

PRÊMIO //

# INOVADORES

**VoIP, ensino a distância, thin client, atendimento virtual, acesso remoto, uso de software livre para economia de custos ... Os pequenos e médios negócios colocam a TI a seu favor**

As pequenas e médias empresas não têm o fôlego financeiro das grandes, não desfrutam da mesma atenção da indústria nem contam com grandes equipes parmelhantes e, freqüentemente, mas enfrentam desafios semelhantes que se destacaram no Inovadores 2006, primeira edição do prêmio criado por PC WORLD para distinguir os casos de sucesso dos micros, pequenos e médios empreendedores no uso da tecnologia. Com a ajuda da TI, essas empresas aumentaram a produtividade, reduziram despesas, melhoraram a gestão, garantiram diferencial competitivo ou ampliaram o relacionamento com os clientes. Há companhias com até 300 funcionários, mas também há empresas tocadas por um único empreendedor. Em comum, todas têm a crença de que a inovação pode fazer a diferença.

## 30

**Casos de uso inteligente da tecnologia**





Schandert:  
pedidos  
personalizados  
entregues em três dias

## TECNOLOGIA SOB MEDIDA

Closet Comércio  
de Confecções usa  
internet para criar  
alfaiate virtual e  
eliminar estoques

### Raio X

**Closet Comércio de Confecções Ltda**

**Projeto:** Alfaiataria e camisaria digital sob medida

**Tecnologias principais:** Plataforma sob medida de comércio eletrônico desenvolvida internamente com banco de dados SQL, linguagens ASP, Java Script, Flash e HTML

**Investimentos:** R\$ 350 mil

**Resultados:** 3.923 pedidos em 2005, com melhora significativa nos resultados financeiros.

Em tempos de internet, a antiga figura do alfaiate, com fita métrica enrolada no pescoço, alfinete e tesoura na mão, ganhou um toque de tecnologia. Na Closet Comércio de Confecções, de São Paulo, o cliente não precisa sair de casa. Basta acessar o site [www.closet.com.br](http://www.closet.com.br) para encomendar roupas sob medida. Quer uma camisa? É possível escolher o tipo de colarinho, o tamanho, os botões, a cor, o tecido, se vai ou não ter bolso etc. Em apenas três dias, recebe o produto em casa. “Com o uso da tecnologia, procuramos resgatar uma profissão em extinção”, conta Rogério Schandert, diretor da empresa e responsável pelo desenvolvimento e implementação do site da Closet.

A companhia investiu nos últimos anos cerca de 350 mil reais no projeto de implantação da camisaria virtual, sistema que se consolidou no final do ano passado com o desenvolvimento da plataforma tecnológica na internet, envolvendo vendas no varejo e no atacado. Todo o desenvolvimento do sistema, baseado em banco de dados SQL, linguagens ASP, Java Script, Flash e HTML, foi feito internamente. “Alinhamos as diferentes fases do processo de venda, fabricação e distribuição de produtos sob demanda, com a integração total entre fornecedores, vendedores, modelagem, produção e cliente final”, relata Schandert. Para atender aos pedidos, a companhia, que promete preços 50% inferiores aos praticados pelos concorrentes, trabalha com 17 funcionários. Ao longo de 2005, a Closet recebeu quase quatro mil pedidos pela internet. “Passamos da produção massificada para a personalização massificada, criando uma forma totalmente nova de compra de roupa”, avalia o executivo.

Com a iniciativa, a empresa ganhou de diversas formas. Na parte financeira, por exemplo, conseguiu a otimização de recursos ao eliminar os estoques. “A solicitação de tecido ao fornecedor é feita a cada pedido, com a metragem específica de consumo”, explica Schandert. A diversificação do consumidor foi outra grande conquista. Com a criação do Programa Corporate, que oferece 10% de desconto e formas de pagamento diferenciadas para pedidos de compra via web de executivos de grandes empresas, a Closet já conquistou clientes em mais de dez companhias, entre as quais Citibank, Avaya, BankBoston e Telemar.

