



BARRIZZELLI, N.; SANTOS, R. C.

Editora Campus, 2. ed. 2006

Lucratividade pela Inovação

Estamos vivendo um momento histórico na Tecnologia da Informação. Trata-se de um marco em termos de evolução, a exemplo do que ocorreu com o surgimento do telefone, do fax, das calculadoras, do computador pessoal, do sistema Windows e da Internet. Todas essas ferramentas modificaram radicalmente – e sem possibilidade de retorno – o cotidiano das pessoas e a maneira das empresas trabalharem. É o que começa a acontecer com as tecnologias de conectividade, entre elas os Web Services.

A disseminação dos chamados Web Services irá provocar um impacto tão forte que, segundo especialistas, tão cedo não se assistirá a fenômeno semelhante. Acreditar que todos nós, produtores e consumidores de tecnologia, temos um papel a desempenhar nesse processo foi o que nos levou a apoiar, desde o início, a realização deste livro.

Nossa intenção é que este compêndio de trabalhos sobre o tema da lucratividade por meio da conectividade possa constituir a base de um amplo debate em torno da tecnologia de Web

Services. A proposta, aqui, é contribuir para que ela seja compreendida e colocada em prática o mais rapidamente possível, em benefício de todos. A liderança será, sem dúvida, do primeiro a se especializar ou a tirar proveito.

A linguagem deste livro é a dos negócios, não a da tecnologia, e é dirigido à alta gerência de empresas, governo, universidades e produtoras de software. Foi escrito por renomados especialistas brasileiros, a partir de suas experiências e de dados obtidos em pesquisas realizadas no mercado nacional. As informações e as análises demonstraram a viabilidade do retorno dos investimentos que visam a conectividade.

Os autores selecionaram como alvo para estudo as cadeias produtivas de cinco setores econômicos – alimentício, automobilístico, eletroeletrônicos, saúde e têxtil. Também foram analisados, sob o prisma de áreas de suporte a essas atividades, os setores financeiro, de logística, energia, telecomunicações e Tecnologia da Informação. As pesquisas e os textos foram conduzidos por 10 professores de sete das mais conceituadas universidades brasileiras, de acordo com suas competências e experiências nos temas estudados.

O pressuposto básico deste trabalho é o reconhecimento à importância das relações entre as empresas da mesma cadeia produtiva. Em outros países, iniciativas para eliminar desperdícios e reduzir custos começaram a se desenvolver a partir da segunda metade dos anos 80, por meio de ações colaborativas viabilizadas com o uso, nos diversos elos da cadeia, de recursos de TI então recém-chegados ao mercado. Esses esforços pioneiros levaram a resultados significativos – redução de custos, aumento da eficiência de todos os participantes e diminuição de preços ao consumidor final.

No contexto brasileiro, parte do atraso nesse campo pode ser atribuída à reserva de mercado da informática, que restringia o acesso a recursos de TI de fornecedores estrangeiros e foi abolida em 1992. Com o passar do tempo, outro obstáculo, o dos preços altos, foi superado. Atualmente, há ferramentas para conectividade com preços acessíveis a empresas de quaisquer tamanhos.

Currículos dos autores, coordenadores e revisores

Coordenadores:

Nelson Barrizzelli é formado em Economia pela Universidade Presbiteriana Mackenzie e é Mestre e Doutor, com especialização em Finanças e Marketing, pela Universidade de São Paulo. Na área acadêmica, atua como professor Assistente da Faculdade de Economia e Administração da USP e supervisor de projetos da Fundação Instituto de Administração, entidade conveniada com a FEA-USP. Na área de consultoria é sócio-gerente da consultoria

AGC International-Profit Drivers, especializada em atividades ligadas à recuperação de lucratividade e presta serviços para a ABAD (Associação Brasileira de Atacadistas e Distribuidores de Produtos de Largo Consumo), a APAS (Associação Paulista de Supermercados), entre outras associações e entidades de classe. Barrizzelli é Presidente do Conselho de Administração da Maximiliano Gaidzinski-Eliane Revestimentos e integra os Conselhos Administrativos de corporações e entidades como Santher – Fábrica de Papéis Santa Therezinha, Teka - Indústrias Têxteis e Killing – Tintas e Adesivos e ADVB - Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil. Nelson Barrizzelli atuou ainda como executivo nas empresas Vendex do Brasil, Singer do Brasil, Ciba-Geigy Química, Dow Química, Cica e Produtos Alimentícios Fleischmann e Royal).

Contato: barrizzelli@agcintl.com Telefone: (11) 3043-7705

Rubens da Costa Santos é graduado e Mestre em Administração pela Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo e Ph.D. em Marketing pela Universidade do Texas, Estados Unidos.

