



INSPIRAÇÃO PARA INOVAR

NEGÓCIOS

BUSCA OK

LOGIN Senha: OK

Entrar automaticamente Esqueci minha senha Quero me cadastrar



Ampliar capa
Ed. Agosto de 2008

ASSINE A REVISTA

- SUMÁRIO
- Conteúdo Extra
- As Empresas + Inovadoras do Brasil
- Reportagens e análises
- Qualidade em gestão

A Notícia em 360°

PODCASTS

- Por trás da capa
- Por trás da reportagem
- Mulheres Alfa

BLOGS

- Blog do Líder
- Empresa Verde
- Finanças de Bolso
- Giro pela Bolsa
- Idéias e inovação
- Tecneira

INTERATIVIDADE

- Fórum
- Informe um erro
- Fale com a redação

SOBRE A REVISTA

ED. ANTERIORES

LEIA TAMBÉM

- Pequenas Empresas, Grandes Negócios
- Época
- Época SP
- EXPEDIENTE

INOVAÇÃO

Página Principal Tamanho do texto: A- A+

Faça um comentário | Leia os comentários | Envie a um amigo | Imprimir

EDIÇÃO 12 - FEVEREIRO DE 2008 | 08/02/2008 - 08:22

Coração brasileiro da IBM

No centro mundial de serviços de Hortolândia, trabalham metade dos funcionários da IBM no País. É uma minicidade que funciona sem parar para atender 40 clientes de mais de 100 países

POR RAFAEL BARIFOUSE

De segunda a sexta-feira, entre as 17h00 e 18h00, os corredores do prédio principal da IBM em Hortolândia ficam quase intransitáveis. Neste horário ocorre a troca de turnos dos sete mil funcionários da central de serviços da companhia, que funciona sem parar para atender mais de 100 clientes de 40 países. O tipo de trabalho feito no local envolve a prestação de suporte por call centers, o armazenamento e processamento de dados de empresas e o monitoramento de redes de transmissão, a prontidão é vital. Interrupções de alguns minutos podem resultar em prejuízos de milhões de dólares. Hortolândia é um dos quatro centros mundiais de serviços da Big Blue - os outros ficam em Buenos Aires, na Argentina, em Bangalore, na Índia, e em Pequim, na China. Estes locais são responsáveis por gerenciar as áreas de tecnologia da informação de outras empresas que foram terceirizadas para a companhia americana. "Até temos outros centros de serviços menores no Brasil, mas Hortolândia tem uma relevância única, com um trabalho de qualidade excepcional sendo realizado lá", diz Rogério Oliveira, vice-presidente da IBM para América Latina. O conjunto de oito prédios fica em um complexo empresarial a 105 quilômetros da cidade de São Paulo que abriga X empresas de tecnologia em uma área de um milhão de metros quadrados. O local está na região da Grande Campinas, o Vale do Silício brasileiro, que gera nada menos do que 9% do PIB nacional. Se o cérebro da IBM Brasil fica na sua sede, na capital paulistana, é em Hortolândia que está seu coração.

A IBM está em Hortolândia desde o fim da década de 60. Foi a primeira grande empresa de tecnologia a se instalar na área quando ela ainda fazia parte do município de Sumaré. A princípio, o conjunto de prédios era uma fábrica de componentes de computadores para a multinacional responsável pela popularização do PC. Mas nas décadas seguintes - e de forma mais intensa a partir de 1990 - a IBM mudaria seu modelo de negócios. Deixaria de depender da fabricação de hardware, que chegou a gerar 90% da sua receita, para se tornar a grande integradora de tecnologias e prestadora de serviços de hoje. Como não poderia deixar de ser, Hortolândia acompanhou a transição.

Autosuficiente

O local começou a deixar de ser uma fábrica de computadores em 1994. Hoje, Hortolândia não fábrica mais nada. Funciona como um grande centro de prestação de serviços onde trabalha metade dos funcionários da IBM no Brasil. Por estar distante das principais cidades da região e precisar funcionar 24hrs por dia, sete dias por semana, o conjunto de prédios é quase autosuficiente. Tem lava rápido, livraria, massagistas, floricultura, locadora de veículos e de vídeos, lavanderia e até engraxate. Se faltar energia, geradores com capacidade para abastecer uma cidade de 100 mil habitantes por 72 horas entram em ação.

No prédio principal, está o centro de comando, onde 300 pessoas trabalham monitorando os clientes. Ao lado, fica um grande galpão onde funcionava grande parte da antiga linha de produção. Da antiga estrutura, só restaram os pisos reforçados para agüentar máquinas pesadas. No lugar, há uma imensidão sem fim de cubículos onde funciona a seção de suporte técnico, onde 1200 pessoas divididas em bolsões de idioma (inglês, francês e espanhol) atendem locais com 12 fusos horários diferentes. Nos outros prédios, ficam os nove datacenters que armazenam os dados das empresas atendidas pela IBM.

À frente desta minicidade, está João Ometto. O executivo é responsável por gerenciar o funcionamento do centro de Hortolândia. Por isso, ele sempre está com seu celular ligado a tira colo para resolver qualquer problema. Recebe mais de 20 mensagens de texto por dia, além de incontáveis ligações. "Gosto disso porque os clientes gostam de ver que estamos sempre a par da situação". Mas, se por um lado Ometto está sempre ligado em eventuais interrupções, ele faz questão de não deixar seus empregados em segundo plano. "Fazemos tudo para criar um bom clima de trabalho aqui, porque serviços é 100% gente", diz Ometto.

LEIA MAIS

Quem disse que elefantes não voam?

Faça um comentário | Leia os comentários | Envie a um amigo | Imprimir

LEGENDA

- Conteúdo disponível para usuários cadastrados.
- Conteúdo disponível apenas na revista impressa.
- Conteúdo exclusivo para assinantes.
- Conteúdo extra das matérias.

ASSINE JÁ

NEGÓCIOS

A PARTIR DE 4X DE

R\$ 23,80

PUBLICIDADE

Viva essa experiência. É isso que você ganha. É isso que sua empresa ganha!

FUNDAÇÃO DOM CABALLI

FDC

ESPECIALIZADA EM GERENCIAMENTO DE ESTRUTURAS E SERVIÇOS

SERVIÇOS

Anuncie

Assine a revista

Outras assinaturas

Newsletter

Central do assinante

Informe um Erro

OUTROS SITES