O impacto do site nos resultados da Closet não poderia ser melhor, de acordo com Schandert. “Após um período de experiência e aprendizado, o balanço é satisfatório no que diz respeito à fidelização de clientes, à melhoria dos resultados financeiros e ao desenvolvimento de novas tecnologias e aplicações.”

## // CATEGORIA DE 1 A 50 FUNCIONÁRIOS

**CONTA TELEFÔNICA SEM SUSTO**

A conta telefônica pode ser um pesadelo para as empresas. Para enfrentar os altos custos gerados por ligações, a Plenna, que há 15 anos fabrica balanças, investiu na integração entre equipamentos de VoIP (com o ATAs Aztec V300ATA) e uma central PABX analógica (Leucotron MDS), possibilitando a comunicação com o uso de telefones convencionais. Segundo Dany Piatetzky, diretor comercial, o resultado foi a redução de 40% nas despesas com ligações interurbanas.

**ODONTOLOGIA VIA INTERNET**

Para se comunicar com 6 mil beneficiários de planos de saúde odontológicos e mais de 1,8 mil profissionais credenciados, a Crown Odontologia utiliza ferramentas como internet e celulares. O projeto consumiu 4 mil reais e oferece acesso à rede de dentistas credenciados (via internet, telefone ou handheld) e a prontuários através da web. "Além da diminuição nas ligações, reduzimos gastos com manuais", diz Walter Coriolano Júnior, um dos responsáveis pelo projeto.

**CHEGA DE DEVOLUÇÕES**

Distribuidora de produtos alimentícios e de higiene de Minas Gerais, a Fox melhorou seus processos com o projeto Vender On-Line, da Prime Systems. O sistema integra data center, banco de dados e sistemas de segurança à rede da Nextel para permitir o acesso dos vendedores via terminais móveis. O projeto acabou com o alto índice de devolução de pedidos. E o investimento inicial foi recuperado em apenas quatro meses, segundo Ronaldo Bahia, gerente de logística da Fox.

**ACESSO MÉDICO VIA WEB**

Com investimento de 60 mil reais, a HDT Publicidade e Informação, de Curitiba, desenvolveu a primeira lista telefônica online de profissionais, empresas e serviços na área de saúde da capital paranaense. O trabalho foi feito em cinco meses com software livre (Linux Fedora, Apache, PHP e MySQL).

**LIGAÇÕES SOB CONTROLE**

Custo, serviços, implementação e mobilidade são os diferenciais do projeto de VoIP na WebFor Technology Solutions, que comercializa produtos de TI. "Conseguimos filtrar ligações, criar históricos e fazer atendimento em qualquer PC, com redução de 70% nas despesas", diz Patrícia Galva, responsável pelo projeto.

**NEGÓCIO MOVIDO A SOFTWARE LIVRE**

Como gastar menos com a atualização da infra-estrutura de TI? Fornecedora de soluções de tecnologia no Rio de Janeiro, a WR2 Informática resolveu o problema de uma forma aparentemente simples: migrou todas as estações para software livre. "Capacitamos nossa equipe técnica com treinamento em Linux, tendo como resultado imediato um ganho de desempenho e segurança", relata Mário Scavoni, gerente de desenvolvimento de software da empresa. "Agora, trabalhamos sem interrupções", completa.

**FASHION E ONLINE**

Fazer do PC uma sala de aula interativa foi o sonho, transformado em realidade, da estilista Solange Maldonado, de Uberlândia (MG). Ela desenvolveu um projeto de cursos de moda via internet. São aulas virtuais com o uso de ferramentas como Messenger e VoIP. "O objetivo é usar as tecnologias que a web oferece para proporcionar um contato direto com a moda", afirma.

**QUE VENHAM OS ASSOCIADOS**

Eficiência nos processos e melhor controle contábil são conquistas do projeto da Associação Atlética Banco do Brasil, de Floriano, no Piauí, que permitiu a expansão do quadro de sócios. O projeto custou 10 mil reais e envolveu o desenvolvimento e a implementação de um software de automação. "O gerenciamento dos recursos gera maior satisfação dos associados", afirma Pedro de Alcântara Almeida, coordenador do programa.

