

os eleitos de 2018



**Estes são os eleitos para o
Prêmio Profissional de TI 2018,
pela votação direta dos leitores do
Informática Hoje.**

PATROCÍNIO:



os eleitos de 2018



agronegócios

Copersucar

Dalbi Arruda



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO

Cargo: CIO

Idade: 46 anos

Tempo de empresa: 16 meses

Tempo no cargo atual: 16 meses

Tempo de carreira em TI: 26 anos

Formação acadêmica: Processamento de Dados e Pós-Graduação em Administração

Passatempos: Ler, escrever, programar computadores e ir a estádio de futebol

A Copersucar passou por uma forte transformação tecnológica nos últimos anos, com a completa reformulação da sua arquitetura. Nesse cenário, a missão do CIO, Dalbi Arruda, foi liderar a área, na jornada de adequação dos serviços. A estratégia, segundo ele, resultou em um modelo orientado ao negócio, com olhar de prestação de serviços: "Temos entregado projetos nas áreas de logística, finanças e de inteligência de mercado, todos voltados ao ganho de eficiência e aumento da segurança dos processos".

A empresa, diz, saiu do tradicional modelo de infraestrutura e sistemas para um modelo bimodal, unindo projetos, inovação e sustentabilidade: "Estamos colhendo os benefícios, ao mesmo tempo em que superamos as barreiras dessas mudanças".

A equipe revisou alçadas, papéis e responsabilidades, contratos com provedores e seu modelo de relacionamento com o negócio, estabeleceu novos comitês e políticas de governança para gerir as demandas e o portfólio de investimentos. Entre os projetos inovadores, Dalbi destaca a aplicação da tecnologia blockchain para a conexão da companhia com as usinas, a Secretaria da Fazenda e bancos. "Aprendemos muito com o processo, pouco usual no nosso ambiente de negócios", afirma.

O terminal açucareiro do porto de Santos testou um robô, para ajudar a equipe no processo administrativo de fechamento dos turnos, além de iniciar um projeto piloto de Internet das Coisas (IoT), desenvolvido em conjunto com a Accenture, com a implantação de um sensor que aumenta a confiabilidade dos testes de qualidade do açúcar.

A Copersucar pretende migrar toda a sua capacidade computacional para a nuvem até julho de 2019.

Segurança é uma preocupação constante da área, com investimentos na revisão de processos desde a concepção dos projetos, evitando o retrabalho de aspectos técnicos e de arquitetura.

Os planos para 2019 incluem mais investimentos na digitalização das plataformas de açúcar, etanol e logística, a aceleração de sistemas robóticos e um segundo projeto de blockchain, além da operação de um novo chatbot.

os eleitos de 2018



Alimentos & Bebidas

Mate Leão

Bianca Hartleben Diel

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



fotos divulgação

Cargo: Gerente de TI

Idade: 45 Anos

Tempo de empresa: 5 anos

Tempo no cargo atual: 3 anos

Tempo de carreira em TI: 22 anos

Formação acadêmica: Administração de Empresas e Tecnóloga em Processamento de Dados

Passatempos: Jogar vôlei, ver filmes, degustar vinhos e cervejas artesanais

Inovar no canal de serviços aos usuários foi a principal missão da equipe de TI da Mate Leão, do grupo Coca-Cola. Chamado de Projeto IT Bar, a iniciativa teve como objetivo dar mais autonomia às demandas e reduzir o custo por incidente. "Criamos na Leão um canal alternativo ao modelo tradicional, onde o funcionário pode levar seu laptop para receber atendimento em forma de balcão, e ainda usufruir dos produtos da companhia enquanto aguarda", explica a gerente de TI, Bianca Hartleben Diel. Ao lado da área de refreshment, onde se encontram as geladeiras com sucos naturais e produtos lácteos, ela conta que foi aberto um balcão de serviços com dois analistas de suporte: "O usuário que tem algum problema urgente e não quer ligar para o service desk ou esperar na sua mesa, pode levar seu computador até esse local e receber o atendimento". Um totem dá acesso ao sistema de abertura de chamados, caso ainda não tenha sido aberto via intranet, aguardando o atendimento por ordem de chegada.

