



ArcelorMittal

ARCELORMITTAL SISTEMAS

40 ANOS CONECTANDO MENTES

.....

SUMÁRIO

- 5 Introdução
- 6 1980 | CRIAÇÃO E PIONEIRISMO**
- 7 Inauguração da Belgo-Mineira Sistemas
- 8 Um fundador e diretores
- 9 Computadores do começo
- 10 Avenida Brasil, 1654
- 11 Interação entre equipes
- 12 Expansão no país: 1986-1987
- 13 Filial em São Paulo
- 14 Novo computador
- 15 Formação de executivos e a nova Presidência da República
- 16 Participação na Inforuso
- 17 1990 | DA EXPANSÃO À VIRADA CONCEITUAL**
- 18 Plano Brasil Novo (Plano Collor) e a adequação da empresa
- 19 Campanha Pense como Cliente
- 20 Ambiente corporativo e uso de satélite
- 21 O primeiro de muitos prêmios, certificações e a ISO 9001
- 22 Computação Gráfica e Contingência
- 23 Fim da reserva de mercado para tecnologia
- 24 Foco na qualidade total

SUMÁRIO

- 25 Implementação do SAP
- 26 Bug do milênio e parceria IBM
- 27 Entrando na Universidade
- 28 **2000 | FOCO NO MERCADO INTERNO**
- 29 Superbuy, parceria com Oracle
- 30 Apagão e gerador
- 31 De BMS a ArcelorMittal Sistemas
- 32 Novos projetos e a implantação do ITIL
- 33 Receita bruta recorde e Escritório de Projetos
- 34 Metodologia de Gerenciamento da Rotina do Dia a Dia
- 35 Integração das operações mundiais
- 36 Ampliando atendimento para a América do Norte
- 37 **DE 2010 ATÉ HOJE**
- 38 ServiceNow
- 40 Insight e inovação
- 42 AISA e AllOP e a recusa ao *outsourcing*
- 44 A pandemia e a nova organização do trabalho

SUMÁRIO

46 ConnectMinds: agilidade e interconexão de processos

49 A comunidade AgileMinds

51 Kanban Maturity Model e a agilidade

53 Steela e a inovação

55 Gestão atual

56 Estrutura organizacional

58 Diretores

60 **DE HOJE EM DIANTE**

61 Como a ArcelorMittal Sistemas molda o futuro

INTRODUÇÃO

POUCAS EMPRESAS BRASILEIRAS PODEM SE ORGULHAR DE SEGUIR AS MUDANÇAS TECNOLÓGICAS TÃO DE PERTO QUANTO A ARCELORMITTAL SISTEMAS.

Em seus 40 anos, o braço de Tecnologia da Informação do Grupo ArcelorMittal vem atuando em todos os estágios de desenvolvimento e implementação da computação e da internet no país, primeiro com foco no mercado em geral e, depois, enfocando o crescente atendimento interno do Grupo na criação de expertise e soluções para a gestão customizada das empresas não só do Brasil, mas em nível internacional.

Criada em 19 de dezembro de 1983, a Belgo-Mineira Sistemas foi um desdobramento natural na evolução da antiga Companhia Siderúrgica Mineira, fundada

em 1917 e convertida em Belgo-Mineira em 1921 graças ao aporte de verba internacional.

Se a matriz surgiu no começo do século XX como uma resposta de engenheiros do país à onda mundial de progresso por meio da construção civil forjada em aço, a Belgo-Mineira Sistemas, hoje ArcelorMittal Sistemas, foi a consolidação da visão precursora de que um campo faria uma das revoluções mais importantes da humanidade: a tecnologia digital, com a computação, a internet e, atualmente, o fluxo integrado de processos e informações em tempo real.

AQUI, 40 FATOS MARCANTES DESSA HISTÓRIA PIONEIRA DE 40 ANOS DE SUCESSO

1980

CRIAÇÃO E PIONEIRISMO

Cenário político e econômico do país

O país ensaiava os primeiros passos rumo à democracia, com a eleição indireta de Tancredo Neves, que morreu antes da posse e deixou o cargo para José Sarney.

A economia durante sua gestão foi caótica, com hiperinflação e diversos planos que não surtiram efeito.

Em 1988, houve a Assembleia Constituinte e depois de quase 30 anos o Brasil fez sua primeira eleição direta para presidente em 1989. Fernando Collor de Mello vence.

INAUGURAÇÃO

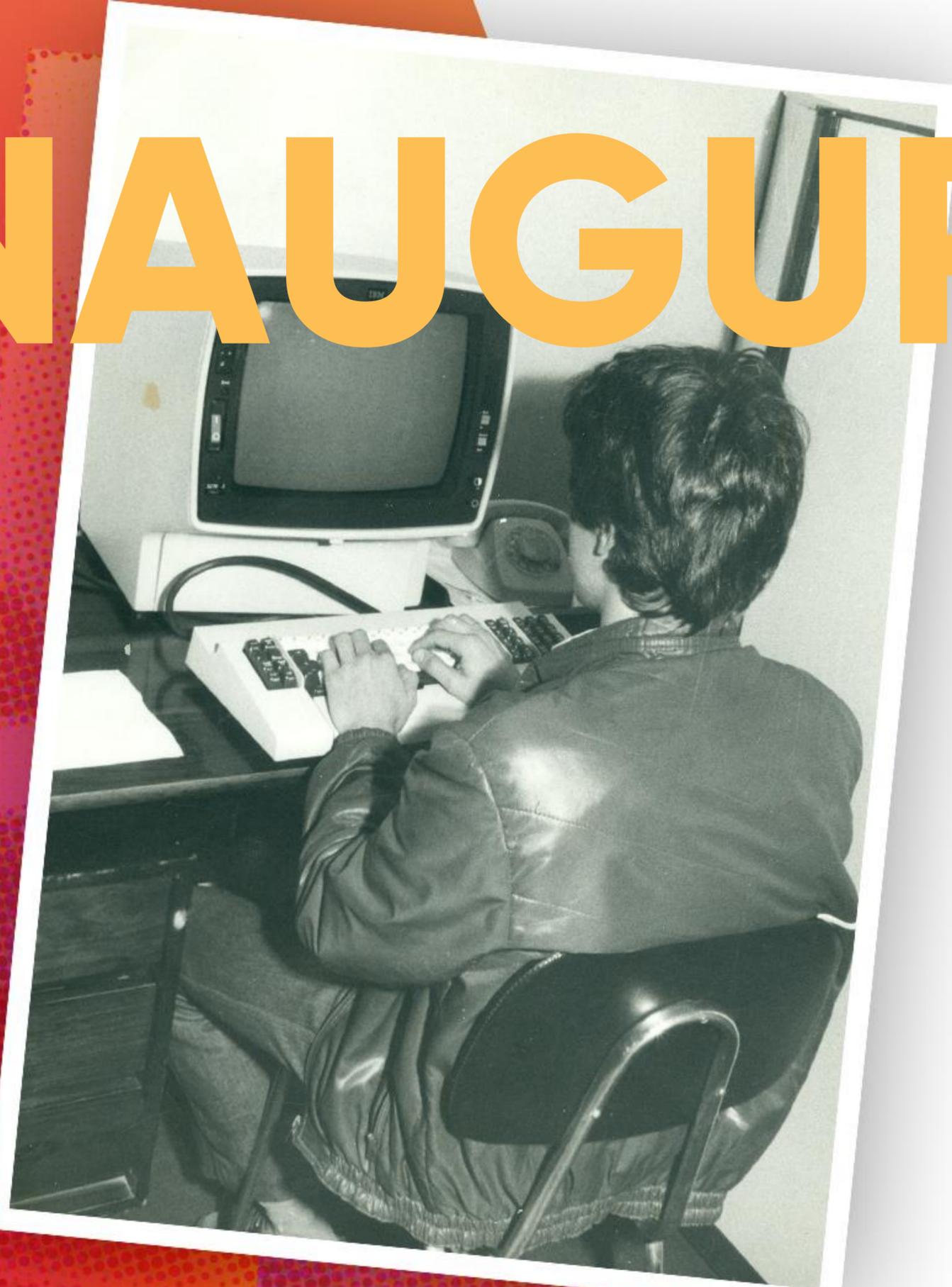
BELGO-MINEIRA SISTEMAS

Desde 1967, a Companhia Belgo-Mineira já tinha um Centro de Processamento de Dados em sua sede para começar a usar tecnologia na empresa.

EM 19 DE DEZEMBRO DE 1983, A EMPRESA ABRIU UMA DIVISÃO INTEIRA DEDICADA À INICIANTE INFORMÁTICA.

Nascia assim a Belgo-Mineira Sistemas, no 23º andar da sede da Belgo-Mineira na Avenida Carandaí, 1115, Belo Horizonte.

Seguindo a tendência de informatização das empresas naquele período, a Belgo-Mineira Sistemas já nasceu fazendo história e à frente das inovações que viriam ao longo dos 40 anos seguintes.



