

Inovar para se reinventar

Multinacional brasileira de serviços de TI, Stefanini aposta em P&D para obter 85% de seu faturamento com soluções digitais

Domingos Zapparoli

A Stefanini, empresa brasileira de prestação de serviços de Tecnologia da Informação (TI) com faturamento anual de R\$ 2,6 bilhões, está sendo reinventada. A empresa é identificada hoje como fornecedora de serviços de suporte e manutenção, o *service desk*, serviços de engenharia em campo denominados *field service* e terceirização de processos que fazem uso intenso de TI, o *business process outsourcing* (BPO). Em cinco anos, seus gestores querem que ela seja reconhecida como uma companhia de soluções digitais para os setores financeiro, varejo, administração pública, além de ser capaz de apoiar a transição das indústrias para o universo 4.0, no qual os processos produtivos utilizam tecnologias avançadas como inteligência artificial, internet das coisas, computação em nuvem e sistemas ciberfísicos, que é a interação de componentes de informática e de máquinas ou equipamentos. A meta da empresa, cuja sede fica em São Paulo, é que os negócios digitais respondam por 85% das receitas em 2022. Em 2016, essa participação foi de 26%.

“Concluimos que precisávamos mudar nosso foco de atuação ou a companhia não estaria mais ativa em um prazo entre cinco e 10 anos”, conta Breno Barros, diretor de Inovação e Negócios Digitais da empresa. A estratégia de reestruturação da Stefanini, iniciada no ano passado, está alicerçada em investimentos em pesquisa e desenvolvimento e na aquisição de startups e empresas com foco em inovação que possam complementar o portfólio da companhia.

Desde 2011, 14 empresas já foram incorporadas, entre elas a Document Solutions, especializada em digitalização e processamento de documentos, a Orbitall, que atua no segmento de meios de pagamento, a Top Systems, de soluções em transações financeiras, a Woopi, no desenvolvimento de sistemas de autoatendimento com base em inteligência artificial, e a IHM Engenharia, especializada em automação industrial.

A Diretoria de Inovação comandada por Barros foi criada no início de 2016 com o objetivo de coordenar esse processo de reestruturação. Em seu primeiro ano, contou com um orçamento equivalente a 5% do faturamento global para



EMPRESA

STEFANINI

Centro de P&D
São Paulo (SP)

Nº de pesquisadores
140 (Brasil e exterior)

Principais produtos
Plataformas de banco digital, sistemas de atendimento cognitivo, soluções em automação industrial

investimentos em pesquisa, desenvolvimento e inovação (PD&I). Em 2017, a verba subiu para 7% e deverá evoluir gradualmente para 10% ao ano, embora esse patamar possa ser ainda maior. “Estamos analisando abrir o capital da companhia como forma de obter mais recursos para inovar.”

BANCO DIGITAL

Os primeiros resultados do trabalho de P&D da Stefanini e suas empresas de base tecnológica já começam a aparecer. Em setembro de 2016, a companhia lançou uma das primeiras plataformas

integradas de banco digital do mercado brasileiro, composta de solução para o *core banking*, que é o gerenciamento das transações financeiras, plataforma de crédito e abertura de contas, análise de fraude documental, automação de canais de contato com clientes, como os ATMs (caixas automáticos) e as operações dos departamentos de retaguarda.

“Somos capazes de colocar em funcionamento um banco digital completo em até seis meses, enquanto os concorrentes vendem soluções digitais específicas para cada atividade bancária”, afirma Barros. Em 2016, a internet e o mobile banking

juntos responderam por 57% das transações bancárias realizadas no país e a projeção é de que chegue a 80% em 10 anos.

Em abril de 2016, o Banco Central autorizou a abertura de contas correntes totalmente digitais, sem contato presencial entre clientes e instituições bancárias. Em um ano, já existe quase 1 milhão de contas totalmente digitais no país e a expectativa é de que esse número chegue a 3,3 milhões até o final de 2017. Além da comodidade, as estruturas digitais oferecem menores taxas aos clientes.

Wander Cunha, diretor-executivo da área de Business Consulting da Stefanini, relata que os planos da companhia em desenvolver uma plataforma bancária digital integrada tiveram início em 2015. Em setembro daquele ano, a empresa solicitou um financiamento de R\$ 21 milhões à Financiadora de Estudos e Projetos (Finep), mas iniciou os trabalhos com recursos próprios antes mesmo do financiamento ser aprovado, o que só ocorreu em 2017.

