

Série Especial



Prêmio Profissional
de TECNOLOGIA
da INFORMAÇÃO
2008

Nas utilities, os CIOs atendem empresas gigantes com pouca gente.



Tatiana Sendin

▶ atalho

Os diretores da Sabesp planejam investir o dobro, mas Fernando Menezes, o diretor da área de TI, não tem como contratar pessoal. Esse é um problema comum para os CIOs de concessionárias de serviços públicos: por um motivo ou outro, ele não consegue contratar gente em número suficiente. Para piorar, esse time pequeno de técnicos precisa fazer o trabalho da TI e ajudar o usuário a fazer o dele: achar informações e preparar relatórios para enviar para a agência reguladora. Não é culpa do usuário; é que os sistemas de informática precisam de reformas, para que dêem ao usuário maior autonomia. Mas, de novo, para reformar os sistemas de informática, o CIO precisa de pessoal.

Fernando Menezes, diretor de informática da Sabesp, se prepara para trabalhar o dobro nos próximos quatro anos. De 2007 até 2010, os diretores investirão R\$ 6 bilhões para melhorar o serviço de água e esgoto nas cidades servidas pela Sabesp. De 2003 a 2007, eles investiram a metade disso, R\$ 3 bilhões, e Fernando já trabalhou bastante.

Desde que Fernando entrou na Sabesp, há cinco anos, a Sabesp não contrata funcionários. Alguns funcionários saíram da empresa, outros se aposentaram, uns morreram. “E nenhum concurso público é feito para repor as pessoas.”

A falta de funcionários é um problema comum entre CIOs de empresas de serviços públicos (as utilities). Fernando tem 230 técnicos para manter os sistemas e os computadores que suportam os 7 milhões de clientes da Sabesp. O grupo Energias do Brasil passou por uma reestruturação e a área de TI passou de 179 técnicos, em março de 2005, para 38, em janeiro de 2008. A Companhia

Hidroelétrica do São Francisco (Chesf), responsável pela geração, transporte e a venda de energia em oito estados do Nordeste, emprega 113 técnicos de informática: 40% da equipe têm menos de cinco anos de empresa. “O restante”, diz Sandra Camelo dos Santos, superintendente de TI da Chesf, “tem mais de 20 anos.” Sandra e sua equipe precisam tocar 57 projetos de TI este ano.

Medo da agência

No começo de 2008, Fernando leu as notícias sobre a Aneel, que reduziu as tarifas de algumas concessionárias de energia elétrica. Em algumas concessionárias, o corte chegou a 17%. A Aneel é a agência nacional que fiscaliza o setor de energia. A cada quatro anos, os fiscais da Aneel avaliam os custos e a produtividade das concessionárias. Se os executivos não comprovam os investimentos das concessionárias, a agência não aprova o aumento da tarifa. Se a produtividade da empresa aumenta demais, mas os custos também aumentaram,

a agência reduz a tarifa. Se a concessionária descumprir uma norma, ou atrasa uma obra, a agência multa também. As multas são altas.

Fernando agora presta mais atenção em notícias sobre agências reguladoras. Até o ano passado, as concessionárias de saneamento eram as únicas sem agência reguladora. As agências estão relacionadas ao PAC do Saneamento, criado em 2007 pelo presidente Lula para melhorar os serviços básicos no país. Segundo um estudo do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, ainda existem 34,5 milhões de pessoas sem acesso à coleta de esgoto nas áreas urbanas. Quanto se trata de esgoto, o Brasil está 3 pontos percentuais abaixo da média da América Latina como um todo; e 15 pontos percentuais abaixo da Argentina e do Chile. A diferença entre a agência reguladora de saneamento e a de energia (Aneel) e a de telefonia (Anatel): a de saneamento é municipal.

Em dezembro de 2007, o Estado de São Paulo, dono parcial da Sabesp, criou a

fotos: divulgação



Fernando, da Sabesp: há cinco anos, a concessionária não contrata funcionários.