**PERFORMANCE TRANSPARENTE**

Prestadora de serviços em TI, a Fast Help busca o aumento da competitividade com a melhoria das práticas de gestão e de atendimento. Foi esse o objetivo do projeto SAC-TI, desenvolvido em ASP.Net com SQL Server e investimento de 3 mil reais. "A idéia era gerenciar melhor o atendimento das demandas internas da organização, com registro dos processos a cada pedido", conta Gustavo Miranda, um dos responsáveis pelo projeto.



Luporini:  
custos mais  
baixos e relatórios  
em tempo real

## CADA PEÇA EM SEU LUGAR

Com a ajuda de sistemas  
de gestão e terminais thin  
client, a Luporini  
Distribuidora de Auto Peças  
cresceu 22% em 2005

### Raio X

**Luporini Distribuidora de Auto Peças Ltda**

**Projeto:** Retec - Reestruturação Tecnológica

**Tecnologias principais:** Plataforma sob medida de comércio eletrônico desenvolvida internamente com banco de dados SQL, linguagens ASP, Java Script, Flash e HTML

**Investimentos:** R\$ 330 mil

**Resultados:** crescimento de 22% nas vendas

Para garantir a competitividade, a Luporini Distribuidora de Auto Peças considera a informação em tempo real um item vital. "Atualmente, todas as peças e os rolamentos que entram e saem da empresa são controlados por código de barras e gerenciados por um sistema de Business Intelligence", conta Guido Luporini Júnior, diretor da empresa paulista de 70 funcionários.

Mas nem sempre foi assim. Planejado no final de 2001, o projeto de atualização tecnológica reverteu a situação crítica em que se encontrava o departamento de TI da distribuidora: gastos excessivos, desperdício de suprimentos de informática, softwares sem licenças de uso, interrupções constantes no sistema. "As ferramentas de gestão desenvolvidas internamente nunca entravam em produção", lembra o executivo.

Era o momento adequado para uma transformação drástica de toda a infra-estrutura de TI. Uma das dificuldades do projeto foi convencer a antiga diretoria, responsável pelo desenvolvimento do sistema interno de gestão. Mas os argumentos a favor eram fortes. "O custo de desenvolvimento interno já ultrapassava 250 mil reais em dois anos e não havia a menor idéia de quando seria feita a implementação", assinala Luporini. Com a compra de cabeamento estruturado, PABX, renovação do parque de computadores, servidores, impressoras e multifuncionais, softwares e equipamentos thin client, foram gastos cerca de 330 mil reais.

O processo envolveu desde a mudança dos quadros elétricos à adoção de software de gestão (RM Sistemas), banco de dados (Oracle), segurança (Symantec) e plataforma de software livre (Linux). A opção pelos equipamentos thin client, utilizando a tecnologia WTS (Windows Terminal Services), foi um dos grandes diferenciais do projeto. O custo desse tipo de dispositivo (700 reais) é cerca de um quarto do valor de um desktop, a manutenção é praticamente zero, o preço das licenças também é baixo e os equipamentos são mais fáceis de gerenciar e mais seguros.

Com a atualização, as informações contábeis passaram a ser geradas dentro da própria empresa, possibilitando que os terminais colocados nas mãos do departamento de televendas pudessem operar a distância. "Além de reduzir custos e erros com as informações, temos agora qualquer relatório contábil e fiscal que necessitamos em tempo real", diz ele. E a mudança na área de TI foi um fator decisivo para a expansão da empresa. "Em 2005, nosso faturamento atingiu 18 milhões de reais, um aumento de 22%. Para 2006, nossa expectativa é alcançar 20 milhões de reais", afirma Luporini.

