



CANAL

**Multidata**  
NETWORK

Junho/Julho/2008 nº 04

# Novas diretorias têm foco no atendimento a clientes

○ objetivo da empresa é oferecer a melhor solução no menor tempo possível

**P**ara garantir mais proximidade com os clientes, a Multidata desmembrou sua área técnica em duas diretorias: de tecnologia e de serviços. A primeira ficará sob responsabilidade de Carlos Gustavo Machado, que já atua na empresa há 8 anos. “O foco dessa mudança é melhorar o atendimento aos nossos clientes nas etapas anteriores à venda e no relacionamento pós-venda. Temos o objetivo de oferecer a melhor solução no menor tempo de resposta possível”, anuncia o titular da nova diretoria.

Complementando a reestruturação, a administradora de empresas Christiane Pock trará a sua experiência de 14 anos em TI para a diretoria de serviços da Multidata. Por meio desse novo formato de operação será possível o estabelecimento de um canal mais acessível e direto com os clientes. “Quando agimos de forma proativa, podemos antecipar problemas e dar mais atenção à qualidade dos serviços e ao acompanhamento de prazos”, explica a profissional. Também passaremos a aplicar o conceito de escritório de projetos (PMO) para o gerenciamento integrado dos nossos serviços.

O desmembramento implicou em adequações que já estão sendo implementadas, tais como remodelagem dos processos, software de controle de atividades e mudan-



*Carlos Gustavo Machado e Christiane Pock*

ça de layout.

A Multidata também realizou novas contratações de profissionais com perfis adequados para as funções e trabalhará na certificação desses colaboradores. “Com certeza nosso maior investimento será na realocação e treinamento pois o relacionamento com o cliente depende principalmente das pessoas” afirma Christiane.

A implantação foi pensada no planejamento estratégico para 2008 e a operação inicial já no mês de março, com grandes expectativas. “A exemplo de outras empresas com experiência similar, apostamos na mudança e acreditamos que ela contribuirá com a nossa missão de manter satisfeitos os nossos clientes”, destaca o diretor executivo da Multidata, Diorgil Silva Júnior.

# 3Com reconhece Multidata como parceira estratégica

Com uma nova política regional de canais, a 3Com investe em parceria com a Multidata através do Programa Focus



Vladimir Brandão  
diretor de canais da  
3Com no Brasil,

“A entrada de novos parceiros ao programa é limitada, pois trabalhamos com uma comunidade seleta de canais comprometidos com o cliente e preparados para um atendimento de excelência”.

do foram implementados, houve treinamento de mais de 550 profissionais das áreas técnica e comercial.

Para este ano, a expectativa é que mais 200 profissionais sejam treinados - número que fica dentro de um crescimento planejado previsto pela empresa. “A entrada de novos parceiros ao programa é limitada, pois trabalhamos com uma comunidade seleta de canais comprometidos com o cliente e preparados para um atendimento de excelência”, explica o diretor de canais.

O Programa de Parceiros Focus é adotado mundialmente e fornece, além dos treinamentos, ferr-

**I** nvestir em recursos para se aproximar de parceiros estratégicos como a Multidata é um dos objetivos da 3Com para o ano de 2008. Com isso, a multinacional – líder mundial no fornecimento de soluções convergentes e seguras para redes – caminha mais perto da profissionalização das vendas, atendendo necessidades tanto dos parceiros quanto dos consumidores finais.

Adriano Gaudêncio, presidente

da 3Com no Brasil, afirma que os investimentos que a empresa faz para o canal são constantes e que o nível de interesse do parceiro na 3Com intensifica este investimento. O executivo acredita na relação de transparência entre a empresa e os canais.

A política e o programa de canais da 3Com valorizam claramente a qualificação. De acordo com o diretor de Canais da empresa no Brasil, Vladimir Brandão, desde 2006, quan-

## EXPEDIENTE



Goiás - Centro Comercial Multidata  
Av. Bela Vista, nº 11, Jardim Esmeralda, Aparecida de Goiânia  
Cep: 74905-020 - Tel.: (62) 3280-5900  
[www.multidata.com.br](http://www.multidata.com.br)

