



Vote e concorra a um DVD Player Blu Ray

**Para votar, acesse
www.informaticahoje.com.br/premio/2012,
usando seu código de assinante,
que consta da etiqueta ao lado.**



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO
2012

50 profissionais do ano



Conheça o perfil dos 50 ganhadores do Prêmio Profissional de Tecnologia da Informação 2012. E vote para eleger um profissional de cada uma das dez áreas de atividade em que se divide o prêmio.

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



CIO
AFT
E

media partner

produção

idealização

anuário
i INFORMÁTICA HOJE

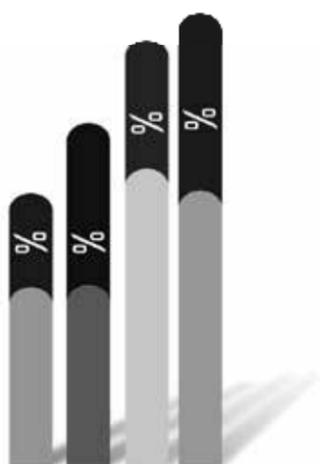
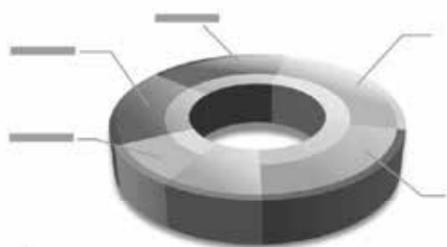
ZAZ
EXPERIENCE

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





EDITORIAL

Um tema tem sido recorrente em grande parte das reportagens publicadas pelo *Informática Hoje*: pessoas. Nesta edição mesmo, uma mesa-redonda sobre segurança da informação mostra a preocupação unânime dos participantes com a criação de cultura, o treinamento, a formação de equipes conscientes do acompanhamento de todo o ciclo de vida das informações corporativas. Esse é o sonho de todos eles: ter pessoas cada vez mais bem formadas para lidar com a informação e transformá-la em conhecimento, em benefício dos negócios. Pessoas, enfim, são as estrelas de toda esta edição especial, que apresenta os perfis dos 50 executivos ganhadores do Prêmio Profissional de Tecnologia da Informação 2012. Apontados por um conselho de notáveis formado por mais de 600 personalidades do setor brasileiro de TI, eles estão entre os cinco destacados em cada uma das dez áreas de atividade em que se divide o prêmio. A partir dos perfis publicados nas próximas páginas, os leitores votarão, pela Internet, para eleger dez deles, um de cada segmento. Nos depoimentos colhidos pelo *Informática Hoje* e na convivência com eles ao longo de muitos anos, também fica clara a preocupação de cada um com a formação das pessoas — e não só aquelas que compõem suas equipes de TI, mas as de toda a corporação. Treinar e capacitar pessoas são missões levadas a sério pela comunidade brasileira de profissionais de TI. Isso explica sua excelência técnica e gerencial, uma característica que faz dela uma das mais respeitadas e requisitadas do mundo. E não só porque o Brasil seja a bola da vez do contexto global: os executivos de TI brasileiros compõem uma elite profissional que tem se destacado ao longo dos anos, mesmo nos períodos mais difíceis de crises econômicas. É, portanto, com respeito e orgulho que, neste 13º ano do prêmio, o *Informática Hoje* consolida sua iniciativa de premiar aqueles que fazem da tecnologia um fator decisivo para o sucesso de suas empresas e para o desenvolvimento do mercado brasileiro.

Wilson Moherdaui
Diretor Editorial

▶▶ 7



os profissionais do ano

Eles foram escolhidos por um conselho de notáveis composto por mais de 600 personalidades do setor de TI. Nesta edição especial, você vai conhecer o perfil de cada um dos 50 ganhadores do Prêmio Profissional de TI 2012. E poderá votar em um profissional de cada um dos dez segmentos em que se divide o prêmio. Os dez eleitos darão seus depoimentos na próxima edição do *Informática Hoje*.

▶▶ 8

Bancos

▶▶ 10

Comércio

▶▶ 14

Finanças

▶▶ 16

Governo Estadual/Municipal

▶▶ 18

Governo Federal

▶▶ 22

Indústria de Consumo

▶▶ 26

Indústria geral

▶▶ 28

Saúde

▶▶ 30

Serviços

▶▶ 32

Utilities

MEAS-REDONDAS

▶▶ 38 **A chave da competitividade está nos processos**

▶▶ 42 **Sem cultura, não existe segurança da informação.**

NEGÓCIOS & TI

▶▶ 51 **Anuário *Informática Hoje*: a crise passou longe do mercado de TI.**



diretor de redação: Wilson Moherdaui
colaboradores: Ana Luiza Mahlmeister, Inaldo Cristoni, Vanderlei Campos, (textos); Marcelo Max (capa e edição gráfica)

diretor comercial: Marcio Valente

Publicidade
diretoras: Sílvia Meurer e Sonia Lopes

INFORMÁTICA HOJE
é uma publicação mensal da Fórum Editorial e Eventos Ltda.
Rua Santa Justina, 352 - cj. 16 - Vila Olímpia - São Paulo, SP
CEP 04545-041
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 Moherdaui (MT 10.821)

impressão
Laser Press

The logo for Vivo, consisting of the word "vivo" in a stylized, blue, lowercase font. The letters are rounded and have a slight 3D effect.

VIVO EMPRESAS

A solução mais completa do mercado para gerenciar a telefonia móvel da sua empresa está aqui.

DPZ

Vivo Gerenciamento Integrado

A solução ideal e mais completa para a gestão de telecomunicação móvel da sua empresa. Gerenciamento remoto de aplicações e políticas de segurança, além da gerência de consumo, de fatura e inventário de forma integrada, rápida e segura.

Qualidade que começa na sua empresa e continua no seu cliente. Aqui, o seu cliente é o nosso cliente.

Para saber mais, fale com seu Gerente de Negócios.



vivo Conectados vivemos melhor.



Em caso de dúvidas, ligue gratuitamente para a Central de Relacionamento: 103 15. Portador de necessidades especiais de fala/audição: 142. Atendimento 24 horas, todos os dias. Para saber qual a loja Vivo mais perto de você, ligue 102 ou acesse www.vivo.com.br.

Tecnologia da Informação é nosso DNA

O DNA é o suporte químico da hereditariedade e controlador dos processos vitais em todos os organismos, da mesma forma que a **Informação** e a **Tecnologia** são vitais a sobrevivência e ao desenvolvimento sustentável das grandes organizações.

Com uma equipe constantemente treinada e parcerias com os principais provedores de soluções, a **G&P** é reconhecida pelo excelente desempenho no serviço de **Suporte de Infraestrutura de TI**, garantindo aos seus clientes segurança, alta disponibilidade, alto desempenho e redução do **TCO – Total Cost Ownership**.

Através da experiência adquirida ao longo dos **mais de 20 anos no mercado**, a **G&P** também trabalha com serviços de **desenvolvimento de sistemas customizados** que possibilitam aos clientes um modelo eficaz, flexível e com capacidade de expansão imediata para atendimento das novas demandas.

Suporte de Infraestrutura de TI

Data Center
Service Desk
Banco de Dados
Monitoramento de Ambiente
Gestão de Ambientes
Field Service

Conheça mais
sobre nossos serviços!

Desenvolvimento de Sistemas

Fábrica de Software
Sustentação de Sistemas
Fábrica de Testes
Soluções Móveis
Outsourcing de Especialistas
Soluções de Gestão Educacional



www.gpnet.com.br

Matriz: São Paulo

Filiais: Brasília / Rio de Janeiro / Fortaleza / Pederneiras

Nossos Parceiros



Conheça os 50 profissionais do ano



Nas próximas páginas você vai conhecer os perfis e os principais projetos desenvolvidos por cada um dos 50 ganhadores do Prêmio Profissional de Tecnologia da Informação 2012.

A premiação, promovida pela Informática Hoje pelo 13º 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 600 integrantes, entre executivos, consultores, acadêmicos e empresários do setor de TI, além dos dez profissionais eleitos em 2011.

Os profissionais premiados estão agrupados em dez diferentes áreas de atividade econômica: bancos,

comércio, finanças, governo estadual/municipal, governo federal, indústria de consumo, indústria geral, saúde, serviços e utilities.

Os leitores votarão em apenas um nome em cada uma das dez áreas. A apuração dos votos será feita pela Deloitte e os dez eleitos serão entrevistados para a primeira edição do Informática Hoje de 2013.

VOTE E CONCORRA A UM DVD PLAYER BLU RAY

Para votar, acesse

www.informaticahoje.com.br/premio/2012

e use seu código de assinante, que consta da etiqueta, na capa deste exemplar do Informática Hoje. Você vai concorrer a um DVD Player Blu Ray da Philips. O sorteio será feito pela Deloitte, o ganhador será comunicado por e-mail e terá seu nome divulgado no site do Informática Hoje.

PATROCÍNIO:



Eficiência em BPO
de documentos.



ACOMPANHAMENTO
DA APURAÇÃO:
Deloitte.



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO
2012

comércio comércio comércio

banco

comércio comércio comércio

Bradesco

Aurélio Conrado Boni

fotos: divulgação



Cargo: Vice-presidente de TI

Idade: 61 anos

Tempo de Empresa: 45 anos

Tempo no Cargo Atual: 1 ano

Tempo de Carreira em TI: 42 anos

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

Passatempos: Viagens e estar com os netos

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

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

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

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

BicBanco

Eládio Ibiapina Bezerra



Cargo: Superintendente de desenvolvimento de sistemas

Idade: 48 Anos

Tempo de empresa: 30 anos

Tempo no cargo atual: 2 anos e meio

Tempo de carreira em TI: 26 anos

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

Passatempo: Leitura de livros não técnicos

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

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

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

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

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

Leignes Andreatti**Cargo:** Head IT**Idade:** 54 anos**Tempo de empresa:** 35 anos**Tempo no cargo atual:** 1 ano e 10 meses**Tempo de carreira em TI:** 33 anos**Formação acadêmica:** Graduado em economia e pós-graduado em negócios internacionais**Passatempos:** Academia, caminhadas e passeios com a família

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

No ano passado, o banco concentrou-se na implantação de uma sala de suporte e apoio e treinamento (Sala SAT), que teve como principal

objetivo aumentar a produtividade e melhorar a uniformidade da performance da equipe de vendas. São vários consultores alocados na sala e capacitados para dar suporte e apoio em tempo real para as equipes, oferecendo suporte e dicas de negócios, e também disseminando as melhores práticas de relacionamento e abordagem de vendas.

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

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

Roberto Nogueira Zambon**Cargo:** Diretor executivo de TI**Idade:** 51 anos**Tempo de empresa:** 23 anos e 8 meses**Tempo no cargo atual:** 17 meses**Tempo de carreira em TI:** 18 anos**Formação acadêmica:** Ciências Sociais**Passatempos:** Corrida, leitura e cinema

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

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

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

Rooney Silva**Cargo:** Diretor de Infraestrutura e Arquitetura em TI**Idade:** 55 anos**Tempo de empresa:** 7 anos**Tempo no cargo atual:** 2 anos

Tempo de carreira em TI: 38 anos

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

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

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

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

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

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

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

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



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO
2012

comércio comércio comércio

comércio

comércio comércio comércio

Leroy Merlin

Anderson Cunha



fotos: divulgação

Cargo: Diretor de TI

Idade: 45

Tempo de empresa: 8 anos

Tempo no cargo atual: 5 anos

Tempo de carreira em TI: 26 anos

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

Passatempo: Ciclismo

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

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

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

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

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

Martins Comércio e Serviço de Distribuição

Flávio Borges Martins



Cargo: CIO

Idade: 44 anos

Tempo de empresa: 15 anos

Tempo no cargo atual: 8 anos

Tempo de carreira em TI: 28 anos

Formação acadêmica: Administração de empresas

Passatempo: Viagens, leitura, passeios de moto e vinhos

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

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

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

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

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



Soluções para um mundo que evolui a cada segundo

Há 29 anos no mercado brasileiro de Tecnologia da Informação e Comunicação, a Spread tem como objetivo ousar e trazer o futuro da Tecnologia para o presente de seus clientes com soluções de alta performance sempre aliadas às novas tecnologias do setor.

Soluções

Serviços Gerenciados

- Help Desk (Atendimento)
- Tratamento de incidentes
- Field support
- Notificação de eventos (sms - mail - voz)
- Disponibilização de interface de acompanhamento online /web
- Gestão de contratos de garantia e manutenção com fabricantes
- Salas de comando
- Controle e gestão de sistemas operacionais, bases de dados e aplicações
- Roll out - Upgrades de versões (hardware e software)
- Gestão de Ativos

Redes & Telecom

- Infra estrutura básica e de rede externa
- Salas técnicas - Data centers
- Sistemas de segurança eletrônica
- Infra estrutura de redes
- Servidores de comunicações
- Aplicações
- Soluções na nuvem

Sistemas

- Consultoria
- Desenvolvimento de sistemas
- Qualidade de software
- Soluções especialistas



Acompanhe a Spread nas redes sociais.

www.spread.com.br



Ouse o futuro. Agora.

Ney Santos**Cargo:** Diretor de TI**Idade:** 45 anos**Tempo de empresa:** 10 anos**Tempo no cargo atual:** 13 anos**Tempo de carreira em TI:** 25 anos**Formação acadêmica:** Bacharel em informática, MBA em gestão executiva de negócios pela FGV**Passatempos:** Filmes, música e leitura

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

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

Tendo no horizonte tornar-se cada vez mais uma operação multicanal, Ney adianta que os planos do grupo para 2013 incluem a evolução dos processos e sistemas, permitindo a integração de todos os canais de contato com o consumidor (lojas físicas, e-commerce, redes sociais, entre outros): "Isso permitirá uma visão única de nossos clientes para a elaboração de promoções e ações de relacionamento direcionadas para cada consumidor em cada canal com foco na melhora de sua experiência de compra".

Pedro Praxedes**Cargo:** Diretor de sistemas e logística**Idade:** 46 anos**Tempo de empresa:** 19 anos**Tempo no cargo atual:** 8 anos**Tempo de carreira em TI:** 27 anos.**Formação acadêmica:** Administração de empresas**Passatempo:** Aikido

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

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

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

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

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

Plinio Lehmann Figueiredo Neto**Cargo:** Gerente de informática**Idade:** 49 anos**Tempo de empresa:** 26 anos**Tempo no cargo atual:** 6 anos**Tempo de carreira em TI:** 21 anos**Formação acadêmica:** Engenheiro eletrônico com MBA em marketing de varejo**Passatempo:** Hipismo

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

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

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

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

Benner[®] is better

Melhor do que prometer tudo para sua empresa é fazer toda a diferença. Nós fazemos.