## // CATEGORIA DE 51 A 150 FUNCIONÁRIOS

**UMA DOSE DE TECNOLOGIA**

Pioneiro nas empresas fabricantes de cachaças, o projeto de automação da força de vendas da Sagatiba, baseado em telefones inteligentes TREO 600, da Palm, representou também uma quebra de paradigma dentro da companhia. "As equipes comerciais dos produtores de cachaça têm aversão à tecnologia", conta Márcio Okada, gerente de TI da Sagatiba. "O projeto trouxe maior mobilidade para as equipes, facilitando a geração de informações gerenciais", completa.

**SISTEMA DISPONÍVEL**

A Federação das Unimed de Minas Gerais, que reúne 62 cooperativas médicas, adotou Linux e outras ferramentas de software livre para implantar mecanismos de monitoramento do tráfego de dados e gestão dos ambientes. O sistema, que custou cerca de 60 mil reais, inclui centro de diagnóstico na sede da Unimed MG e o gateway/firewall Jedi nas cooperativas. "O projeto reduz o risco de indisponibilidade dos serviços", afirma Hécio de Souza Jr., gerente de TI da Unimed MG.

**REDE TRANSPARENTE**

A relação do terceiro setor com a tecnologia ainda é incipiente. Mas a UNI-SOL (Fundação de Apoio Institucional Rio Solimões), entidade sem fins lucrativos de Manaus, foge a essa regra. Ela investiu 170 mil reais na reestruturação do seu ambiente de TI. "Isso é muito importante para a entidade, já que pela rede circulam informações a respeito de projetos sociais que chegam a movimentar 50 milhões de reais por ano", explica Carlos Alan Santos, gerente administrativo.

**QUER PAGAR COMO?**

Facilitar o pagamento é obrigação de quem vende. Pensando nisso, a Associação Comercial de Maringá investirá 500 mil reais até o final de 2006 em um sistema com tecnologia Java e rede GPRS. O objetivo é tornar mais rápidas as operações de crédito e débito. O sistema permite transações em qualquer localidade com cobertura celular.

**INTEGRAR É PRECISO**

Integração é vital para a Metalúrgica Friuli, de São José dos Campos (SP). Cerca de 80% de seu faturamento provém da Embraer. Por isso, era essencial a implantação de um sistema integrado para gestão dos processos. O escolhido foi o SAP Business One, com servidores da Microsoft. Com isso, reduziram custos, além de atender aos requisitos do principal comprador.

**INTEGRAÇÃO ESTRATÉGICA**

A Anew busca algo mais do que vender complementos nutricionais e cosméticos. A estratégia da empresa, segundo o vice-presidente Milton Liuji Nonaka, é fazer com que os profissionais adquiram autonomia para executar funções sem perder a harmonia com o conjunto. Para isso, a Anew implementou um sistema baseado no software da Dzyon, que integra ERP, supply chain, CRM, BI e workflow. Foram investidos 250 mil reais no projeto, que integrou os departamentos em um banco de dados, além de reduzir custos e aumentar o faturamento.

**REGIME NOS CUSTOS**

Sediada em Brasília, a Faculdade Michelangelo apostou nos thin clients para a atualização de seu ambiente de TI. A instituição investiu cerca de 300 mil reais em 75 estações Sun Ray, além de dois servidores, switches e backbones. Resultado: reduziu custos com software, suporte técnico e ganhou estabilidade nas soluções de TI.

**PROCESSOS SEMPRE À MÃO**

Controlar melhor os processos do escritório Alino & Roberto Advogados era uma obsessão para seus proprietários. A empresa já tinha licenças do Citrix MetaFrame e com a aquisição de um outro escritório montou um servidor Linux. "Configuramos um firewall que negasse acesso a sites de músicas. Instalamos o OpenVPN e configuramos uma VPN", lembra André Quintão, analista de informática da empresa. "Ganhamos agilidade para os processos."

**GESTÃO EM TEMPO REAL**

A gaúcha Diga Distribuidora de Produtos Telefônicos implantou o J-Sales on Demand, sistema de automação de força de vendas que gerencia agentes e estoques em tempo real. O sistema reúne smartphones TREO 600, da Palm, 660, da Nokia e Sistemas CX65, que permitem fazer a rota de visitas. O investimento foi de 180 mil reais. "Ganhamos em agilidade e produtividade", diz Robinson Casagrande, um dos coordenadores do projeto.



