



# Samae 24h

## A empresa

O Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto - Samae é a autarquia que trata das questões de saneamento no município de Caxias do Sul (RS). Atendendo cerca de 150.000 economias de água, em uma população de aproximadamente 450.000 habitantes, a estrutura do Samae conta com cerca de 350 colaboradores diretos, distribuídos em diversos pontos da cidade, como em prédios administrativos, técnicos, escritórios de serviços, estações de tratamento, bombeamento e depósitos. Praticamente todos os postos administrativos do Samae estão baseados em soluções informatizadas e contam com inúmeros recursos tecnológicos na operação técnica. A atual gestão acredita na tecnologia como ferramenta de produtividade, segurança e conforto, investindo em ideias e projetos. A TI

tem exercido o papel de fomentador de soluções inteligentes, propondo, pesquisando, implantado e mantendo tais soluções, balizando-se sempre na eficiência das propostas, transparências nos processos e zelo pelo patrimônio público.

### O desafio: fornecer serviços a população 24 horas por dia

Antes da parceria com a Seprol e da reestruturação do Datacenter, o Samae contava apenas com servidores de torre, cada um com seus serviços e dispositivos de armazenagem. O Datacenter era bastante amplo e demandava muito esforço para manutenções, estando vulnerável a falhas. A empresa também sen-

tiu a necessidade de fornecer serviços à população 24 horas por dia. Assim, foi projetado todo sistema para isso, proporcionando ao usuário interno, os recursos

necessários para o atendimento externo. Isso engloba os serviços de atendimento a população, como sistemas de ordens de serviço, correio eletrônico corporativo, portal de serviços entre outros.

### Soluções em software e hardware de alta performance

A parceria entre o Samae e a Seprol iniciou no ano de 2007, com a aquisição de um Storage EVA 4100, o ambiente Fibre-Channel e ainda um Robô para Backup. Desde então, foram adquiridos

**“Hoje, temos a segurança de um ambiente robusto, altamente tolerante a falhas, que reduziram o tempo de parada dos serviços essenciais à população.”**



## Reestruturação do Datacenter permite serviço 24 horas ao cidadão.

microcomputadores, monitores, Storages, BladeSystem, servidores rack, Rack's Hp, licenciamento de software vinculado às soluções e serviços manutenção de hardware. Um dos projetos foi a reestruturação do datacenter do Samae, que iniciou com a aquisição do primeiro Storage. O Samae também conta com o suporte técnico da Seprol. Na área de servidores e soluções de grande porte, o contrato é direto com a HP, porém a Seprol mantém a gestão do processo, acompanhando, agilizando e cobrando a performance do contrato. No que tange a novas demandas ou diagnóstico de eventos, o Samae também possui um apoio direto da área técnica da Seprol. No setor de suporte de microinformática, as duas empresas possuem um contrato específico, com mão de obra local, que está sendo mantido dentro de padrões qualitativos elevados. ●

## Redução de custos e atendimento integral nas 24h do dia

Com os serviços prestados pela Seprol, o Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Caxias do Sul sentiu as melhorias imediatamente, como por exemplo:

O projeto de reestruturação do Datacenter evoluiu para um sistema de Site-backup, proporcionando alta disponibilidade nos principais serviços – Dados e Banco de dados;

Com a chegada do Blade System, passou-se a implementar virtualizações, economizando drasticamente em hardware, refrigeração, manutenção, espaço físico e custos de licenciamento;

Hoje a empresa conta com 45 servidores (físicos e virtuais) em um ambiente enxuto, com alta disponibilidade, pouca manutenção e uso bastante racional dos investimentos realizados;

O projeto “Samae 24 Horas” também recebeu benefícios. Hoje, os usuários internos possuem todos os recursos necessários para fazer o atendimento externo durante 24 horas por dia. Anteriormente, eram disponibilizadas apenas 12 horas diárias.