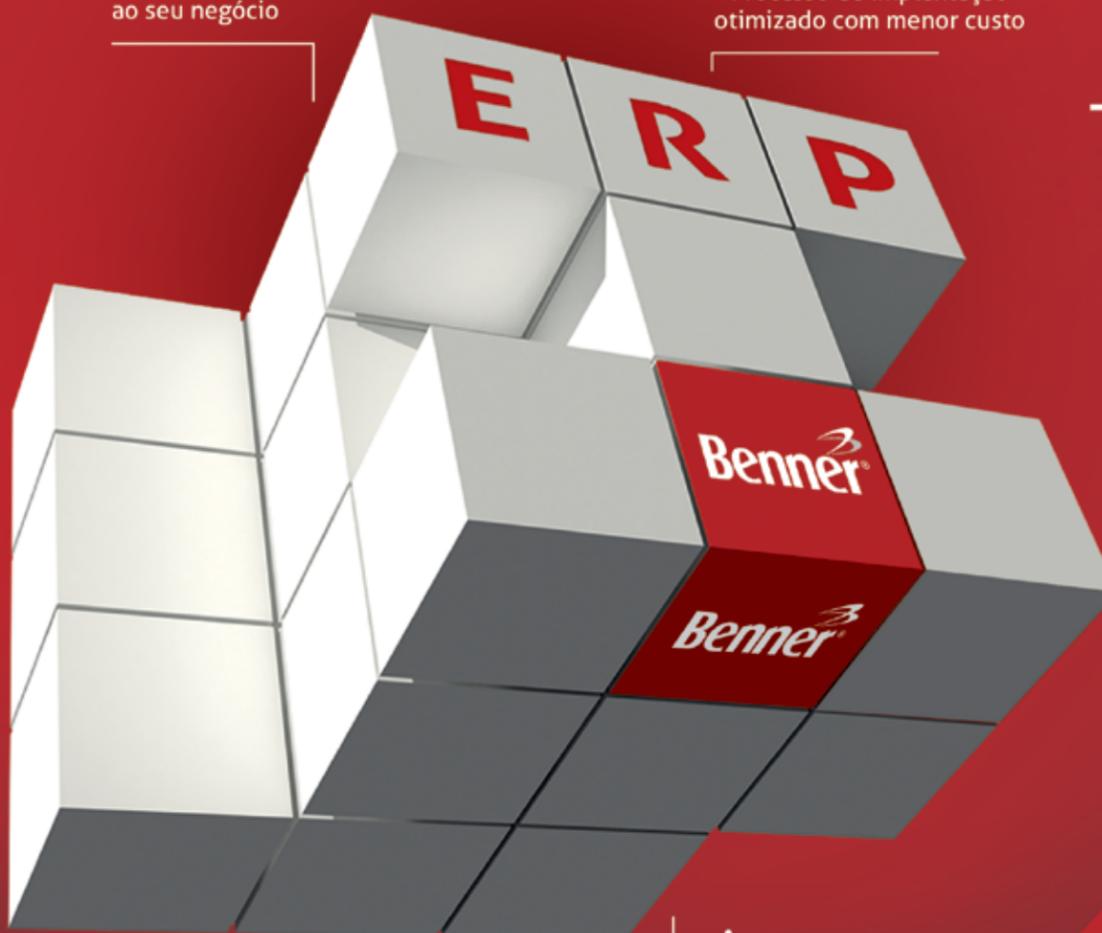
+ Flexível

Totalmente adaptável ao seu negócio

+ Rápido

Processo de implantação otimizado com menor custo

- Recursos Humanos
- Viagens e Turismo
- Gestão de Saúde Hospitalar e Operadoras
- Plataforma Microsoft Licenciamento e Serviços
- Cloud Services
- Data Center



- BPO Business Process Outsourcing
- Business Intelligence
- Transporte e Logística
- Compliance Jurídico
- EaD Educação a Distância
- Outsourcing de TI

+ Automação

Sistema baseado em fluxos de trabalho (workflow)

+ Simples

Fácil contratação e utilização (100% SaaS/Cloud Computing)



Ligue: **(11) 2109-8500**
e descubra como fazer a diferença.

Consulte condições especiais para a substituição do seu ERP atual.
Compre também em SaaS e Cloud.

bennerisbetter.com

Unidades Benner:

São Paulo - SP - (11) 2109-8500
Rio de Janeiro - RJ - (21) 2222-0970

Curitiba - PR - (41) 2104-8953
Blumenau - SC - (47) 3321-1300

Benner[®]
muito + que software



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO
2012

finançasfinançasfinanças

finanças

finançasfinançasfinanças

Liberty Seguros

Ana Lucia D'Amaral



fotos: divulgação

Cargo: Diretora de tecnologia

Idade: 43 anos

Tempo de empresa: 8 anos

Tempo no cargo atual: 2 anos

Tempo de carreira em TI: 23 anos

Formação acadêmica: Processamento de dados pela Universidade Mackenzie

Passatempo: Filmes

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

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

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

SulAmérica

Cristiano Barbieri



Cargo: Diretor de TI

Idade: 37 anos

Tempo de empresa: 14 anos

Tempo no cargo atual: 2 anos e meio

Tempo de carreira em TI: 20 anos

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

Passatempo: Corrida

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

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

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

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

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

Lisias Lauretti**Cargo:** CIO Latam**Idade:** 53 anos**Tempo de empresa:** 3 anos**Tempo no cargo atual:** 3 anos**Tempo de carreira em TI:** 26 anos**Formação acadêmica:** Engenheiro mecânico com cursos de extensão em Harvard, Insead e Kellogg**Passatempos:** Tênis, golfe e iatismo

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

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

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

Ricardo Redenschi**Cargo:** Diretor de projetos, arquitetura e segurança de TI**Idade:** 47 Anos**Tempo de empresa:** 2 anos**Tempo no cargo atual:** 2 meses**Tempo de carreira em TI:** 24 anos**Formação acadêmica:** Engenheiro eletrônico formado pela UFRJ, com MBA em administração pela Coppeadd**Passatempo:** Squash

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

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

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

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

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

Robert Baumgartner Jr.**Cargo:** CIO**Idade:** 42 anos**Tempo de empresa:** 3 anos**Tempo no cargo atual:** 3 anos**Tempo de carreira em TI:** 25 anos**Formação acadêmica:** Análise de sistemas**Passatempo:** Artes marciais

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

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

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

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



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO
2012

governo estadual/municipal

governo estadual/municipal

governo estadual/municipal

Secretaria de Gestão
Pública - SP

Aldo Fabio Garda



fotos: divulgação

Cargo: Coordenador de TI e Comunicação

Idade: 49 anos

Tempo na Secretaria: 6 anos

Tempo no cargo atual: 6 anos

Tempo de carreira em TI: 28 anos

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

Passatempos: Corrida, ciclismo, árbitro de beisebol

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

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

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

Secretaria de Estado
da Saúde - SP

Andre Luiz de Almeida



Cargo: CIO (diretor técnico de saúde III)

Idade: 39 anos

Tempo de empresa: 10 anos

Tempo no cargo atual: 6 anos

Tempo de carreira em TI: 23 anos

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

Passatempos: Cinema e brincar com a filha de 5 anos

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

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

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

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

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

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

José Roberto da Silveira



Cargo: Diretor de infraestrutura e tecnologia

Idade: 54 anos

Tempo de empresa: 34 anos

Tempo no cargo atual: 1 ano

Tempo de carreira em TI: 36 anos

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

Passatempo: Filmes

A Prodram - Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo apoia a prefeitura na elaboração das políticas de informação e de informática. Os sistemas desenvolvidos pela empresa são voltados a automação da gestão pública, geoprocessamento, aplicações para as áreas de educação, saúde, esporte, cultura, além de acompanhar processos administrativos. Com tantos clientes de grande porte, a Prodram precisa constantemente se modernizar. Além da atualização do mainframe, implantou neste ano uma plataforma de virtualização para a criação de um ambiente de cloud computing privado. "Essa arquitetura permite suportar de forma dinâmica e flexível a elasticidade da demanda dos clientes, por meio de equipamentos de alto desempenho e disponibilidade, integrando o nosso site principal e o site de contingência", explica José Roberto da Silveira.

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

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

Soraya Naffah



Cargo: Diretora da Superintendência de TI

Idade: 49 anos

Tempo de secretaria: 25 anos

Tempo no cargo atual: 2 anos e 5 meses.

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

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

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

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

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

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

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

Wellington de Carvalho



Cargo: Coordenador do Grupo de TI

Idade: 58 anos

Tempo de serviço público: 30 anos

Tempo no cargo atual: 2 anos e 8 meses

Tempo de carreira em TI: 10 anos

Formação acadêmica: Economia e MBA em TI pela FIAP.

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

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

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

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



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO
2012

governo federal

Receita Federal

Claudia Maria de Andrade



fotos: divulgação

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

Idade: 44 anos

Tempo de empresa: 19 anos

Tempo no cargo atual: 3 anos

Tempo de carreira em TI: 10 anos

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

Passatempos: Viajar com a família e ver filmes.

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

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

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

IBGE

Claudio Mariano Fernandes



Cargo: Coordenador de projetos especiais da diretoria de informática

Idade: 45 anos

Tempo de empresa: 25 anos

Tempo no cargo atual: 3 anos e meio

Tempo de carreira em TI: 25 anos

Formação acadêmica: Mestrado com especialização em TI

Passatempo: Ficar com a família

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

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

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

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

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



Você sabe como a TI
pode alavancar seu
negócio?

Conte com a Algar Tecnologia para obter ganhos substanciais de desempenho, otimização de custos e tranquilidade para focar exclusivamente nos seus negócios.

- 🔄 Fábricas de software com certificações CMMI 3, Mps.BR nível C.
- ✓ Data Centers estrategicamente localizados e interligados por fibra ótica própria.
- 👤 Equipe de profissionais qualificada e operações certificadas ISAE 3402, ISO 9001, ISO 27001, ISO 20000.
- 🔄 Empresa full service provider: Contact Center, Data Center, Service Desk, Aplicações e Fábrica de Software.
- 📄 Primeiro Service Desk da América Latina com certificação SCC/HDI.
- 📈 Reconhecida entre as empresas de TI que mais cresceram em 2011 (IDC) e entre as 50 Maiores de TI segundo o Anuário Informática Hoje 2012.
- 👥 Profissionais de Service Delivery Manager dedicados ao atendimento personalizado, controle de entregas e proximidade com cada cliente.

Conheça a Algar Tecnologia e descubra como nossos Criadores de Soluções podem contribuir para os desafios de TI da sua empresa.

 AlgarTecnologia  @AlgarTecnologia

Acссе algartecnologia.com.br e agende uma visita com um de nossos consultores.

Algar 
Tecnologia

Giuseppe Dutra Janino



Cargo: Secretário de TI do TSE

Idade: 52 anos

Tempo de empresa: 16 anos

Tempo no cargo atual: 6 anos

Tempo de carreira em TI: 20 anos

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

Passatempos: Tênis, corrida, cinema e teatro

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

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

Marcelo Yared

Cargo: Chefe do Departamento de TI

Idade:

Tempo de empresa: 18 anos

Tempo no cargo atual: 2 anos

Tempo de carreira em TI: 20 anos

Formação acadêmica: Engenharia elétrica pela Universidade de Brasília

Passatempos: Jogar vôlei e fazer projetos de áudio

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

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

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

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

Rodrigo Assumpção



Cargo: Presidente

Idade: 44 anos

Tempo de empresa: 4 anos

Tempo no cargo atual: 4 anos

Tempo de carreira em TI: 17 anos

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

Passatempo: Leitura

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

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

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



A **Extend Software** conquistou o prêmio de Empresa Destaque do Ano na categoria Canais de Comercialização do Anuário Informática Hoje 2012 e sabe, o quanto é importante obter tal reconhecimento em um mercado tão competitivo como é o de TI.

É por isso, que queremos aproveitar este momento para parabenizá-los pela conquista do Prêmio Profissional de TI 2012.

Parabéns à todos os CIOs Premiados!



EXTEND
SOFTWARE

 **Prophix**[®]



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO
2012

indústria consumo indústria consumo

indústria consumo

indústria consumo indústria consumo

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

Spaipa

Claudio Fontes



fotos: divulgação

Cargo: CIO

Idade: 52 anos

Tempo de empresa: 17 anos

Tempo no cargo atual: 15 anos

Tempo de carreira em TI: 24 anos

Formação acadêmica: Administração de empresas

Passatempo: Golfe

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

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

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

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

Ford

Edson Badan



Cargo: Diretor de TI para a América do Sul

Idade: 60 anos

Tempo de empresa: 35 anos

Tempo no cargo atual: 11 anos

Tempo de carreira em TI: 39 anos

Formação acadêmica: Administração de empresas e MBA

Passatempos: Viagens, andar de moto, leitura e tênis

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

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

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

A CA Technologies sabe o quanto é importante poder contar com bons profissionais.



Parabéns aos CIOs indicados ao Prêmio Profissional de TI 2012 da Fórum Editorial.

agility
made possible™



ca.com/br

CA, One CA Plaza, Islandia, NY 11749. Copyright © 2012 CA. Todos os direitos reservados.
Todas as marcas registradas, nomes comerciais, marcas de serviço e logotipos aqui mencionados pertencem às suas respectivas empresas.

Eduardo Zalamena



Cargo: Gerente de processos e TI

Idade: 37 anos

Tempo de empresa: 9 Anos

Tempo no cargo atual: 6 anos

Tempo de carreira em TI: 20 anos

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

Passatempos: Caminhadas em trilhas e futebol

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

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

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

Marcio Bechara Poletti



Cargo: Diretor de TI

Idade: 44 anos

Tempo de empresa: 9 anos e meio

Tempo no cargo atual: 9 anos e meio

Tempo de carreira em TI: 23 anos

Formação acadêmica: Engenharia química com especialização em administração e logística

Passatempo: Corridas de rua

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

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

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

Paulo Biamino



Cargo: Gerente de TI

Idade: 55 anos

Tempo de empresa: 15 anos

Tempo no cargo atual: 15 anos

Tempo de carreira em TI: 30 anos

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

Passatempos: Teatro, cinema, leitura e caminhadas

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

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

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

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

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

Há mais de 27 anos dedicada a desenvolver soluções completas.



Saiba como obter excelente custo-benefício em gestão empresarial e mais confiança na qualidade dos dados da sua empresa:

Auditoria em arquivo SPED

- Relatórios de diagnóstico;
- Análises rápidas para ajustar os processos;
- Auditorias eletrônicas para tornar mais confiável e ágil os serviços de conferência fiscal e contábil;
- Auditoria tributária por meio do Auditor de forma eficiente para enviar o arquivo ao Fisco somente quando atenderem às legislações.



Armazenamento de arquivos XML

- Armazena tanto as notas emitidas quanto as recebidas;
- Armazena conhecimento de transportes eletrônicos CT-e;
- Redução do custo de armazenamento;
- Fácil acesso aos arquivos, a qualquer momento, por meio do site;
- A empresa se legaliza perante o Fisco;
- Backup de todas as notas emitidas e recebidas pela empresa;
- Dispensa qualquer instalação local e gasto extra com servidores;
- Pronto Atendimento e Suporte Técnico de Qualidade.



Destaque na categoria
Desenvolvedor de Software
Médio Porte



Destaque entre as 10
maiores empresas de TI no
Ranking das Top 2012



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO
2012

indústria geral

Usiminas

Carlos Roberto Katayama



fotos: divulgação

Cargo: Diretor corporativo de TI

Idade: 53 anos

Tempo de empresa: 2 anos e 6 meses

Tempo no cargo atual: 2 anos e 6 meses

Tempo de carreira em TI: 33 anos

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

Passatempos: Beisebol, jardinagem, piscicultura, teatro e cinema

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

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

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

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

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

Andrade Gutierrez

Cibele Fonseca



Cargo: Gerente de TI e administração de RH

Idade: 44 anos

Tempo de empresa: 6 anos e 6 meses

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

Tempo de carreira em TI: 25 anos

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

Passatempos: Viajar e estudar

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

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

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

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

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

Ricardo Castro**Cargo:** Diretor de TI**Idade:** 50**Tempo de empresa:** 7 anos**Tempo no cargo atual:** 4 anos**Tempo de carreira em TI:** 28 anos**Formação acadêmica:** Engenheiro formado pela UFRJ; pós-graduado em ciência da computação pela PUC-Rio; MBA na Kellogg/FDC.**Passatempos:** Estar com a família, futebol, guitarra e atividades no 3º setor

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

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

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

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

Tânia Nossa**Cargo:** Diretora de TI da América Latina e Caribe**Idade:** 46**Tempo de empresa:** 20 anos**Tempo no cargo atual:** 7 anos**Tempo de carreira em TI:** 26 anos**Formação acadêmica:** Graduada pela Universidade Mackenzie em processamento de dados e administração de empresas e MBA em Marketing pela FIA-USP**Passatempo:** Viagens com os filhos

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

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

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

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

Wandair José Garcia**Cargo:** Diretor TI**Idade:** 54 anos**Tempo de empresa:** 13 anos**Tempo no cargo atual:** 1 ano**Tempo de carreira em TI:** 30 anos**Formação acadêmica:** Administração, MBA em gestão empresarial e mestrado em engenharia de produção**Passatempos:** Leitura e viagens com a família

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

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

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

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



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO
2012

saúde saúde saúde

saúde

saúde saúde saúde

Hospital de Clínicas da Unicamp

Edson Luiz Kitaka



foto: Jessica Kruckenfeller

Cargo: Diretor de divisão de TI

Idade: 52 anos

Tempo de empresa: 23 anos

Tempo no cargo atual: 4 anos

Tempo de carreira em TI: 37 anos

Formação acadêmica: Especialista em gestão para universidades públicas pela Unicamp

Passatempo: Caminhadas

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

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

Grupo Sanofi

Enrico Raucci



fotos: divulgação

Cargo: Diretor de TI

Idade: 45 anos

Tempo de empresa: 22 anos

Tempo no cargo atual: 6 anos

Tempo de carreira em TI: 22 anos

Formação acadêmica: Engenheiro eletrônico

Passatempos: Natação, cinema e viagens

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

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

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

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

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

Margareth (Maggie) Ortiz de Camargo



Cargo: Superintendente de TI

Idade: 54 anos

Tempo de empresa: 6 anos

Tempo no cargo atual: 6 anos

Tempo de carreira em TI: 37 anos

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

Passatempo: Viajar.