Braga:  
até mesmo  
as operadoras  
notaram a redução

## UM NOVO JEITO DE DIZER ALÔ

**ALE Combustíveis corta a  
conta telefônica em 76%  
com o novo sistema VoIP  
que interliga as filiais**

Reduzir custos com avanços tecnológicos é uma questão estratégica na ALE Combustíveis, empresa de 300 funcionários que integra o Grupo Asamar. Foi essa a tônica, por exemplo, do projeto para controle, gestão e segurança das informações, implementado em 2005 com programas da Symantec. Foi o que ocorreu, também no ano passado, com a implantação do sistema de monitoramento de toda a estrutura da rede e dos links de comunicação, baseado no software da norte-americana ASG. Não poderia ser diferente, portanto, o enfoque do atual projeto de implementação da tecnologia VoIP para interligar o sistema de comunicação da empresa, que conta com 450 postos em 28 localidades do Brasil. “Estamos sempre buscando novidades tecnológicas que contribuam para reduzir os custos”, resume Renato Braga, gerente de TI da empresa.

A ALE desembolsou aproximadamente 70 mil reais na aquisição de um PABX MD110, da Ericsson, instalado na matriz em Belo Horizonte, e de modelos BP250 para as demais filiais envolvidas no projeto. Em cada PABX, instalou placas IP, também da Ericsson, para possibilitar a comunicação através de tronco e não dos ramais. Esse é, por sinal, o grande diferencial do projeto de VoIP da ALE, de acordo com Braga. “A maioria dos projetos de telefonia IP é baseada em aparelhos IP, o que limita a utilização do recurso, pois envolve um grande investimento em roteadores e outros ativos da rede. Na estrutura da ALE, qualquer pessoa de uma filial com comunicação IP pode falar com qualquer outro funcionário apenas digitando o número do ramal, sem a necessidade de ter um aparelho dedicado. A comunicação VoIP ocorre de PABX a PABX e não de telefone ao PABX”, explica ele.

O efeito do sistema VoIP nos custos de telefonia foi imediato, segundo Braga. O valor das ligações entre as várias localidades caiu 76%, indica o gerente de TI. “Foi uma mudança tão gritante que muitas operadoras com as quais operávamos chegaram a nos procurar para saber o que tinha acontecido, pois a bilhetagem tinha diminuído substancialmente”, relata.

Na ALE Combustíveis, redução de custos operacionais significa produtos com preços mais atraentes. E preço atraente é muito importante para uma empresa que pretende ampliar sua participação em um mercado altamente competitivo como o de combustíveis. Em 2005, a ALE investiu pesado em infra-estrutura e capital de giro para comercializar 1,56 bilhão de litros de combustíveis, 18% a mais que em 2004. As inovações na área de TI, como o projeto de VoIP, acabaram contribuindo para esse resultado, avalia Braga. “Além disso, alcançamos alto nível de satisfação dos usuários com as facilidades oferecidas”, ressalta.

### Raio X

**ALE Combustíveis S.A**

**Projeto:** : VoIP

**Tecnologias principais:** PABX Ericsson MD 110, BP 250, placa IP (Ericsson)

**Investimentos:** R\$ 70 mil

**Resultados:** economia de 76% no valor da conta de telefonia e maior satisfação dos usuários

## // CATEGORIA DE 151 A 300 FUNCIONÁRIOS

**HÓSPEDE ONLINE**

Com cinco unidades no Brasil e uma em Portugal, o grupo hoteleiro Bouços e Justo investiu cerca de 100 mil reais na integração de seus sistemas. A meta é oferecer segurança e atendimento diferenciado aos hóspedes, segundo Eribert Justo Junior, sócio-diretor. O projeto foi iniciado no Corpus Motel, em São Vicente (SP), com a implantação do SBS – Windows Small Business Service 2003, que permite centralizar as informações em um servidor, gerenciar o CRM, monitorar 32 câmeras e controlar o acesso dos hóspedes à internet.