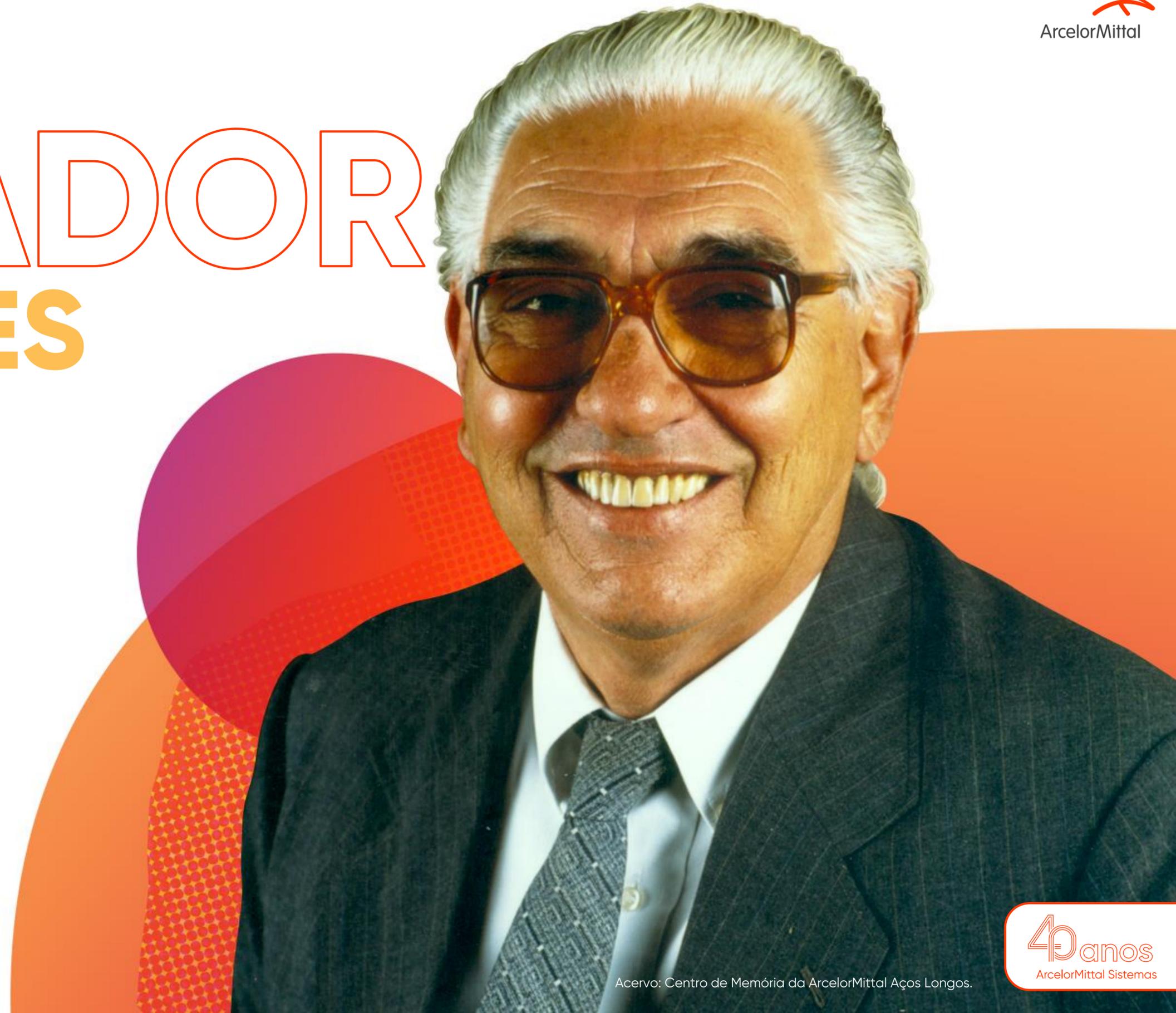
FUNDADOR E DIRETORES

Quando se fala da criação da Belgo-Mineira Sistemas, vale dar crédito ao economista

JOÃO PESSOA RIBEIRO FENELÓN

Além de ser um dos principais responsáveis pela fundação da Belgo-Mineira Sistemas e ter criado a Abertta Saúde (o plano de saúde interno da ArcelorMittal Brasil), o “Professor” coordenou as áreas de Recursos Humanos, Processamento de Dados e Organização e Métodos de Trabalho.

Apoiou a nomeação dos primeiros diretores da empresa, Fernando da Fonseca Matos e Jader Cesar de Andrade, hoje já falecidos.



COMPUTADORES DO COMEÇO



Nada mostra melhor a evolução da tecnologia desde a criação da ArcelorMittal Sistemas quanto o *hardware* usado pela empresa.

No começo das atividades, seu principal computador era um IBM 4341 e em julho de 1984, a empresa comprou um novo computador, o IBM 4318.

IBM 4341

- Modelo M02
 - Série 8240448
 - 2 MB de memória
- Facilmente superado por qualquer smartphone atual.**

IBM 4318

- Modelo R14
 - Série 8280143
 - 32 MB
- Do tamanho de um armário!**

AVENIDA BRASIL 1654

Em 1986, com o crescimento dos negócios da Belgo-Mineira Sistemas, os diretores viram a necessidade de a empresa ter autonomia física.

A empresa então se mudou para modernas instalações em todo o edifício nº 1654 da Avenida Brasil, Belo Horizonte. A novidade eram as estações de trabalho em baias, o que permitia uma maior interação entre os diversos departamentos da Belgo-Mineira Sistemas, firmando a empresa como uma importante prestadora de serviços em TI.



INTERAÇÃO ENTRE EQUIPES

A mudança permitiu a instituição de uma nova política interna, visando **mais interação entre as equipes técnica e administrativa das áreas de informática, consultoria, treinamento, recrutamento e seleção**, firmando a Belgo-Mineira Sistemas como uma empresa relevante de serviços em TI, reconhecida por seu cuidado na qualidade do atendimento e na satisfação dos clientes.

Mas os serviços de TI ainda eram despadronizados e a BMS, como todas prestadoras do ramo, não tinha um atendimento unificado. Era a história da TI sendo escrita passo a passo.



EXPANSÃO

NO PAÍS: 1986 - 1987

Com clientes como as unidades da **Belgo de Sabará, Monlevade e Trefilaria, além de Sesiminas e CREA-MG**, entre outros, a partir de 1986 a Belgo-Mineira Sistemas iniciou um processo de expansão que visava não só o atendimento das empresas do Grupo, mas também de clientes externos, e outros estados começavam a entrar no mapa de atividades e prospecção.



Um fator importante para essa guinada foi a criação do departamento de marketing pela Gerência Comercial, buscando a divulgação da Belgo-Mineira Sistemas dentro do mercado de serviços de TI do país.

FILIAL EM SÃO PAULO

Com a inclusão da Brazaço-Mapri (São Paulo) e da Cimaf (Osasco) na carteira de clientes, a Belgo-Mineira Sistemas viu-se impelida a criar um escritório na capital de SP no fim de 1986, na Rua Minas Gerais, 190, ao lado da Avenida Paulista.

A dificuldade no atendimento à Cimaf ainda era a distância, e não era fácil obter uma linha de transmissão de dados.

A BMS contou com a ajuda do Ministro das Comunicações, Antônio Carlos Magalhães.

**EU
RESOLVO!**



Tentamos 2 ou 3 meses junto à Embratel e nada. [...] Em meia hora de conversa, o Ministro nos garantiu: 'Eu resolvo'. Três dias depois, a linha estava à nossa disposição.



Fernando da Fonseca Matos

ex-diretor da Belgo-Mineira Sistemas
no livro de 30 anos da empresa

COM OS ESCASSOS 2,6 KB DA LINHA, A CONEXÃO COM A CIMAF VIVIA CAINDO!



NOVO COMPUTADOR



.....

Em 1988, chega à Belgo-Mineira Sistemas um novo equipamento, o **IBM 3090**. Sua memória já chegava a 20 GB, mas a refrigeração a água obrigou a uma reforma no CPD da Avenida Brasil. No mesmo período, a BMS inovou com o uso da incipiente fibra óptica, sendo uma das primeiras empresas do país a usá-la.

Acervo: Centro de Memória da ArcelorMittal Aços Longos.



FORMAÇÃO

DE EXECUTIVOS E A NOVA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

Com a primeira eleição presidencial direta desde o fim da ditadura militar, **houve uma sede geral por aprendizado e modernização.**

Investindo em seus executivos,

a Belgo-Mineira Sistemas ofereceu cursos com grandes nomes da cena político-econômica, como o cientista político Bolívar Lamounier, entre outros, municiando seus gestores com os novos paradigmas do mercado brasileiro.



Acervo: Centro de Memória da ArcelorMittal Aços Longos.





Acervo: Centro de Memória da ArcelorMittal Aços Longos.

PARTICIPAÇÃO NA — INFORUSO

Grandes eventos voltados ao setor tecnológico começavam a acontecer, e a Belgo-Mineira Sistemas inovou até na apresentação de seus serviços.

• Ao integrar a Inforuso (principal feira do setor em Minas Gerais) em 1989, a empresa **ilustrou seus serviços com uma exposição de quadros da artista Fani Bracher entre computadores IBM, para quebrar a sisudez do ambiente da informática.**

1990

DA EXPANSÃO À VIRADA CONCEITUAL

Cenário político e econômico do país

Fernando Collor de Mello tomou posse, lançando seu polêmico Plano Brasil Novo, em que confiscou a poupança dos brasileiros.

Com seu esquema de corrupção descoberto, sofreu impeachment e seu vice, Itamar Franco, assumiu no fim de 1992, governando até 1995.

Em seu mandato, nomeou como Ministro da Fazenda Fernando Henrique Cardoso, que com o Plano Real (1994) estabilizou a moeda e a economia do país.

Após o êxito, FHC foi eleito presidente e, aprovando a emenda da reeleição, fez mandato duplo.



PLANO BRASIL

NOVO

PLANO COLLOR E A ADEQUAÇÃO DA EMPRESA



Ninguém esperava o confisco do dinheiro pelo Plano Brasil Novo, conhecido pelo nome do presidente que o criou.

Com a instabilidade econômica vinda do baque, a Belgo-Mineira Sistemas teve de se adequar, organizando as operações por segmento de mercado (bancário, siderúrgico, etc.) e investindo em marketing.

Um projeto de premiação estimulou os funcionários a trazerem novos clientes, cujo atendimento ganhou a orientação da campanha corporativa "Pense como Cliente."



CAMPANHA

PENSE COMO CLIENTE



Em um setor especializado como o tecnológico, com procedimentos criados ao mesmo tempo que novos equipamentos, infraestrutura e softwares, a irregularidade no atendimento era comum.

Em 1990, a Belgo-Mineira Sistemas começou a mirar na qualidade, com a campanha "Pense como Cliente", que buscava a melhoria dos serviços da empresa com base em pesquisas de opinião dos clientes e treinamentos de ponta.

