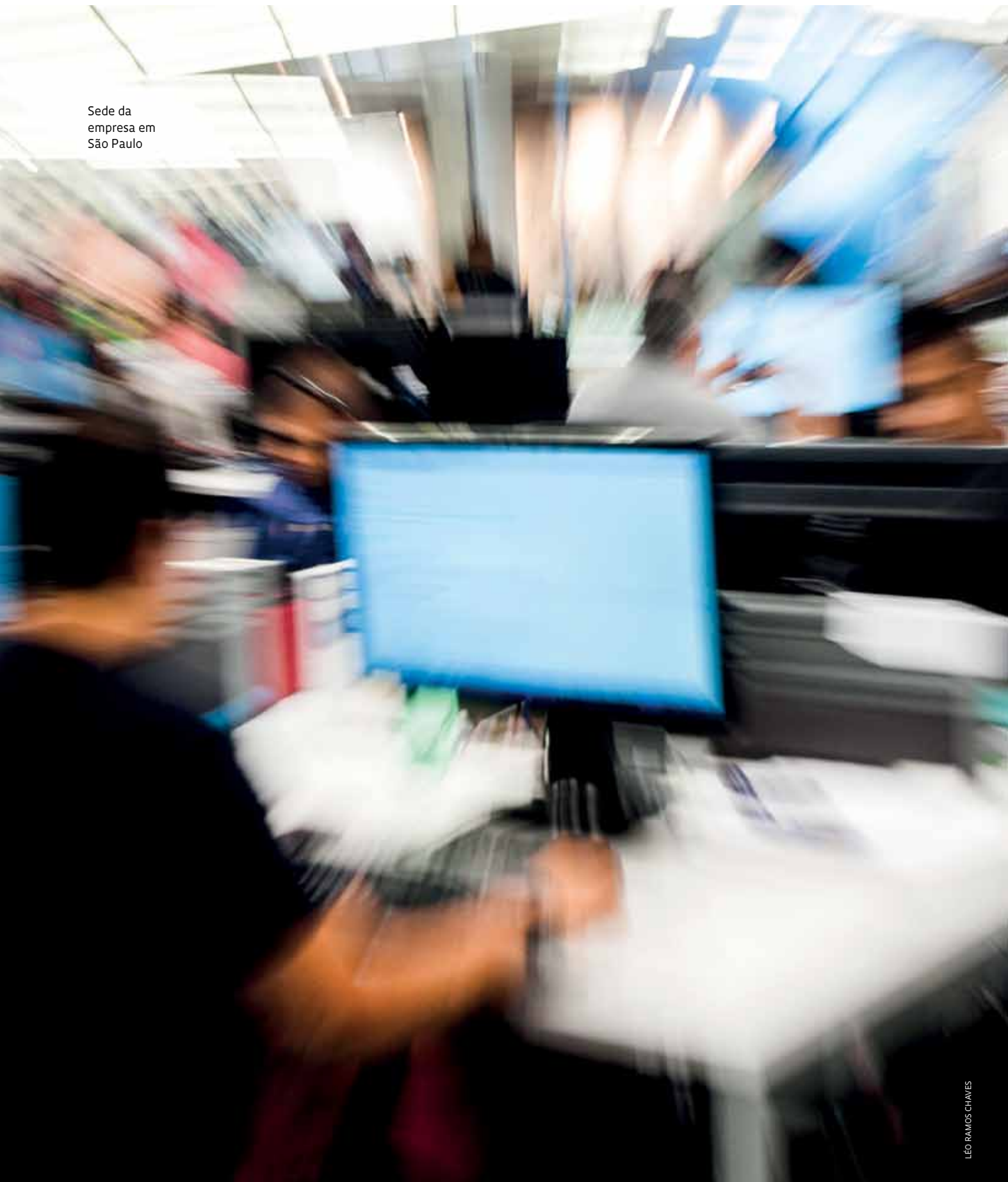


Sede da
empresa em
São Paulo



Oportunidades DIGITAIS

Totvs investe em P&D e se posiciona como provedora de plataformas computacionais para a gestão do conhecimento