**BIG BROTHER RURAL**

Para se diferenciar no setor da pecuária, a fazenda Ramalhete, de Rio Brilhante (MS), adotou uma solução que reúne link de internet via satélite, conexão Wi-Fi na área administrativa, câmeras IP para monitoramento e sistema de identificação animal. E já está sendo imitada por outros fazendeiros da região, segundo Rafael Possik Jr, gestor de TI da fazenda. Foram investidos 100 mil reais e os resultados esperados são faturamento em torno de 1 milhão de reais este ano e aumento de 3 mil para 10 mil cabeças de gado.

**COMUNICAÇÃO REMODELADA**

Com uma estrutura de comunicação superada, a Fundação Instituto de Administração (FIA) decidiu mudar radicalmente: substituiu todos os PABX analógicos por modelos híbridos, preparados para a convergência da infra-estrutura com VoIP. Com o apoio de fornecedores, o investimento não passou de 140 mil reais. "O grande diferencial é a qualidade dos equipamentos e a estabilidade que eles proporcionam" afirma Eduardo Savarese Neto, responsável pela rede da FIA.

**INVESTIMENTOS NA PONTA DO LÁPIS**

Provedor de serviços de TI, a InfoServer, de Osasco (SP), utiliza a tecnologia para analisar os custos de venda e gerir os projetos e recursos utilizados por seus clientes. Foram quatro meses de trabalho e gastos de 120 mil reais para implantar o EPM (Enterprise Project Manager) e o CRM (Customer Relationship Management) para otimizar a utilização em projetos e serviços em 80%. "Conseguimos maior controle do ciclo de vendas e uma análise detalhada do investimento", diz Leandro Lopes, gerente de pré-vendas da empresa.

**CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL**

Formar uma comunidade envolvendo 170 funcionários, 1,2 mil clientes e uma rede de assistências técnicas em todo o País não é tarefa fácil. Mas foi no que apostou a Spress Informática, provedora de serviços de TI de Belo Horizonte. A empresa instalou o Planetfone, um PABX IP de grande capacidade, para permitir a troca de informações entre os integrantes de sua comunidade, em tempo real e remotamente. O investimento foi de 70 mil reais.

**FATURA EM ALTA**

O sistema de faturamento da AES Communication Rio de Janeiro, empresa que conta com infra-estrutura de distribuição de energia elétrica em municípios como Rio de Janeiro e Duque de Caxias, causou impacto. Denominado Apuração e Faturamento, ele utilizou SQL Server, VB Net e Crystal Report, com investimentos de 100 mil reais. Além de minimizar a margem de erro, contribuiu para a melhoria dos serviços.

**SECRETARIA VIRTUAL**

Esqueça o guichê. Nas Faculdades Associadas de São Paulo, o atendimento é virtual. Notas, faltas, tudo é feito pela web depois da implantação da Secretaria Virtual, que exigiu investimentos de mais de 100 mil reais. Trata-se de uma plataforma 100% web, com três servidores Windows 2000 Server e banco de dados baseado em software livre.

**ESTÁGIOS MONITORADOS**

Com mais de 500 mil estudantes cadastrados, 1,8 mil instituições de ensino e 1,2 mil empresas parceiras, o Núcleo Brasileiro de Estágios, de São Paulo decidiu automatizar o atendimento dos 80 mil contatos que recebe mensalmente. A solução, a plataforma Talk ePbx, da Talktelecom, foi fundamental para monitorar e gravar os contatos.

**LIGAÇÃO ECONÔMICA**

Transportadora com atuação no Porto de Santos e nos aeroportos de São Paulo e Viracopos, a Estrada Transportes é movida a VoIP. A solução (equipamentos de voz da Ebrax, firewall da Sonicwall para VPN e Frame Relay da Telefonica) oferece comunicação da empresa com clientes. "Reduzimos em 30% as contas telefônicas", diz Eduardo Valim, supervisor de informática.