## Abre aspas

*“A Seprol nos apóia na garantia operacional das soluções que implantamos. Os benefícios que a empresa traz para o Samae traduzem-se em segurança, disponibilidade e agilidade na prestação destes serviços fundamentais. A qualidade dos serviços prestados levou o Samae a incluí-la nos processos subsequentes de compras e projetos. Além disso, temos a segurança de um ambiente robusto, altamente tolerante a falhas, que reduziram o tempo de parada dos serviços essenciais.”*

**Gabriel Moretto Ribeiro**

*Diretor da Divisão de Tecnologia de Informação  
Samae/Caxias do Sul*



# Sebrae transforma a experiência do usuário com serviços de TI

## Desafios precisavam ser vencidos

A equipe de TI do Sebrae de Santa Catarina não contava com especialista em administração de redes e sentia falta principalmente para gerenciar as ferramentas de correio eletrônico (Microsoft Exchange 2003), servidores Active Directory (Microsoft Windows 2003) e ferramenta de Antivírus (Symantec Enterprise Protection), já que deixava o ambiente vulnerável e sem atualizações. O Sebrae/SC também não possuía profissional exclusivo para atendimento aos usuários e devido a isso, inúmeros chamados deixavam de ser atendidos. O núcleo não tinha uma central de serviço e todos os chamados dos usuários eram abertos em ferramenta desenvolvida internamente. Outra dificuldade estava relacionada à implantação de novas ferramentas ou melhorias nas soluções de infraestrutura disponíveis.

**Entre os principais benefícios conquistados pela entidade está a melhoria na satisfação dos clientes, pois a área de TI passa a conhecer e fornecer o que eles esperam.**

## Novas ferramentas trouxeram a solução

Em setembro de 2010, o Sebrae/SC iniciou a parceria com a Seprol, utilizando o processo de Governança de TI, orientado pelo framework ITIL, objetivando a continuidade dos negócios. No mesmo ano, houve a implantação de uma nova ferramenta de apoio ao gerenciamento dos serviços de TI, aderente ao ITIL, para apoiar a transformação do Help Desk em Service Desk ou Central de Serviços. O novo sistema, chamado Qualitor, também ad-

quirido através da Seprol, abrange não só a função da Central de Serviços de TI, mas também vários processos desta biblioteca, como os gerenciamentos de incidentes, problemas, mudanças, liberações, financeiro e configurações, com base de dados de itens de configuração (CMDB - Configuration Management Data Base). Atualmente a equipe da Seprol é responsável pelo gerenciamento, atualização e administração de todos os servidores de rede do Sebrae/SC. Também realizam o gerenciamento dos storages e o monitoramento dos seguintes ativos de TI: link de comunicação das unidades; link de internet da sede; antenas wireless e rotinas de backup.

## Sobre a entidade

O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - Sebrae é uma entidade privada sem fins lucrativos, criada no ano de 1972. Fundada para

Entidade  
conquista maior  
proximidade com  
os usuários, melhor  
performance nos  
atendimentos,  
e melhor  
entendimento  
dos usuários  
com relação aos  
serviços de TI

1  
2  
3  
4  
5  
6

## Resultados que superaram expectativas através dos serviços

Melhoria na satisfação dos clientes, pois a área de TI passa a conhecer e fornecer o que eles esperam;

Diminuição nos prazos de atendimento de incidentes, solução de problemas e execução de mudanças, associadas ao aumento da taxa de sucesso em tais processos;

Melhor informação sobre os atuais serviços de TI, possibilitando priorizar as alterações e melhorias necessárias;

Melhoria na qualidade dos serviços de TI, tornando-os mais confiáveis para o suporte à execução da estratégia de negócio;

Clareza na visão da atual capacidade da área de tecnologia da informação em entregar e suportar os serviços de TI demandados pela organização.;

Maior motivação dos integrantes da equipe de TI derivada da melhoria na satisfação no trabalho, obtida por um conhecimento melhor da capacidade disponível e mais elevada gestão das expectativas, tanto de TI quanto dos clientes e usuários.