Atualmente está responsável pela coordenação do projeto de responsabilidade social SEKN (Social Enterprise Knowledge Network) na Escola de Administração de Empresas da Faculdade Getúlio Vargas. Atua também como Professor Adjunto na área de marketing da EAESP-FGV e como Professor Doutor da FEA/USP. Com uma experiência de 24 anos nas áreas de Marketing, Comercial, Vendas, Varejo e Planejamento Empresarial, Costa Santos foi coordenador do Núcleo de Pesquisas e Publicações FGV/EAESP; dos programas de pós-graduação da FGV/EAESP; e vice-coordenador de Pós-Graduação Mestrado Profissional em Administração de Empresas - MBA/GV. Atuou ainda na coordenação de projetos na Fundação Instituto de Administração da USP, sendo um dos criadores do programa de MBA da Universidade. Costa Santos esteve à frente de empresas como Susa, Singer, Heublein, Novagência de Propaganda, Cia Construtora Brasileira de Estradas, Deca e Esso Brasileira de Petróleo. É autor de livros, palestrante e integra a Comissão de Ética do CONAR - Conselho Nacional de Auto-regulamentação Publicitária.

Contato: rcsantos@fgvsp.br Telefone: (11) 3281-7747

Autores:

Arthur Ridolfo Neto é formado em Administração de Empresas pela Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas (EAESP/FGV), sendo Mestre e Doutor pela mesma Universidade. Atualmente é professor adjunto do Departamento de Contabilidade, Finanças e Controle da FGV-EAESP, com especialidades em Controladoria e Tesouraria de Empresas, Análise de Investimentos, Controladoria e Tesouraria de Instituições Financeiras, Fiscalização Tributária e Legislação Tributária. Arthur Ridolfo ainda coordena e ministra aulas nos cursos de Contabilidade Aplicada ao Direito e Matemática Financeira Aplicada ao Direito.

Contato: aridolfo@fgvsp.br Telefone: (11) 3281-7966

Dario de Oliveira Lima Filho é graduado em Administração pelo UniCEUB de Brasília-DF; Mestre e Doutor em Administração pela Fundação Getulio Vargas de São Paulo-SP. Atualmente é professor do curso de graduação em administração e do curso de mestrado em agronegócios da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, além de estar na chefia do Departamento de Economia e Administração e na coordenação do MBA da UFMS. É pesquisador do CNPq, coordenando grupo de pesquisa sobre Comportamento do Consumidor de Alimentos. Dario Lima foi pró-reitor de planejamento da UFMS e presidente da Fundação Cândido Rondon, instituição de estudos e pesquisas em administração e economia. Possui diversos artigos publicados na área de estratégia, marketing e agronegócio e, atualmente, está conduzindo pesquisa, com outros pesquisadores do ENITIAA, de Nantes, França, e de várias universidades federais sobre Hábitos Alimentares dos Brasileiros. Como consultor em estratégia e marketing realizou trabalhos em diversas corporações brasileiras, entre as quais Embrapa, Manah Fertilizantes, Governo de Mato Grosso do Sul, GVConsult/FGV-SP, Nutrisul Nutrição Animal, Ministério da Saúde, Todimo Construção & Acabamento. Contato: dolima@nin.ufms.br Telefone: (67) 3345.3564

James Falk é graduado e Mestre em Filosofia pela Universidade Federal de Pernambuco; Mestre em Saúde Pública pela Universidade de São Paulo; Doutor em Administração Pública pela Universidade de Georgia, Estados Unidos e Pós-Doutorado em Administração de Serviços de Saúde, pela Virginia Commonwealth University, em Richmond, Estados Unidos. James Falk cursou ainda Filosofia na Our Lady of the Snows Scholasticate, afiliada a Universidade de Washington e reconhecida pela UFPE. Atualmente é professor Titular na Faculdade Boa Viagem (FBV) e orientador da área de Pós-Graduação da Universidade Federal de Pernambuco. James Falk foi um dos mentores da criação do PROPAD (Programa de Pós- Graduação em Administração), ministrado pela UFPE. Recebeu o prêmio Leonard D. White, da American Political Society, pela melhor dissertação de doutorado na área de administração pública. Responsável por artigos publicados em diversos periódicos, James Falk escreveu os livros “Gestão de Custos para Hospitais”, pela Editora Atlas e “Importância da Identificação dos Fatores de Risco na Luta contra o Câncer”, pela Recife Gráfica e escreveu, ao lado de Eleonora Carvalho, o capítulo *Qualidade de atendimento hospitalar* no livro “Administração Contemporânea”, sob a coordenação dos professores Marcelo Milano e Lúcia Barbosa. Contato: thefalks@terra.com.br Telefone (81) 9172-4163