Junto a ela, o Prêmio de Metas incentivava os profissionais que atingissem alguns indicadores, encabeçados pela satisfação do cliente.

AMBIENTE CORPORATIVO E USO DE

SATÉLITE

Em 1990...

a BMS já era uma das maiores empresas de informática em Minas Gerais e o 6º *bureau* de serviços de processamento de dados no país, graças ao clima corporativo, que capacitava os funcionários com treinamentos de ponta e via em cada um o potencial de atender TI, vender projetos e captar clientes. Em sua atuação sempre atrelada às maiores novidades da tecnologia, a empresa chegou a usar o **satélite Brasilsat** para transmitir dados.

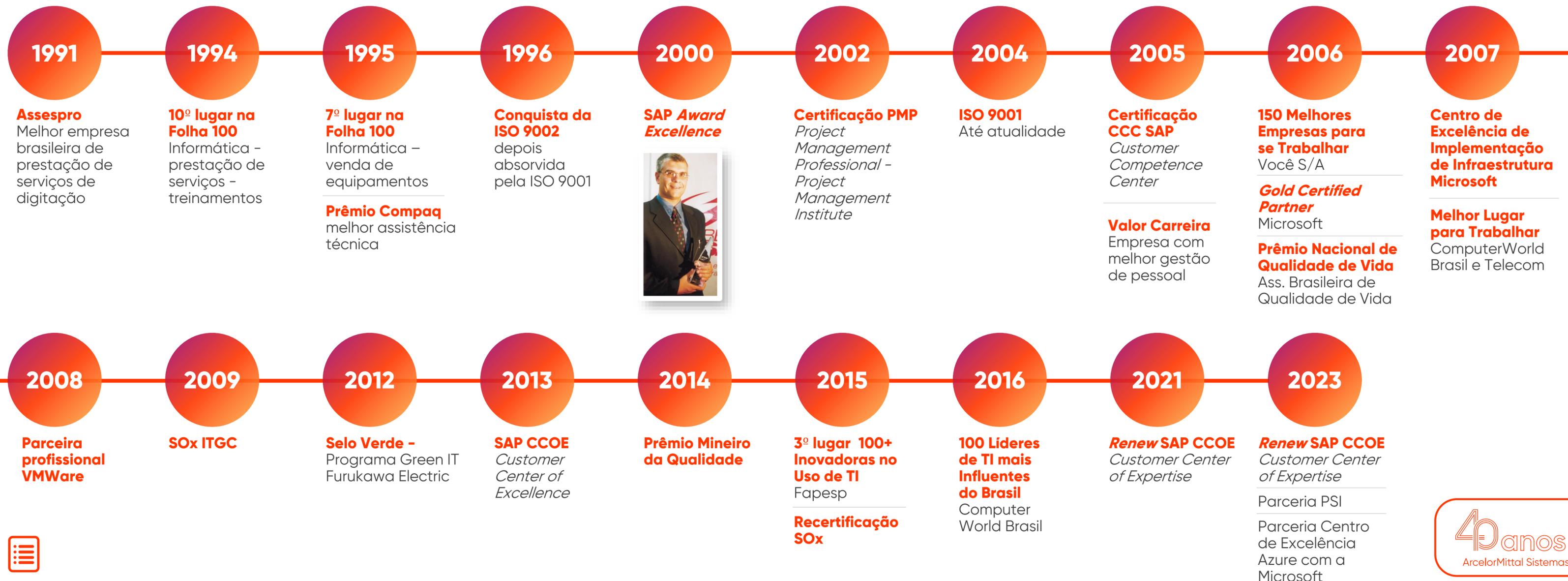


O PRIMEIRO DE MUITOS PRÊMIOS, CERTIFICAÇÕES E A ISO 9001

A BMS ganhou da Assespro (Federação das Associações das Empresas Brasileiras de Tecnologia da Informação) em 1991 o prêmio de melhor empresa brasileira de prestação de serviços de digitação.

Dali até hoje, a ArcelorMittal Sistemas vem conquistando várias distinções, entre elas a ISO 9001, concedida desde 2001 até hoje em avaliações anuais que reafirmam uma trajetória pioneira, marcada pelo sucesso.

Abaixo, a lista de prêmios e certificações nesses 40 anos



COMPUTAÇÃO GRÁFICA E CONTINGÊNCIA

Em 1991, a ampla gama de serviços da Belgo-Mineira Sistemas incluía o aluguel dos serviços do seu Centro de Computação Gráfica na Rua Bernardo Guimarães, 1099, Belo Horizonte, por US\$ 100 a hora. Também colocou à disposição para locação o seu Centro de Contingência, um espaço em São Paulo com máquinas IBM 3090 e

operadores de suporte técnico à disposição 24h, para que empresas em situações de emergência pudessem operar. A implantação ficou estimada em US\$ 3 milhões. Em ambos, os clientes eram de setores variados, de têxtil a arquitetônico e publicitário.



ALUGA-SE

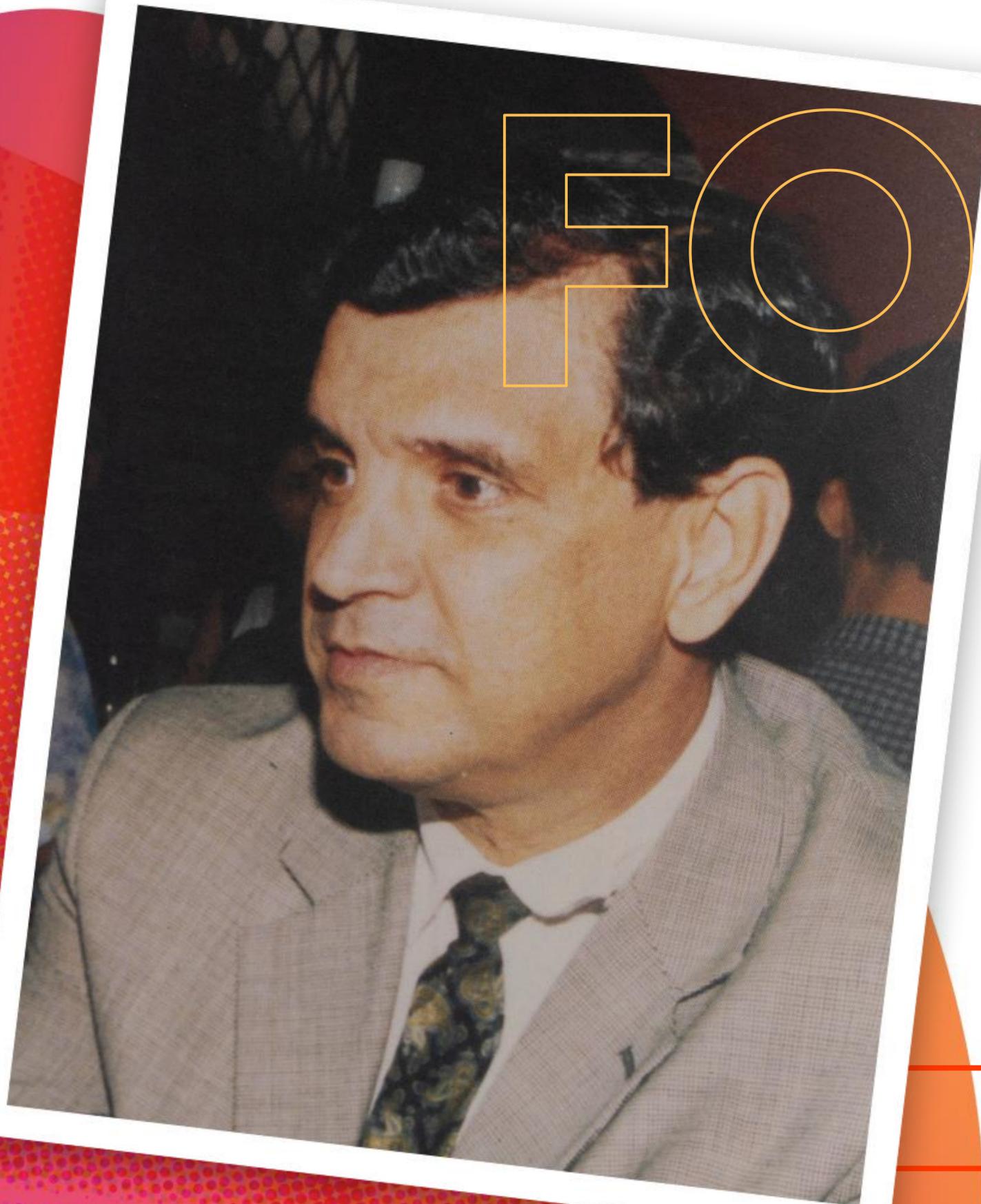


FIM DA RESERVA DE MERCADO PARA TECNOLOGIA



Com a modernização que o regime democrático trouxe ao Brasil, a reserva de mercado para a importação de tecnologia caiu em 1992, incrementando as vendas de hardware pela Belgo-Mineira Sistemas.

A empresa criou uma nova frente de faturamento vendendo máquinas como o Risc 6000 para o mercado mineiro, além de softwares compatíveis.



FOCO

NA QUALIDADE TOTAL

Sob a direção de Jader Cesar de Andrade, a Belgo-Mineira Sistemas se engajou numa perspectiva mais moderna de gestão e atendimento, implantando em 1994 seu PES - Programa de Excelência em Serviços, com foco na qualidade total e no atendimento ao cliente.

Esse também foi o ano em que a empresa firmou-se na venda de equipamentos e software, no planejamento de sistemas de informação e no treinamento em assistência técnica e consultoria, e em sistemas abertos. Entre seus clientes, a BMS passou a ter gigantes do setor bancário, como Citibank e Unibanco.

A estabilização da moeda colaborou com a nova fase da empresa.



IMPLEMENTAÇÃO SAP.

Entre 1996 e 1997, já com Rodrigo Horta na direção, um marco revolucionou a forma de pensar o negócio em TI pela empresa: a parceria com a alemã SAP, criadora do software de gestão integrada SAP.