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

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

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

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

Marlon Oliveira



Cargo: Diretor de TI

Idade: 40 anos.

Tempo de empresa: 1 ano e meio.

Tempo no cargo atual: 1 ano e meio.

Tempo de carreira em TI: 18 anos.

Formação acadêmica: Sistemas de informação - UFRJ

Passatempo: Tocar piano

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

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

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

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

Otavio Garcia



Cargo: CIO

Idade: 48 anos

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

Tempo no cargo atual: 2 anos

Tempo de carreira em TI: 28 anos

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

Passatempo: Jardinagem

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

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

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



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO
2012

serviços serviços serviços
serviços
serviços serviços serviços

Cinemark

Cristiano Hyppolito



fotos: divulgação

Cargo: Gerente de TI

Idade: 34

Tempo de empresa: 14 anos

Tempo no cargo atual: 7 anos

Tempo de carreira em TI: 18 anos

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

Passatempo: Viagens a países exóticos

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

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

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

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

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

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

Contax

Eduardo Tomaz



Cargo: CIO

Idade: 42 anos

Tempo de empresa: 1 ano e 7 meses

Tempo no cargo atual: 1 ano e 7 meses

Tempo de carreira em TI: 20 anos

Formação acadêmica: Engenharia elétrica

Passatempos: Música, futebol e viagens com a família

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

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

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

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

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

Jedey Miranda



Cargo: Diretor de operações e de TI

Idade: 52 anos

Tempo de empresa: 3 anos

Tempo no cargo atual: 3 anos

Tempo de carreira em TI: 25 anos

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

Passatempos: Viajar, ler e velejar

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

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

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

José Augusto Pereira Brito



Cargo: gerente de TI

Idade: 52 anos

Tempo de empresa: 13 anos

Tempo de carreira em TI: 20 anos

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

Passatempos: Leitura, viagens e motociclismo

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

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

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

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

Kleber Linhares



Cargo: Diretor de Tecnologia

Idade: 36 anos

Tempo de empresa: 4 anos

Tempo no cargo atual: 4 anos

Tempo de carreira em TI: 12 anos

Formação acadêmica: Economista

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

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

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

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

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



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO
2012

utilities utilities utilities

utilities

utilities utilities utilities

GVT

Alessandra Bomura Nogueira



fotos: divulgação

Cargo: Vice-presidente de TI/CIO

Idade: 42 anos

Tempo de empresa: 12 anos

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

Tempo de carreira em TI: 20 anos

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

Passatempos: Corrida, yoga, canto, viagens

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

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

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

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

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

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

Telefônica Vivo

Christiane Edington



Cargo: Diretora Executiva de TI

Idade: 47 anos

Tempo de empresa: 10 anos

Tempo no cargo atual: 4 anos

Tempo de carreira em TI: 27 anos

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

Passatempos: Cinema, teatro, idiomas e gastronomia

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

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

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

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

Dario Almeida



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

Idade: 47 anos

Tempo de empresa: 1 ano e nove meses

Tempo no cargo atual: 1 ano

Tempo de carreira em TI: 25 anos

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

Passatempos: Cinema e leitura

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

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

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

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

Luis Carlos Niedersberg



Cargo: CIO

Idade: 36 anos

Tempo de empresa: 1 ano e 9 meses

Tempo no cargo atual: 1 ano e 2 meses

Tempo de carreira em TI: 16 anos

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

Passatempos: Passear e andar de bicicleta com os filhos

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

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

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

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

Marcelo Carreras



Cargo: Diretor de TI

Idade: 46 anos

Tempo de empresa: 3 anos e 9 meses

Tempo no cargo atual: 8 anos

Tempo de carreira em TI: 24 anos

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

Passatempo: Futebol

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

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

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



A competição se decide nos processos

Pressionadas pelo acirramento da concorrência, as empresas acabam por criar processos cada vez mais sofisticados: é a forma de se diferenciar no mercado e de não serem copiadas. Mas, em contrapartida, se o objetivo é buscar eficiência, as empresas precisam adotar processos mais simples, mais baratos e de implementação mais rápida. No caso das empresas do setor financeiro, prestadoras de serviços por definição, nem sempre os sistemas que suportam esses processos estão disponíveis no mercado: elas precisam criá-los dentro de casa. Esse é um dos desafios discutidos pelos participantes desta mesa-redonda, coordenada pelo diretor de redação do *Informática Hoje*, Wilson Moherdau: **Adilson** Herrero, diretor de operações e de

relações com investidores do Banco Alfa; **Álvaro** Kagohara, diretor de TI da Boa Vista Serviços, que provê informações para o mercado; **Edélcio** Moraes, gerente de sistemas do Banco Caixa Geral Brasil, um banco do governo de Portugal, que atua no Brasil há três anos como banco de investimentos; **Gaspar** Lins, diretor de tecnologia e operações na América Latina da Aon, a maior prestadora de serviços de seguros do mundo; **Gilberto** Rodrigues Jr., diretor de TI do Grupo Rendimento, que é formado pelo Banco Rendimento, as corretoras Cotação e Action, que vendem papel moeda no mercado de varejo, e uma processadora e administradora de cartões pré-pagos, a Agilitas; Luiz Alberto **Villaça**,

CIO da Check Express, e responsável pela unidade de negócio da empresa, uma prestadora de serviços de meios de pagamentos; e **Mauro** Negrete, diretor de operações e tecnologia da Cetip, prestadora de serviços para o mercado financeiro e câmara de registro e custódia de títulos.

IH – Mauro, o que impede que a TI de uma empresa como a Cetip tenha absoluto controle sobre os processos de negócio?

Mauro – Vários fatores. Acho que hoje existem dois componentes importantes quando se trata de processos. Um é a questão da eficiência, porque as margens são cada vez menores e a gente está cada vez mais pressionado por isso. É uma decorrência do novo modelo de economia global. E a outra questão

está associada à criação de valor. Principalmente para nós, que trabalhamos em empresas de serviços, uma boa parte da inovação está associada a processos, a fazer alguma coisa de forma diferente. Então são modelos de negócio que exigem que a gente crie novas propostas de valor o tempo todo. A gestão do conhecimento hoje é uma boa base dos ativos das empresas e permite a inovação e a criação de propostas de valor distintas, e a criação de modelos de negócios distintos também é muito estratégica. Então, a gestão de processos deixou de ser meramente a automatização de processos manuais e passou a ter um componente estratégico muito importante. Muitos negócios se transformaram completamente nos últimos

anos em função de novas empresas que criaram modelos de negócios distintos. É lógico que o grande desafio aí é conviver com o legado, pensar no novo e administrar o velho. Acho que esse é o grande conflito que a maioria de nós vive no dia a dia. A minha visão de processos é que eles são a forma como a empresa organiza seus recursos e suas capacitações. Recursos e capacitações são instalações, são pessoas e em alguns casos até informação, sistemas. Como parte disso é legado, então você tem cultura associada às pessoas, uma cultura legada, sistemas legados e até alguns tipos de competências e capacitações que precisam ser renovadas, mas também são legadas.

Criar valor para a empresa, ao mesmo tempo em que se batalha por mais eficiência, para enfrentar a redução das margens, é um dos muitos dilemas que assombram os gestores de TI de empresas do setor financeiro. Por isso, a gestão de processos deixou de significar a automatização de processos manuais: passou a ser um diferencial estratégico decisivo. E só quem prepara adequadamente suas equipes para manipular os processos é capaz de garantir o sucesso dos negócios da empresa.

IH – A Aon tem uma preocupação notória de inovar e de criar novos produtos como forma de ampliar sua fatia no mercado de seguros, que é extremamente competitivo. Que impacto isso tem na estratégia da empresa, do ponto de vista dos processos?

Gaspar – Eu posso dizer que o maior desafio que a gente tem está basicamente na divergência das prioridades comerciais, o que a gente vê o concorrente fazendo e nem sempre pode levar ao mercado na velocidade que o comercial deseja. Ou seja, é o dilema normal de toda área de tecnologia. É muito raro você escutar alguém falar que o seu backlog é baixo. Mais do que uma questão de backlog, a gente aprendeu a fazer as coisas na empresa uma vez só, mesmo que seja um pouco mais lento, para tentar fazer certo. Isso traz algumas dores, o lançamento de um produto não é o mais veloz do mundo. A vantagem disso é que eu não vou

ficar fazendo retrabalho no lançamento de um produto, não vou ter gastos de manutenções corretivas, não vou ter processos paralelos para manter o novo produto em pé. Às vezes você não consegue isso, porque a urgência se impõe e ponto. Aí você cria uma operação. A gente tem uma área só para lançamento de produtos e uma área de definitiva. O que é definitiva? É a correção definitiva daquilo que foi feito, porque você sabe que vai entregar alguma coisa com problema. Quer dizer, a gente vai lançar rápido para cometer o erro rápido e corrigir rápido. Encontrar os mecanismos de controle para isso tem sido todo dia um aprendizado e um desafio.

IH – Você deve ter episódios reais para contar...

Gaspar – Tenho vários, mas acho que o mais significativo foi o projeto do Seguro Pet, para animais domésticos, porque era um negócio que não existia no Brasil. É um plano de saúde normal, só que para o cão e para o gato, com rede referenciada e tudo. O curioso é que é um mercado

que movimenta bilhões. Como a gente vai lançar algo que desconhece? Quando a discussão ficou nesse nível, eu já fiquei de antena ligada: não demoraria muito para isso virar uma demanda de TI. Quando decidiram que o canal de venda seria web, realmente veio um trabalho enorme para nós. Aí começou o planejamento, eu não estava participando da discussão, eram acordos internacionais. Quando veio o cronograma, era um mês e meio para lançar e TI era igual a zero, não tinha nada. Quais eram as dores? Todas: ter gente para trabalhar especificamente num tipo de produto que não conhece, preparar uma área de produção para receber prêmios e manipular processos que você desconhece como vão se comportar, como administrar o sinistro de um pet. A gente chegou a escutar de uma seguradora esta pérola: “Se o bicho morrer, a gente manda outro”. Não funciona assim. Mas para todo mundo foi uma descoberta e para

a área de TI foi mais ainda. A gente acabou criando um CRM para os bichos, não para os donos, mas para a gente poder acompanhar os bichos. Os bichos têm um microchip que identifica onde eles estão.

IH – São rastreados?

Gaspar – Não são rastreados, mas se eles forem numa pet shop, eu sei o que foram fazer lá, tenho um prontuário eletrônico do bicho, coisa que a gente não tem com o ser humano. Isso para a gente tem se tornado todo dia um problema, porque são três tipos de planos diferentes e alguém teve a ideia de lançar alguns produtos paralelos. Aí eu tive que pegar algumas pessoas específicas da área de produção e da área de processos para cuidar só do segmento pet. Buscar esses profissionais no mercado é outro dilema, porque a gente já tem um apagão de mão de obra, pessoas que têm conhecimento muito superficial, mas ter processos passa pelo princípio de ter pessoas que conheçam profundamente o negócio. Então, é um exercício diário e a gente tem sofrido bastante por não ter profissionais adequados para estar à frente desse projeto.

IH – Mas que impacto isso teve na gestão da TI de forma geral?

Gaspar – Por exemplo, consumiu recursos mais do



fotos Guilherme Ko Freitag

“Para nós, que trabalhamos em empresas de serviços, uma boa parte da inovação está associada a processos, a fazer alguma coisa de forma diferente.”

Mauro Negrete, da Cetip

que o normal. Você tem uma nova necessidade dentro de casa e não tem talentos para aquele tema. Então aquilo desorganizou a maneira pela qual a gente estava acostumado a trabalhar, o modelo de fábrica ordenado.

Edélcio – A propósito, acho que vale a pena mencionar a volatilidade dos negócios, que estão mudando numa velocidade incontrolável. Acho que não é só a TI que

“A gente chegou a escutar de uma seguradora esta pérola: ‘Se o bicho morrer, a gente manda outro’. Não é bem assim que funciona.”

Gaspar, da Aon





fotos Guilherme Ko Freitag



“Na maioria das empresas é assim: se tiver um jogo de futebol do time da faxina terceirizada contra o da tecnologia, todo mundo vai torcer para a faxina terceirizada.”

Edécio, do Banco Caixa Geral

não sabe, o pessoal de negócios também não sabe direito o que quer fazer. Você tem que viver uma curva de aprendizado enquanto negócio e TI, os dois juntos. A abordagem que a gente tem que ter vai bem na linha do que você falou: montar uma equipe de prototipação de negócio e outra que vai atrás, concluindo os trabalhos.

Gaspar – Um componente de tensão nessa história é o fato de as pessoas precisarem trabalhar num

ambiente que não está mais tão organizado. Os profissionais estavam acostumados a seguir um roteiro para trabalhar. Quando de repente esse cenário muda, tem gente que não se sente confortável em trabalhar num ambiente não tão organizado. Isso virou um desafio para outras áreas, não só para a TI.

Edécio – Nós temos uma equipe tática e uma equipe estratégica. A gente diz que a tática é a equipe da bagunça. É como num hospital: tem o pessoal do pronto-socorro e o do ambulatório. Quando você chega no pronto-socorro, o cara rasga sua camisa para acessar a sua veia, não interessa quanto custou a camisa, é para salvar sua vida. Quando você vê um sujeito sendo atendido no pronto-socorro, acha que ele vai morrer, mas tem um processo ali que pode salvá-lo. É mais ou menos o que a gente vive na companhia, o projeto tem que sair, há uma pressão tremenda da área de negócio pelo resultado, e a gente vive para dar resultado para a companhia. Por outro lado, a companhia também nos paga para manter as coisas organizadas, gerindo o legado. Além disso, nós que trabalhamos em ambientes regulados, temos auditoria interna e externa. Você tem que ter um controle total da documentação, do

fluxo, mas em geral você não tem nada. Então esse é o grande desafio que a gente vive. Na maioria das empresas é assim: se tiver um jogo de futebol do time da faxina terceirizada contra o da tecnologia, todo mundo vai torcer para a faxina terceirizada, porque a nossa reputação não é a melhor do mundo.

Gilberto – Você tem uma área de processos?

Edécio – Não, nós importamos processos de Portugal e adaptamos.

Gilberto – Quantas pessoas você tem?

Edécio – Hoje eu tenho três pessoas de TI e tudo é terceirizado, tudo que você imaginar é terceirizado. Então o grande desafio é integrar as pessoas, gerir os terceiros.

IH – E esse modelo é o modelo de Portugal?

Edécio – Não. É o modelo que Portugal está utilizando para as filiais no exterior. Nós somos um laboratório e vamos exportar esse modelo.

IH – Então o que não deve faltar é dor de cabeça.

Edécio – Já levamos tombos dramáticos. Primeiro, consultoria no Brasil não consegue viver esse modelo,

de bancos de pequeno e médio portes. Então você vai lançar um produto, o cara diz que não dá, porque tem uma fila enorme. E não adianta pagar: não tem quem faça isso. O desafio hoje é convencer o banco no Brasil que ele tem que ter uma área de processos.

Gilberto – A minha situação é parecida com a do Edécio. Câmbio é o nosso principal produto e tudo em câmbio é muito regrado. Internamente, a gente tem uma área de processos, que se preocupa em ver a legislação, entender como ela impacta cada área, atualizar todos os processos internos e manter tudo documentado, para que tanto o usuário saiba o que está fazendo, quanto a área de TI possa construir soluções estruturadas. O ponto é que são muitos processos, e a área de processos não consegue manter todos simultaneamente. Eu tenho sistemas de prateleira e outros que desenvolvo internamente. Esses processos algumas vezes têm que ser adaptados às limitações que a TI devolve para a área de negócio. Essa limitação de TI impede até que a gente use ferramentas de gestão de processos de uma forma mais extensa. Aí, a gente começa a criar soluções caseiras. Então, nem sempre a área de processos consegue ser

eficaz, porque esbarra nas limitações que a área de tecnologia oferece. É o nosso caso.