Alexandre Souza,  
gestor do Núcleo de  
TI do Sebrae/SC



estimular o empreendedorismo e o desenvolvimento sustentável dos empreendimentos de micro e pequenas empresas do Brasil, atua com foco no fortalecimento do empreendedorismo e na aceleração do processo de formalização da economia por meio de parcerias com os setores público e privado, programas de capacitação, acesso ao crédito e à inovação, estímulo ao associativismo, feiras e rodadas de negócios. Por meio de parcerias com os setores público e privado, o Sebrae promove programas de capacitação, estímulo ao associativismo, desenvolvimento territorial e acesso a mercados. O Sebrae mostra aos milhões de micro e pequenos empresários deste País as vantagens de se ter um negócio formal, apontando caminhos e soluções, com o objetivo de facilitar o acesso aos serviços financeiros, à tecnologia e ao mercado, sempre com foco na competitividade empresarial. ●



## Abre aspas

*A Central de Serviços trouxe maior proximidade com os usuários, melhor performance nos atendimentos, melhor entendimento dos usuários com relação aos serviços de TI e clareza nos resultados. Vale ressaltar que todos os atendimentos de 1º nível da central de serviços são de responsabilidade dos técnicos da Seprol. Os atendimentos geram uma demanda de aproximadamente 300 (trezentos) chamados mensais, entre incidentes, dúvidas, solicitações, monitoramento e rotinas, atendidos e gerenciados pela Central de Serviços. A quantidade representa o atendimento realizado a todas as unidades de negócio do Sebrae e seus funcionários, dentro dos acordos especificados no Catálogo de Serviços de TI.”*

**Alexandre Souza**  
Gestor Núcleo de TI – Sebrae/SC



Poícia Militar de SC durante treinamento com a nova ferramenta

# PM de SC transforma informação em proteção

## Rapidez era o desafio

A Polícia Militar atua, seguidamente, no atendimento emergencial ao cidadão. Na execução desta atividade é primordial que os processos se desenrolem com rapidez, já que os minutos realmente fazem a diferença. Para que se possa alcançar o processamento em tempo real de todas as informações produzidas nestes atendimentos, a Polícia Militar de Santa Catarina (PMSC) sentiu a necessidade de utilizar uma plataforma ágil e que trouxesse resultados imediatos. Além disso, a PMSC também buscava serviços de tecnologia da informação que fossem voltadas para as áreas operacionais e administrativas da instituição.

## Integrar áreas com Inteligência de Negócios foi a solução

Os esforços na busca de uma ferramenta voltada para a área de Inteligência de Negócios na PMSC iniciaram no ano de 2009, quando o então Tenente Coronel Busi, Chefe da Coordenadoria Técnica Estadual das Centrais de Emergência 190 (CTECRE) desenvolveu sua monografia do Curso Superior de Polícia Militar (CSPM) na área de Inteligência de Negócios (Business Intelligence - BI), pesquisando e aplicando este conhecimento na Diretoria de Apoio Logístico e Finanças, como projeto piloto. No mesmo ano, sob a coordenação do Capitão Jacques, Chefe da Equipe de Desenvolvimento do Centro de Comunicação e Informática e sob a supervisão

A Polícia Militar de Santa Catarina sentiu a necessidade de utilizar uma plataforma ágil e que trouxesse resultados imediatos, algo fundamental em uma instituição que funciona em regime diuturno.

do Tenente Coronel Busi, foram dados os primeiros passos para habilitação e implementação da ferramenta de BI Qlikview. Foram adquiridas três licenças para desenvolvimento local e uma licença WEB para o servidor de aplicações. Nesta fase também foram habilitados os Oficiais do CCI/DALE, os quais realizaram uma análise criteriosa da ferramenta Qlikview.

