

Especial Pequenas e médias empresas

Tecnologia Smartphones e tablets são atualmente os maiores facilitadores para esse monitoramento

Ferramenta permite controle remoto da operação nas férias

Genilson Cezar

Para o Valor, de São Paulo

A gestão remota, que permite a um executivo gerenciar seus negócios de qualquer ponto ou de qualquer lugar, mesmo de férias na praia ou em viagem, já não é mais simples modismo para as pequenas e médias empresas brasileiras. Muitas resolveram adotar produtos e tecnologias avançadas, como smartphones, tablets, videoconferência, aplicações e software de gestão na “nuvem” para facilitar e auxiliar no controle dos negócios a distância.

Mais do que nunca, trata-se de uma alternativa para ganhar mais produtividade, avaliam fabricantes de produtos, consultores e gestores de empresas. “O mercado exige que as empresas tenham rapidez na ação e tomada de decisão como forma de se manter competitivas”, resume André Ribas, sócio diretor da SocialBase, uma startup catarinense que atua desde o início de 2013 no mercado de redes sociais corporativas, usando o modelo “Software como Serviço” e produzindo conteúdo de suporte para gestão remota de pequenas e médias empresas.

“Com a queda das barreiras técnicas na comunicação, cabe ao empreendedor utilizar a comunicação a seu favor, socializando as informações disponíveis para que toda (ou boa parte) a organização contribua com suas opiniões, comentários e ideias. Essa “inteligência” colaborativa é o ponto-chave para engajar seus colaboradores, organizar o conhecimento, aumentar a produtividade e inovar sistematicamente”, diz ele.

Os smartphones e tablets são os maiores facilitadores para esse monitoramento, mas os produtos disponíveis no mercado incluem

uma parafernália de softwares e dispositivos digitais altamente sofisticados (sensores, identificação biométrica, redes wi-fi e servidores virtuais), que permitem a gestão remota sem perda de tempo e deslocamentos improdutivos.

A Portaria do Futuro, em São Paulo, por exemplo, é um serviço de portaria que integra biometria, interfone e software de comunicação que faz atendimento de entrada de condomínios e empresas a distância, dispensando porteiros. “Usamos o acesso remoto da Embratel para gerenciar tanto a parte de voz quanto o serviço de identificação biométrica e controlar o acesso em prédios residenciais e comerciais”, disse Cleno Schlickmann, diretor da empresa, que estava de férias numa praia em SC.

A Rede Supermercados Estrela, que conta com oito lojas e mais de 500 colaboradores em Presidente Prudente, Regente Feijó e Álvares Machado, em São Paulo, utiliza o Cockpit ERP, um sistema de monitoramento em tempo real de informações gerenciais desenvolvido pela Sinco, que opera dentro de um ambiente web, informa Silvio Souza, gestor de negócios da companhia. “Além de monitorar as atividades da empresa, o sistema permite que o gestor envie solicitações de ações a serem tomadas pelos colaboradores, podendo acompanhar a sua execução.”

A Ecocentauro, desenvolvedora de sistemas para gestão empresarial, sediada em Cascavel (PR), gerencia o trabalho de seus técnicos para atendimento remoto de suporte técnico a mais de mil clientes, utilizando a solução da LogMein, empresa americana baseada em Boston. “O software se conecta com a máquina da empresa cliente, faz transferência de arquivos, vê alertas de serviços e está disponível 24 horas por dia”, relata Cristiano

Mendes, diretor da empresa. “É um caminho fácil para acesso a computadores remotos, permitindo também vídeos em alta definição e transmissão de som”, afirma.

Segundo Fernanda Fronterotta Bernasconi, executiva de mobilidade da IBM Brasil e América Latina, a explosão da adoção de dispositivos móveis no país e as perspectivas do crescimento exponencial de novos serviços móveis a partir da implantação das redes de 4G são alguns dos fatores que justificam o interesse. Como parte desse esforço, a companhia fez de aquisições relacionadas a mobilidade nos últimos quatro anos.