Leonel Cezar Rodrigues é formado pela Universidade Regional de Blumenau em Química, com Mestrado em Administração da Tecnologia pela Vanderbilt University (Tennessee, USA entre 1984-86) e Doutorado em Administração (concentração em Sistemas de Pesquisa e Desenvolvimento de universidades) pela Vanderbilt University (Tennessee, USA, de 1986-90). Possui experiência profissional em indústria de Tintas, Metalurgia e Fundição, e Têxtil. Foi

Diretor do Instituto de Pesquisa Tecnológicas da FURB (1979-84); Superintendente de Pesquisa e Desenvolvimento da FURB (1990-94); e Diretor Superintendente do BLUSOFT – Pólo de Software e Alta Tecnologia de Blumenau (1994-97). Implantou e coordenou o Programa de Pós-Graduação em Administração - PPGAd entre 1995-2002 da FURB. Atualmente é professor no Mestrado em Administração da UNINOVE e Coordenador Geral do Lato Sensu no IPT/FIPT. Possui vários artigos e três livros publicados, um dos quais em espanhol e italiano.

Contato: leonelcz@ipt.br ou leonelcezar@terra.com.br Telefones: (11) 8401-2002 e (11) 3875-3291

Luiz Carlos Di Serio é formado em Engenharia Mecânica pela Fundação Educacional de Bauru; Mestre pela Marquette University, em Milwaukee, Estados Unidos e Ph.D. pela Escola de Engenharia de São Carlos - Universidade de São Paulo. Atualmente é professor do departamento de Administração da Produção e Operações e Consultor na Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getulio Vargas. É autor dos livros “Tecnologia de Grupo no Planejamento de um Sistema Produtivo”, publicado pela Ícone Editora, Gestão Empresarial(Cap.3)-RAE 40 anos, publicado pela Editora Atlas em 2001, além de diversos artigos publicados em Anais de Congressos e revistas Especializadas na área de Administração.

Contato: ldiserio@fgvsp.br Telefone (11) 3281-7776

Paulo Henrique Muller Prado é Engenheiro Eletrônico pela Unicamp, Mestre em Administração e Marketing pela Universidade Federal do Paraná (UFPR) e Doutor em Administração e Marketing pela EAESP-Fundação Getulio Vargas. Atualmente é Professor Adjunto de Marketing no Curso de Administração da UFPR. Muller Prado participa como instrutor em diversos programas de treinamento realizados em corporações e atua na área de Pós-graduação lato e stricto-sensu da CEPPAD-UFPR, FAE, GVPeC, entre outros. Na área de consultoria, presta serviços em Planejamento de Marketing, Estudos de Mercado e Estratégias de Relacionamento em corporações como Correios-Pr, Editel, Estação Convention Center, Furukawa, HSBC, Itambé, Senac-Pr, Unimed-Pr, Docol; sendo ainda consultor para Análise de Dados e Modelagem do IASC (Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor) e do ISSC (Índice SANEPAR de Satisfação do Consumidor). Muller Prado é também autor e co-autor de mais de 55 artigos técnicos em Estratégia de Marketing, Estratégia de Relacionamento, Comportamento do Consumidor, Modelos e Análise de Dados em Marketing, direcionados para congressos nacionais e internacionais, revistas técnicas e livros.

Contato: p Prado@axer.com.br Telefone: (41) 3342-6768

Renato Marchetti é formado em Administração pela Faculdade Católica de Administração e Economia, FAE-Curitiba; Mestre em Administração e Marketing pela EAESP- FGV e Doutor em Ciências da Gestão pela Ecole des Hautes Etudes Commerciales, HEC, Paris. Possui diploma

de estudos aprofundados (DEA) em Estratégia e Gestão Comercial, da Universidade de Paris IX, Dauphine, França. Atualmente é professor do programa de Mestrado em Administração da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC-PR) e dos programas de pós-graduação em administração do CDE-FAE e do CEPPAD-UFPR. É coordenador da equipe do Projeto de Desenvolvimento do Indicador Nacional de Satisfação do Consumidor (IASC) do Setor Elétrico – ANEEL e diretor da AXER, Estratégia e Estudos de Marketing. Renato Marchetti foi professor titular do Departamento de Administração Geral e Aplicada da Universidade Federal do Paraná; coordenador do Mestrado em Administração da UFPR, tendo orientado 35 dissertações de mestrado e participado de inúmeras bancas de doutoramento. Foi responsável pelos projetos de treinamento em Marketing realizados pela Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (ABRADEE). Renato Marchetti é autor e co-autor de mais de 50 artigos e capítulos de livros sobre Estratégia de Marketing, Comportamento do Consumidor, Varejo, modelos de avaliação da satisfação e Marketing Intercultural no Brasil e no exterior. Contato: remarche@axer.com.br Telefone: (41) 3342-6768