Arsesp para fiscalizar a Sabesp e as concessionárias de energia e gás do estado. Como a concessão do serviço de saneamento é do município, os prefeitos de São Paulo podem seguir as regulamentações da Arsesp, ou podem criar suas próprias agências de fiscalização. A maioria dos prefeitos com quem a Sabesp renovou o contrato de concessão preferiu seguir a Arsesp. O prefeito de Lins, no entanto, criará uma agência da cidade. “O pessoal reclama que tem uma agência”, diz

Fernando. “E nós podemos ter várias.”

Sem a agência, a concessionária faz o papel de executor e regulador ao mesmo tempo. Os prefeitos não exigem relatórios complexos, a concessionária não insiste. Sem a agência, a conversa entre o prefeito e os diretores da Sabesp era mais ou menos assim: assinamos o contrato; voltamos a nos falar daqui a 30 anos. Com a agência, a conversa passa a ser constante.

600 sistemas

Desde o começo do ano, Fernando e os outros diretores da Sabesp conversam com os fiscais da Arsesp para definir o plano de ações. Fernando acha que terá de gerar sistemas com maior nível de informação. Talvez tenha de mudar procedimentos em alguns dos 600 sistemas operacionais da

Sabesp. E, com certeza, irá modernizar o sistema contábil e o plano de contas. Isso estava programado antes da agência.

Fernando e os técnicos desenvolvem um sistema para a Sabesp “apropriar os custos”. Com o sistema, explica Fernando, os executivos da Sabesp saberão quanto custa cada processo em cada município que a concessionária atende. Quanto custa para a Sabesp o tratamento e a distribuição de água no município de São Bernardo do Campo? Fernando espera mostrar porque um metro cúbico de água custa X num município e X+1 no outro município. As informações

ajudarão os executivos a melhorar a gestão dos custos e os critérios de rateio. “Porque se o pessoal de apropriação de custo erra nas contas, o erro se acumula para a frente.” É quando as agências cortam as tarifas.

Em grandes cidades, como São Paulo, os agentes da Sabesp visitam casas, medem hidrômetros e imprimem contas de água e esgoto todos os dias. Todos os dias, a Sabesp recebe de clientes e paga fornecedores. Por mês, a Sabesp movimenta R\$ 500 milhões. As rotinas financeiras e contábeis são intensas no setor de utilities. Com o sistema comercial, a empresa tarifa os serviços, emite contas,

processa pagamentos. Nas operadoras de telefonia, principalmente as celulares, isso é feito de acordo com o perfil de cada cliente — e o sistema da operadora leva em conta os serviços usados de outras operadoras. Se um dia um promotor cancela a cobrança de um serviço qualquer, numa cidade qualquer, as empresas de utilities precisam parar de emitir as contas até que algum tribunal resolva a questão. Os sistemas comerciais e de cobrança precisam também contar com as tarifas sociais: as concessionárias subsidiam as clientes sem condições de pagar as tarifas normais.

Quebra-galho

230 técnicos são poucos para o porte da Sabesp. Para dar conta dos projetos da Sabesp, Fernando contrata fornecedores terceirizados. Contratar fornecedores terceirizados, diz Fernando, é a pior opção. Para contratar um fornecedor, ele precisa de técnicos que acompanhem o fornecedor e absorvam o conhecimento, ao mesmo tempo em que ditam as regras do negócio. “Não dá para exigir que um consultor conheça as regras da Sabesp.”

A Sabesp tem técnicos de informática espalhados pelas unidades de negócios;



Sandra, da Chesf: 60% da equipe tem mais de 20 anos de empresa.

SOFTWARE • TECNOLOGIA • CONSULTORIA • BPO • INFRA-ESTRUTURA • EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA



Sua empresa Integrada.
Sua empresa unida.

Fernando, da Sabesp: há cinco anos, a concessionária não contrata funcionários.

Ser igual, sendo sempre diferente.
Soluções eficazes e adaptáveis são nossa obrigação,
se focássemos apenas em tecnologia, seríamos comuns.

Por isso, o que para muitos são diferenças para nós são premissas.

O que faz a TOTVS singular é a capacidade de ser humana.

A TOTVS é a maior empresa latino-americana de desenvolvimento de software de gestão empresarial.

Tenha uma experiência única. Seja qual for o porte ou ramo de sua empresa, acesse totvs.com ou ligue 0800 709 8100 e conheça as ferramentas que são referência no mercado nacional e mundial.