Domingos Zaparolli

A tecnologia digital mudou a forma como empresas e consumidores se relacionam. O e-commerce está incorporado aos hábitos de milhões de consumidores e dispositivos podem ser programados, por exemplo, para fazer pedidos automaticamente, como os supermercados que abastecem mensalmente uma residência a partir de uma lista de itens pré-aprovada. As relações entre empresas ou mesmo entre departamentos internos também são cada vez mais intermediadas por via digital, o que gera um acervo gigantesco de dados, que podem ser usados para aprimorar processos, aumentar a produtividade e inspirar novas propostas de negócios.

A Totvs, maior empresa brasileira de tecnologia, enxergou nesse cenário uma oportunidade para se transformar em uma provedora de plataformas de gestão do conhecimento, ou seja, em uma empresa capaz de oferecer aos seus clientes os meios tecnológicos para gerar valor a partir dos seus dados de negócios. Dados como quem compra seus produtos, quais são os fornecedores e os valores, além de manter as informações cadastrais dos clientes.

Criada em 1989, a Totvs, que significa “todos” em latim, é resultado de uma estratégia comandada por Laércio Cosentino, fundador da Micro-

sigla, antiga empresa de software brasileira, que incorporou mais de 20 fabricantes brasileiros de softwares corporativos, entre eles a Logocenter, a RM Sistemas e a Datasul. O motor de expansão da nova empresa se deu com a oferta de software para ERP (sigla para Enterprise Resource Planning, ou Sistema de Gestão Empresarial). O foco do sistema ERP é a gestão da chamada “quadri-lha”: as áreas de estoque, contábil, financeira e fiscal. Em 2015, a Totvs incorporou a Bematech, fabricante de hardware – como impressoras de cupom fiscal – e softwares integrados para automação comercial. No ano passado, a Totvs obteve uma receita líquida de R\$ 2,2 bilhões com uma estrutura composta por uma sede em São Paulo e quatro filiais no Brasil, 52 franquias e sete unidades em países da América Latina. A equipe é formada por 7.388 funcionários, sendo que 4.070 possuem instrução de nível superior, outros 941 são pós-graduados em cursos de especialização e 56, mestres e doutores.

Weber Canova, vice-presidente de Tecnologia da companhia, relata que nos últimos cinco anos foi investido R\$ 1,2 bilhão em pesquisa e desenvolvimento (P&D), recurso que permitiu diversificar o campo de atuação da empresa. O resultado é uma série de inovações que estão chegando ao mercado, como soluções de inteligência artificial

EMPRESA

TOTVS

Centro de P&D
Unidades em São Paulo, Rio de Janeiro, Joinville, Belo Horizonte e uma no Vale do Silício, Estados Unidos

Nº de funcionários
2.105 profissionais



(IA), internet das coisas, big data e computação na nuvem. A estrutura de P&D tem uma equipe de 2.105 pessoas divididas em seis unidades distintas: São Paulo, Rio de Janeiro, Joinville, Belo Horizonte, Porto Alegre e o Totvs Lab, no Vale do Silício, nos Estados Unidos. Esses profissionais também atuam no desenvolvimento de adaptações para determinados clientes de produtos já existentes. A primeira das novas plataformas foi o Fluig, que chegou ao mercado em 2013 e integra, em uma única interface, acessível de qualquer dispositivo móvel, ferramentas de colaboração, processos e gestão de conteúdo. Em 2014 foi lançada uma plataforma digital para a área de recursos humanos, que no início de 2017 ganhou uma nova versão com aplicativo para uso em dispositivos móveis.