Renato Luiz Sproesser é Engenheiro de Alimentos pela UFV (Universidade Federal de Viçosa); Mestre em Ciência e Tecnologia de Alimentos pela mesma Universidade; Doutor em Engenharia de Sistemas Industriais pelo Instituto Nacional Politécnico, de Lorraine, França; e possui MBA em Agronegócio pelo IGIAA/ESSEC, França. Atualmente é professor do Departamento de Economia e Administração da Universidade Federal do Mato Grosso do Sul, onde esteve à frente, durante dois anos, da coordenação do Programa de Pós-graduação em Agronegócios. Renato Sproesser também atua como professor visitante da Escola Nacional de Engenheiros e Técnicos das Indústrias Agro-alimentares em Nantes, França. É autor dos livros “Soja - Série Cadeias Produtivas”; “Couro Bovino - Série Cadeias Produtivas”; “Cadeia produtiva da carne bovina de Mato Grosso do Sul”; *Gestão estratégica no comércio varejista de alimentos* In: “Gestão Agroindustrial”; *Um modelo de produtividade para o varejo: o caso do varejo de alimentos*, In: “Varejo Competitivo”; *Quality labels for food products: an option for differentiation in brazilian agribusiness*. In: “Competitive growth in the global environment”. Contato: drls@nin.ufms.br Telefone: (67) 3345-3564

Prefácio:

Jorge Mochdece Salles, é engenheiro eletrotécnico pela Fac. Eng. de São José dos Campos, SP, e MBA pela Coppe/UFRJ. Na Microsoft há 12 anos, atualmente trabalha nos Estados Unidos como um dos diretores para a América Latina, nos cargos de CTO (Chief Technology Officer) e Desenvolvimento de Mercado. Nestas áreas, é responsável pelo relacionamento com Desenvolvedores e Arquitetos de Soluções, Empresas Produtoras de Soluções e de Serviços de Informática, Desenvolvimento de Mercado para Novas Tecnologias, Educação Superior em Informática, e Marketing de Plataformas de Desenvolvimento de Soluções. Também pela Microsoft esteve 2 anos como presidente da subsidiária da empresa na Venezuela e durante 6 anos ocupou diversas diretorias na subsidiária brasileira, incluindo-se a comercial e a de

desenvolvimento de mercado. Antes da Microsoft atuou como CIO por 5 anos no Banco de Investimentos Garantia, 11 anos em diversos cargos e áreas de negócio do grupo Shell no Brasil e 4 anos na Embraer, como analista de sistemas para a áreas de engenharia e produção.

Jorge participa de vários comitês diretivos da Microsoft Corporation e é reconhecido empreendedor, com vários projetos em seu currículo.

Contato: jorge_salles@hotmail.com ou Jorges@microsoft.com

Apêndice “A conectividade na prática”:

Alexandre Pombo é Engenheiro de Computação pela PUC-RJ, MBA de Estratégia pela pela Universidade Federal de São Paulo (USP). Alexandre Pombo atua há 15 anos no mercado de tecnologia tendo ocupado diversas posições em Marketing e Vendas nas mais importantes empresas do setor. Atualmente atua como Gerente de Estratégia de Mercado para a América Latina.

Contato: alexrpombo@hotmail.com

Edição:

Graça Sermoud é sócia-diretora da Conteúdo Editorial, editora especializada na produção de projetos editoriais customizados, além de publicações impressas e on-line. Graça Sermoud atua também como palestrante, consultora e escritora sobre os temas Comunicação Empresarial, Mídia e Tecnologia da Informação. A jornalista é a editora do livro Memórias do Computador. Graça Sermoud é graduada em Jornalismo pela Universidade Federal do Rio de Janeiro, pós-graduada em Marketing, pelo Instituto COPPEAD de Administração da Universidade Federal do Rio de Janeiro e MBA em Gestão Empresarial e Inovação Tecnológica pela Universidade de São Paulo. Antes de atuar na Conteúdo Editorial, Graça Sermoud ocupou durante onze anos a Diretoria Editorial da IDG Computerworld do Brasil, sendo responsável pelo lançamento do jornal Computerworld no mercado brasileiro. A jornalista trabalhou na editoria de economia em jornais diários de grande circulação, integrou a equipe que lançou a revista Micro Sistemas - primeira publicação sobre microinformática a circular no mercado nacional – e atuou como sócia-diretora da empresa de comunicação empresarial Publicare, atendendo empresas do setor de tecnologia.