



## Unimed Fesp adota Citrix e viabiliza o trabalho remoto com ganhos de produtividade

Federação das Unimed do Estado de São Paulo adota soluções de trabalho remoto da Citrix para habilitar quase 700 colaboradores a continuar suas tarefas de forma segura, com alta disponibilidade e flexibilidade no uso de equipamentos

São Paulo, 30 de julho de 2020 – A Federação das Unimed de São Paulo (Unimed Fesp), parte integrante da maior cooperativa de saúde do mundo (Sistema Unimed), adotou soluções da Citrix (NASDAQ: CTXS) para mover seu modelo de trabalho do presencial para o remoto por conta da pandemia do COVID-19. Com a implementação, a Unimed Fesp pode fornecer acesso aos dados e às aplicações aos seus cerca de 700 colaboradores, com alta performance, segurança e total flexibilidade em relação ao equipamento utilizado (desktop, notebook etc).

Fundada em 1971, a Unimed Fesp tem a missão de integrar as cooperativas Singulares do estado de São Paulo e conta com um faturamento anual de cerca de R\$ 2 bilhões. A organização é o braço do Sistema Unimed no estado de São Paulo, fundado em 1967, em Santos (SP), e que representa uma referência mundial no ramo saúde do cooperativismo. A Federação conta com 76 filiadas, que somam 4 milhões de beneficiários, 21 mil médicos e faturamento anual de cerca de R\$ 18 bilhões.

Como e quando surgiu o projeto do Teletrabalho?

“A Unimed Fesp vem se preparando para transformar o sistema de saúde das operadoras Unimed do estado, consolidando as ações de tecnologia visando agregar valor para clientes e cooperados”, comenta Dr. Otto Cezar Barbosa Junior - Diretor Superintendente.

De forma pioneira, o projeto sobre Mobilidade e Teletrabalho já tinha sido discutido e desenhado no último trimestre de 2019 pela equipe de TI, mais especificamente pela área de Nilson Busto, head de Infraestrutura, Governança de TI e Segurança da Informação da Unimed Fesp. A área de TI da Unimed Fesp conta com cerca de 100 colaboradores e a Infraestrutura, Governança e Segurança somam 45 pessoas. De acordo com o executivo, o projeto foi desenhado em outubro, novembro e dezembro de 2019, mas outras prioridades de 2020 tomaram à frente dos investimentos de tecnologia. “Em março deste ano, quando a OMS (Organização Mundial da Saúde) decretou pandemia, retomamos o projeto do Teletrabalho e o colocamos como prioridade total. Desse período em diante, o movimento foi bastante rápido rumo à implementação do modelo de trabalho à distância.”

Não foi fácil

Para o gestor de Infraestrutura da Unimed Fesp, a implementação do projeto não foi tarefa fácil. “Quando a gente desenvolve um projeto é preciso ter tempo para desenhar e planejar todas as etapas a fim de pensar no dimensionamento do hardware, escalar um crescimento natural etc. Nós não tivemos o tempo tradicional demandado por um projeto. Praticamente partimos de uma Prova de Conceito da solução Workspace da Citrix para adoção da plataforma em poucos dias”, aponta Busto.

## Decisão foi bem analisada

O projeto do Teletrabalho na Unimed Fesp, desde o início, em 2019, contou com a consultoria e suporte da integradora AddValue. “A tomada de decisão pela Citrix não foi por acaso. Além da sugestão da AddValue, também fomos estudar o Gartner e vimos a liderança da Citrix no Quadrante Mágico em soluções de espaço de trabalho digital, em gerenciamento unificado de endpoints e plataforma de colaboração de conteúdo. Levamos essas informações aos gestores e à diretoria - e a escolha foi feita”.

## Implementação do projeto

A implementação do projeto contou com total apoio da AddValue e dos gestores da Unimed Fesp e, na opinião de Busto, foi bastante rápido. Porém, houve a necessidade de ajustes em relação ao redesenho da arquitetura e dimensionamento dos servidores. Primeiramente, foram compradas 40 licenças do Citrix Virtual Apps. Depois que começaram a rodar plenamente, foram adquiridas mais 200 licenças, seguidas por outra fase com mais 200 licenças e uma etapa final com outras 200 licenças, somando ao todo mais de 600 licenças. Além das licenças Citrix Virtual Apps, o projeto contou com dois Citrix ADCs (controladores de fornecimento de aplicações) VPX1000, responsáveis por racionalizar a entrega de aplicativos em qualquer rede ou nuvem. “Nessa primeira etapa, o projeto levou cerca de 8 dias, saindo de uma prova de conceito migrando para um ambiente produtivo”, reforça o gestor.

## Usabilidade do colaborador

Conforme as licenças foram sendo implementadas as equipes praticamente não precisaram de treinamento e começaram a usar de forma intuitiva, recebendo apenas link e dados de login. A partir do momento que os colaboradores experimentaram a solução, começaram a exigir e entender todo o potencial da ferramenta. Dessa forma, o item performance foi questionado e, com o suporte da AddValue, algumas adequações foram necessárias em relação à topologia da rede. Também o uso de internet doméstica por parte dos colaboradores foi um desafio que precisou ser estudado e vencido dada à natural instabilidade de conexão. Para conquistar a alta performance e a estabilidade desejadas, foram necessários mais 4 dias.

## Aplicações acessadas e segurança

Os colaboradores agora podem acessar de qualquer local e qualquer dispositivo as mesmas aplicações e informações que tinham no escritório, como sistemas de autorização de pessoas internadas, ERP, aplicativos internos, dados para análise e relatórios, entre outras. Segundo Nilson Busto, “a velocidade no acesso ao ERP com o HDX da Citrix, em comparação ao modelo anterior (viabilizado via VPN) foi sensacional, sem comparação. Ainda, em relação à segurança, existe um ganho importante porque não é possível mais fazer um “copy & paste” das informações da organização. Ou seja, hoje nenhuma pessoa da organização consegue copiar informações corporativas para sua máquina pessoal. Assim, protegemos nossos dados”, exemplifica o gestor.

## Aumento de produtividade e redução de custos

O aumento de produtividade pôde ser percebido não só pelo crescimento do faturamento da organização já no primeiro mês do trabalho remoto, mas também por diversos fatores: maior agilidade

na comunicação e localização das pessoas, aumento do número de reuniões, respostas mais rápidas, maior integração entre departamentos e melhora na experiência digital do colaborador.

Para o gestor da área de Infraestrutura, Governança e Segurança, “o Workspace da Citrix é uma solução amigável, simples de utilizar, bastante segura e performática. Ela transformou a vida do colaborador e sua experiência digital por meio de um painel que permite o acesso às aplicações numa única tela”, relata.

“O setor de Saúde assumiu uma importância ainda maior durante a pandemia e a Unimed Fesp, responsável pelo atendimento de milhares de beneficiários, não poderia aceitar uma redução em suas operações. É muito gratificante para a Citrix possibilitar que uma organização fundamental nesses tempos difíceis consiga proporcionar que seus colaboradores trabalhem com a mesma eficiência a partir de qualquer lugar e utilizando qualquer dispositivo. Ficamos muito felizes em ajudar a Unimed Fesp a minimizar consideravelmente os riscos à saúde dos seus funcionários por meio do trabalho remoto”, explica Luciana Pinheiro, diretora de Vendas da Citrix Brasil.

###