De acordo com Fernanda, a IBM tem tecnologias como a do Mobile First, anunciada no fim de 2013, que permitem gerenciar esse processo de ponta a ponta, como aplicações que ajudam as empresas a se comunicar com os milhões de dispositivos móveis e sensores que hoje integram desde automóveis a sistemas de controle de trânsito, edifícios inteligentes ou aplicações domésticas. “São soluções que conseguem suportar um milhão de sensores ou dispositivos móveis concorrentes e que podem comportar até 13 milhões de mensagens por segundo”, diz ela.

Desde meados do ano passado, a Embratel oferece serviços de conexão e comunicação para o segmento de pequenas e médias empresas. “Criamos um serviço simples e econômico que pode ajudar as pequenas empresas a modular seu negócio. Estamos falando de serviços de banda larga, conexão de internet dedicada e também conexão de redes de dados, serviços de telefonia de voz”, destaca Adriana Coutinho Vialli, diretora executiva de negócios empresariais da Embratel.

Desconhecimento atrasa melhorias na gestão

De São Paulo

A segurança ainda é a maior preocupação das pequenas e médias empresas para adoção de ferramentas de acesso e gestão remota de suas aplicações de negócios. Mas o desconhecimento dos benefícios das novas tecnologias também atrasa muito a mudança de paradigmas. “Mais do que as grandes corporações, que já contam com grandes aparatos e uma série de políticas internas, as pequenas empresas morrem de medo de sofrer invasão. No entanto, o grande desafio ainda é comportamental. O pequeno empresário não está preparado para colocar a gestão remota no seu perfil de negócio”, explica Ana Cláudia Plihal, diretora de comercial da Cisco.

Conquerir esse empresário, segundo ela, é um trabalho que exige muitas horas de consultoria. “O desenho que a gente propõe e que está embutido em toda a infraestrutura tecnológica, seja no ambiente wi-fi, seja utilizando tecnologia móvel ou no ambiente cabeadado, pressupõe o mais alto nível de segurança”, afirma.

A HP, um dos maiores fabricantes de computadores, atua hoje com grande ênfase na área de dispositivos móveis, com soluções para segurança de hardwares acessados fora do escritório, tanto em arquitetura aberta, quanto proprietária. A empresa concorda que o desconhecimento dos efeitos da tecnologia é um dos principais obstáculos ao avanço da gestão remota nas pequenas e médias empresas. “Falta conhecimento para o uso das ferramentas de acesso remoto, inclusive de recursos funda-



Ana Cláudia, diretora da Cisco: “O grande desafio ainda é comportamental”

mentais como o da criptografia”, diz Augusto Rosa, diretor da área de computação da HP Brasil. “Os pequenos empresários até querem produtos mais sofisticados, mas precisam de suporte e processos técnicos para utilizar devidamente os recursos dos novos ambientes.”

Para Cassio Dreyfuss, vice-presidente do Gartner, empresa global de consultoria, o CEOs brasileiros, mesmo os das pequenas e médias empresas, estão preocupados com o fenômeno da intensa digitalização, que envolve processos de mobilidade, redes sociais e de informação e a chamada computação em nuvem. “Essa convergência vai alavancar incrivelmente novos modelos de negócios até agora não pensados”, diz ele.

O tamanho das empresas, claro, é um limitador. “As empresas brasileiras são em média menores que suas congêneres internacionais. Não têm nem tempo, nem dinheiro, nem paciência para ter uma área de TI para criar essas oportu-

nidades de negócios, incluindo a gestão remota. Faltam conhecimento e sofisticação tecnológica. Por isso, precisam lançar mão de recursos externos. Para implantar esse novo estilo de gestão, um pequeno negócio vai ter que lançar mão de profissionais do mercado, usar consultoria de maneira muito intensamente. Num nível mais sofisticado, com uso de provedores de serviços na nuvem”, detalha.