Com a homologação da ferramenta e motivados pelo sucesso do treinamento, iniciou-se em 2010 uma série de reuniões técnicas junto aos gestores de algumas áreas estratégicas na PMSC (Recursos Humanos, Material Bélico, Gestão de Projetos - Dotproject, Sistema de Telefonia e Gestão Operacional) para o planejamento em conjunto entre os analistas de negócios e os gestores destes sistemas na PMSC, com o objetivo de propor soluções de BI que atendessem a demanda das respectivas áreas. Este trabalho, desenvolvido pelo então Centro de Comunicação e Informática da PMSC, culminou com a publicação de uma série de aplicações de BI para a Polícia Militar no ano de 2011.

Atualmente, a Diretoria de Tecnologia e Sistemas de Informação da PMSC (DTSI/PMSC - antigo Centro de Comunicação e Informática) desenvolve o BI do Programa Estadual de Resistência às Drogas (PROERD) e o BI do Gerenciamento da Frota Veicular (GVE), preparando-se para expandir a solução em todo o estado de Santa Catarina, com a expansão do número de licenças desta ferramenta.



Business Intelligence utilizada a favor do cidadão

## Outras benfeitorias para a Polícia Militar de SC trazidas pelo serviço de BI da Seprol:

1  
2  
3  
4

Auxilia, suporta e agiliza o processo decisório;

Centraliza e disponibiliza ao Comando Geral e aos demais gestores, informações atualizadas acerca das atividades desempenhadas e registradas nos sistemas específicos desenvolvidos ou mantidos pelo CCI para administração da nossa Corporação;

Transfere para a solução de BI a inteligência de negócios que cada gestor detém (adquirida através de seu conhecimento e experiência), possibilitando que a instituição, como um todo, evolua e atue em sinergia;

Permite diagnosticar variações de quantidade e qualidade nas bases de dados, em busca da excelência na coleta, registro e armazenamento de dados necessários à produção de informação rápida, disponível e confiável.

### Sobre a instituição:

A Polícia Militar de Santa Catarina - PMSC, órgão da administração direta do Governo do Estado de Santa Catarina, é uma instituição prestadora de serviços públicos na área de segurança pública, tendo como jurisdição a totalidade do território catarinense. A PMSC é responsável por atuar em diferentes campos, como: Segurança Pública (como Polícia Ostensiva Preventiva e como Polícia Ostensiva Repressiva); Campo da Segurança Integrada; Atuação no Campo da Defesa Territorial e Atuação no Campo da Defesa Civil. A Polícia Militar contribui, efetivamente, não só para a segurança, como para a preservação da cultura e das tradições de Santa Catarina. É considerada uma corporação modelo, modernizando-se nas ações de prevenção, segurança e proteção à comunidade catarinense. ●

## “ Abre aspas

*A experiência com a empresa Seprol é excelente para a PMSC, pois estende nossa capacidade de atuação a níveis competitivos, permitindo que os esforços tenham como foco a atividade fim: proteger o cidadão. A inteligência de negócios é compreendida pela empresa, que produz e disponibiliza tecnologia da informação para uso nas áreas operacionais e administrativas da PMSC. O atendimento pela equipe da Seprol é realizado por profissionais que, além das habilidades técnicas comprovadas através de suas certificações de mercado, possuem uma habilidade comportamental necessária a perceber e agir em uma instituição que funciona em regime diuturno.”*

**Jacques Eduardo Nunes**

Major da Polícia Militar/SC - Chefe da Divisão de Informática

A MELHOR SOLUÇÃO DE BI DO MERCADO POR UM PREÇO INIGUALÁVEL



QlikView

A partir de R\$

**25** mil  
o licenciamento

Ligue agora mesmo  
que nós iremos até você

**4007-1249**

Valor de entrada, válido em novembro de 2011 quando adquirido com serviço de implantação não incluso nesse preço.

ACESSE:  
[www.seprol.com.br](http://www.seprol.com.br)

**seprol**  
A EMPRESA QUE COMPLETA A SUA.