Sua implementação pela BMS aconteceu primeiro em empresas da Companhia Belgo-Mineira até chegar à parceira argentina Acindar.

Com a capacitação de seus profissionais na academia do SAP, a Belgo-Mineira Sistemas se tornou referência na implantação do programa, que mudou sua maneira de atuar, avaliando o negócio do cliente para formular um atendimento customizado.



BUG DO MILÊNIO



Quem se lembra do Bug do Milênio, ou o medo de os computadores no mundo entrarem em colapso quando a data mudasse de 99 para 00? Graças à atuação de empresas como a Belgo-Mineira Sistemas, isso nunca aconteceu.

Parceria IBM

Em 1997, a BMS firmou com a IBM uma parceria inédita, na qual ambas intensificaram a atuação na implantação do SAP em clientes brasileiros e criaram a Fábrica de Softwares, entre outras ações. Essa última iniciativa, aberta em 1998, visou a pesquisa de soluções e alterações em programas para não sofrerem a pane.



ENTRANDO NA UNIVERSIDADE

1999 marcou a entrada da Belgo-Mineira Sistemas na Universidade, já sob a direção do ex-Governador de Minas Gerais, Eduardo Azeredo, que ajudou a trazer visibilidade para a marca.

Em uma parceria inédita com a PUC-MG, a empresa ministrou o curso de extensão Sistema de Gestão, focado em passar a experiência da empresa na implantação do SAP para gestores e analistas de TI.



PUC Minas

2000

FOCO NO MERCADO INTERNO

**NASCE A
ARCELORMITTAL
SISTEMAS**

Cenário político e econômico do país

Depois do duplo mandato, Fernando Henrique Cardoso passou a faixa em 2003 para Luís Inácio Lula da Silva, que também ficou 8 anos consecutivos no poder.

Mesmo sob acusações na CPI do Escândalo do Mensalão em 2005, Lula terminou o primeiro mandato com bom índice de aprovação e prosperidade da economia do país em meio à crise mundial de 2008, o que fez a revista The Economist publicar uma matéria de capa com o título "O Brasil decola".



SUPERBUY PARCERIA COM ORACLE

A gigante da tecnologia Oracle firmou parceria com a BMS em 2000 para lançar o que na época era um grande avanço, conectado com as inovações do cenário tecnológico mundial: o portal de compras Superbuy, dedicado à comercialização do setor de arames da Belgo-Mineira.

A interface conectada ao SAP foi criada a partir do produto Oracle Exchange e permitia o cadastro de clientes e fornecedores, fórum de discussão, intermediação de serviços de reparo e leilão de produtos excedentes.



APAGÃO E GERADOR

Depois de extinto o Bug do Milênio, em 2001 foi a vez do risco de apagão generalizado no país, devido à crise hídrica ocasionada pela escassez de chuvas e pela má gestão estatal dos recursos.

Colaborando para minorar a crise, a Belgo-Mineira Sistemas fez uma campanha interna e reduziu em cerca de 22% o consumo elétrico, além de instalar um gerador que, funcionando 4 horas diárias a partir das 17h, promoveu...

...economia extra de mais de 14%, possibilitando a continuidade de um atendimento de qualidade aos clientes.



DE BMS A ARCELORMITTAL SISTEMAS

Com a chegada do novo milênio, a Companhia Belgo-Mineira sofreu uma transformação de peso.

Em 2002, foi incorporada pelo Grupo Arcelor, fusão dos grupos siderúrgicos europeus Arbed, Aceralia e Usinor, que em 2006 foi comprado pela indiana Mittal.

A partir daí, o Grupo passou a se chamar ArcelorMittal e a responder por 10% da produção mundial de aço, um gigante do setor siderúrgico internacional.

Pelo tamanho do conglomerado, os diretores da BMS entenderam que seria mais produtivo encerrar o atendimento a clientes externos e focar no Grupo. Nasceu assim a ArcelorMittal Sistemas. O reconhecimento fora do Brasil seria conquistado passo a passo anos depois.



ArcelorMittal





NOVOS PROJETOS E A IMPLANTACÃO DO ITIL



Em busca de aumentar sua governança na TI, profissionalizando e amadurecendo a gestão de processos, a Belgo-Mineira Sistemas buscou no mercado alternativas metodológicas para otimizar sua prestação de serviços.

Em 2004, iniciou pesquisas no ITIL (*Information Technology Infrastructure Library* ou Biblioteca de Infraestruturas de Tecnologia da Informação), com a dedicação exclusiva de 13 profissionais ao redesenho dos processos pela visão do negócio do cliente.

Finalmente implementado em 2007, o ITIL incrementou o modelo de governança da empresa pela metodologia mundial de definição das melhores práticas na prestação de serviços de TI.

A rotina e os padrões de trabalho foram alterados a partir do mapeamento de 23 processos críticos, com a definição de um mapa de configuração ou CMDB (*Configuration Management Database*) para cada um. Uma consultoria especializada em gestão de mudança comportamental consolidou a implementação. O ITIL segue em vigência e já está na versão 4.0.



RECEITA BRUTA RECORDE

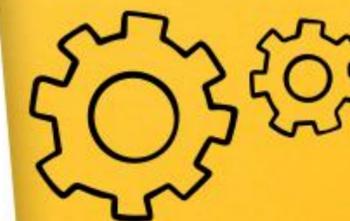
E ESCRITÓRIO DE PROJETOS

Às vésperas de se tornar ArcelorMittal Sistemas, a empresa teve **receita bruta recorde** graças a novos projetos com antigos clientes e o atendimento da Arcelor.

A **implantação do Escritório de Projetos** padronizou em uma única metodologia o planejamento e a execução de todos os serviços da empresa (qualidade, gestão financeira, gestão de pessoas, gestão de mudança, comunicação e prazo).

METODOLOGIA DE GERENCIAMENTO DA ROTINA DO DIA A DIA

Já em 2006, a ArcelorMittal Sistemas deu novo passo na direção da padronização de seus procedimentos, dessa vez no âmbito de gestão e operação: a adoção da **Metodologia de Gerenciamento da Rotina do Dia a Dia**.



O objetivo era **unificar as direções estratégicas** da organização como um todo, estabelecendo processos e métodos para as ações necessárias ao cotidiano da empresa.

INTEGRAÇÃO DAS — OPERAÇÕES MUNDIAIS

Em 2007, a ArcelorMittal iniciou trabalhos para a integração das operações do Grupo em nível mundial. Na sede da ArcelorMittal Sistemas, entre 13 e 14 de fevereiro daquele ano, foi realizado um **Comitê de Direção de TI**, com a presença de vários executivos de TI do Grupo no mundo todo para discutir soluções.

Isso trouxe visibilidade internacional à ArcelorMittal Sistemas, que a partir do encontro criou projetos para unificar a TI das empresas do Grupo nas Américas do Sul e Central.



AMPLIANDO ATENDIMENTO PARA A AMÉRICA DO NORTE

Graças ao êxito dos trabalhos nas Américas do Sul e Central, a partir de 2009 a ArcelorMittal Sistemas **começou gradualmente a trabalhar no México e EUA, chegando por último ao Canadá**, com o objetivo de padronizar processos, práticas e ferramentas. Com duração de cerca de um ano, a ação ficou conhecida como **Proyecto Unidad**, ampliando o horizonte de atuação da empresa. Hoje, a ArcelorMittal Sistemas presta serviço para unidades na Argentina, Brasil, Canadá, Costa Rica, Estados Unidos, México, Libéria e Luxemburgo, e tem profissionais lotados em diversos pontos do Brasil, como São Paulo (SP), Tubarão-Vitória (ES), no Sul, em Belo Horizonte, Contagem e outras cidades de Minas Gerais, entre outras localidades.



2010 ATÉ HOJE

Cenário político e econômico do país

Em 2011, Lula elegeu sua candidata à sucessão, Dilma Rousseff, primeira presidente mulher do país, que seguiu em segundo mandato após vitória apertada contra Aécio Neves no pleito de 2014.

Com a recessão econômica e a CPI da Lava-jato, o segundo mandato de Dilma culminou no impeachment em 2016. O vice, Michel Temer, governou até Jair Bolsonaro se eleger em 2018, assumindo no ano seguinte.

Em 2022, após uma disputa eleitoral altamente polarizada com Bolsonaro, Lula conquista a vitória e assume, em 2023, seu 3º mandato como Presidente da República.

SERVICENOW

Em 2018,

a ArcelorMittal Sistemas migrou da plataforma HP Service Manager para o ServiceNow. Mais robusto e baseado em nuvem, uma das melhores ferramentas baseadas na metodologia ITIL.

O ServiceNow melhorou a atuação da TI, elevando o patamar da automatização e disponibilização de recursos de autoatendimento nas operações de serviço e no gerenciamento de projetos, equipes e interações com clientes. A implantação do ServiceNow buscou o alinhamento contínuo dos processos de TI nas Américas e o suporte para serviços locais.




Seu dia a dia acaba de ficar mais fácil
Conheça o I AM smart

Inteligente e interativo: assim é o Portal I AM smart.
Ele veio para substituir o Portal do Passarinho, proporcionando aos usuários uma experiência mais simples, ágil e amigável.

Confira as novidades

-  Pesquisa inteligente garante acesso rápido ao que você precisa
-  Catálogo de serviços descomplicado
-  Base de conhecimento completa para ajudar na solução de dúvidas e problemas
-  Contato mais rápido com os times de suporte na abertura de chamados

Acesse aqui o novo portal e conheça todas as funcionalidades que ele oferece. Em Longos, o novo portal estará disponível em 1 de agosto.



SERVICENOW

Baseada nas melhores práticas de mercado, a plataforma trouxe a modernização e consolidação de soluções em uma única interface. Permitiu a melhoria da experiência do usuário pelo portal colaborativo, o crescimento da base de conhecimento para aumento da cultura do autosserviço, o uso de *dashboards* e relatórios inteligentes para auxiliar em tomadas de decisão sobre processos, maior flexibilidade para a simplificação dos controles de TI e a substituição de sistemas legados (plataformas e softwares obsoletos).