IH – Aí fica claro que você tem que entender os processos de negócio, mais até do que o pessoal da área de negócio.

Gilberto – Com certeza, porque você acaba tendo que fazer essa amarração entre diversos fornecedores e diversos pontos do processo. Você tem que entender o processo inteiro para pegar cada cada solução e juntá-la de uma forma que atenda a melhor automação de processos.

IH – Não é uma questão só tecnológica.

Gilberto – Não, tem que enxergar o negócio e tudo isso precisa também de controles. Se você faz só processos automatizados, sem nenhum indicador de controle, não vale nada, é só a automatização de um problema. Se tem algo errado automatizado, continua errado, só que com mais velocidade.

Álvaro – A Boa Vista está num momento muito parecido. O que nós fizemos lá foi colocar a equipe de processos como se fosse

uma consultoria para os processos produtivos da cadeia de valor da empresa: eles têm uma prioridade maior, para a gente poder fazer essa adequação. Além disso, buscamos também usar programas de qualidade que aportem um pouco mais de maturidade nos processos. A despeito das dificuldades de TI, a gente também tem uma integração de pacotes adquiridos pela empresa, que dão sustentação aos processos, usando ainda um pouco de certificação. A gente usa consultoria nesse sentido: ela não conhece muito o nosso processo, mas ela nos apoia no sentido de enxergar melhores práticas e dessa forma amadurecer um pouquinho mais alguns processos.

Gilberto – Mas todos os seus sistemas são passíveis de ser adaptados para padrões que atendam as diversas certificações? Porque os fornecedores brasileiros não estão muito preocupados com certificações.

Álvaro – Nós fazemos a certificação dos nossos processos, não a certificação das ferramentas. Temos uma série de ferramentas, de pacotes comprados no mercado, que dão sustentação a etapas do processo. Temos algumas ferramentas caseiras que vão complementar esse apoio.

Eu não uso ferramentas certificadas, porque concordo com vocês quanto às consultorias.

Adilson – É emocionante essa discussão (*risos*). Pelo tempo que eu tenho nesse assunto, vou antecipar: não tem jeito. Vocês estão lutando contra uma coisa que é insuperável. Recentemente eu participei de uma reunião em que se falou de big data, que foi definido com os três vês: de velocidade da informação, de variedade e de volume. Então, quando a gente vem discutir processos, é preciso adotar ações imediatas importantíssimas, porque não adianta trabalhar com ferramenta antiga ou cabeça antiga, para tratar de um problema que cresce de forma exponencial. Não quero dar a fórmula mágica, porque não existe, só quero mostrar um pouco do que a gente fez para sair desses problemas. Esse negócio do big data então está ligado essencialmente a uma coisa chamada conhecimento, que é o resumo dos três vês, e esse conhecimento está sendo rapidamente aplicado aos negócios. Isso exige uma nova postura das nossas áreas, sejam áreas operacionais ou áreas de tecnologia. Aliás, fazendo um parêntesis, a gente acabou com esse nome lá no banco: operação é tudo, não existe mais operação e tecnologia. Operação é operação, tecnologia faz

parte, processo faz parte.

Mauro – Em uma fábrica, você não fala em operação e equipamento. Operação é operação.

Adilson – Operação é o que tem que entregar, a tecnologia faz parte da entrega. A gente precisa mostrar que é uma coisa só. E o conhecimento na empresa está claramente dividido em três grandes clusters: marketing, a área operacional e a área de TI. A gente não pode deixar que essas três vertentes se tornem três ilhas. Então, quando a gente trata esse tipo de coisa em lugares separados, cria pontes, gargalos. Por isso a gente fez essa fusão do pessoal que cuida da operação com a tecnologia. Isso nos deu um diferencial competitivo, não só do entendimento do negócio, mas também da velocidade com que a gente implementa as mudanças necessárias.

Mauro – Só que é preciso lembrar que existem alguns processos que na essência são complexos. Se é um processo criado para diferenciar a empresa da concorrência, ele precisa ser difícil de ser copiado pela concorrência. Quanto mais elaborado ele for, mais sustentável ele é e mais essa diferenciação vai se tornar

sustentável.

Gaspar – No caso da Aon, os nossos processos não são compartilhados com ninguém, não há terceiro que toque nos nossos processos, que são complexos. Nessa questão sobre operação e tecnologia, chegamos à conclusão de que no universo da Aon era uma questão de semântica, mas definitivamente a área de processos é a ciência do que a gente faz. Se eu expurgar isso, sou igual a qualquer outro competidor meu de seguros: vendo, pego a corretagem e vou embora. O que me torna diferente é como eu faço, como e em que momento eu faço. Isso é extremamente complexo e extremamente mutável. A gente não tem nenhuma intenção de entregar isso na mão de um parceiro ou tornar isso plenamente distribuído na companhia.

Mauro – O segredo está em ter flexibilidade, criar instrumentos ou uma estrutura para a elaboração e gestão de processos que permitam a flexibilidade. Em alguns momentos ele tem que ser complexo, em outros momentos tem que ser mais simples, dependendo do que a gente está buscando. Se o que se quer é eficiência, é preciso buscar processos que sejam mais baratos e mais rápidos. Em alguns momentos, se ele for muito



“Se você faz só processos automatizados, sem nenhum indicador de controle, não vale nada, é só a automatização de um problema.”

Gilberto, do Grupo Rendimento

exclusivo, tem que ser complexo, para impedir que seja reproduzido.

Adilson – Concordo com você, mas esse é um exemplo voltado para a indústria de manufatura, e faz todo sentido ser assim mesmo. Nós estamos falando de uma engenharia absolutamente voltada para a concepção de um processo de construção de





“A gente acabou com esse nome lá no banco: operação é tudo, não existe mais operação e tecnologia. Operação é operação, tecnologia faz parte, processo faz parte.”

Adilson, do Banco Alfa

►► uma commodity. Se você vai vender commodity e não tem um processo diferencial, está perdido. Mas aqui nós estamos falando de serviço, as nossas empresas são empresas de serviços. Eu entendo a atuação da seguradora, mas há 14 anos, quando o banco nasceu, a gente resolveu que a

tecnologia e os processos não iriam ser as nossas armas competitivas. Por quê? Porque num banco do tamanho do nosso, não é isso que vai diferenciá-lo no mercado. Por que alguém vai comprar alguma coisa de um banco pequeno, se pode comprar do Bradesco ou do Itaú? O diferencial tem que ser outro. Qual é o diferencial? Primeiro agilidade, segundo qualidade e terceiro custo competitivo.

Mauro – Mas isso não vale para todas as empresas de serviços.

Adilson – Muito bem, quando a gente decidiu adotar um sistema padrão de mercado, o que veio embarcado naquele sistema? O processo. Os nossos usuários escolheram o sistema. O processo que está lá dentro foi validado pelo usuário, ele teve chance de escolher, entre três ou quatro competidores que tinham aquela ferramenta, qual era a que apresentava a melhor funcionalidade para o bom desempenho das suas funções operacionais. E ele escolheu, o que sobrou para a tecnologia foi o papel de integrar essas diversas soluções, e elas foram integradas.

IH – Vocês acham viável transferir a responsabilidade pelas mudanças para os usuários ou isso é muito perigoso?

Edélcio – Tem que compartilhar. Toda implantação de sistema é um risco que tem que ser assumido por todos. No caso do Caixa Geral, nós implantamos o banco e não tinha usuário, então não tivemos o prazer de compartilhar com o usuário. Foi contratada uma consultoria, ela escolheu uma regra de avaliação e eu tive o papel de colocar os sistemas no ar. Obviamente, chegaram vários usuários que reclamaram. Conseguimos trocar algumas coisas. A posição de Portugal foi muito rígida nesse aspecto: não vamos customizar nada, nem uma linha, só vamos integrar. Isso tem um preço, alguns processos ficam meio tortos.

Gaspar – Para não falar de implantação de sistema, eu olho para a questão do software, e, antes dele, para a especificação, o atendimento do negócio. Uma preocupação grande é não tornar o sistema a imagem de um usuário. Como você toma essas decisões para não acontecer de, quando alguém vai embora, o sistema que fica já não atender quem chega depois?

Edélcio – Uma parte da resposta é a história que eu contei do jogo de futebol. No Caixa Geral especificamente, a gente tem um alinhamento muito forte com a diretoria de operações e a gente vai lutar para não mudar.

Nós usamos um mantra no início: esse sistema roda em 80% do mercado financeiro há mais de 20 anos, não é possível que nós, no banco, em três meses, tenhamos descoberto a quintessência do câmbio. Se você me convencer, convencer a diretoria, o board e o comitê de produtos, a gente muda, mas vai ter que convencer. Então se criou um processo de mudança. Com a ajuda do usuário inclusive. Se você impuser uma solução para o usuário, ele vai dinamitar o seu sistema. Você tem que ter um poder de negociação grande, de persuasão e mostrar as vantagens para ele.

Adilson – Preferencialmente, a regra é utilizar o software como ele está sendo entregue. Se fosse para a gente desenhar e fazer sistemas, teríamos uma equipe de sistemas, um monte de gente, não íamos usar os pacotes de mercado e fatalmente não iríamos conseguir pagar o custo disso. Quem vai para esse negócio de usar software em pacote tem que ter a cabeça da pessoa que vai morar num condomínio. Enquanto todo mundo não entender que morar num condomínio é diferente de morar numa casa de rua, não funciona. É claro que existem situações

que necessitam algum tipo de mudança, mas no nosso caso, quem conversa com a software house são os usuários.

Mauro – Mais uma vez, aqui, acho que tudo depende do tipo de negócio. O nosso usuário é o cliente, o que nós vendemos é serviço. Então, o meu usuário é o cliente e a especificação vem da necessidade do cliente final. Quem especifica é uma área de produtos, após um trabalho de campo, uma análise econômica da viabilidade daquele serviço. Enfim, ele tem uma lógica distinta, e a solução de mercado funciona bem para as necessidades de back office. Mas as necessidades relacionadas a atendimento ao cliente, que para a gente é o core da tecnologia, o que nós chamamos de plataformas, estas têm que ser desenvolvidas, porque elas é que vão prover um serviço completamente diferenciado. Então não dá para eu falar, por exemplo, de uma plataforma de negociação de títulos que seja necessariamente padrão de mercado. Portanto, dependendo do negócio, a lógica é distinta.

IH – No seu caso a coisa é ainda mais complicada, porque você não tem ascendência sobre o cliente, quem manda é ele.

Mauro – Mas aí a lógica pode ser distinta. Em alguns casos, o cliente te propõe necessidades e a partir da necessidade você pode gerar um serviço. Em alguns casos, você pode motivar o cliente a ter uma necessidade que ele não percebe que tem.

IH – É o mundo ideal, mas em geral o cliente não é autoritário, não acha que tem razão sempre?

Mauro – Não, isso não é verdade. Em muitas situações, se propõem soluções para o cliente, ele topa fazer o piloto e a partir daí surge um produto. Por sinal, os nossos negócios surgiram assim com os bancos. Agora, existe mesmo assim o cara de produtos que quer ser o especificador, o dono, e muitas vezes passar por cima do cliente. Ou o cliente que quer colocar necessidades muito específicas dele. Aí, a gente usa uma metodologia para isso.

Gaspar – Para evitar esse tipo de situação é que entra a governança. Concordo que a TI não fique no meio de uma especificação, quando a TI é técnica. A designação pode estar meio desgastada, mas acho importante a figura do analista de negócio, o cara que de fato entende o negócio. Então a gente combina o seguinte: pode ter representante num colegiado, a gente vai chegar às conclusões juntos.

Mauro – Mas é uma metodologia que você desenvolveu para trabalhar em conjunto. Lá nós contratamos uma empresa para desenvolver uma metodologia, e ela tem um modelo de desenvolvimento justamente para se trabalhar em times no momento da especificação.

Então tem lá um time e uma série de etapas no processo. No nosso caso, o produto é uma plataforma, normalmente um sistema. Ele tem uma série de etapas para que não tenha nenhum tipo de viés, de tecnologia ou de negócio, ou do cliente que está participando do piloto.

Villaça – Acho que nós estamos falando muito em implementar sistema e estamos esquecendo um pouco a questão de processos, que é muito maior do que a automação específica de um pedaço de um processo. Voltando ao começo, então, por que a gente vai melhorar os processos? Por três razões principais: para ter lucratividade, para ter compliance e para melhorar a satisfação do cliente, que acaba resultando em fidelidade. E onde é que a coisa pega? É no peopleware, porque todas as nossas empresas aqui vendem serviços e serviços têm um pedaço de TI importante, mas tem

“A gente usa consultoria nesse sentido: ela não conhece muito o nosso processo, mas ela nos apoia no sentido de enxergar melhores práticas e dessa forma amadurecer um pouquinho mais alguns processos.”

Álvaro, da Boa Vista Serviços



também a forma como eu atendo o telefone, tem a forma como eu empacoto os produtos. Então pessoas, e não sistemas, são o maior desafio. Uma plataforma, seja com TI, seja no negócio, tem a missão de fazer acontecer. A gente sofre demais com isso.

IH – Quando se trata de pessoas, acho importante abordar o tema da gestão de mudanças. Afinal, vocês precisam estimular a criação de cultura para que as pessoas se adaptem ou até mesmo proponham mudanças.

Villaça – Se o meu negócio exige agilidade, isso é essencial, porque o processo de mudança é intrínseco a uma empresa que tem que ter agilidade, como é o caso das empresas de serviços.

IH – Em que a tecnologia pode ajudar?

Villaça – Eu acho que tecnologia é essencial, seja como agente de

mudança, seja como elemento viabilizador. Mas se nós, que somos acima de tudo gestores de pessoas, ficarmos pensando só na tecnologia, vamos perder a maior dimensão das coisas. Não adianta eu ter uma superferramenta de mapeamento de processos se as pessoas não estão engajadas neles, se as empresas não sabem o que querem fazer com eles ou com seus negócios, se a pessoa não está treinada para usar e está desinteressada naquele assunto.

IH – Outro aspecto importante é a necessidade de conformidade com as regras, para definir estratégias de tecnologia e de operações.

Adilson – Na nossa área é fundamental: basta ver o que tem acontecido recentemente com bancos que não cumpriram compliance. Um banco normalmente é regido pelo Banco Central, mas também

é regido pela CVM e outros órgãos fiscalizadores. E a gente não consegue, simplesmente atendendo a um regulador, atender aos demais. Há três anos nós criamos dentro da estrutura do banco uma área chamada atendimento a órgãos regulamentadores e reguladores. Porque aquele negócio estava crescendo e não tinha alguém que pudesse controlar. Também pensando em processos, a gente resolveu otimizar o fluxo de saída de informações, porque os vários órgãos reguladores pediam coisas muito parecidas e sem uma gestão disso a área de processos ou de TI tinha que produzir dezenas de vezes a mesma informação.

Villaça – Você criou uma área, gerou headcount, folha, espaço físico, e isso ainda rouba tempo de projeto. Se você não tomar cuidado, dependendo da sua margem, pode inviabilizar a operação.





“Todas as nossas empresas aqui vendem serviços e serviços têm um pedaço de TI importante, mas tem também a forma como eu atendo o telefone, tem a forma como eu empacoto os produtos.”

Villaça, da Check Express

Adilson – Mas não dá para não ter.

Villaça – Não dá mesmo. Mas ninguém vai ser mais condescendente com você porque existe uma regulamentação que precisa ser atendida.

Adilson – Essa questão sempre esteve em pauta, mas agora está ainda mais, por causa da prevenção a lavagem de dinheiro. Atualização de cadastro de clientes é um negócio

que a tecnologia ou a área operacional não conseguem resolver, porque é uma atividade da área comercial. Mas quando o Banco Central vai inspecionar e começa a olhar o cadastro de clientes, se tiver qualquer problema, quem é que vai pagar o pato? Não é a área comercial. Então a gente usa essa situação para promover uma motivação para que as pessoas atendam o que é exigido pelo regulamentador, seja de que área for do banco. Se isso demanda investimento, recurso e tempo, vai ser feito e todo mundo é responsável.