Na avaliação de Cunha, o pioneirismo pode gerar uma boa oportunidade para a Stefanini se posicionar nesse segmento de mercado. “Trabalhamos com a perspectiva de conquistar entre 30% e 40% do mercado brasileiro de plataforma bancária digital”, estima. O primeiro contrato já foi estabelecido com o Sistema de Crédito Cooperativo (Sicredi), que reúne 3 milhões de associados em 20 estados brasileiros.

A implementação da plataforma digital do Sicredi está sendo realizada pelo

escritório da Stefanini de Porto Alegre e conta com o apoio do Parque Científico e Tecnológico da Pontifícia Universidade Católica (PUC-RS) do Rio Grande do Sul (Tecnopuc). A companhia foi uma das primeiras a realizar uma parceria com o parque tecnológico, logo que foi inaugurado em 2003. Segundo Marcelo Barradas, diretor da Stefanini para a região Sul, o ambiente de inovação criado pela Tecnopuc teve papel importante na adequação de soluções globais para o projeto do banco digital brasileiro – já que as normas regulatórias, a contabilidade bancária, o processo de abertura de contas e os instrumentos de segurança são diferentes de um país para outro.

Em 2016, a relação da Stefanini com a Tecnopuc se tornou mais estreita com o estabelecimento de um laboratório conjunto com a Faculdade de Informática da PUC-RS. A instalação tem uma equipe fixa composta por três pesquisadores e deverá ser reforçada por mais dois, além de três alunos estagiários. “A parceria é muito positiva para a empresa, que agrega valor aos seus produtos com a colaboração dos especialistas da universidade, e também é muito boa para a academia, uma vez que professores e alunos têm oportunidade de aplicar seus conhecimentos para solucionar problemas reais e gerar inovações que cheguem ao mercado”, explica Ricardo Bastos, diretor da Agência de Gestão Tecnológica da PUC-RS.

Outra inovação recente é a plataforma de atendimento cognitivo Sophie, capaz de interagir com usuários huma-



nos e sistemas por meio de um conjunto crescente de interfaces de texto e voz, geridos por meio de algoritmos de Inteligência Artificial (IA). Como todas as plataformas de IA disponíveis no mercado, a Sophie utiliza redes neurais capazes de reconhecer padrões e realizar o aprendizado de máquina, ou seja, evoluir sem ser especificamente programada. IBM, Google e Microsoft já oferecem ferramentas com essas características.

A Sophie, porém, é uma das primeiras plataformas criadas especificamente para sistemas de atendimento ao público, como call centers, relata Alexandre Wintetzki, fundador e presidente da Woopi, empresa responsável pela solução. “Enquanto as demais plataformas lidam

Assistente virtual gerada pela plataforma de atendimento cognitivo Sophie: utilização em call centers

igualmente com dados, fotos e imagens, nossa abordagem foi concentrar esforços na linguagem humana, na busca semântica e no processamento da linguagem natural”, esclarece.

A plataforma foi desenvolvida em português e está ganhando duas novas versões, em inglês e espanhol. A Sophie já está em processo de homologação em 20 potenciais clientes, sendo 18 no Brasil, um nos Estados Unidos e outro na Europa. O primeiro contrato foi fechado com a Emprel, Empresa Municipal de Informática da Prefeitura de Recife.

FOCO NA AUTOMAÇÃO

Automação industrial é outro segmento de negócio em que a Stefanini investe para expandir suas atividades em soluções digitais. Em 2015 a companhia adquiriu o controle da IHM Engenharia, empresa com sede em Belo Horizonte criada em 1994 e que já desenvolveu mais de 800 projetos de automação em diversos segmentos industriais. A IHM tem uma equipe de P&D composta por 15 pesquisadores em automação e inteligência artificial que agora se dedica principalmente a desenvolver soluções voltadas para a indústria 4.0.