Na visão de Dreyfuss, essa é a grande mudança de paradigma nas pequenas e médias empresas para adoção de conceitos inovadores de gestão remota. “Elas estão acostumadas a deliberações presenciais. As novas tecnologias estão possibilitando que explorem ferramentas de gestão remota pela mobilidade”, avalia. “Mas para poder explorar essas ferramentas as empresas precisam ter processos organizacionais bem desenvolvidos, documentados, mais formais. E isso elas ainda não têm.” (GC)



Adriana Vialli: “Criamos um serviço econômico que pode ajudar as pequenas empresas a modular seu negócio”

Plataformas atendem vários perfis

De São Paulo

A definição da plataforma tecnológica para adoção de conceitos inovadores de gestão remota não é a mesma para todos os perfis de empresa, antes de tudo, que a empresa saiba qual é a sua estrutura de pessoas e aonde pretende chegar. Ou seja, qual o perfil do negócio — e se ele requer interação intensa com o cliente final, dentro da empresa, ou se o cliente exige sua presença muito mais fora da empresa. Se essa última for a alternativa, então a empresa pode começar a trabalhar uma solução de web, para acesso remoto, que pode utilizar até mesmo sistemas de videoconferência com seus clientes, de forma controlada, usando linguagem criptografada.

“A ideia é prover acesso à internet com políticas de segurança”, diz Ana Claudia Plihal, diretora de comercial da Cisco. “Tudo de-

pende muito do perfil de negócio, onde os recursos da empresa estejam, e aí é que entram as ferramentas. Estamos falando da infraestrutura de rede, de Wi-Fi e segurança e de colaboração — desde telefonia e a infraestrutura de videoconferência. Esse ambiente está na nuvem e permite que um celular realize reuniões, com vídeo, voz e apresentação de imagem”, destaca.

“O pequeno empreendedor não dá o primeiro passo por temor de custo. Mas quebrado esse temor, eles vêm que isso é um mito. Até porque muitas coisas hoje estão em nuvem, e o que a nuvem traz em termos de confiabilidade é a possibilidade do pagamento por demanda, pagar conforme o uso, isso viabiliza muita coisa”, afirma Ana Cláudia. A discussão passou a ser mais como a despesa se encaixa no bolso da pequena empresa. “No caso das micros,

elas buscam mais solução de consumidor, de usuário final. Ou seja, querem que os preços caibam no bolso dos seus clientes.”

Para a Embratel, esse é o grande momento para as pequenas e médias empresas adquirirem tecnologias dentro do ambiente da “nuvem”, com pagamento por uso. Com isso, elas podem sair da informalidade de utilização de software pirata, contratar licença de software e pagar de acordo com o seu uso. “É uma solução que traz mais produtividade às pequenas empresas”, diz Adriana Coutinho Vialli, diretora executiva de negócios empresariais da Embratel. “Hoje, um pequeno empresário pode contratar uma ferramenta de produtividade, na nuvem, a preços extremamente agressivos. Paga R\$ 18,00 a licença por mês. São aplicações que proporcionam mobilidade e colaboração”, diz Adriana.

MANUAL DE SOBREVIVÊNCIA PARA EMPRESAS

40 dicas para você dominar o mundo digital

PEQUENAS & GRANDES

Empresas & Negócios

COMO CONSTRUIR UMA EMPRESA PARA DURAR

Um guia para sobreviver (e lucrar) nos 10 primeiros anos

SÃO FRANCISCO A NOVA CAPITAL DAS STARTUPS

O FENÔMENO DAS SORVETERIAS DE LUXO

PESQUISA EXCLUSIVA AFINAL, O QUE OS FUNCIONÁRIOS QUEREM?

Já nas bancas

TAMBÉM DISPONÍVEL PARA TABLETS.