Gilberto – Eu estou há dois anos com um projeto que está consumindo 10% do meu orçamento, para remodelar todos os sistemas de gestão de risco. Eu tinha soluções caseiras em vários pontos e contratava serviços de terceiros. Fizemos uma análise de todas as soluções para encontrar uma mais integrada, para melhor gerir risco e não só reportar para o Banco Central para atender a legislação. Resolvemos trabalhar internamente e estou há dez anos gastando 10% do meu orçamento nisso, porque a organização entendeu que precisava colocar a

gestão de risco dentro do negócio. Mas nem sempre o que o Banco Central pede dá essa oportunidade para a organização, às vezes são realmente coisas regulatórias para fazer um controle momentâneo.

Mauro – Voltando ao tema de processos, é preciso lembrar que processo é um instrumento para a gente operacionalizar a estratégia da empresa. Então, gestão de mudanças está associada a uma mudança estratégica e implica mudar comportamentos, mudar cultura, mudar competências. Eu acho que a gestão do processo tem que ser um reflexo do modelo de gestão estratégica da empresa. Uma vez que você alinha os processos, você alinha os recursos. Nós estamos falando de investimento em pessoas, em tecnologia, estamos falando de comunicação, porque às vezes a mudança de processo implica ações de comunicação consistentes, para que haja uma adequação da organização à mudança. Em algumas situações, compliance vai ser fundamental, porque a empresa está exposta a determinado risco, então vamos investir em compliance. Acho que existem alguns pilares estratégicos que a empresa define: risco, crescimento, rentabilidade. A partir daí, é preciso fazer uma adequação dos processos para atender

a essa necessidade estratégica. Discutir essas questões de forma independente não nos dá uma visão adequada.

IH – De forma geral, as ferramentas tecnológicas disponíveis no mercado atendem as necessidades de gerir de forma adequada os processos das empresas de vocês?

Gaspar – No caso de seguros, deixam muito a desejar, até porque o brasileiro só conhece seguro de automóvel. E aí a gente acaba tendo que construir dentro de casa. É horrível você sentar com um fornecedor que não conhece o seu negócio. A gente tem que explicar que prêmio líquido não é uma Coca-Cola que o cara ganhou. A sorte é que a Aon está em muitos países e, tirando questões de regulação, a gente consegue reusar bastante coisa.

Gilberto – Eu sou um pouco crítico em relação a ferramentas, porque acho que alguém definiu um processo de uso, que talvez para ele seja o ideal, e você tem que correr atrás e se adaptar. O custo para fazer essa adaptação hoje é quase inviável. A dificuldade de você colocar ferramentas de gestão de

processos ou fazer algum tipo de controle é que elas esperam que você se adapte a elas, elas não vão se adaptar ao seu processo.

Gaspar – Quando você fala isso, eu fico ainda mais desanimado. Se em banco, que é um negócio mais maduro no Brasil, ainda é desse jeito, imagine para seguros.

Gilberto – Mas os bancos são um pouco culpados por isso, porque ficam olhando para dentro, acham que só eles podem construir e constroem tudo em casa. Agora estão vendo que o backlog ficou inviável e não dá para fazer tudo em casa.

Adilson – Os bancos grandes talvez, mas os pequenos e médios já mudaram isso. Tecnologia não é o nosso negócio. O banco tem que entender que não precisa comprar, pode alugar. Não compra o pacote, faz um contrato de serviço. É assim que a gente faz.

Mauro – Acho que os bancos têm que se unir aos fornecedores para criar o conceito de cobrar por serviço.

Álvaro – A Boa Vista, por ser um birô, construiu boa parte dos sistemas que fundamentam seus processos de captura, de inclusão e exclusão de informação. Isso não tem no mercado, não dá para fazer diferente.

A hand is shown in the foreground, with the index finger pointing towards a glowing digital globe. The globe is surrounded by various data panels, charts, and icons, all set against a dark blue background with a grid pattern. The overall aesthetic is futuristic and technological.

UMA SOLUÇÃO para gestão de processos UM MUNDO de oportunidades

Otimize processos utilizando as soluções da Software AG.

Através de um ambiente colaborativo e em tempo real, TI e negócios trabalhando juntos, tornando sua empresa mais inovadora e competitiva.

Descubra mais em nosso site: www.SoftwareAG.com.br/BPM

Contate a Software AG Brasil: infobrasil@softwareag.com

Get There Faster.™



Sem cultura, não há segurança.

Os executivos de TI vivem espremidos no dilema entre disponibilizar e proteger a informação. Entre fazer a informação fluir, para melhorar o rendimento dos negócios, e impor restrições, para evitar danos à produtividade ou à reputação da empresa. Para atingir o equilíbrio ideal entre essas duas posturas, sabem que precisam criar nas corporações a cultura da vigilância sobre todo o ciclo de vida das informações. Não importa se para esse trabalho devam contar com o auxílio de equipes internas ou de terceiros. Para alguns, o modelo ideal seria tirar a área de segurança da informação de dentro da TI e fazê-la se reportar diretamente ao CEO. Mas todos concordam que a manutenção da segurança depende essencialmente da revisão de processos, mas, acima de tudo, do treinamento das pessoas. É o que revelam nesta mesa-redonda, coordenada

pelo diretor de redação do *Informática Hoje*, e da qual participaram: Ariovaldo (Ari) Simielli Branco, gerente de TI da Expresso Jundiáí, empresa especializada em transporte e logística; Carlos Alberto Barros Alves, gerente de tecnologia da Wickbold Alimentos; Dario Almeida, gerente de arquitetura de sistemas da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE); Douglas Borges de Oliveira, diretor de TI da Epay Brasil, empresa de transações eletrônicas, de pré-pagos e cartões de recarga de celular; Fábio Luiz Mazelli, diretor de TI da América Latina da Penske Logistics; Fernando Martins, gerente de tecnologia do Banco Cacique, do grupo Societé Generale; Luiz Alberto Villaça Leão, diretor e CIO da Check Express; Marco Astorga, gerente de tecnologia da Abyara Brasil Brokers, empresa de venda de imóveis; Marcos Roberto Pasin, CIO da Bueno Netto

Incorporadora e Construtora; Moacyr Conte Junior, global datacenter manager da Cargill Agrícola; Rogério Pires, diretor corporativo do Grupo TV1; Sérgio Rosa, infrastructure manager Latin America, da Goodyear; e William Rocha, CIO do Grupo D'Avó Supermercados.

IH – Vamos fazer um exercício de abstração: se não tivessem nenhuma restrição orçamentária, o que vocês gostariam de fazer para garantir a segurança do ciclo de vida das informações nas empresas de vocês?

Moacyr – Talvez a minha visão de segurança da informação seja um pouco diferente da maioria: eu vejo a informação também no aspecto físico, até pela característica da área em que eu trabalho, que é a de datacenters. Nós somos os fiéis depositários da

informação enquanto ela existe na companhia, dentro ou fora dos datacenters. O que eu gostaria é que o pessoal de TI tivesse mais disciplina ao definir o ciclo de vida da informação, desde o momento em que ela é criada, enquanto é armazenada nos meios eletrônicos e depois fisicamente, quando é guardada em algum local externo. A gente perde essa conexão e isso gera custos astronômicos para a corporação. É caríssimo manter essa informação online, real time, e isso nem sempre é necessário. Algumas informações ficam no offsite storage eternamente, porque todo mundo tem medo de se desfazer delas e a gente não vê ninguém tirando as informações de lá.

IH – Então a solução nem depende tanto de orçamento, é acima de tudo uma questão cultural?

Moacyr – É cultural, mas mais do que isso é uma falta de visão das pessoas que criam os métodos de coleta das informações, sem se preocupar com o ciclo de vida dessas informações. Se a gente não tivesse restrição de orçamento e de tempo, investir mais na conscientização das pessoas é o que faria a grande diferença. Tudo passa no final por você entender os procedimentos, entender por que as coisas são importantes, onde está o valor daquilo, para você aplicar as políticas que são criadas.

Sérgio – A gente precisa mesmo falar da questão cultural. Meu sonho era que fosse ensinada nas escolas a questão do ciclo de criação, guarda e depois de destruição da informação. A questão da segurança da informação é eminentemente

atalho

Desafiados a pensar no que fariam para preservar a segurança da informação nas empresas, se não tivessem restrições orçamentárias, os participantes desta mesa-redonda não hesitaram em apontar para uma solução: conscientização. Eles deixaram claro que se defrontam no dia a dia com a dificuldade essencial de fazer as pessoas entenderem o ciclo de vida das informações. Do momento em que são produzidas, até o momento final do armazenamento ou do descarte, as informações costumam ser negligenciadas por pura falta de cultura de quem lida com elas. Investir na conscientização das pessoas certamente aliviaria a carga de tensão dos CIOs, confrontados com a necessidade de preservar a segurança das informações.

cultural. Não há tecnologia que resolva o problema cultural: todos nós somos treinados a usar a informação e depois ignorá-la.

IH – Mas, considerando que as pessoas estão lá e já vieram sem essa formação, como se faz para acabar com esse apego às informações produzidas e armazenadas?

Sérgio – O que a gente fez na Goodyear é o que a maioria das empresas faz: as campanhas de conscientização. Por exemplo, para os estagiários que chegam na empresa, nós fazemos uma doutrinação de como tratar a informação, principalmente porque eles vêm do mercado usando as redes sociais, onde a exposição de informação não tem limite e tudo está na nuvem. O que eu faria, se não houvesse restrição orçamentária, seria mais campanhas e mais treinamento para todos da empresa o tempo todo.

Fábio – Eu teria um time totalmente dedicado a esse trabalho, até para se criar a cultura, para que esse time pudesse efetivamente atuar em todas as fases

do desenvolvimento das aplicações e dos projetos. Quem tem alguma cultura de segurança da informação acaba às vezes pensando nisso ao final do projeto, quando na verdade isso deveria acontecer desde o início de qualquer desenvolvimento. A gente está numa época de informações descartáveis. As pessoas começam a confundir o que é informação corporativa com o que é informação pessoal e isso gera uma grande confusão. O treinamento é importante, mas a realidade é que essa nova geração já vem com o DNA da informação descartável, superficial. Por isso, eu gostaria de ter um time dedicado a discutir, analisar e avaliar todas essas questões.

Fernando – Se eu tivesse dinheiro para usar à vontade, aumentaria a área de segurança da informação com pessoas e investiria em mais ferramentas.

IH – Você tem uma equipe dedicada só à segurança da informação?

Fernando – Tenho, mas é uma equipe restrita. São quatro pessoas. Aumentaria a equipe para que as pessoas pudessem ter um envolvimento maior em todas as áreas, em todos os projetos. Isso tem que ser uma cultura, passa pelo treinamento. E também aumentaria os investimentos em mecanismos de tecnologia para garantir a segurança da informação desde a captura nas agências até transporte, armazenagem e o descarte.

Douglas – Eu tenho um exemplo clássico, que não se refere ao armazenamento digital. Na sala de reuniões, utilizada para reuniões internas e externas, um quadro branco continha informações confidenciais e alguém escreveu “favor não apagar”. A faxineira limpou a sala, e, na reunião seguinte, de pessoas de fora da empresa, a informação continuava lá, exposta. A pessoa talvez tenha pensado em continuar a reunião, mas

não avaliou o risco de aquela sala ser utilizada na sequência por pessoas que eram de fora da empresa. Por acaso, aquela informação não era relevante especificamente para quem participou da reunião seguinte, mas o episódio nos inspirou a criar uma nova regra: a encarregada de preparar as salas para as reuniões tem o dever de não respeitar nenhuma recomendação daquelas.

Villaça – Acho que a gente está muito bem em segurança da informação lá na Check Express. A gente presta serviço para muitos bancos, com centenas de milhões de transações financeiras por mês. Mas, se não houvesse limitação de orçamento, eu queria ter uma equipe de verificação de segurança da informação, meus hackers/auditores internos, olhando não só os aspectos técnicos, mas também os não técnicos, processuais, da totalidade do ciclo. Uma coisa que me deixa muito preocupado é o fato de a gente trancar portas e janelas e esquecer aquele balcão francês que fica ali em cima da árvore. Nós não costumamos pensar no fato de que, durante uma reunião, muita gente simplesmente fotografa aquele quadro branco de que o Douglas falou. O que a gente faz com as fotos? A gente sincroniza



fotos: hamilton pena

“Não há tecnologia que resolva o problema cultural: todos nós somos treinados a usar a informação e depois ignorá-la.”

Sérgio, da Goodyear

em casa. Duvido que qualquer um de nós tenha fechado essa porta. Com a tendência do bring-your-on-device, fica tudo mais difícil.

IH – Quando você fala que queria ter a sua equipe de hackers/auditores para fazer esse trabalho, necessariamente teria que ser uma equipe interna ou você contrataria uma empresa externa para fazer isso?

“A gente está numa época de informações descartáveis. As pessoas começam a confundir o que é informação corporativa com o que é informação pessoal e isso gera uma grande confusão.”

Fábio, da Penske





fotos hamilton pena



“Um dia virei a página de um bloquinho e não acreditei no que vi: informações confidenciais que jamais poderiam estar lá, que deveriam ter sido trituradas.”

Villaça, da Check Express

Villaça – Provavelmente seria uma empresa externa. Quando falo em minha equipe quero dizer uma equipe sob a minha responsabilidade, não de um auditor de um cliente ou de um auditor de uma entidade externa reguladora. Numa outra empresa em que eu trabalhei, havia uma experiência fantástica de aproveitamento máximo de papel: todas aquelas sobras de papel de impressoras viravam bloquinhos. Um dia virei a página de um bloquinho e não acreditei

no que vi: informações confidenciais que jamais poderiam estar lá, que deveriam ter sido trituradas. Por isso, cultura é essencial,

Marcos – Desde o ano passado a gente passou a contratar empresas especializadas para cada tipo de segurança. Então eu quero uma equipe especialista naqueles check points, naquele firewall, naquele ambiente. Hoje eu tenho uma pessoa que cuida das empresas de segurança, cobrando SLA, melhorias. Porém a gente chega sempre à conclusão de que não adianta ter tudo isso se os usuários não cuidam da segurança. Por isso, começamos neste ano um trabalho interno de conscientização de todos os usuários, começamos a fazer eventos internos nos quais contamos histórias que acontecem no mundo inteiro em grandes, pequenas e médias empresas. Então a regra lá é essa, todo mundo é dono da informação e todo mundo tem que zelar pela informação. A informação não é da TI, é da empresa.

Villaça – Uma coisa que ainda ninguém falou é que ter os cuidados adequados com a migração da informação ao longo dos diferentes estágios, de forma a que essa informação não se perca ou

seja adulterada, também é segurança da informação. Não adianta nada aquele nosso sistema que faz a limpeza da base online e joga na base de segundo nível, se ele não foi adequadamente homologado. Na verdade, o que está gerando é lixo, que ninguém vai conseguir ler daqui a alguns anos. Quem de nós já não tentou recuperar uma informação de offsite e não conseguiu? Às vezes é porque ela simplesmente não foi gravada.

IH – É preciso disciplina na organização dos processos e do fluxo das informações, certo?

Villaça – Disciplina e qualidade. Às vezes a gente não aplica para a guarda da informação no back office a mesma qualidade que a gente aplica para o sistema online que está interagindo com os usuários.

Ari – Quando pensa em segurança da informação, a primeira coisa que vem à cabeça do gestor de TI é continuidade do negócio, e o primordial aí é um processo estruturado. Quando cria um processo estruturado, você mexe com pessoas, com o ciclo da informação e também com treinamento. Não adianta mexer com sistemas sem antes mexer com processos, não adianta mexer com processos sem antes falar em cultura e para falar em cultura tem que falar de treinamento.

Outro aspecto importante é que estamos vivendo a era da mobilidade. Quando a gente está com um veículo em trânsito, por exemplo, eu estou pegando informação de um rastreador, que está passando pela Internet e pode ser captada por alguém. A melhor forma de proteger essa informação é conscientizando as pessoas.