"Conseguimos, com esse modelo, melhorar a experiência do usuário, reduzir o número de analistas de service desk e aumentar os índices de satisfação nas pesquisas internas", diz Bianca. As reclamações por demora no atendimento foram reduzidas a praticamente a zero. Esse canal também é usado para a instalação de produtos e treinamento em ferramentas específicas com hora marcada. Seguindo a estratégia de independência do usuário, a área estuda também a implantação de painéis de Business Intelligence com QlikSense para que os funcionários tenham autonomia para criar o que precisam na forma de autosserviço.

A Mate Leão tem data center próprio e está migrando vários sistemas para a nuvem.

No conceito de indústria 4.0, a empresa opera o sistema MES (Manufacturing Enterprise System) para gestão de custos de energia, água e eficiência da linha de produção.

"O CIO moderno precisa entender rapidamente seu papel estratégico, em um cenário em que a transformação digital veio para alterar a relação entre empregados, empregadores, empresas e consumidores, deixando de ser o líder de um departamento de suporte à operação, para ser peça essencial nos objetivos do negócio", completa Bianca.

os eleitos de 2018



Bancos

Bradesco

Walkiria Schirrmeister Marchetti



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO

Cargo: Diretora Executiva

Idade: 58 anos

Tempo de empresa: 37 anos

Tempo no cargo atual: 4 anos

Tempo de carreira em TI: 37 anos

Formação acadêmica: Graduada em Matemática, com especialização em Análise de Sistemas pelo Mackenzie e MBA Banking pela FIA, cursos executivos na The Wharton School, Columbia Business School e Harvard Business School

Passatempos: Jardinagem e viagens

Para oferecer a melhor experiência à ampla base de clientes de cartão de crédito do Bradesco, a área de TI ampliou as carteiras digitais com as soluções Apple Pay, Samsung Pay, Google Pay e QR Code, substituindo os cartões físicos em compras por aproximação. "O objetivo foi oferecer todas as modalidades de carteiras digitais, cobrindo desde o cliente de alta renda até os que têm um celular mais simples e somente podem utilizar o QR Code", diz Walkiria Schirrmeister Marchetti, diretora executiva. No conceito de open banking, lançou a Plataforma MEI, voltada a atender as necessidades do microempreendedor individual, por meio de um portal interativo com suporte à formalização do negócio, abertura de conta, oferta de produtos financeiros, comércio eletrônico, conteúdo educacional e suporte contábil.

A evolução da BIA (Bradesco Inteligência artificial) foi outro projeto importante da área permitindo a realização de transações por comandos de voz ou texto vindos de quaisquer canais, com o desenvolvimento de funcionalidades de recarga de celular, verificação de saldo e extrato, e transferência entre contas Bradesco.

Entre os projetos inovadores, Walkiria destaca avanços no uso da tecnologia blockchain como a Plataforma de Ativos usando R3 Corda, voltada para grandes instituições financeiras. Já estão disponíveis as funcionalidades de registro, bloqueio, transferência e resgate de CDBs.

Além de Inteligência Artificial, o banco usa sistemas de Big Data em diversas frentes como na detecção de fraude no autoatendimento, coletando dados de sensores e identificando padrões de comportamento que ocorrem em situações de fraude.

A operação do InovaBra é outro destaque. Hoje o Bradesco tem parcerias com mais de 180 startups. Quatro edições do programa de inovação aberta tiveram um total de 3.123 inscrições e 12 startups contratadas.

"Trabalhamos em três pilares distintos: expansão dos canais digitais, a criação de um banco puramente digital – o Next –, e a plataforma open banking, que representa uma grande oportunidade de ampliar nossos modelos de negócios", diz.

os eleitos de 2018



comércio

Riachuelo

Paulo Henrique de Toledo Farroco



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO

Cargo: Diretor de TI

Idade: 56 anos

Tempo de empresa: 6 anos

Tempo no cargo atual: 6 anos

Tempo de carreira em TI: 35 anos

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

Passatempo: Corrida

Neste ano, a Riachuelo concentrou suas energias no aperfeiçoamento da experiência dos clientes com a oferta de Wi-Fi em algumas lojas, a instalação de estações de pagamento próximas aos provedores, o serviço save the sale, para retirada de produtos comprados no e-commerce, além de fazer um piloto de reconhecimento facial para otimizar o momento da compra.

A equipe de TI desenvolveu um roteirizador inteligente que escolhe as melhores rotas para reabastecimento de mercadorias, baseado nas vendas efetuadas. "Outro projeto importante é a integração do varejo com as fábricas", diz o diretor de TI, Paulo Henrique de Toledo Farroco.