Além de seu uso em produção, o ServiceNow ITBM (IT Business Management) também foi implantado na gestão de negócios, inovando sua operação. Até a interface para pedidos do cliente mudou, do antigo Portal de Solicitações para o I AM Smart, com experiência de uso mais interativa, ágil e amigável.



INSIGHT E INOVAÇÃO

Já em 2011, os profissionais da casa queriam um canal para sugerir inovações em serviços e operações. Assim nasceu o programa Insight, no qual os empregados podiam cadastrar suas ideias, que eram avaliadas por uma comissão e premiadas anualmente pela empresa.

Paralelamente, a campanha InStartUp foi criada em 2016 para estimular ideias inovadoras com um aporte financeiro de até R\$ 100 mil, além de mentoria para aperfeiçoar e tirar os projetos do papel. Com o passar do tempo e a compreensão da função estratégica da inovação, ambas foram fundidas em 2020 no programa Insight 4.0, o qual promove a melhoria contínua pela criação e adoção de práticas e soluções que ampliam o portfólio de produtos da TI ou melhoram os serviços existentes.



INSIGHT E INOVAÇÃO

Tudo começa com a inserção de ideias num portal interativo, onde todos podem incluir sugestões. Representantes nomeados pelos gestores fazem a curadoria dessas ideias.

A classificação das ideias sugeridas é feita em três horizontes de crescimento:



HORIZONTE 1

Que promovem melhoria dos serviços já existentes e essenciais para o desempenho a curto prazo.



HORIZONTE 2

Que acrescentam novas competências aos serviços já prestados.



HORIZONTE 3

Que visam a criação de novos serviços para gerar novos clientes e receitas.

As ideias do **H2 e H3** podem **receber mentorias** para seu aperfeiçoamento antes da implementação.

Ao longo do ano, **as ideias são curtidas e comentadas**, e as mais populares ganham prêmios trimestrais, com divulgação, *badges* e pontos na campanha Parceiraço.

No fim do ano, **são premiadas as ideias mais curtidas e a com maior retorno do investimento.**

AISA E AIIOP

E O NÃO AO *OUTSOURCING*

A terceirização da infraestrutura de TI foi cogitada na ArcelorMittal para todas as unidades do Grupo nas Américas no começo dos anos 2010. Entre 2012 e 2013, o projeto AISA (*Americas IT Sourcing Assessment*) avaliou se o outsourcing traria benefício para o atendimento de infraestrutura nas Américas.

A partir daí, foi possível ter uma base de comparação com as propostas de fornecedores. A conclusão de que o modelo operacional interno era mais eficiente trouxe a continuidade do atendimento já prestado, e a iniciativa do AISA foi base para a criação, em 2014, do AIIOP (*Americas IT Infrastructure Optimization Program*).

Nos primeiros anos, as iniciativas do AIIOP buscavam formar uma base comum para o desenvolvimento de serviços nas Américas, levando à criação de uma rede de dados para a comunicação entre as unidades e a gestão de infraestruturas básicas, como *Active Directory (AD)* e monitoramento.



AISA E AIIOP

E O NÃO AO *OUTSOURCING*

Com essa rede, foi montada nos últimos 10 anos uma ampla gama de serviços comuns às empresas, que decidem pela implementação ou não. A gestão do AIIOP fica a cargo de responsáveis técnicos da América do Sul e do Norte divididos em áreas de infraestrutura, que fazem reuniões para diagnosticar o estágio dos serviços, propondo novidades e modificações, e decidir o planejamento do ano seguinte.

A supervisão mensal dos serviços gera a AIIOP Bible (padrões e estratégias para todos os serviços de infraestrutura no escopo AIIOP informando o status atual do serviço e o *roadmap* a ser buscado para os próximos anos) e a melhoria constante. Hoje, o AIIOP conta com 32 serviços, dos quais 20 têm a participação da ArcelorMittal Sistemas e 10 têm a empresa como responsável por sua execução e evolução, com mais 2 previstos para 2024. A taxa de aprovação pelos CIOs é de 100%.

2023

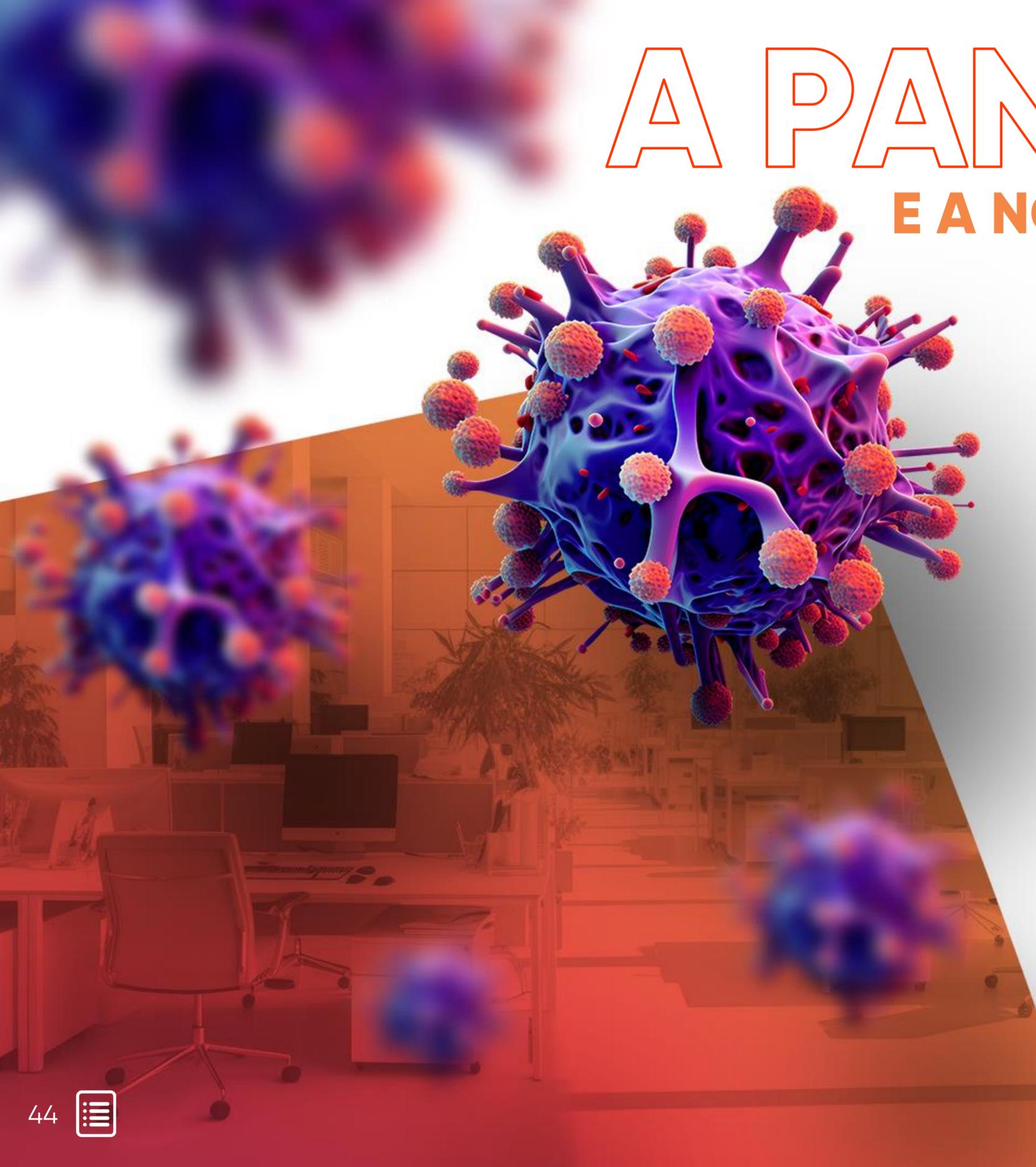


2014



A PANDEMIA

E A NOVA ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO



O que faz uma empresa de tecnologia diante do desafio de uma pandemia?

Moderniza procedimentos e usa seus sistemas integrados para promover uma revolução em como pensar e operar o trabalho.

Tão logo o lockdown foi decretado no país em março de 2020, a empresa pediu que todos fossem imediatamente para casa.

A VPN (*Virtual Private Network*) da empresa foi expandida em tempo recorde para cerca de 2 mil usuários simultâneos.



A PANDEMIA

E A NOVA ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

A cultura de trabalho foi reformulada, para que todos assumissem em casa o mesmo senso de dever da sede.

Esse processo fluiu bem, a partir do estímulo ao protagonismo e à iniciativa individual.

Em meados de junho de 2020, os profissionais da ArcelorMittal Sistemas foram escalonados por cerca de 3 meses para retirar seus pertences da sede da Avenida Brasil, e então uma ideia antiga ganhou força: **mudar para o Escritório Central da ArcelorMittal Brasil (ECA).**

Feitas as tratativas para ocupação dos andares do ECA e da venda do prédio da Avenida Brasil, em novembro de 2021 houve a reabertura do ECA, marcando a volta da ArcelorMittal Sistemas à sede central depois de 35 anos, junto com a volta ao presencial, mas não como antes.

Até o conceito de estação de trabalho mudou: não há mais mesas fixas e os funcionários revezam lugares, como num coworking.

É a equipe entrando de vez na era da Indústria 4.0, com novo "ways of working".

CONNECTMINDS

AGILIDADE E INTERCONEXÃO DE PROCESSOS

— **A partir de 2018**, a metodologia ágil passou a fazer parte da operação da ArcelorMittal Sistemas, com a **capacitação e o treinamento de todos os funcionários em práticas voltadas à realização de suas tarefas com mais fluidez, integração e sempre prezando pela qualidade.**

Mas a partir de avaliações, foi percebido que, embora a equipe operasse mirando na agilidade, não tinha uma compreensão intrínseca da agilidade como forma de trabalho e da cultura organizacional.