A IHM Engenharia foi a responsável por desenvolver um sistema para mitigar

EQUIPE DE PESQUISADORES

Conheça alguns profissionais da equipe de P&D da Stefanini e saiba quais instituições foram responsáveis por sua formação

| | |
|---|---|
| Breno Barros, cientista da computação, diretor de Inovação e Negócios Digitais | Universidade Federal do Pará (UFPA): graduação |
| Byron Leite Dantas Bezerra, engenheiro da computação, cientista-chefe da Document Solutions | Universidade Federal de Pernambuco (UFPE): graduação, mestrado e doutorado |
| Cleber Zanchettin, engenheiro da computação, pesquisador da Document Solutions | Universidade do Oeste de Santa Catarina (Unoesc): graduação UFPE: mestrado e doutorado |
| Augusto dos Santos Moura Junior, engenheiro eletricitista, presidente da IHM Engenharia | Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG): graduação, mestrado e doutorado |
| Fabio Caversan, engenheiro da computação, diretor de Pesquisa e Desenvolvimento da Woopi | Faculdade de Engenharia de Sorocaba: graduação Universidade de São Paulo (USP): mestrado |
| Paulo André Perez, engenheiro eletricitista, líder da área de Intelligence Solutions | USP: graduação, mestrado e doutorado |



Vista da unidade de beneficiamento do mineroduto Minas-Rio, que conta com uma solução de automação da IHM Engenharia, empresa do grupo. O sistema foi projetado para tornar mais segura a operação nos 529 km de duto

riscos e evitar paralisações no mineroduto do Sistema Minas-Rio, da Anglo American. O duto de 529 quilômetros, o maior do mundo para minérios, conecta uma mina de ferro em Conceição do Mato Dentro (MG) ao Porto de Açu, em São João da Barra (RJ). O sistema da IHM verifica automaticamente cada etapa da operação e encaminha informações para uma sala de controle, sem a necessidade de funcionários caminharem ao longo do trecho para saber como está o bombeamento pelo duto. O processo reduz o tempo de resposta em caso de necessidade de intervenção e inibe ocorrências. “Utilizamos técnicas de *deep learning* para desenvolver um modelo matemático a partir de dados históricos do processo para prever anomalias, como entupimentos ou vazamentos no duto, e com isso reduzimos riscos de acidentes ambientais ou perda significativa de produtividade”, diz Breno Barros. *Deep learning* é o processo de aprendizado da máquina.

NOVO PARADIGMA

A estrutura e as atividades de inovação do grupo Stefanini são descentralizadas, sendo que cada uma das empresas incorporadas desenvolve projetos próprios e conta com sua equipe dedicada à pesquisa e ao desenvolvimento de produtos e serviços. Cabe ao núcleo comandado por Breno Barros a tarefa de coordenar o trabalho e buscar sinergias entre as diversas unidades. Ao todo, a equipe é

A Stefanini está presente em 40 países, possui 65 escritórios no Brasil e tem 21 mil funcionários

composta por cerca de 140 pesquisadores, que se dedicam em tempo integral ou parcial aos projetos de inovação do grupo no Brasil e no exterior. Além da Tecnopuc, a empresa mantém parcerias com a Fundação Getúlio Vargas (FGV), Universidade de São Paulo (USP), Instituto de Tecnologia de Massachusetts (MIT), nos Estados Unidos, além das universidades de Administração e Nacional de Singapura.

A prioridade em inovação é uma mudança significativa de paradigma na história da Stefanini. A empresa foi criada

em 1987 por Marco Stefanini, um geólogo formado pela USP que encontrou oportunidade de trabalho na área de tecnologia bancária. A proposta inicial era a oferta de treinamento e cursos de formação profissional para o setor financeiro. No início dos anos 1990, a empresa se posicionou como prestadora de serviços terceirizados em TI.

Os serviços de suporte e manutenção da Stefanini responderam por 74% do faturamento da companhia em 2016 e sustentam uma folha de pagamento formada por mais de 21 mil funcionários em 65 escritórios no Brasil e em outros 40 países na América do Norte, Ásia, América Latina e Europa. A estrutura no exterior responde por 40% da receita e permitiu a Stefanini tornar-se a quinta companhia brasileira mais internacionalizada, segundo o Ranking das Multinationais Brasileiras 2016, elaborado pela Fundação Dom Cabral.

Essas atividades, no entanto, são classificadas no mundo corporativo como “comoditizadas”, ou seja, não existem diferenças significativas entre as ofertas de mercado e a lucratividade depende de grandes volumes negociados. A demanda global por esses serviços, porém, é declinante. “A revolução digital está mudando os conceitos de suporte e manutenção e irá tornar dispensável a engenharia de campo”, diz Barros. Foi essa constatação que levou a Stefanini a buscar novos rumos. ■