Ele conta que a empresa lançou uma nova versão do aplicativo de aprovação de crédito, que alcançou mais de 2,5 milhões de downloads: "A análise e aprovação é executada em alguns segundos".

Parceira dos hubs de inovação InovaBra e do Cubo, a Riachuelo conta com um laboratório interno para desenvolvimento de novos projetos. "Temos como propósito a democratização da moda, por isso colocamos o cliente no centro dos nossos projetos e investimos na integração completa dos canais para uma jornada de compra que será cada vez mais ágil", diz Farroco.

Na modalidade de serviço save the sale, o cliente compra no e-commerce e, caso a peça não sirva, pode trocar em uma loja. No caso de faltar o tamanho ou a cor, pode devolver a peça na loja e receber um voucher para a loja física ou virtual. Se a loja não tiver a peça, a funcionária pode comprar no e-commerce para o cliente por meio de um tablet, recebendo o pagamento com um voucher recém-recebido pela devolução da peça. Todo esse processo pode começar de modo inverso – na loja física – e recebimento pelo e-commerce.

A Riachuelo tem data center próprio e usa recursos de computação em nuvem para alguns sistemas, incluindo o comércio eletrônico lançado no ano passado. "Nosso plano diretor contempla uma jornada para nuvem, em que a decisão em relação a hospedagem está incluída", explica Farroco.

os eleitos de 2018



finanças

Serasa Experian

Alberto Campos

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



fotos divulgação

Cargo: Vice-Presidente de TI LatAm na Serasa Experian.

Tempo de carreira em TI: mais de 30 anos

Formação acadêmica: Graduado em Física e Matemática na UFMG e MBA na Fundação Dom Cabral e na Kellogg School of Management

Neste ano, a Serasa Experian acrescentou vários produtos ao portfólio. Apostando na certificação digital, lançou o Identific, software que permite a identificação dos usuários (consumidores ou empresas) por meio dos certificados digitais e-CPF, e-CNPJ e NF-e, apenas com a inclusão da senha pin, que tem de 4 a 15 caracteres. O sistema é voltado para empresas de comércio eletrônico ou outras que têm sites com áreas que precisam de login seguro. A certificação é regulamentada no país pela Infraestrutura de Chaves Pública Brasileira (ICP-Brasil), vinculada à Casa Civil da Presidência da República, dando mais segurança aos processos de login na Internet.

Para dar mais agilidade à inovação, a Serasa adotou um novo modelo de negócios baseado em sessões de design thinking guiada. Batizado de Inception, o método consiste em criar um novo produto ou encontrar soluções para os desafios de clientes em até cinco dias. Para isso, são formadas equipes multidisciplinares, com envolvimento da empresa cliente, em um processo de imersão para identificar a problemática, levantar hipóteses, criar um protótipo e fazer a entrega final dentro do prazo. Desse processo nasceu, por exemplo, o primeiro produto da Serasa com tecnologia blockchain. A solução, que está em fase piloto com três empresas do segmento de saúde, é voltada para o registro do prontuário eletrônico de pacientes, garantindo a segurança e transparência de todos os envolvidos.

Outro lançamento foi o Consig, ferramenta de gestão voltada aos órgãos públicos para administrarem os limites das margens de crédito em folha de pagamento e apoiar decisões, evitando o endividamento dos servidores. Os órgãos públicos fornecem login e senha para que os funcionários consultem o quanto da renda está comprometida e analisem as melhores linhas de crédito oferecidas nos bancos. O sistema permite também que a área de recursos humanos dos órgãos públicos gerencie as consignações de seus servidores. As instituições financeiras podem confirmar a margem de liberação do crédito e até renegociar contratos no sistema, que registra, em tempo real, a consignação na folha de pagamento do servidor.

os eleitos de 2018



indústria de consumo

Whirlpool

Renata Marques



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO

Cargo: CIO para a América Latina

Idade: 49 anos

Tempo de empresa: 5 anos

Tempo no cargo atual: 5 anos

Tempo de carreira em TI: 25 anos

Formação acadêmica: Processamento de Dados - Mackenzie, Administração- FAAP e MBA na Pittsburg University - Katz

Passatempo: Fotografia

Conectar o produto ao cliente para facilitar as vendas foi uma das principais iniciativas da equipe de TI da Whirlpool. Um exemplo foi o lançamento do Smartbeer, cervejeira conectada por sensores, que ajuda o consumidor a controlar de forma remota a temperatura e o estoque de cervejas, fazendo a compra por meio de um aplicativo conectado a dois marketplaces. "Resumindo, é o fim da saideira", brinca a CIO para América Latina da Whirlpool, Renata Marques.