Em junho deste ano, a Totvs lançou a Carol, plataforma de inteligência artificial desenvolvida pela Totvs Lab. A inteligência artificial aprimora a organização de dados, a análise de informações e gera insights de negócios, reduzindo a subjetividade no processo de decisão. Ela poderia, por exemplo, ser utilizada por uma universidade pri-



No alto, elaboração de um aplicativo para o segmento agroindustrial. Acima, projetos para dar maior automação e opções para o cliente nas lojas do futuro

vada para agir de forma a evitar a desistência de um aluno quando percebe um alto índice de falta ou atraso na mensalidade. Também um agricultor teria dados para a decisão de pulverizar defensivos na lavoura com base em informações sobre incidências de pragas em uma região vizinha. A capacidade de resposta desse tipo de plataforma depende do acúmulo de dados com os quais é alimentada. No caso da Carol, a ideia é agregar informações obtidas por meio dos dados gerados pela própria base de clientes da Totvs, que reúne por volta de 30 mil empreendimentos, de grandes corporações a pequenos negócios, em 11 diferentes segmentos de mercado: agroindústria, manufatura, distribuição e logística, serviços, varejo, bancos, construção e projetos, jurídico, educacional, saúde e micro e pequenos negócios.

“Além da tecnologia, oferecemos a experiência em negócios, com dados do mercado da cadeia produtiva do setor em que a empresa atua”, diz Canova. Uma das aplicações que estão sendo desenvolvidas com base na Carol é uma solução para pontos de venda. A ideia é coletar, com a aprovação e concordância dos comerciantes que contrataram o serviço, uma série de dados sobre os itens comercializados. Em um restaurante, por exemplo, dados sobre volume e preço de

vendas de bebidas e refeições, horários e dias de maior público. As informações geram relatórios de desempenho que podem ser comparados com a média de concorrentes da região, permitindo adequações do planejamento.

A plataforma ainda é alimentada com dados que podem gerar insights. Informações sobre a previsão do tempo, por exemplo, podem indicar se o clima nos próximos dias vai estimular a venda de produtos quentes ou gelados. A programação de um jogo nas imediações de um bar vai atrair público extra para a região e aumentar a venda de bebidas. Um feriado próximo vai influenciar o volume de vendas e é preciso ajustar estoques.

“Vamos disponibilizar tecnologia de forma simples e acessível para estabelecimentos de todos os portes”, diz Eros Jantsch, vice-presidente de Micro e Pequenos Negócios da Totvs. Para viabilizar essa proposta, a forma de comercialização também precisa ser inovadora. “Não vamos abordar o pequeno empreendedor com um discurso de IA. A ideia é apresentar um pacote de soluções práticas para o dia a dia em uma nova plataforma que deverá ser chamada de Bema”, explica.

O sistema terá versões específicas para cada um dos 10 segmentos de atuação da Totvs. O em-

EQUIPE DE PESQUISADORES

Confira alguns dos profissionais que fazem P&D na Totvs e conheça as instituições responsáveis pela formação acadêmica

Laércio Cosentino, presidente	Universidade de São Paulo (USP): graduação
Weber Canova, engenheiro eletricista, vice-presidente de tecnologia	Instituto Mauá de Tecnologia: graduação
Vicente Goetten, tecnólogo da Informação, diretor-executivo e gerente-geral da Totvs Labs	União de Tecnologia e Escolas de Santa Catarina (Utesc): graduação
Eros Jantsch, engenheiro eletricista e físico, vice-presidente de micro e pequenos negócios	Centro Federal de Educação Tecnológica do Paraná (Cefet-PR): graduação Universidade Federal do Paraná (UFPR): graduação
Gustavo Oliveira, designer, head de design e inovação	Escola Panamericana de Artes: graduação
Ronan Maia, engenheiro civil, vice-presidente de distribuição e varejo	Universidade Federal de Goiás (UFG): graduação



Laboratório de inovação, em São Paulo: desenvolvimento de plataformas para gestão de dados

preendedor não pagará pela licença de software. A tecnologia fica disponível em nuvem e o cliente pagará uma assinatura mensal para acessar, com o valor definido de acordo com o número de usuários e o consumo da informação. É uma opção de contrato que a Totvs já adota para seus demais produtos desde 2015.