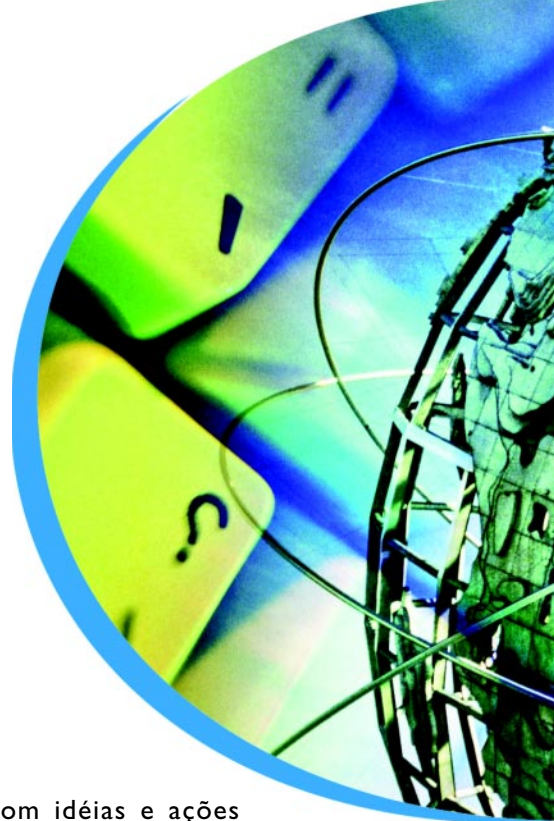
Produção:



Editora: Cristina de Mattos  
Projeto Gráfico/Diagramação: Gaspar Pereira  
Tel.: (62) 3097-1406  
[www.interat.com.br/](http://www.interat.com.br/)  
[jornalismo@interat.com.br](mailto:jornalismo@interat.com.br)



*Adriano Gaudêncio,  
presidente da 3Com  
no Brasil*



mentas, suporte e recursos necessários para ampliar alcance no mercado, bem como acesso a novas tecnologias e soluções, e assim obter

o máximo de lucratividade e promover crescimento. “A parceria com a Multidata agregou muito valor a 3Com. A empresa colaborou

com idéias e ações para ajustar o programa com as necessidades do canal no Brasil.”, sintetiza Adriano Gaudêncio.

## Sobre a 3Com Corporation

A 3Com Corporation é líder mundial no fornecimento de soluções seguras e convergentes de voz e dados para redes de empresas de todos os portes. A 3Com oferece uma ampla linha de produtos apoiada em serviços, suporte e vendas de classe mundial, fornecendo alto valor de

negócio para seus clientes.

Através de sua divisão TippingPoint, a 3Com é líder em sistemas de prevenção contra invasão para redes, que garantem a proteção das aplicações, infraestrutura e do desempenho.

A 3Com também é proprietária

da H3C Technologies uma fornecedora de produtos de infraestrutura de redes baseada na China. A H3C traz para a companhia o desenvolvimento de produtos inovadores, além de uma forte identidade com um dos mercados mais dinâmicos do mundo.

## Multidata é destaque no Centro-Oeste

A Multidata conquistou no final de 2007 o Prêmio Parceiro Destaque da região Centro-Oeste, oferecido pela 3Com. A premiação consolida o reconhecimento pelas vendas e projetos implementados pela empresa ao longo do ano, além do compromisso e alinhamento com a política de canais e ao Programa de Parceiros Focus da multinacional.

**“ Nosso grande desafio agora é a busca pela certificação Gold ”.**

De acordo com o diretor de Canais da 3Com no País, Vladimir Brandão, a empresa é um parceiro-chave e foi escolhida como destaque entre os 10 parceiros da 3Com que atuam na região. “Além de atuar fortemente no Centro-Oeste, a sede e filiais da Multidata estão próximas a localidades tangentes onde pretendemos atuar”, reconhece.

“Para nós, ser reconhecidos pela 3Com é motivo de muito orgulho e reafirma o nosso compromisso com a qualidade do atendimento aos nossos clientes, com competência e honestidade”, afirma o diretor executivo da Multidata, Diorgil Silva Júnior. “Mas não paramos por aí. Nosso grande desafio agora é a busca pela certificação Gold”.



*Diorgil Silva Júnior, diretor executivo da Multidata*

Fontes de pesquisa: <http://lat.3com.com/br/partners/>  
<http://www.dfreire.com.br/default.asp?link=si&sublink=3com>  
[http://driade.com.br/clientes.php?empresa\\_id=22&id=995](http://driade.com.br/clientes.php?empresa_id=22&id=995)



# Prefeitura de Aparecida de Goiânia investe em tecnologia

Solução fornecida pela Multidata garante agilidade e continuidade nos serviços prestados aos cidadãos.