No ano passado, a equipe se debruçou sobre projetos estruturais para apoiar a jornada digital da empresa, com a implantação de um hub de APIs para dar mais agilidade às integrações entre os diversos ecossistemas de negócios e melhorar a experiência do consumidor. Segundo Renata, esses projetos foram apoiados por equipes capacitadas em metodologias ágeis: "Neste ano, ampliamos o número de funcionários, mas um dos principais desafios foi a dificuldade de encontrar pessoas capacitadas".

Para ter agilidade na busca de soluções, a empresa fez parcerias com startups nas áreas de gerenciamento interno de tarifação e controle de cobrança de telefonia, e para aperfeiçoar a visibilidade do status de entrega dos produtos. A Whirlpool acessa um data center próprio nos Estados Unidos e adotou nos últimos dois anos estratégias de migração para nuvem. "Todos os novos projetos já nascem em cloud, porque a empresa já percebeu como esse modelo traz mais agilidade às entregas", conta Renata.

Com a desaceleração da economia, a área enfrentou outros desafios como a renegociação de contratos e serviços e a busca de investimentos com retorno era mais imediata. Em 2019, o foco serão projetos estruturantes de integração, como expansão de APIs e microsserviços, sistemas voltados ao consumidor, comércio eletrônico e a adaptação de processos no conceito da indústria 4.0.

O papel do CIO, segundo ela, passa por constante mudança: "Além de conhecer do negócio e seus desafios, é preciso buscar constantemente soluções dentro e fora de sua indústria, alavancar novos modelos de negócio e em paralelo atrair talentos e desenvolver seu time para se adaptar e acompanhar esta mudança".

os eleitos de 2018



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO
2018

indústria farmacêutica

Eurofarma

Daniel Alexandre Brito Ferreira

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



fotos divulgação

Cargo: Gerente corporativo de TI

Idade: 39 anos

Tempo de empresa: 18 anos

Tempo no cargo atual: 5 anos

Tempo de carreira em TI: 23 anos

Formação acadêmica: Graduação em Tecnologia de Processamento de Dados pela FIAP, MBA em TI pela Poli-USP e MBA em Gestão de Negócios pela FIA.

Passatempos: Música, esportes, filmes e viagens.

Entre os mais de 150 projetos executados pela equipe de TI da Eurofarma, o gerente corporativo, Daniel Alexandre Brito Ferreira, destaca a migração do SAP ECC 6.0 para o S/4 HANA como o destaque do ano. O sistema, que está em fase final de testes e tem previsão de entrada em produção em janeiro de 2019, foi desenvolvido para o mundo da computação em nuvem com o objetivo de simplificar processos. “A implantação do novo ERP é uma atualização tecnológica fundamental para suportar e alavancar nossos negócios, trabalhar com grandes quantidades de dados em tempo real, contar com interface mais amigável, intuitiva e móvel para os usuários, além da facilidade de integrar novas soluções cloud ou on-premises de qualquer fabricante”, diz ele.

Além da implantação do S/4, Daniel cita iniciativas em segurança da informação e governança de TI, com a criação de um departamento dedicado, com um SOC 24x7 para monitorar todos os ambientes da empresa.

Em 2015, a Eurofarma migrou a maioria dos sistemas para um data center externo nas modalidades host e colocation, mantendo na estrutura interna somente alguns servidores. As soluções em nuvem, segundo ele, permitem mais rapidez nas implantações e baixo envolvimento do time de TI: “O modelo traz mais flexibilidade e agilidade na entrega das soluções e abre possibilidades para a shadow IT”. Ele afirma que esses sistemas são pouco customizáveis, requerem pouca adaptação dos usuários e uma análise mais criteriosa no momento da escolha da solução a ser implementada.

Para dar conta de todas as inovações na saúde – telemedicina, robótica, Internet das Coisas, Inteligência Artificial, analytics e impressão 3D –, ele promoveu o programa Synapsis, em parceria com a Endeavor, para apoiar empreendedores com alto potencial de crescimento, e que resultou na seleção de 12 startups.