LOGOCENTER • MICROSIGA • RM • TOTVS CONSULTING • TOTVO • B08 • VITRINE

:: CARREIRA

são formados em TI e ajudam Fernando em serviços simples, como gerar relatórios e ajudar o

usuário. Raramente ajudam nos projetos complexos.

Numa conversa, Fernando descobriu que o superintendente comercial da

Sabesp tem uma funcionária formada em informática. O superintendente gostaria de mandar a funcionária para a área de informática, para ela

se desenvolver na profissão. O problema, disse o diretor, é que só ela e outro assistente trabalham na área comercial. Fernando queria pelo

menos mais 50 pessoas na área de informática para cuidar do suporte, do banco de dados, e desenvolver sistemas. Também queria técnicos para “pensar para a frente”. Ele e outros funcionários da Sabesp aguardam a autorização do governo para um concurso público. A autorização precisa sair até julho, se não o concurso fica para 2009. Este ano é um ano de eleições.

Xangai

Fernando estuda novos sistemas de gestão empresarial para melhorar a produtividade da Sabesp, que usa um sistema antigo. Agora ele quer um moderno, que traga para a empresa as melhores práticas de negócio do mercado. Fernando quer instalar o ERP com pouquíssimas adaptações. E quer instalar o ERP em 18 meses, com o custo estimado no começo do projeto.

Vai contratar uma consultoria para instalar o ERP. E depois de conhecer as melhores práticas do ERP contratado, vai rever os processos da Sabesp. “Rever os processos da Sabesp será o primeiro serviço do fornecedor do ERP.” A Sabesp passará pela revisão de processos, começando pelos processos administrativos e financeiros — os mais usados na contabilidade, na gestão orçamentária, nos custos, nas contas a pagar e a receber.

Paralelo à mudança de processos, a Sabesp mudará o organograma da empresa.

A Sabesp faz isso, diz Fernando, para acatar a exigência da regulamentação, para atender melhor o cliente, para entender o mercado, para competir com os concorrentes. Para abrir a possibilidade de vender serviços fora de São Paulo, e fora do Brasil. “Brinco que começaremos por uma cidade bem pequena... Xangai.”



Programe-se!
ANO 7 NA SUA AGENDA!



Maior evento de Auditoria de Sistemas, Segurança da Informação e Governança da América Latina

Tema Central: Sustentabilidade

Serão mais de 80 Atividades, nos 3 dias de congresso, ministradas pelas principais especialistas do mercado nacional e internacional.

Temas:



Atividades: Keynotes Speaker, Painel e Conferências Técnicas e Soluções, Casos de Sucesso e Tutoriais.

Inscriva-se já e aproveite!
Promoção Especial até 30 de julho

Benefícios:

- Participação em todas as atividades nos 3 dias de congresso;
- Hospedagem, com café da manhã;
- Convite VIP para a FESTA CNASI/CLASI (atividade cultural);
- Participação no Passaporte CNASI/CLASI, para concorrer a diversos prêmios.

Acesse o site e faça sua inscrição!

www.cnasi.com.br



XVII CONGRESSO NACIONAL DE AUDITORIA DE SISTEMAS, SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E GOVERNANÇA



II CONGRESSO LATINO-AMERICANO DE AUDITORIA DE SISTEMAS, SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E GOVERNANÇA

II CONGRESO LATINOAMERICANO DE AUDITORIA DE SISTEMAS, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y GOBERNANZA DE TI

2 0 0 8
22, 23 e 24 de setembro
Centro de Convenções Frei Caneca

www.cnasi.com.br
www.clasi2008.com.br

I PRÊMIO CNASI/CLASI 2008
Inscriva e apresente seu artigo (trabalho técnico), e concorra ao I Prêmio CNASI/CLASI. Consulte o regulamento no site

www.cnasi.com.br/premio

LARGUE NA FRENTE!

Patrocine o maior evento de Auditoria de Sistemas, Segurança da Informação e Governança da América Latina.
Central de Atendimento: tel.: 11 5531-3885 contato@cnasi.com.br
Patrocinios: comercio@cnasi.com.br

Patrocinadores

Patrocinadores

Apelo Institucional

Apelo Técnico

Apelo Especial

Patrocinadores Parceiros