CONNECTMINDS

AGILIDADE E INTERCONEXÃO DE PROCESSOS

Por isso, em 2020 foi criado pela nova diretoria o ConnectMinds, que trouxe à ArcelorMittal Sistemas uma nova cultura organizacional, atrelada ao movimento da Indústria 4.0: **dar aos funcionários protagonismo, autonomia e excelência em sua atuação**, numa gestão mais horizontal e atenta aos resultados, com foco na satisfação dos clientes, otimizando processos, sob o propósito de **"Agilizar a ArcelorMittal conectando mentes"** e a missão de **"Ser a melhor provedora de soluções de TI para os clientes"**.

Nesse processo, **as lideranças se uniram para buscar a construção de uma identidade organizacional atrativa e catalisadora.**



CONNECTMINDS

AGILIDADE E INTERCONEXÃO DE PROCESSOS

O primeiro passo foi renovar propósito, missão e comportamentos sustentadores para uma nova cultura a partir de uma pesquisa aplicada em 100% dos funcionários.

Foi feito um diagnóstico da cultura do momento e desenvolveu-se uma jornada para evolução cultural, que a empresa vem seguindo desde então.

Foi assim que as lideranças alinharam as subculturas de cada área, criaram a **One Page Strategy, a One Page Leadership**, e definiram os OKRs (Objectives and Key Results ou Objetivos e Resultados-chave).

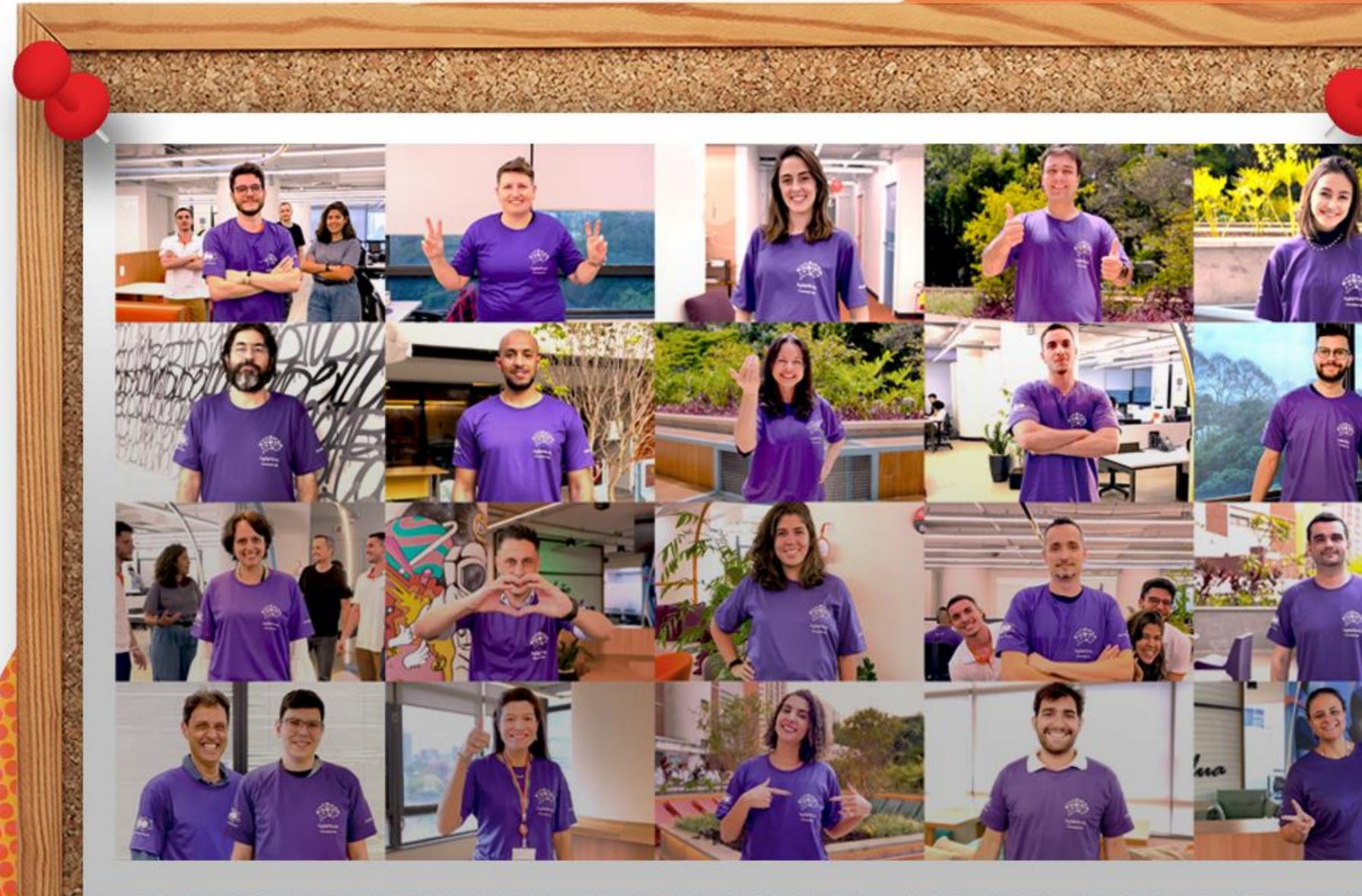
Ainda, a cada ano, a pesquisa cultural volta a ser realizada para entender onde o processo está obtendo sucesso e onde precisa melhorar, gerando planos de ação. O programa ConnectMinds conferiu à diretora Kelly Teixeira o Prêmio "CIO Destaque em Minas Gerais, da 15ª edição do evento 4Networker - IT4CIO".



A COMUNIDADE AGILEMINDS

Na esteira do ConnectMinds, em setembro de 2020 os gestores da ArcelorMittal Sistemas selecionaram 6 funcionários para iniciar a AgileMinds, comunidade que a princípio tinha como objetivo eliminar gargalos em seus processos, agilizando e conectando o time.

Essas 6 pessoas convidaram outras, e hoje, a comunidade inclui membros de várias empresas do Grupo, trabalhando a agilidade em diversas frentes: localização e eliminação de gargalos; gestão de OKRs (*Objectives and Key Results*); aplicação das práticas de KMM (*Kanban Maturity Model*); comunicação; aprendizado contínuo e *Design Thinking*.



A COMUNIDADE AGILEMINDS

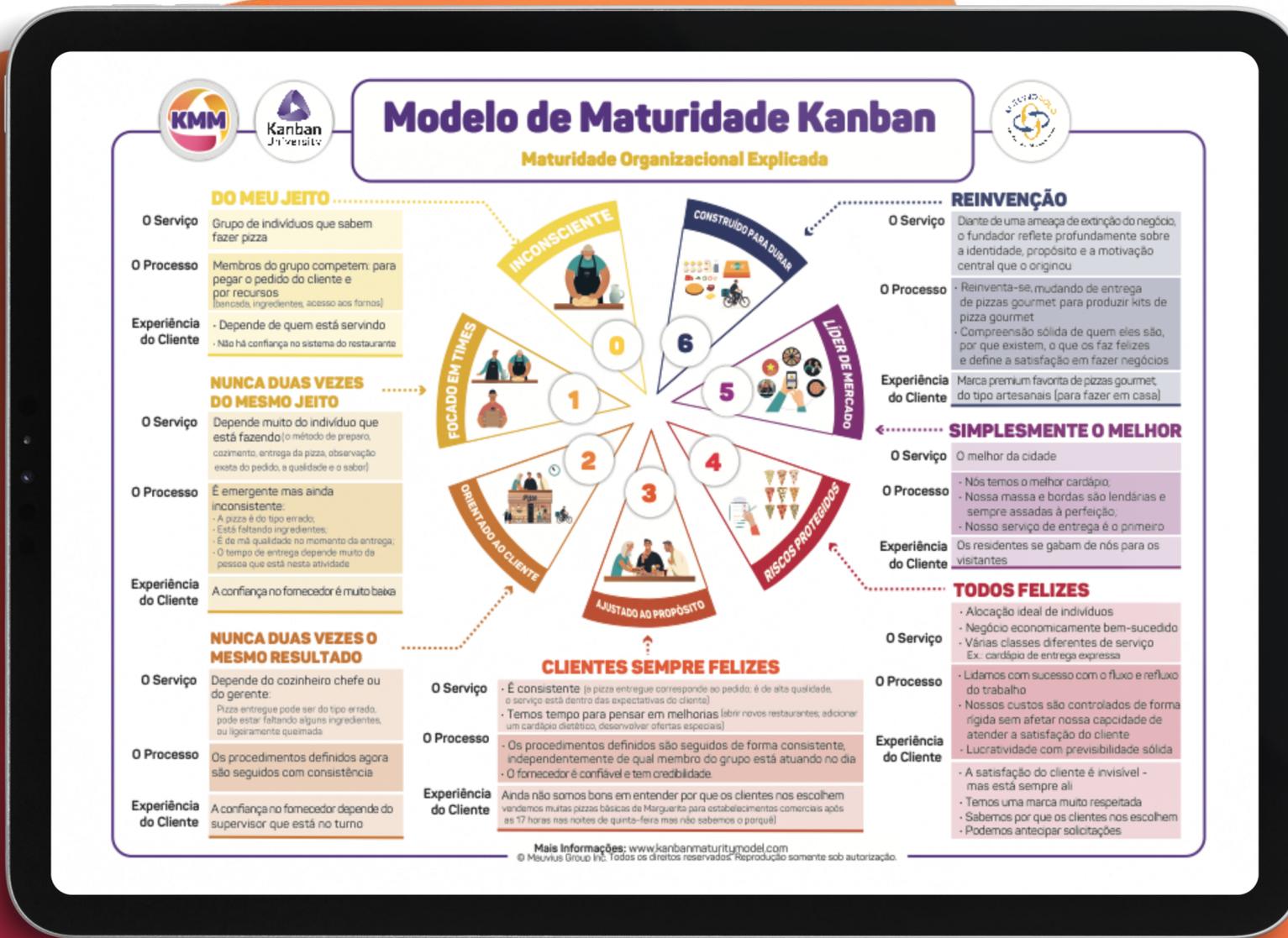
Com reuniões gerais semanais e mensais para cada frente de trabalho, **a comunidade facilitou o ingresso de novos participantes**, que podem entrar por iniciativa própria em quantas frentes tiverem interesse. Basta se cadastrar no grupo da comunidade na plataforma Microsoft Teams que automaticamente o funcionário passa a receber os convites para as reuniões gerais, além de poder acessar a plataforma interativa com o registro de todas as atividades, postagens sobre temas relevantes e comentários.