Entre os novos projetos para 2019, Daniel destaca o sistema de Rastreabilidade de Medicamentos, iniciativas para atender a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e a ampliação do uso de inteligência artificial e sistemas analíticos.

os eleitos de 2018



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO
2018

indústria geral

Votorantim Cimentos

Humberto Takaharu Shida



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO

Cargo: CIO Global

Idade: 45 anos

Tempo de empresa: 5 anos na Votorantim Cimentos e 22 anos no Grupo Votorantim

Tempo no cargo atual: 2 anos

Tempo de carreira em TI: 22 anos

Formação acadêmica: Graduado em Engenharia de Produção Mecânica pela USP/EESC, pós-graduação em Gestão da Produção pela UFSCar e Controladoria pela FGV, com MBA Executivo Internacional em TI e Gestão Estratégica de Negócios pela Ohio University e FGV

Passatempos: Pescar e jogar tênis

Com um portfólio de aproximadamente 50 projetos, o CIO global da Votorantim Cimentos, Humberto Takaharu Shida, destaca um em especial: o desenvolvimento da plataforma Spectrum em duas fábricas, que permitiu analisar de forma preditiva on-line o comportamento e anomalias de máquinas e equipamentos, para aumentar a confiabilidade operacional, por meio de sensores e advanced analytics. “Durante a fase de implementação, já passamos a colher os benefícios, com a aprovação do projeto em todas as nossas plantas”, diz ele.

Em 2017 a área já havia desenvolvido várias iniciativas relacionadas aos pilares da indústria 4.0 com foco no cliente, com destaque para o APP do Motorista, uma plataforma de relacionamento com os motoristas autônomos, que permite agendamentos de carregamento, visão financeira, avaliações e fidelizações.

Outro projeto importante foi o APP Engemix, uma plataforma que conecta os clientes do processo de concreto, oferecendo informações logísticas on-line e serviços.

A Votorantim tem um programa de Open Innovation e lançou sete desafios relacionados à indústria 4.0. Neste ano, a área ampliou o escopo para avaliar mais soluções relacionadas à área de concreto. Outra frente é a chamada Fast Tracking, um canal para a aceleração de startups mais maduras, com a contratação da Geoinova, que oferece uma solução para gestão digital de territórios, analisando imagens de forma inteligente e on-line.

O Plano Diretor de Automação e Informação da empresa, de acordo com Shida, busca estruturar uma planta padrão em produtividade nas principais fábricas: “São várias as iniciativas, desde a manutenção avançada preditiva, Centro de Comando Operacional, computadores de bordo nos ativos da mineração e otimização de malhas de controles”.

Para 2019 a área prevê o desenvolvimento de uma solução omnichannel substituindo os multicanais de CRM, Força de Vendas Externa e URA Contact Center, oferecendo uma experiência única aos clientes.

os eleitos de 2018



saúde

Hospital Sírio-Libanês

Ailton Brandão



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO

Cargo: Diretor de TI

Idade: 49 anos

Tempo de empresa: 1 ano e meio

Tempo no cargo atual: 1 ano e meio

Tempo de carreira em TI: 30 anos

Formação acadêmica: Administração de Empresas pela USP e Processamento de Dados pela Escola Técnica Federal de São Paulo

O Sírio-Libanês assumiu a operação dos ambulatórios dos bancos Votorantim, Itaú e Santander e a equipe de TI ficou responsável pelo desenvolvimento e a implantação da Plataforma de Saúde, voltada à prevenção e ao atendimento do médico da família de todos os funcionários dessas instituições. “Usando Big Data e o programa de relacionamento com o cliente da Salesforce, o sistema ficou mais amigável na comunicação com o paciente”, conta o diretor de TI, Ailton Brandão.

Ele explica que, após responder um questionário digital, a Plataforma de Saúde centraliza informações como internações e consultas: “O sistema é voltado à prevenção e atuação do médico da família dos ambulatórios das empresas e acompanha aquele paciente, diminuindo os gastos com a saúde dos funcionários”.

A equipe desenvolveu também um aplicativo móvel, que entrará em operação no início do próximo ano, que acompanha o tratamento do paciente. O app lembra a hora de tomar o remédio e incentiva atividades como se hidratar, alerta sobre as consultas e terapias.

Outro projeto importante foi a implantação de 20 quiosques de autoatendimento para diminuir filas de espera na chegada ao hospital. Por meio de tablets, em um sistema intuitivo, o paciente, orientado por atendentes, informa o número da carteirinha e pedido médico, acelerando o tempo de encaminhamento para o exame. O próximo passo, segundo Ailton, é permitir que o paciente adiante esse procedimento pelo celular enquanto está a caminho do hospital.

