



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 filiais, 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.

###