AUTOMAÇÃO COMERCIAL

Na área de automação comercial, um importante desenvolvimento realizado pela Totvs Bematech é o controle fiscal do ponto de venda para informação ao Sistema Autenticador e Transmissor de Cupons Fiscais Eletrônicos (SAT), que gera dados automáticos via internet para as secretarias estaduais da Fazenda. “É um sistema sensível, que não pode gerar erros nem ter brechas por onde possa ser burlado”, explica Jantsch.

O parceiro estratégico da Totvs no desenvolvimento, teste e aperfeiçoamento de solução de controle fiscal são os Institutos Lactec, centros privados de tecnologia localizado em Curitiba (PR). O engenheiro eletricitista Jefferson Chapieski, gerente do Departamento de Eletrônica e TI da Lactec, diz que a parceria é desafiadora, porque soluções para o mercado demandam respostas rápidas. “Trabalhamos com pesquisadores acostumados à universidade e essa é uma oportunidade para adequar nosso pessoal acadêmico às exigências do mundo empresarial”, diz Chapieski. A equipe do Lactec que trabalha com os projetos da Totvs soma 20 pessoas, sendo 15 pesquisadores. Há oito anos, a Lactec levava até duas semanas em testes para homologar uma solução de controle fiscal, hoje o trabalho é realizado em dois dias, com um processo de testes automatizados. ■

Loja do futuro

Novas ferramentas tecnológicas facilitam a escolha do cliente

Uma demonstração de como a tecnologia vai transformar o varejo pode ser vista desde o final de agosto na Omnistory, no shopping Villa Lobos, na zona oeste de São Paulo. Trata-se de uma loja-laboratório, iniciativa da consultoria especializada em varejo, a GS&Gouvêa de Souza, que usa ferramentas tecnológicas desenvolvidas pela Totvs. A loja é multicanal, une vendas físicas, e-commerce ou por aplicativos de smartphones, como os chatbots (abreviação para robô de chat, um assistente virtual que gerencia as trocas de mensagens). Entre as inovações da loja-laboratório está a possibilidade de o cliente selecionar um produto pelo celular de dentro ou de fora da loja, finalizar a compra e escolher o local onde deverá pegar sua compra: na própria loja, em casa ou em um locker, um ponto de retirada cadastrado. Essa situação é possível, por exemplo, quando não existir o produto no estoque da loja, a pessoa não quiser sair do estabelecimento com a compra ou prefira evitar filas.

Ao entrar na loja, uma câmera conectada à plataforma de IA Carol faz o reconhecimento do cliente, levanta seu perfil e histórico de compras, e aciona um sistema de sugestões e ofertas individualizadas que são mostradas em displays digitais ou em uma vitrine interativa, onde há informações sobre o produto, mesmo que o item não esteja disponível no ponto de venda.

A efetivação da compra presencial é realizada em um ponto de venda móvel – local que serve de caixa e emissão do cupom fiscal – instalado no smartphone dos vendedores, dispensando caixas, ou seja, todo atendimento poder ser feito por um único funcionário, a loja ganha mais espaço físico para a circulação dos clientes e exposição de produtos. Todas as tecnologias são integradas com a plataforma de Sistema de Gestão Empresarial (ERP) da Totvs, permitindo a gestão em tempo real de estoques, do crédito e fluxo de caixa, e do recolhimento fiscal. Nos primeiros quatro meses de funcionamento da loja, estão sendo comercializados produtos na área de saúde, beleza e bem-estar, por meio de parcerias com empresas desses segmentos de mercado, mas a ideia da consultoria é alterar o mix de itens disponíveis a cada quadrimestre até o final de 2018, quando a experiência deve ser encerrada.

Ronan Maia, vice-presidente de Distribuição e Varejo da Totvs, diz que a expectativa é de que muitas das tecnologias expostas se tornem comuns no varejo brasileiro nos próximos anos. “O consumidor já é digital. O varejista precisa também realizar sua transformação digital para continuar se relacionando com sua clientela e capturar novos consumidores”, analisa.