O Sírio tem uma área de inovação e trabalhos em andamento com startups na área de machine learning. Um dos projetos, fruto dessa parceria, é o acompanhamento da evolução do paciente na UTI, fundamental nas primeiras horas de internação. Por meio de sensores – no conceito de IoT –, os dados capturados vão para um data lake, que auxilia na avaliação da real condição do paciente. De olho nos novos projetos, o hospital contratou novos perfis de profissionais como arquitetos digitais, cientistas de dados e scroll masters, que planejam o desenvolvimento de sistemas ágeis. O próximo desafio, segundo Ailton, é implantar o hospital sem papel: “A digitalização centraliza informações e melhora a jornada do paciente”.

os eleitos de 2018



seguros

Bradesco Seguros

Curt Cortese Zimmermann



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO

Cargo: Diretor Gerente

Idade: 47 anos

Tempo de empresa: 2 anos

Tempo no cargo atual: 2 anos

Tempo de carreira em TI: 30 anos

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

Passatempo: Cinema

Trabalhar com mais agilidade para um mercado consumidor cada vez mais exigente representou para o Bradesco Seguros investimentos crescentes na experiência digital com parceiros e clientes. A ideia é proporcionar eficiência operacional, oferecendo uma melhor experiência aos consumidores e parceiros de negócio. Para alcançar esse objetivo, o diretor gerente da Bradesco Seguros, Curt Cortese Zimmermann, destaca os projetos de simplificação de processos com envolvimento de Inteligência Artificial, robotização e lean IT, mobilidade e a segmentação de produtos e serviços com sistemas analíticos: "Já em 2017, desenvolvemos mais de 100 serviços lançados em aplicativo e web, além dos projetos de chatbot para atendimento aos clientes e o redesenho da Plataforma Integrada de Seguros (Pegsystems) para fazer da cotação até a apólice".

Com o uso do Watson, da IBM, a equipe desenvolveu um sistema que simula a análise de autorização de procedimentos médicos, sem ter que criar regras determinísticas. O objetivo foi fazer análises de sinistros a partir de conhecimentos adquiridos de processos anteriores, trazendo mais agilidade na resposta ao cliente: o Watson simula uma pessoa que analisa o passado e faz avaliações com base em probabilidades. "O grande desafio foi equilibrar a exigência de atendimento personalizado dos clientes e o uso de canais digitais para se comunicar com a empresa. Isso exige da seguradora um olhar mais amplo em relação ao lançamento de produtos e se eles de fato vão atender os anseios do consumidor", explica Curt.

Em colaboração com parceiros como a Europ Assistance (EA), desenvolveu o Aplicativo Bradesco Assistência Dia e Noite, para a solicitação de guinchos, disponível para celulares e que se integra ao aplicativo Waze e Google Assistente com a BIA (Bradesco Inteligência Artificial). Oferece ainda o aplicativo Dirija Bem, que ajuda os motoristas a reduzir riscos na direção.

Para 2019, a área planeja focar em projetos antifraude, em parceria com a IBM, com o uso do Watson para processos de back office e a robotização de mais de 60 oportunidades mapeadas. "Vamos reformular os canais digitais, com mais serviços e um novo portal de corretores", antecipa Curt.

os eleitos de 2018



serviços

Claro

Cesar Augusto dos Santos

Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO



Cargo: CIO

Idade: 47 anos

Tempo de empresa: 20 anos

Tempo no cargo atual: 1 ano

Tempo de carreira em TI: 24 anos

Formação acadêmica: Bacharel em Ciências da Computação, Especialização em Gestão de projetos, MBA Executivo - Gestão empresarial - FGV, e Especialização em Liderança Executiva pela Vanderbilt University - USA

Passatempos: Futebol, leitura e caminhadas na praia

Como principal executivo de TI da Claro Brasil do Grupo América Móvil, que reúne também a NET e a Embratel, o CIO Cesar Augusto dos Santos é responsável por mais de 900 funcionários e orçamento de R\$ 1,7 bilhão. A área faz a gestão de cinco data centers do grupo no Brasil e implanta mais de 700 projetos por ano.

Um dos destaques foi a consolidação do sistema de gestão, para otimizar custos e contar com processos mais integrados, criando sinergia entre as áreas corporativas e de negócio.