**C**om o objetivo de modernizar a administração pública, a Prefeitura de Aparecida de Goiânia viabilizou junto ao BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento), por intermédio da CEF (Caixa Econômica Federal), a contratação de um financiamento no PNAFM (Programa Nacional de Apoio à Gestão Administrativa e Fiscal dos Municípios Brasileiros). Modernizar a máquina pública e investir na capacitação dos servidores são pilares do programa. O prefeito de Aparecida, José Macedo, declara que “a partir da adesão ao programa foi possível elaborar um plano estratégico de crescimento e modernização da cidade onde a tecnologia, com a implementação da Diretoria de Tecnologia da Informação, foi alçada como ferramenta de suporte as ações estabelecidas pela administração pública”. O prefeito ainda afirma a importância e a necessidade deste investimento: “Aparecida está crescendo num ritmo acelerado e as demandas da população e das empresas que aqui estão se instalando precisam ser atendidas com maior eficiência e agilidade e os recursos do PNAFM permitiram à Prefeitura atender com rapidez estas expectativas”.

A Multidata sagrou-se vencedora do processo licitatório, apresentando o menor preço no pregão, e passou a ser a responsável pela implantação de toda a rede local e metropolitana (LAN e MAN) do município. Foram instalados 1.100 pontos de cabeamento estruturado e oito km de cabos ópticos do fabricante TYCO/AMP. Foram também instalados 1.100 pontos elétricos estabilizados para suportar a carga de informática, bem como fornecida uma solução de equipamentos ativos de rede 3Com para o CORE e borda. Toda essa infra-estrutura permite a interligação do prédio da administração às secretarias e demais órgãos municipais.

O secretário de administração da Prefeitura, Fábio Gonçalves da Silva, um dos indicados pelo prefeito para fazer o acompanhamento do proje-

to, juntamente com a equipe da UEM (Unidade de Execução Municipal), faz questão de destacar o papel da nova rede na modernização continuada da Prefeitura. Segundo ele, a qualidade dos serviços aos cidadãos depende diretamente de disponibilizar as informações necessárias com rapidez e segurança. Fábio Gonçalves ainda ressalta a importância e a necessidade de investimentos em tecnologia: “nós precisávamos de respostas imediatas e com excelência e a Multidata demonstrou pontualidade, competência e um ótimo relacionamento. Ficamos muito satisfeitos desde o início da parceria com a qualidade dos serviços prestados pela Multidata, principalmente pelo conhecimento técnico e a estrutura da empresa que conta com profissionais realmente capacitados em tecnologia da informação”.

Os resultados alcançados com a implantação da tecnologia apareceram de imediato. O diretor do Departamento de Tecnologia da Informação, Marco Aurélio Ferreira, destaca que “a interligação das secretarias possibilitou o desenvolvimento do sistema integrado de gestão pública. Isso propiciou aos gestores as informações necessárias para tomar a melhor decisão. Antes não contávamos com a integração dos órgãos da administração, a infra-estrutura de rede era limitada e apresentava problemas como instabilidade, limitação de recursos e ausência de mecanismos de gerenciamento”, ressalta o diretor de T.I.



*Secretário de Administração recebe o certificado de garantia estendida de 25 anos*

“Esta infra-estrutura planejada na fase inicial do projeto foi importante porque permitiu a construção da base necessária para suportar a nova plataforma e aplicativos adquiridos, com maior aproveitamento de recursos e confiabilidade. Agora, com esta moderna rede, a Prefeitura de Aparecida de Goiânia está preparada para também utilizar novas tecnologias. Com um programa de modernização baseado em conceitos de governança de TI, novas tecnologias como VoIP, wireless, segurança da informação e virtualização já fazem parte das próximas etapas de atualização do ambiente tecnológico da prefeitura”, conclui o diretor.

## Sobre o PNAFM

A implementação do Programa Nacional de Apoio à Gestão Administrativa e Fiscal dos Municípios Brasileiros – PNAFM – faz parte da estratégia do Governo Federal para a consolidação e o aperfeiçoamento do pacto federativo constitucional, buscando o fortalecimento institucional dos órgãos responsáveis pela gestão administrativa e fiscal dos municípios brasileiros.

O PNAFM pode ser aplicado em qualquer um dos municípios brasileiros e conta com recursos da ordem de US\$ 2,2 bilhões, dos quais US\$ 1,1 bilhão (50%) são financiados pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID, e o restante provido a título de contrapartida da União (2%) e das prefeituras beneficiadas (48%). Estima-se que esse montante será suficiente para modernizar a gestão administrativa e fiscal em 3.854 municípios brasileiros.

Saiba mais em <http://www.ucp.fazenda.gov.br/PNAFM>.