Para difundir os conteúdos trabalhados pela comunidade, e mesmo divulgar novos produtos e serviços criados dentro de sua atuação, **foi criado em 2021 o podcast mensal AgileMinds**, que já tem mais de 30 episódios disponíveis nas plataformas de streaming e no Youtube. Dependendo do tema, os apresentadores do programa variam, estimulando a participação e o protagonismo da equipe.



KANBAN MATURITY MODEL

— E A AGILIDADE



Como a agilidade se tornou crucial para a ArcelorMittal Sistemas, **a empresa passou a utilizar o método Kanban de uso de quadros de tarefas para dar visibilidade às atividades de cada área de forma fácil e acessível.** Mas isso foi só o começo. Em 2021, o Kanban Maturity Model (KMM) foi introduzido aos seus profissionais como um guia de adoção gradual das práticas Kanban, que pressupõem a evolução constante rumo à integração total das áreas, permitindo a agilidade dos processos por seu amplo conhecimento pela equipe, e a eliminação do desperdício.



KANBAN MATURITY MODEL

— E A AGILIDADE



O programa tem 7 níveis de maturidade, enumerados de zero a 6. Em 2022, **a ArcelorMittal Sistemas atingiu a maturidade 2, um grande passo rumo a processos ágeis, partindo da conexão constante e cada vez mais próxima entre as necessidades do cliente e a missão da empresa, na busca por oferecer o melhor atendimento.** Em 2023, o foco foi a manutenção do nível 2 e o início de práticas de maturidade 3. Gradualmente, o programa cria e estimula práticas para que todos os setores da empresa conheçam cada etapa do atendimento, de forma a eliminar gargalos e desperdício, agilizando os processos e eliminando o efeito "silo" de compartimentação das áreas.

Lançamento mundial do livro *Discovery Kanban* de David Anderson, um dos criadores do método Kanban e do Kanban Maturity Model.

O lançamento foi aberto ao público externo e ocorreu em Setembro de 2023 em Belo Horizonte, na sede da ArcelorMittal Brasil.

STEELA E A — INOVAÇÃO

Dentre as inovações desenvolvidas pela ArcelorMittal Sistemas com o objetivo de aumentar a integração entre equipe e clientes, **uma das mais encantadoras é a Chatbot Steela** (cujo nome deriva de *steel*, ou aço em inglês).

Criada em 2021 para auxiliar os usuários a esclarecer dúvidas e executar atividades, desde então a simpática personagem de atendimento ao cliente vem passando por diversas melhorias, como a implementação de inteligência artificial, automatizações e revisão de chamadas e de fluxos de interação, que hoje são cerca de 350.

Na linha de experiência do usuário, em 2023 foi criada a primeira célula para essa finalidade, visando oferecer uma experiência de qualidade do primeiro contato à pós-entrega para os usuários de TI.

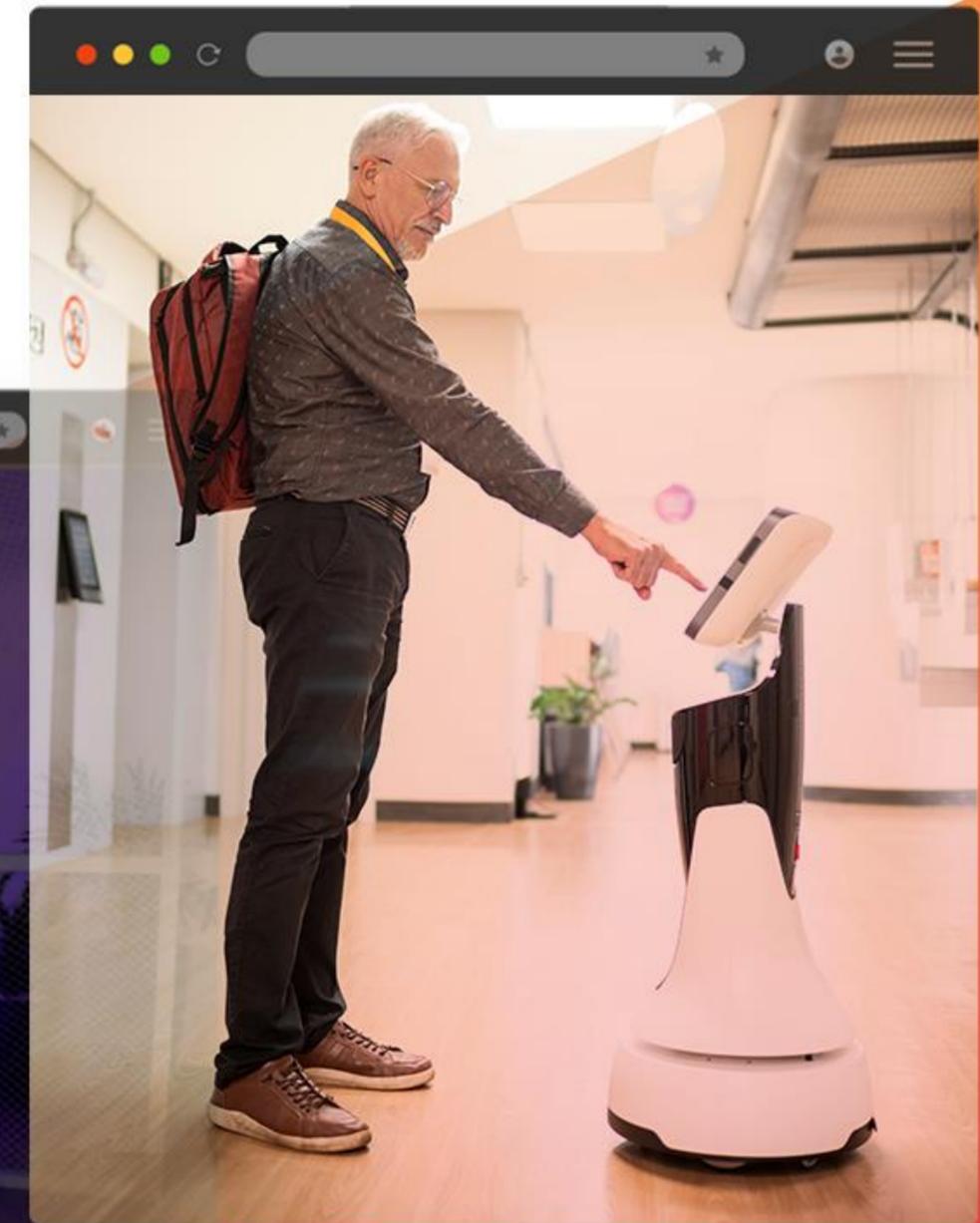
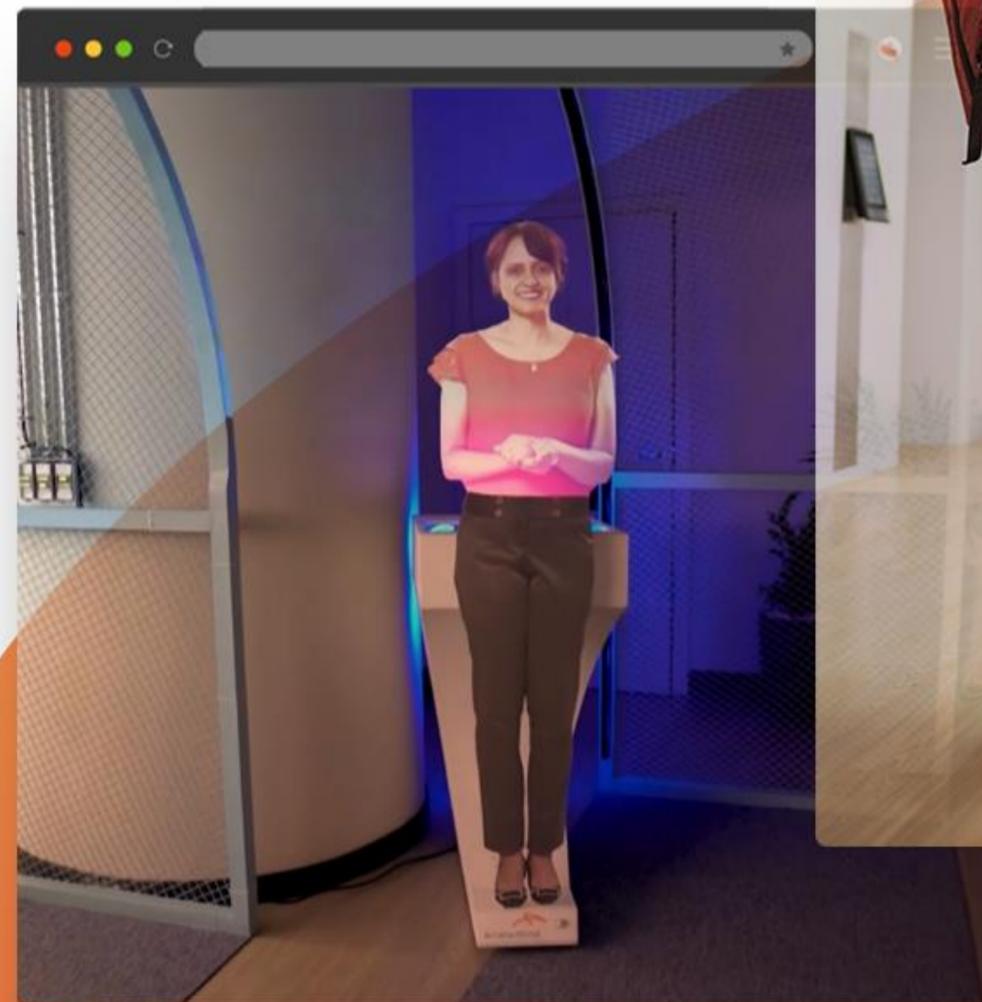


STEELA E A INOVAÇÃO

A Célula de Experiência do Usuário tem como objetivo melhorar a adesão e as operações dos canais de atendimento da ArcelorMittal Sistemas: chatbot Steela, Service Desk e Portal I AM Smart.