Em 2018, a Claro criou a área de Inovação Tecnológica, em sinergia com a de Arquitetura de TI, que permitiu a expansão da metodologia ágil, além de habilitar outros projetos de consolidação de plataformas de transformação digital em diversos segmentos e processos.

A área de Arquitetura e Inovação está criando produtos e serviços para trazer novas receitas como um sistema próprio de meio de pagamento. Outra iniciativa é o desenvolvimento de uma plataforma de gestão de dispositivos móveis no conceito M2M (machine to machine), que será usado na operadora e oferecido para clientes corporativos. O sistema permite a habilitação e desabilitação de aparelhos, acompanhamento de tarifas e números.

Outra área, a de Big Data & Analytics, foca no desenvolvimento de sistemas para conhecer melhor o perfil do cliente, melhorar seu relacionamento com a empresa e diminuir o abandono da operadora. Nessa linha, a área está aprimorando sistemas robóticos para automatizar processos de atendimento ao cliente e melhorar sua experiência no contato com a operadora, além de facilitar o trabalho do atendente.

A consolidação dos vários sistemas de gestão (ERPs) das empresas do grupo em uma plataforma única da SAP foi um dos projetos mais importantes do ano, segundo Cesar. O sistema unificou informações sobre gestão de ativos, aprovação de orçamentos e equipamentos, facilitando a visão de todas as informações da empresa. Outra iniciativa foi a consolidação das plataformas e dos sistemas DTH da ClaroTV. A área também foi responsável pela estruturação do Programa Estratégico de TI (PDTI), que estendeu a transformação digital às empresas do grupo.

os eleitos de 2018



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO
2018

transporte & logística

GOL

Paulo Palaia Sica



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO

Cargo: CIO da Gol e diretor da GOLlabs

Idade: 52 anos

Tempo de empresa: 6 anos e meio

Tempo no cargo atual: 6 anos e meio como CIO da GOL e há 1 ano acumulando o cargo de Diretor da GOLlabs

Tempo de carreira em TI: 33 anos

Formação acadêmica: Processamento de dados na Universidade Brás Cubas, Pós-graduação em Neurolinguística pela Universidade de Mogi das Cruzes e Aperfeiçoamento em Gestão Estratégica de TI pela UC Berkeley - Califórnia

Passatempos: Tocar contrabaixo

O principal projeto liderado pela TI em 2018 foi a criação e implantação da nova unidade de negócios da Gol, a GOLlabs, responsável pela aplicação de tecnologias que aprimorem a experiência do cliente em toda a sua jornada.

Para essa unidade, foi criado um modelo de governança específico, dando liberdade para idealizar, testar, crescer e escalar soluções como os sistemas de alta criticidade na área de vendas e operações. "Várias funcionalidades já foram entregues e estão funcionando muito bem, sempre com o objetivo de aprimorar a experiência do cliente", afirma o CIO, Paulo Palaia Sica. Entre os projetos do ano passado, ele destaca, o ELO, que distribuiu tablets aos tripulantes com informações sobre o voo, clientes, dados operacionais e serviço de bordo, personalizando o atendimento nas aeronaves.

Segundo Palaia, a parceria com startups já existia na Gol, antes mesmo do lançamento da GOLlabs. Uma delas foi com a FullFace, para o uso do algoritmo de reconhecimento facial no momento do check-in de um voo. No conceito de Internet das Coisas e Big Data, a área tem projetos de monitoramento on-line dos equipamentos dos aviões, para agilizar o processo de manutenção.

A alta do dólar e o aumento expressivo do preço do querosene de aviação foram os principais desafios da empresa. O custo com combustível, segundo Palaia, representa cerca de 44% do faturamento da Gol: "Isso teve impacto nos resultados, mas com agilidade e criatividade foi possível nos reinventar e entregar as metas acordadas com o mercado e acionistas".

A Gol usa infraestrutura da Tivit para co-location e computação em nuvem para atividades e sistemas específicos e não críticos. "Nuvem é um tema em nossa pauta e avançamos com muita atenção, uma vez que nossa operação é extremamente crítica e exposta à opinião pública".

O próximo grande projeto, segundo Palaia, é o lançamento do novo site, onde será possível uma experiência personalizada baseada em dados sobre o comportamento de navegação, redes sociais e experiências de viagens: "Será a Gol formatada para cada cliente".