IH – Além do trabalho de conscientização, quem cuida de fazer essa vigilância?

Ari – São processos subdivididos. TI cuida de tudo que envolva comunicação e telecomunicações, celular, dispositivos móveis, Internet. Mas existe a parte de controle de risco da empresa, que tem equipes voltadas para a segurança não só da informação mas também da mercadoria e dos itens que estão dentro da empresa, como câmeras, dispositivos de controle de acesso até o caminhão. O que tem acontecido é que o mercado está cada vez mais reativo: a cada vez que você cria métodos para se proteger, aparecem outros métodos para furar essa proteção. Por exemplo, quando você coloca um dispositivo de segurança dentro de um veículo, essa informação é confidencial: ninguém pode

saber onde está colocado e de que forma esse dispositivo vai atuar. Essa informação fica restrita a poucas pessoas dentro da empresa, através de um documento, mas na hora de uma revisão o veículo tem que ser desbloqueado e isso acaba tendo que ser divulgado. Imagine a cada manutenção ter que mudar o dispositivo de lugar. Por isso a gente tem que ter dentro e fora da empresa equipes e fornecedores envolvidos no processo de segurança.

Carlos – Não podemos esquecer que, quando se fala em segurança da informação, a área jurídica é essencial, e nem sempre ela é consultada. Existem informações que têm que ser armazenadas por cinco, dez, 15 anos, e eu vejo que muitas vezes as áreas que estão em volta da TI não têm esse conhecimento. Nós temos uma enorme variedade de equipamentos móveis na rua, como os coletores de dados, que têm dentro deles todas as informações da companhia. Se eu tivesse orçamento, ampliaria essa área, para fazer todo o mapeamento desses equipamentos.

William – Nós não temos uma área específica de segurança e não temos uma política de segurança de informação formal implantada. Se eu não tivesse restrição orçamentária, eu implantaria a política de segurança da informação na empresa com

uma equipe específica, não necessariamente interna, mas não abriria mão de ter uma equipe de auditoria participando, sempre em sintonia com a área jurídica. E seria fundamental fazer a segregação de responsabilidades, para evitar de ter só a equipe técnica tenha acesso a tudo, o que não é correto. Seria importante também ter uma equipe para validação de códigos, porque temos sistemas desenvolvidos internamente. Outro ponto é uma atenção especial com relação a arquivamento de informações. Por mais tempo que passe, uma hora você vai desativar um sistema cujo backup você fez numa mídia A, B ou C e quando você precisar restaurar isso, depois de três, quatro anos, não tem mais aquele sistema, não tem mais aquela mídia. Às vezes você pode até ter como recuperar a mídia, mas não tem todo o aparato de hardware para reprocessar alguma informação.

Rogério – O Grupo TV1 tem seis unidades de negócio. Os nossos colaboradores são

muito jovens, com média de idade entre 25 e 28 anos, e essa geração está vindo com outra cabeça, com outras necessidades. Nós temos uma política formal de segurança da informação. Quando criamos essa política, nós chegamos para o presidente da empresa e perguntamos para ele o seguinte: qual é o nível de segurança que você quer ter na empresa? E avaliamos duas vertentes: o risco do negócio e a estratégia de negócio da empresa. Numa empresa como a TV1, que é de comunicação e marketing, se eu tiver uma política muito restritiva, vou parar as unidades de negócio. Quando você faz uma política de segurança, tem que levar em consideração qual é a estratégia de cada uma das áreas de negócio, para que essa política não prejudique essas áreas. Embora eu tenha uma política de controle do ciclo de vida da informação, esse é um grande desafio.

Se eu tivesse que investir em alguma coisa, buscaria ter mais tempo para a conscientização das pessoas: esse é o fator essencial.

Hoje eu não tenho restrição de orçamento com relação à segurança, em termos de tecnologia. Tenho auditoria externa, feita por uma empresa que mensalmente me envia um relatório de vulnerabilidades. Nós fazemos testes de vulnerabilidade uma vez por ano, eu contrato uma empresa para fazer um teste de invasão, para saber até onde ela vai chegar.

Villaça – É técnico, não é?

Rogério – Essa pessoa não sabe nada da empresa, eu não dou nenhuma informação para ela e ela tenta chegar até os meus servidores, por exemplo. Hoje um grande problema é o volume de dados. Nós temos uma política de que a cada seis meses, quando o arquivo não é utilizado, é jogado para uma área e depois dessa área é feito o backup. Muitas vezes dizem que precisam dessa informação de volta. Então, se eu tivesse mais tempo,

gostaria de conscientizar as pessoas de que nem toda informação precisa ser guardada.

IH – E que tipo de incidente é constatado com mais frequência nessas auditorias?

Rogério – Normalmente são vulnerabilidades em patches de atualização.

Astorga – Meu sonho era de fato ter orçamento para ter uma equipe de segurança dedicada. Mas eu não acredito numa área de segurança que seja da TI, porque, pela minha experiência, é muito comum o CIO dar um jeitinho. Na minha opinião, a área de segurança tem que responder direto para o CEO e ponto final. Pode ser uma opinião polêmica, mas em geral é assim: segregação de papéis para mim é fundamental nesse ponto.

Moacyr – Nesse ponto, eu vivi uma situação estranha: tinha que me reportar ao CEO aqui no Brasil e tinha um chefe na França, que cuidava de todas as unidades. Um queria liberar e o outro queria trancar. Era extremamente complicado, porque um falava que segurança é a nossa preocupação, aí o outro falava que precisava fazer negócio.



“A regra lá é essa: todo mundo é dono da informação e todo mundo tem que zelar pela informação. A informação não é da TI, é da empresa.”

Marcos, da Bueno Netto

IH – O francês era um CIO, um CTO ou um executivo de negócios?

Moacyr – Era o CSO do grupo, cuidava de toda a segurança de informação do grupo nos 28 países. Então o que ele falava de certa forma tinha muito peso no board.

Astorga – Tinha auditoria interna também separada ou não?

“Não adianta mexer com sistemas sem antes mexer com processos, não adianta mexer com processos sem antes falar em cultura e para falar em cultura tem que falar de treinamento.”

Ari, da Expresso Jundiaí





“Não podemos esquecer que, quando se fala em segurança da informação, a área jurídica é essencial, e nem sempre ela é consultada.”

Carlos, da Wickbold



Moacyr – Nós tínhamos uma área de controle interno do grupo. Basicamente ele vinha para verificar como andavam os processos de controle e segurança.

Dario – Na minha empresa nós passamos por esse processo. No passado, toda a parte de segurança da informação ficava dentro da

TI e posteriormente foi criada uma área de compliance e gestão de risco, com toda a questão das políticas e da auditoria. Ela está segregada, respondendo direto para o presidente e a parte mais operacional e técnica de implantação e administração de tecnologias permanece dentro da TI. Então, as normas são definidas externamente e nós temos que garantir que os sistemas respondam àquelas normas.

Douglas – Nós tínhamos um cenário que era dentro de TI, antes de a empresa ser adquirida pelo grupo. Uma vez adquirida pelo grupo, o CSO que está na Alemanha nos visita frequentemente. Ele começou um trabalho de troca de cultura, depois entrou com algumas ferramentas e agora faz só a manutenção, que é basicamente auditoria. Então a cultura já está implementada, nós seguimos as melhores práticas que ele envia e ele reporta diretamente ao board. Ele não tem ligação nenhuma com a área de TI.

Ari – Apesar de ser uma empresa familiar, eu tenho uma equipe de risco que é separada de TI, mas ela olha para a TI da seguinte forma: eu tenho que aplicar as ferramentas de proteção e ela me monitora com relação ao uso das ferramentas de proteção.

Douglas – É a mesma coisa.

Ari – O foco da equipe é voltado para a operação, mas ela olha toda a gestão de risco, tanto da informação quanto do negócio. Então ela está sempre com as duas visões.

Carlos – Eu também entendo que a área de segurança da informação não deveria fazer parte do escopo de TI, embora hoje na Wickbold ela faça. Estando fora, ela traz mais credibilidade para a companhia, porque às vezes os departamentos entendem que, como faz parte da TI, a TI não assume aquelas práticas. Então, com uma área de compliance fora da gestão de TI, realmente a credibilidade aumentaria e eu acho que o resultado seria bem melhor.

Fernando – Eu concordo que a área de segurança da informação tem que se reportar ao board, para descaracterizar a intervenção da TI. Informação é TI, então é a TI que está segurando, está burocratizando. Tem

que quebrar esse paradigma, ou seja, não é a TI que está impedindo alguma coisa, é a empresa.

Moacyr – Eu concordo que, se a gente consegue ter a área de segurança da informação fora de TI, a visibilidade vai ser outra, não vai ser só de ativos eletrônicos, vai ser a informação como um todo, desde o que vai no papel até o que está guardado num disco. Mas não é só isso que vai resolver o problema. O que faz a diferença em todo o processo são as pessoas. Outra coisa importante é que as regras têm que ser claras e válidas para todos. Isso já fez efeito em níveis muito importantes da companhia, pessoas perderam o emprego porque fizeram coisas fora das políticas. A gente pode gastar o dinheiro que for em tecnologia que não resolve. Fabio – Na prática eu concordo, acho que hoje na maioria das empresas

seria melhor a segurança da informação sair de TI. O que acontece é que depende muito do nível de maturidade de cada empresa.

Astorga – Hoje a nossa preocupação, na Abyara, é ainda maior porque eu trabalho com informações de clientes dos meus clientes. São informações sensíveis, de renda, de investidores, o mercado imobiliário envolve muito dinheiro. Então hoje existe um trabalho na Abyara de valorizar a informação dos nossos clientes. Imagina quanto valeria uma informação sobre o nosso cliente, que em geral é um investidor.

IH – O que significa valorizar a informação do cliente? O que vocês fazem na prática para isso?

Astorga – É, por exemplo, conter o entusiasmo de divulgar que determinada celebridade comprou vários imóveis. Então é preciso conter esse impulso de compartilhar essa experiência com os amigos, porque



“Seria fundamental fazer a segregação de responsabilidades, para evitar de ter só a equipe técnica com acesso a tudo, o que não é correto.”

William, do Grupo D’Avó

junto acabam indo os dados confidenciais do cliente. Outra questão importante é a da legalidade da informação. O pessoal sempre fala muito de confiabilidade, integridade e disponibilidade. Mas e a questão da legalidade dessa informação? De onde veio, como ela foi obtida? Veio desviada de uma empresa concorrente? Na rua Santa Ifigênia, no centro de São Paulo, comprei um HD usado que provavelmente devia ser de uma pessoa do financeiro: tinha balancete, várias informações de crédito. Descobri a empresa, entrei em contato com a pessoa e levei o HD para ela. Ela não acreditou. Então, tão importante quanto guardar é descartar corretamente a informação. Mas basicamente eu queria orçamento para ter gente, porque as áreas querem acelerar os processos e por isso mesmo

não querem mandar para o pessoal da segurança.

Vllaça – E o que você pensa sobre segurança na nuvem?

Astorga – Controle da nuvem é uma coisa que a gente deveria ter há muito tempo. Quem tem datacenter em outsourcing já deveria ter controle, já deveria auditar periodicamente. Para mim não mudou muita coisa, a única diferença é que saiu do servidor dedicado, que você sabe onde fica.

Villaça – A gente vê histórias escabrosas de vazamento de informação de quem usou backup na nuvem. Ainda acho que é bem diferente armazenar ou processar alguma coisa na nuvem de usar máquina virtual num datacenter.

Moacyr – Acho que aí se trata de um conceito diferente para cada um. Eu tenho o meu, posso enxergar a Cargill como tendo uma nuvem há anos, porque nós temos sistemas rodando espalhados

“Quando você faz uma política de segurança, tem que levar em consideração qual é a estratégia de cada uma das áreas de negócio, para que essa política não prejudique essas áreas.”

Rogério, do Grupo TV1



pelo mundo inteiro e a gente acessa de qualquer ponto. É uma nuvem privada, há anos é desse jeito. Acho que tem muita gente rotulando soluções de hosting, de retail colocation, como cloud computing. Para mim é um buzzword. Eu não consigo encontrar uma boa definição de cloud computing.

Douglas – Eu concordo com o Moacyr que é marketing. Para mim, cloud é aquilo que eu tenho certeza de que roda em diversos datacenters de endereços físicos diferentes e que isso é load balance,

numa transação ele entra aqui e pode responder por outro que está em outro lugar. Isso é muito difícil de ser feito.

Moacyr – Mas quem tem alguma coisa transacional que funciona assim? Não existe. No nosso mundo, que é o mundo de negócios que tem transações, você já tentou ver o que envolve dois datacenters trabalhando em load balance?

Douglas – Nós temos em load mesmo. Uma divisão da empresa, que faz transação financeira, tem dois datacenters que trabalham em load nos Estados Unidos. Ele não replica transação feita, ele pode responder o que o outro não respondeu. É bem complicado. Tem dois na Europa em outro negócio.

Moacyr – São dois. Imagine tentar fazer isso em grid. Não vale a pena.

Douglas – É um dinheiro incomensurável. Independente de fazer só virtualização ou cloud, não importa o nome que você dê, se você tirar da sua empresa, quando você

compra processamento, independente se é on demand ou não, o que a gente percebe é que se você comprar de uma empresa que está fora, desaba o custo. Essa é a grande pressão, o hardware no Brasil é muito mais caro, qualquer coisa para colocar aqui dentro é muito mais cara, eletricidade é muito cara, nós temos um custo nacional.

IH – E que impactos isso gera para para a empresa do ponto de vista da segurança?

Douglas – A partir do momento em que você economiza em máquina, você vai gastar em outra coisa e pode gastar em segurança. É um caminho normal. E você iguala a realidade da sua empresa, a sua realidade brasileira, à realidade mundial. Se você está hospedando fora, literalmente você comprou o espaço e está por trás de uma estrutura de segurança que provavelmente você não teria condição de

“Na minha opinião, a área de segurança tem que responder direto para o CEO e ponto final.”

Astorga, da Abyara





foto Guilherme Ko Freitag



“Informação é TI, então é a TI que está segurando, está burocratizando. Tem que quebrar esse paradigma, ou seja, não é a TI que está impedindo alguma coisa, é a empresa.”

Fernando, do Banco Cacique

ter.

Dario – Eu acho que essa discussão toda acontece porque é uma quebra de paradigma. Tudo no final das contas depende do aspecto econômico. A nuvem na verdade leva a ganho de escala, especialização e redução de custo. Então a questão é como eu me movo para esse mundo onde tenho otimização econômica e me protejo. Essa é a grande discussão.

Douglas – Quando se fala em assuntos como treinamento, descarte de informações e cultura, acho que tudo se resume a uma coisa só: processos. Se você tem bons processos, você treina melhor, busca a ferramenta melhor. Se você tem bons processos e ferramenta melhor, impacta a cultura de maneira mais decisiva. De tudo que eu vivi até hoje, o meu maior problema no processo de tratar a informação é classificá-la. Se eu classifico bem, sei quando descartar. Se eu tenho uma informação transacional qualquer que está armazenada há 14 anos e devidamente classificada, eu tenho um motivo para ela estar armazenada. Se ela não está mais armazenada e eu já descartei, é porque também ela foi classificada de maneira tal que depois de X anos eu poderia descartá-la. Aí eu evito o que o Moacyr comentou de ter um monte de coisas armazenadas e não recuperar nada, porque eu classifiquei bem a informação. Para classificar informação, nem o PIB dos Estados Unidos seria suficiente, porque informação entra todo dia, sai todo dia e amanhã ela tem que ter uma classificação nova, é

um budget eterno. O grande desafio é ter ferramentas que classifiquem automaticamente a sua informação. Antes de classificar, você vai ter que criar o seu método de classificação. Por mais que tenha melhores práticas, ele é seu, é você que sabe se a informação é só dado, se é algo descartável ou se ela é útil. Sendo útil, o quão útil. Se além de útil ela for confidencial, quais os níveis de confidencialidade. Ter um software que automaticamente classifique e diariamente reclassifique as informações para mim é o grande desafio. Hoje o nosso trabalho está ligado a classificar informação, melhorar o processo e adequar.

IH – Uma vez que a informação na origem já não foi classificada, como você recupera?