Além dessas iniciativas, a ArcelorMittal Sistemas desenvolve para seus clientes: *dashboards* contribuindo para uma estratégia baseada em dados, RPAs (Robotic Process Automation) para automatização de processos e aumento da produtividade, websites, utilizando da plataforma SharePoint, aplicativos através do Microsoft Power Apps e plataformas online (tanto sites quanto apps) por meio de *low code* ou *no code*, interfaces em que o usuário pode criar arrastando e incluindo componentes em seu produto final, além, é claro, de chatbots como Steela.

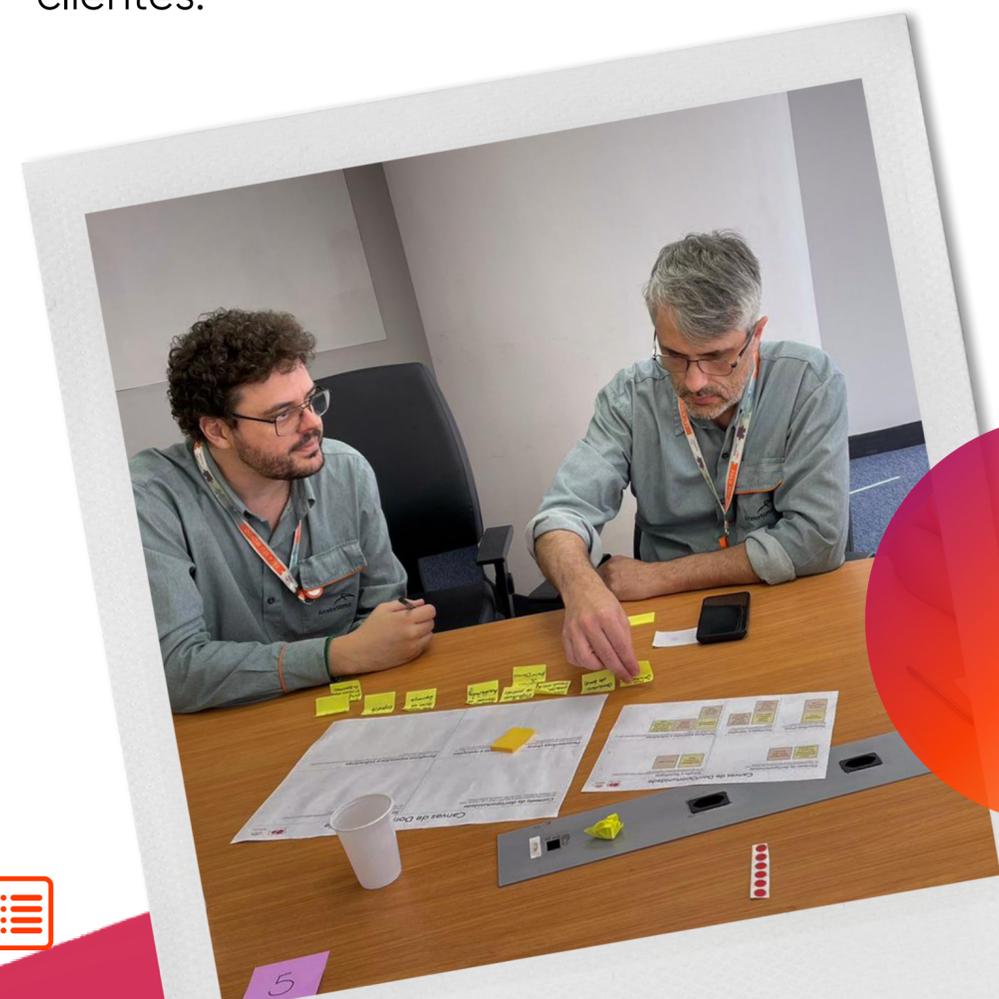
A tecnologia na empresa começa logo na entrada: a recepcionista é um holograma, e o carismático robô interativo Buddy (fabricado pela FutureMedia) indica aos clientes a localização da sala de reuniões, entre outras funções.



GESTÃO ATUAL

Diante do cenário pandêmico e do desafio de impulsionar a ArcelorMittal Sistemas rumo a nova era da TI, focada em agilidade, colaboração e aprendizado contínuo, **a nova diretoria da empresa trouxe uma visão holística do negócio**, traduzindo em programas como o ConnectMinds, a comunidade AgileMinds, a incorporação do Kanban Maturity Model, a necessidade de articulação, conexão e agilidade nos processos internos e no atendimento em tempo real de seus clientes.

Junto com a diretoria atual, várias gestoras e gestores ajudam a trazer cotidianamente a empresa para a mentalidade, a infraestrutura e a operação da Indústria 4.0.



GESTÃO ATUAL

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



GESTÃO ATUAL

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



KELLY TEIXEIRA
Diretora Presidente
ArcelorMittal Sistemas



ALESSANDRA CARVALHO
Aplicação



GABRIELA ALVES
Evolução Digital



ARNON CARDOSO
Infraestrutura e Segurança



FABIO FRANCO
Sustentação Aplicação
Comercial



EID HADDAD
Desenvolvimento
de Projetos SAP



RICARDO NASCIMENTO
Segurança



SUSANA TATAGIBA
Sustentação Aplicação
Transversal



PABLO PEREIRA
Suporte de Aplicação
Internacional



HENRIQUE MATIOLE
Servidores e Cloud IaaS

Célula de ServiceNow, Qualidade e SLM (Gestão de Nível de Serviço)



PATRICIA AMARAL
Centro de Excelência em
Analytics e Robótica



MELINA MADEIRA PIERAZOLI
Redes e Telecom

Célula de **Experiência do Usuário**



MARCELO ANJOS
Desenvolvimento de
Projetos Industriais



MATEUS GERBONI
Infraestrutura Belgo
Arames e Gestão
de Desktop



DIRETORES

Essa história de sucesso não existiria sem essas pessoas, que com garra e visão de futuro dirigiram a ArcelorMittal Sistemas, desde sua versão BMS até a atualidade:



FERNANDO F. MATOS (em memória)

Diretor | Dez 1983 a Jun 1988

Diretor-presidente | Jun 1988 a Jan 1994



JADER CÉSAR DE ANDRADE (em memória)

Diretor | Dez 1983 a Jan 1994

Diretor-presidente | Jan 1994 a Mai 1996



RUBENS FERNANDO G. LEITE

Diretor | Jun 1988 a Abr 2000



TARCÍSIO ANTÔNIO B. MACEDO

(em memória)

Diretor | Jun 1988 a Jan 1992



CLAUDIO V. GRATAROLLI

Diretor | Jul 1990 a Jan 1992



LUIZ CARLOS M. VOLKER

Diretor | Jul 1990 a Jan 1992



EMÍLIO COSTA

Diretor | Jul 1990 a Set 2007



RODRIGO HORTA

Diretor | Mai 1993 a Mai 1996

Diretor-presidente | Mai 1996 a Mai 1999

Diretor | Mai 1999 a Mai 2000



EDUARDO B. AZEREDO

Diretor-presidente | Mai 1999 a Abr 2002



DIRETORES

Essa história de sucesso não existiria sem essas pessoas, que com garra e visão de futuro dirigiram a ArcelorMittal Sistemas, desde sua versão BMS até a atualidade:



WAGNER B. BARBOSA

Diretor | Abr 2000 a Abr 2002

Diretor-presidente | Abr 2002 a Abr 2008



FLÁVIO S. ALMEIDA

Diretor | Set 2007 a Dez 2019



NEWTON AFONSO LIMA

Diretor | Set 2007 a Abr 2008

Diretor-presidente | Abr 2008 a Out 2011



JOSÉ EUSTÁQUIO BELISÁRIO

Diretor | Abr 2008 a Dez 2015



LUIZ CLÁUDIO MAGALDI

Diretor | Abr 2008 a Out 2011

Diretor-presidente | Out 2011 a Nov 2017

Diretor | Nov 2017 a Out 2018



HUMBERTO BONISSON

Diretor-presidente | Nov 2017 a Dez 2019



MARCELO DANIEL VENTURA

Diretor | Out 2018 (atual)



ROBSON R. MOYZES

Diretor | Dez 2019 (atual)



KELLY CHRISTIAN C. TEIXEIRA

Diretora-presidente | Dez 2019 (atual)



DE
HOJE
EM DIANTE

COMO A ARCELORMITTAL SISTEMAS MOLDA O FUTURO

Parte ativa da história da TI no Brasil, a **ArcelorMittal Sistemas** trabalha com suas lideranças e equipes para seguir em sua evolução cultural, baseada na geração de valor para todos, na simplicidade e na insatisfação construtiva, que busca sempre evolução contínua.

Os programas de desenvolvimento tecnológico caminham passo a passo com as iniciativas de Diversidade e Inclusão promovidas pela ArcelorMittal e amplamente encampadas pela ArcelorMittal Sistemas, em programas como a extensão das licenças maternidade e paternidade, o Dia do Orgulho LGBTQIA+ e as rodas de conversa mensais sobre D&I. Com isso, a empresa vê um futuro de conexão em tempo real entre seus profissionais e seus clientes, e entre o Grupo ArcelorMittal como um todo, **estimulando o protagonismo e a valorização das pessoas em todos os âmbitos por meio do melhor uso da tecnologia.**





ArcelorMittal

40 años

ArcelorMittal Sistemas