Douglas – É o mais complexo, e o problema não é só se ela não foi classificada na origem, mas também se durante algum período

ninguém a reclassificou. Por exemplo, recebi um e-mail que tinha uma informação relevante e sem comentar com ninguém mantive num dispositivo móvel, ela não recebeu classificação, o dispositivo móvel a atualizou em mais algum lugar e pronto, está feito o estrago. Então, se pudesse investir dinheiro hoje investiria em uma ferramenta que ajudasse no meu processo de classificação, que ela atualizasse automaticamente e já me indicasse como tratar cada informação. Além disso, seria ótimo se eu pudesse aumentar a equipe de monitoria.

IH – Como você aborda essa questão da classificação das informações no Big Data, com esse volume incontrolável de informações que são geradas em pontos completamente diferentes?

Douglas – Eu tive contato com algumas ferramentas, que fazem bastante coisa.

Uma vertente de uma dessas ferramentas era: uma vez saneado, classificar. Então eu comecei a observar o que eles tinham criado. Realmente é muito flexível, tem que ser baseado no processo que você construiu dentro da sua empresa, baseado no seu negócio. Mas você precisa conseguir que ele seja flexível o suficiente para aceitar todas as regras do seu negócio. É muito difícil, mas eu já vi empresas chegando lá.

Dario – Eu queria tratar o assunto sob outra perspectiva, a perspectiva da gestão do conhecimento. Existe um grande dilema nas empresas entre disponibilizar e proteger a informação. Geralmente os investimentos maciços são feitos na proteção da informação, que é uma obrigação. Proteger a informação confidencial, a informação sensível e a informação privada é uma obrigação; a preocupação com a falta de proteção é tão grande que viabiliza os orçamentos. Mas a gente não vive só de proteção,



“Acho que tem muita gente rotulando soluções de hosting, de retail colocation, como cloud computing. Para mim é um buzzword.”

Moacyr, da Cargill

também vive de oportunidade e a oportunidade está no uso e na disponibilização da informação. A informação só é útil quando está na cabeça das pessoas, se transformando em conhecimento, e pode ser aplicada na prática para transformar os negócios. Se eu tivesse um orçamento irrestrito, investiria intensamente em processos de gestão do conhecimento. A gestão do conhecimento, ainda mais nos tempos do Big Data, envolve uma série de coisas. Por exemplo, uma das áreas novas é a área da pesquisa de informações não estruturadas, de informações em mídias variadas, que consiste em buscar informação em áudio, em texto, em mídia social, em vídeo e ter uma forma de classificação e de seleção dessa informação. Nós contratamos auditorias independentes para fazer testes de vulnerabilidade todos os anos. Dependendo da dinâmica da entrada de projetos, a gente faz isso mais de uma vez ao ano. Os

usuários dos nossos sistemas estão espalhados, estão na rede, os nossos sistemas são web, então nós temos uma preocupação muito grande de proteção ao acesso a esses sistemas e às bases de informação. Por exemplo, para os agentes acessarem nossos sistemas, eles têm um esquema de segurança, autenticação de três fatores: têm que entrar com token, com autenticação digital e com senha. A gente tem essa preocupação muito grande, mas não adianta nada só restringir, porque a informação só se transforma em conhecimento quando é acessível. A gente tem que dar acesso à informação de forma seletiva, buscando aquilo que tem relevância, mas tem que dar acesso. Então, investir em processos e sistemas de gestão do conhecimento é fundamental para transformar o negócio e aumentar o valor da empresa.

Ari – Eu me lembro de quando estava numa reunião da cúpula da outra empresa

em que trabalhava e a gente ia mudar a estratégia de negócio. A primeira coisa que se discutiu, antes de apresentar qualquer informação, foi um contrato, que regia a confidencialidade.

Dario – É interessante. Quando o Ari falou sobre o contrato, pegou o papel e olhou para ele. Hoje nós vivemos numa sociedade digital, o contrato não está mais no papel. Antigamente, você tinha um contrato em papel. Como você protegia esse contrato? Botava no cofre. Hoje os contratos são digitais. Embora a gente coloque os servidores na sala-cofre, a informação não está presa no cofre, ela está acessível através da rede. Proteger essa informação é cada vez mais difícil. A minha empresa administra mais de 40 mil contratos, todos em formato digital, todos nos sistemas, todos confidenciais. São arquivos digitais e eles estão na rede de alguma forma. Então, essa

complexidade toda de gestão da segurança se multiplicou.

Sérgio – Uma fórmula que me pareceu funcionar muito bem é a criação de uma comunidade de segurança da informação: a pessoa responsável por segurança da informação reporta para o CFO, mas cada departamento é responsável por segurança da informação. Então existem métricas nos departamentos. O departamento de TI tem o security officer, que responde por segurança da informação dentro do departamento de TI. O RH tem o security associate, que responde por segurança da informação dentro do departamento de RH. E todos eles reportam através de métricas claras para o CFO. Isso tem algumas vantagens muito interessantes, como, por exemplo, agilidade, time to market. O RH tem alguém que não é um expert em segurança, mas tem ideia do que a gente está falando ali no RH, então ele reage rápido. Mas isso requer, de novo, cultura da empresa. Leva um tempo para chegar nesse grau de maturidade, mas eu acredito que esse é o modelo que funciona melhor.

IH – Vocês acham que a tendência é de que precisem cada vez mais de apoio externo de empresas especializadas para fazer esse trabalho?



“Para classificar informação, nem o PIB dos Estados Unidos seria suficiente, porque informação entra todo dia, sai todo dia e amanhã ela tem que ter uma classificação nova, é um budget eterno.”

Douglas, da Epay Brasil

Villaça – Eu acho interessante usar produtos de terceiros em questões de segurança específica da informação técnica, porque o terceiro nessa situação tem uma coisa que a gente não tem, que é escala e abrangência de experiência. Por maior que seja a minha área interna de segurança da informação, seja ela do CIO ou não, alguém externo me ajuda em economia de escala, ele traz experiências que eu não tenho.

“A gente não vive só de proteção, também vive de oportunidade e a oportunidade está no uso e na disponibilização da informação.”

Dario, da CCEE



Dígitro

INTELIGÊNCIA · TI · TELECOM

A GESTÃO INTELIGENTE EM TI E TELECOM

Ao contratar um serviço de terceirização, o cliente consegue crescer cada vez mais, pois mantém foco em seu negócio

A competitividade do mercado atual exige respostas rápidas, ação precisa, foco total em seu core business e no seu cliente. As tecnologias de informação e comunicação estão presentes em toda a planta empresarial – do atendimento ao cliente à liberação de carga; do encaminhamento de pedidos ao fechamento de processos; da coleta de informações ao planejamento mercadológico – tudo precisa estar funcionando perfeitamente, sem falhas. Pensando nesse cenário, a Dígitro desenvolveu um portfólio de

serviços que contempla um Centro de Operação de Redes (NOC) com regime de 24x7, gerenciamento de tráfego de redes, além da terceirização de redes e de servidores. Nossa equipe é formada por especialistas que resolvem os problemas, seja diretamente ou acompanhando terceiros na realização das operações necessárias para que seus sistemas se normalizem. É a abordagem Single Point of Contact – Ponto Único de Contato (SPOC), que evita a dispersão e reduz o desencontro de informações. A grande vantagem é que toda a informação sobre o ambiente de TI e Telecom estão concentrados em um único local. Além disso, relatórios são enviados todo mês para os clientes detalhando todos os incidentes, causas e soluções além do apontamento do SLA dos fornecedores de serviços de TI e Telecom.

A manutenção dos ambientes integrados de TI e Telecom é complexa. São várias atividades que necessitam ser trabalhadas de forma contínua e integrada. Muitas vezes, incidentes surgem inesperadamente e prejudicam toda a sua operação, provocando uma reação em cadeia como em um jogo de dominó. Sistemas e operações cada vez mais avançados exigem cuidados especializados. Uma das dificuldades encontrada por muitas empresas é não conseguir identificar o que está trafegando na sua rede. Para isso

foi desenvolvido o serviço de Gestão Inteligente de Redes, que otimiza a performance de sua rede. Através de uma análise detalhada, é possível detectar quais aplicações, protocolos e usuários estão mais consumindo a rede. Assim que houver a identificação de lentidão na rede, rapidamente será realizada uma investigação por especialistas e em seguida serão acionadas as equipes de suporte para tomarem as medidas corretivas necessárias para melhorar o desempenho do ambiente. “Temos como meta reduzir ao máximo o tempo de indisponibilidade da infraestrutura e serviços de TI de nossos

clientes”, afirma Marcos Horn, Gerente Comercial. No cenário atual, as empresas precisam ter uma infraestrutura adequada e flexível para crescer. Com uma equipe especializada e multidisciplinar, a Dígitro oferece a consultoria para estruturar um ambiente sob medida. “Nossa atuação vai desde a consultoria e desenvolvimento do projeto inicial até a administração da infraestrutura de redes e servidores. O suporte técnico fica disponível em tempo integral e oferece todo o acompanhamento até que o atendimento seja finalizado dentro da expectativa do cliente”, completa Horn.



“AO ACRESCENTAR A TERCEIRIZAÇÃO DE REDES E SERVIDORES AO SEU PORTFÓLIO DE SERVIÇOS, A DÍGITRO PREOCUPOU-SE EM OFERECER UM SERVIÇO COMPLETO E INTEGRADO. COM PROJETOS SOB MEDIDA, GARANTIMOS UMA INFRAESTRUTURA SÓLIDA PARA NOSSOS CLIENTES.”

Marcos Pinho Horn, Gerente Comercial da Dígitro.



A crise passou longe

O setor de TI cresce tradicionalmente a taxas superiores ao PIB e relativamente independente da situação econômica. “Ele é fundamental em períodos de crise, porque aumenta a eficiência dos processos no apoio ao crescimento dos diversos setores da economia”, aponta o presidente da Brasscom (Associação Brasileira das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação), Antonio Carlos Rego Gil. No ano passado, o PIB brasileiro teve um crescimento de apenas 2,7%.

Um estudo encomendado à consultoria IDC pela Brasscom apontou que o setor brasileiro de TI (aí incluídas as empresas de telecomunicações) movimentou US\$ 112 bilhões em 2011, com um crescimento de 13% em relação ao ano anterior, com participação de 4,5% no Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro. O país é o sétimo maior mercado interno do mundo. A maior fatia do faturamento vem do segmento TI in-house, com US\$ 48,65

bilhões, desenvolvida pelo governo e dentro de empresas de outros setores da economia. Hardware vem na segunda posição, com US\$ 31,8 bilhões. Em seguida, aparecem serviços (US\$ 15,47 bilhões), software (US\$ 8,58 bilhões), BPO – Business Process Outsourcing (US\$ 5,34 bilhões) e exportações (US\$ 2,65 bilhões). A crise mundial teve pouco efeito no setor: o mercado interno participa em 95% do faturamento. No setor bancário, segundo a Febraban, os investimentos e despesas em tecnologia tiveram um crescimento de 11%, atingindo R\$ 18 bilhões, consolidando-se como o principal setor usuário de TI no Brasil em 2011.

A crise econômica mundial teve impacto nas exportações brasileiras do setor, que alcançaram US\$ 2,65 bilhões em 2011, com um crescimento de 11%. O número ficou aquém das expectativas, mas ainda é expressivo, considerando-se que há alguns anos as

exportações brasileiras de TI eram muito próximas de zero. Inflação de serviços, altos custos trabalhistas, forte valorização do real e efeitos da crise nos países de economia avançada foram fatores de contenção do aumento das exportações. “Neste ano de 2012, com a valorização do dólar, o Brasil deve ganhar competitividade no mercado global de TI”, prevê Gil.

No final do ano passado, o setor de TI foi beneficiado pelo Plano Brasil Maior, que permite a desoneração da folha de pagamento. As empresas pararam de recolher 20% sobre o salário dos funcionários para recolher 2,5% do faturamento, incentivando a formalização da mão de obra, entre outros benefícios. A desoneração anual do setor, segundo Gil, é de mais de R\$ 1 bilhão ao longo dos próximos quatro anos: “A mão de obra representa quase 70% dos custos das empresas de TI”. Outra carência do setor, segundo o executivo, é a formação de mão de

obra. Embora empregue 1,2 milhão de profissionais, o setor ainda enfrenta um grave problema de falta de mão de obra qualificada.

Para a indústria local, a alta do dólar provocou impacto em automação e computação, onde existem produtos com até 85% de seus preços atrelados ao dólar. “O câmbio, aliado a outros fatores como maior competitividade no mercado, também contribuiu para o estreitamento das margens”, afirma Silvio Passos, vice-presidente de serviços da Itaotec.

A conjuntura econômica não incentivou as vendas no ano passado, aponta o diretor presidente da Bull América Latina, Alberto Lemos. Mas a companhia seguiu crescendo, com um salto de rentabilidade de 50% comparado ao ano anterior. “Atribuo esse crescimento ao foco em três mercados-chave: telecomunicações, setores público e financeiro. Mantivemos nossos contratos de longo prazo e disciplina para crescer”, diz.

Os segmentos financeiro e de telecomunicações também foram importantes para a Scopus. “Mesmo com a retração mundial, o Brasil tem demonstrado ampla capacidade de manter o processo de desenvolvimento, com programas de estímulo importantes”,

destaca Mauro Cremm, superintendente executivo.

Outro importante indicador da atividade econômica é a venda de computadores. No ano passado, o setor cresceu 20%, fechando em 16 milhões de unidades e superando os 18% verificados em 2010. Na projeção da Fundação Getúlio Vargas de São Paulo, que faz uma pesquisa anual sobre o setor de TI, o Brasil termina 2012 com uma base de 140 milhões de computadores, incluindo os mercados doméstico e corporativo, e deve chegar a 200 milhões em 2017, quando se atingiria a taxa de um computador por habitante. Segundo a FGV, o primeiro semestre de 2012 empatou com o ano passado, mas as empresas apostam em uma recuperação no segundo semestre.

O item mais significativo, no entanto, é o gasto das empresas com TI, que dobrou nos últimos 12 anos e já representa 7% da receita, ressalta Fernando Meirelles, professor titular da FGV-EAESP e coordenador da pesquisa anual. Com o a queda do preço dos equipamentos em 2011, houve avanço do consumo, que ainda encontrou uma conjuntura econômica favorável. A isso se soma a valorização dos equipamentos pelos usuários. “No ano passado, vimos o fenômeno

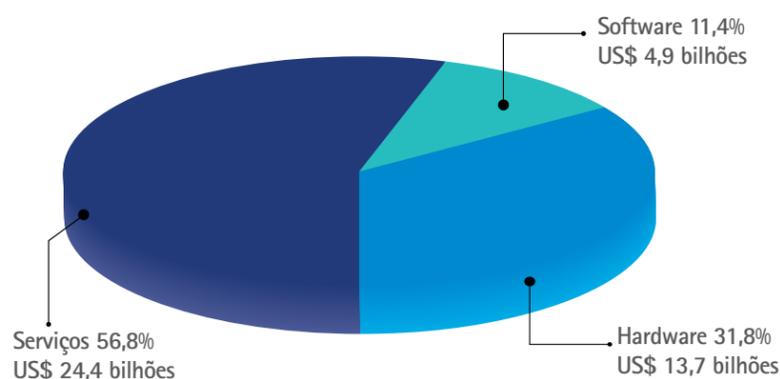
>>

O ano de 2011 foi positivo para o mercado de tecnologia da informação, de acordo com o levantamento do Anuário Informática Hoje com 208 empresas, incluindo fabricantes de hardware, desenvolvedores de software, canais de comercialização e prestadores de serviços. A receita líquida totalizou US\$ 43,4 bilhões, com um crescimento de 11,68% sobre os US\$ 39 bilhões de 2010. O ritmo de crescimento desacelerou em comparação a 2010, quando alcançou 47,9%. Em reais, a conta ficou em R\$ 72,4 bilhões em 2011, com um crescimento de 5,42% sobre os R\$ 68,7 bilhões de 2010. A diferença dos totais em dólar e em reais se explica, como nos anos anteriores, pela desvalorização do dólar em relação ao real, de 5,603% em 2011



O mercado do Anuário Informática Hoje em 2011

US\$ 43 bilhões (receita líquida)



da consumerização, ou seja, as pessoas levando seus tablets e smartphones pessoais para o trabalho e acessando dados corporativos por meio desses dispositivos”, afirma Meirelles.

No ano passado, a MicroFocus sofreu com as indefinições de investimentos de clientes internacionais, que de alguma maneira demoraram mais na tomada de decisão. “Como nossas soluções têm impacto na redução de custos e melhoria da produtividade, ajudando as empresas em épocas mais difíceis, o cenário foi positivo”, afirma Marco Leone, diretor geral: “Conseguimos novos clientes principalmente no segmento de teste e qualidade, além da manutenção da nossa base de usuários Cobol na área financeira”.

A FGV aponta o aumento do consumo de computação em todos os setores com a queda do preço unitário de equipamentos e serviços. “A cada ano as empresas estão pagando menos por terabyte processado, por gigabyte transportado, por minutos no smartphone. Mas a conta

tende ao infinito, ou seja, o consumo de computação aumenta para todos e o gasto é maior”, afirma Meirelles. Na mesma linha, Anderson Baldin Figueiredo, gerente de pesquisa e consultor de enterprise da IDC, avalia que em 2011 o setor superou a estagnação verificada em 2009 e 2010 com um crescimento acima de 10%: “A questão internacional demorou um pouco a impactar os negócios com uma pequena redução nas previsões iniciais mas ainda com crescimento. Continuamos atraindo grandes players que avaliam positivamente a força do nosso mercado”.

Com o agravamento da crise europeia e mundial, 2012 começou um pouco desacelerado segundo o estudo Brazil Quarterly PC Tracker, realizado pela IDC. A venda de PCs no primeiro semestre mostrou sinais de desaceleração, chegando a 7,8 milhões de computadores comercializados, com um crescimento de apenas

2% em relação ao primeiro semestre de 2011, quando as previsões apontavam para 7% no período. De acordo com o estudo, a taxa de crescimento do Brasil foi a pior entre os países do BRIC: a Rússia cresceu 37%, a Índia 9% e a China 3%.

Para a IDC, durante o primeiro semestre, o país enfrentou dificuldades econômicas que afetaram diversos setores, inclusive o de bens de consumo para o segmento de informática. Houve maior insegurança por parte das empresas em realizar novos investimentos frente a um cenário de crise internacional e da queda de confiança do consumidor.

Do total de computadores comercializados, 27% foram destinados ao segmento corporativo, 67% ao segmento doméstico e 6% para governo e educação. A variação cambial foi responsável por reduzir o número de ofertas disponíveis no varejo e levou alguns fabricantes a aumentarem seu preço final. Além disso, a competição com outros dispositivos, como tablets e smartphones, fez com que os usuários priorizassem investimentos. Das máquinas vendidas no primeiro semestre de 2012, 45% foram desktops e 55% notebooks (que incluem netbooks, ultrabooks e ultrafinos). O número de pessoas com acesso à Internet continua ascendente. Cresceu 7% neste ano em relação ao ano passado, chegando a 83,5 milhões de conectados à rede mundial, segundo o Ibope.

Para a IDC Brasil, as vendas neste ano devem crescer 8% em relação a 2011 e totalizar 17,2 milhões de PCs comercializados, reduzindo a previsão do início do ano de crescimento de 13%. Apesar da expectativa otimista para o segundo semestre, que contará com um aumento de notebooks ultrafinos produzidos localmente e o lançamento do Windows 8, o cenário mundial de instabilidade econômica traz algumas preocupações.

Se depender dos empresários, 2013 promete bons negócios com a proximidade de grandes eventos como Copa do Mundo, Copa das Confederações, Olimpíadas e Jornada Mundial da Juventude, com oportunidades na área de infraestrutura e serviços. A Brasscom

aponta que os segmentos de computação em nuvem, aplicações para banda larga, big data, mobilidade, redes sociais, segurança e clean tech devem movimentar o mercado global de TI e promover sua expansão de US\$ 1,8 trilhões em 2011 para US\$ 3 trilhões em 2022.

A Brasscom aponta que os principais entraves à expansão do setor de TI no Brasil continuam sendo os altos custos de energia elétrica, infraestrutura de telecomunicações ainda em evolução, salários pressionados por escassez de mão de obra em grandes centros, custoso e complexo sistema tributário, e ausência de acordos comerciais de serviços e de acordos para evitar a bitributação com os EUA e outros mercados de alto potencial.

As Maiores* e as Mais Eficientes

MAIORES		MAIS EFICIENTES
Hardware		
SAMSUNG	GRANDE MÉDIA PEQUENA	PERTO ALTUS NONUS
Software		
MICROSOFT	GRANDE MÉDIA PEQUENA	ORACLE PROSOFT CNP TECNOLOGIA
Integração		
STEFANINI	GRANDE MÉDIA PEQUENA	STEFANINI EXCEDA BEXPERT
Serviços		
TELEFÔNICA	GRANDE MÉDIA PEQUENA	ASYST INTERNACIONAL PBTI SOLUÇÕES UNITECH
Canais		
OFFICER DISTRIBUIDORA	GRANDE MÉDIA PEQUENA	ALLIED DECATRON EXTEND CONSULTING

* CONSIDERADA A RECEITA LÍQUIDA PROPORCIONAL NO SEGMENTO.

Existem empresas que se destacam, as demais não conhecem as soluções **MXM Sistemas**.



Com a **MXM Sistemas** você conta com os melhores softwares e profissionais nas áreas de consultoria, gerenciamento de projetos, processos, desenvolvimento e muito mais. Tudo isso para entregar uma solução completa para sua empresa.

Pense solução. Pense MXM Sistemas.

MXM-Manager | MXM-Portal
MXM-BI | MXM-SPED | MXM-NF-e



MXM
S I S T E M A S



AÇÕES DE ENDOMARKETING
EVENTOS CORPORATIVOS
EXPERIÊNCIAS DE RELACIONAMENTO
FESTAS



Somos uma agência especializada na organização de eventos corporativos no mercado de Tecnologia da Informação.

Tratamos nossos clientes como parceiros e oferecemos toda a estrutura adequada para que seu evento seja uma experiência única e enriquecedora.

Traga a sua empresa para a CheckList!

Alameda Ministro Rocha Azevedo, 1077 Conjunto 72
Jardim Paulista - São Paulo

www.checklisteventos.com.br
atendimento@checklisteventos.com.br
11 3895-6821



CLOUD LOCAWEB

A SOLUÇÃO PARA SUA EMPRESA
ESTÁ NA NUVEM.

COM O CLOUD LOCAWEB, SUA EMPRESA CRESCE COM
ALTA PERFORMANCE, FLEXIBILIDADE E SEGURANÇA.

PLANOS A
PARTIR DE
R\$ 99/MÊS

VEJA O QUE VOCÊ PODE COLOCAR NO CLOUD LOCAWEB:

- SITES
- ERP
- BANCOS DE DADOS
- INTRANET
- E-COMMERCE
- CRM
- SISTEMAS DE GESTÃO
- E MUITO MAIS

CLOUD É LOCAWEB

LOCAWEB.COM.BR/NASNUVENS

LOCAWEB



As 10 empresas mais rentáveis

Investir em projetos para estruturar a operação e buscar novas oportunidades de expansão das atividades têm sido o motor do negócios das dez campeãs de rentabilidade do *Anuário Informática Hoje 2012*.

E não foi diferente no exercício passado, quando as empresas aproveitaram o momento favorável do mercado de Tecnologia da Informação para desenvolver ações de marketing, melhorar processos internos, atualizar o portfólio de ofertas, lançar novas soluções e ampliar a rede de parceiros comerciais.

Entre as empresas listadas no ranking das dez mais rentáveis figuram as que fizeram desembolsos de olho não apenas no mercado doméstico, mas principalmente nas oportunidades existentes no exterior. A SoftExpert Software, por exemplo, que já tem uma atuação na América Latina, investiu fortemente no aprimoramento e na qualificação dos serviços prestados aos clientes da região. Outra iniciativa

foi o desenvolvimento de um programa de expansão da rede de canais internacionais. Como resultado, registrou crescimento superior a 100% nas vendas de produtos e serviços lá fora ao longo do exercício passado. “No mercado internacional, o ano de 2011 foi um divisor de águas na história da empresa”, comemora Ricardo Lepper, diretor da empresa, que atribui o crescimento na rentabilidade sobre as vendas (26,46%) à diretriz de internacionalização dos negócios, que data de 1999, e à mobilização de investimentos de longo prazo, entre outros fatores.

No mercado desde 1990, a Consinco Tecnologia & Sistemas teve no licenciamento de uso de seu software de gestão integrada (ERP), o Acrux, e na prestação de serviços de consultoria para os clientes dos segmentos de varejo, atacado e distribuição, as principais fontes de faturamento no ano passado. A empresa também

investiu em marketing, criou um novo portal na Internet e implementou melhorias nos seus projetos de desenvolvimento, que lhe rendeu a certificação nível C do MPS.BR, programa da Softex de Melhoria de Processos de Software Brasileiro. Com uma rentabilidade de 42,47% e receita líquida de US\$ 11,024 milhões, a empresa soma 150 grupos empresariais em sua carteira de clientes. “Estamos com um projeto junto ao Prosoft BNDES, com o objetivo de respaldar a empresa para os investimentos necessários

até 2014, que priorizam três áreas: comercial e marketing, produto e estrutura”, revela Flávio Pereira de Barros, diretor-presidente da Consinco.

O aumento da eficácia foi apontado por Ladmir Carvalho, diretor executivo da Alterdata Software, como um dos fatores responsáveis pelo crescimento da rentabilidade no ano passado, que foi de 38,16%, com receita líquida US\$ 39,37 milhões: “Focamos em 2011 a produtividade, refazendo rotinas e métodos de trabalho, o que funcionou para preparar a empresa para esse momento de

novo ciclo de crescimento”, ressalta. Um dos projetos executados foi na área de atendimento aos clientes, com a automação do chat. Destaque, também, para o lançamento de versões web dos sistemas que fazem parte do portfólio de ofertas da empresa, os quais contabilizam 25 mil clientes de contratos regulares. O carro-chefe dos negócios são os sistemas para escritórios de contabilidade, que respondem por 40% das vendas.

Localizada no Recife e com 11 unidades no Tocantins, Ceará, Mato Grosso, Minas Gerais, São Paulo, Rio de Janeiro,

As campeãs da rentabilidade

CLASSIFICAÇÃO NO RANKING	EMPRESA	RENTABILIDADE S/ VENDAS (%)	RECEITA LÍQUIDA (US\$ MIL)
181	CNP TECNOLOGIA	44,88	6.452,23
158	CONSINCO	42,47	11.024,96
104	ALTERDATA SOFTWARE	38,16	39.372,90
148	UNITECH	37,63	13.288,53
167	NONUS	35,64	9.905,18
62	PERTO	27,49	126.567,45
169	RECOGNITION	27,18	9.614,74
163	SOFTEXPERT	26,46	10.295,25
55	CTBC MULTIMÍDIA DATA NET	24,17	148.106,10
91	MV	23,30	53.894,02

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

Espírito Santo, Paraná e Rio Grande do Sul, a MV Informática Nordeste concentra a sua operação no atendimento do mercado de saúde, que cada vez mais tem buscado soluções tecnológicas para suportar a tomada de decisões e obter melhores resultados. O seu sistema de ERP Soul MV conta atualmente com 200 mil usuários, dos quais pelo menos um terço são médicos. A demanda do setor fez a rentabilidade sobre as vendas crescer 23,30% e a receita líquida atingir o patamar de US\$ 53,894 milhões. O cenário promissor faz Paulo Magnus, presidente da empresa, apostar em um incremento acima de 50% este ano, “provavelmente o maior crescimento da história”, e na consolidação da operação na América Latina.

A Perto apurou receita líquida de US\$ 126,567 milhões e rentabilidade sobre vendas de 27,49%, beneficiada pelos investimentos expressivos que as instituições financeiras normalmente fazem em TI, de um lado, e pelo diferencial tecnológico dos seus caixas eletrônicos e outros equipamentos que lidam com numerário que fabrica,

de outro. Thomas Elbling, presidente da empresa, considera 2012 um ano “calmo” para o segmento de ATMs, considerando que esse mercado movimenta entre 15 mil e 30 mil novas unidades por ano. Tanto que a Perto ganhou apenas uma licitação da Caixa Econômica Federal ante três em 2009 (Caixa, Banrisul e Banco do Brasil), que geraram um pico de demanda.

Outra vertente dos negócios da empresa é a oferta de terminais POS (pontos de venda) para o varejo, segmento em que ingressou há três anos e no qual detém um parque de aproximadamente 70 mil máquinas. Segundo o executivo, o Brasil importa cerca de 500 mil terminais por ano e não há nenhum fabricante na América Latina, pois o desenvolvimento de terminais de pagamento exige alta capacidade de engenharia, em função das rigorosas certificações internacionais exigidas: “No varejo, atuamos em nichos em que temos diferenciais

e sinergias. Não fabricamos terminais de checkouts, que são basicamente um PC. Preferimos fornecer a impressora fiscal”.

A obrigatoriedade de emissão da Nota Fiscal Eletrônica (NF-e) foi um dos fatores que impulsionaram os negócios da Nonus no ano passado, ao lado da demanda da CPFL, do setor de energia, que está montando uma rede própria de correspondentes bancários, para recebimento de contas de energia elétrica. Como resultado, o balanço financeiro apontou uma rentabilidade sobre as vendas de 35,64%. A empresa — destaque do ano do Anuário entre as empresas de hardware de pequeno porte — fabrica leitores de código de barras e atende usuários domésticos (através do comércio eletrônico), pequenas e médias empresas (via distribuidores e revendas) e grandes corporações. “A empresa, que teve uma postergação de fechamento de contratos, prepara-se para um excelente segundo semestre”, comenta Marcos Canola, diretor comercial.

Prestadora de Serviço de Comunicação Multimídia

(SCM), a mineira CTBC Multimídia Data Net contabilizou rentabilidade sobre vendas de 24,17% e receita líquida de US\$ 148,1 milhões, resultados que foram impulsionados pelos projetos tocados pelo grupo Algar Telecom. Um deles é o Expansão Minas, que envolve a ampliação da área de atuação no varejo, que teve início em 2010, quando o grupo obteve a concessão da Banda H.

Para a Recognition, que atua no segmento de soluções de captura, reconhecimento, processamento e armazenamento de imagens de cheques e outros documentos para o setor financeiro, as projeções otimistas do início de 2011 não se materializaram. Mesmo assim, a empresa teve uma rentabilidade sobre as vendas de 27,18% e receita líquida de US\$ 9,614 milhões graças à implantação da Truncagem (Compensação com Imagem) e do lançamento de dois novos produtos: solução ECM (Enterprise Content Management) e Solução de Crédito Imobiliário na

web. “Nossos investimentos foram em sua maior parte focados no aperfeiçoamento de nossa fábrica de software, automatização dos processos de concessão de crédito e parcerias internacionais para prover soluções em detecção e prevenção de fraudes”, diz o presidente Celso Furiani.

O mercado em que a CNP Tecnologia e Serviços atua, a oferta de soluções para administração de consórcios, foi incrementado com o ingresso de grandes bancos e a ampliação da carteira de produtos. E, apesar de ser fortemente concentrado, a empresa detém uma fatia importante (50%), tendo como clientes instituições do porte da Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil, Banrisul, Santander, Bradesco e Itaú Unibanco. No ano passado, quando a rentabilidade sobre as vendas cresceu 44,88% e a receita líquida foi de US\$ 6,451 milhões, a CNP — destaque do ano entre as empresas de software de pequeno porte — ganhou espaço na Argentina, Equador e Venezuela, cujos projetos representam 10% da receita, percentual que José Alexandre Ermel, diretor comercial, acredita que irá aumentar ainda mais em 2012.



PRÊMIO PROFISSIONAL DE TI 2012

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.



VOCÊ, SEM FRONTEIRAS.

NEOGAMA / BBH



Blue Man Group

Não existem mais fronteiras
entre você e as oportunidades.
A TIM trabalha para que você
possa se comunicar mais,
fazer mais e ir mais longe.



Você, sem fronteiras.