

# Sistema no ar

Para garantir o monitoramento contínuo dos vôos, a unidade de táxi aéreo da TAM criou um ambiente próprio de TI, independente do restante do grupo  
por Roberta Queiroz foto Alexandre Battibugli

Líder nas vendas de aviões e helicópteros para aviação executiva no Brasil, a TAM Táxi Aéreo Marília, que deu origem à TAM, montou uma infra-estrutura de TI própria, independente das outras áreas da companhia. A unidade de táxi aéreo detém a representação no Brasil da Bell Helicopter Company e da fabricante de aviões executivos Cessna. Também é dona do segundo maior centro de serviços da Cessna em todo o mundo, com Q mil metros quadrados de escritórios e oficinas, localizado em Jundiaí, interior de São Paulo. Nesse hangar, a TAM Táxi Aéreo Marília realiza mensalmente a manutenção de 250 aviões e helicópteros. Possui ainda bases nos aeroportos de São Paulo, Brasília e Belo Horizonte. Além da representação de aviões e helicópteros, a empresa aluga 30 aeronaves para vôos executivos no país.

Para controlar essas atividades com segurança e precisão, a Táxi Aéreo Marília resolveu investir, no início de 2006, numa infra-estrutura de tecnologia e telecomunicações própria, separada da TAM Linhas Aéreas, TAM Express e TAM Viagens. As demandas de cada divisão eram bem diferentes. A companhia aérea possui 14 mil funcionários e a unidade de táxi aéreo, 420. "Nossas necessidades não eram prioridade", diz Reyner Monteiro, gerente de TI da TAM Táxi Aéreo.

Para montar um ambiente de TI próprio, a organização investiu 1,2 milhão de reais em 250 desktops, 22 laptops, 12 servidores Dell, storage e dois data centers, em São Paulo e Jundiaí.

## INFRA-ESTRUTURA DE TI

• SERVIDORES 12
• SISTEMA OPERACIONAL Windows Server 2003
• BANCO DE DADOS SQL Server
• ERP RM Corpore
• EQUIPE DE TI 10 profissionais
• USUÁRIOS DE TI 400 pessoas

Em software, adquiriu soluções de anti spam Barracuda e antivírus da CA. Da Microsoft foram compradas 270 licenças do Office e o Exchange passou a ser a aplicação de e-mail corporativo. Para backup, a companhia comprou a ferramenta ARCserve, da CA. O ERP escolhido foi o RM Corpore, da Totvs. A infra-estrutura de telecomunicações utiliza o link de MPLS da Brasil Telecom, que não demandou investimento inicial. Toda a transição de infra-estrutura foi realizada em apenas um mês.

A adoção de um ambiente de TI próprio não foi suficiente para obter a segurança operacional desejada. Para garantir o monitoramento de cerca de 60 vôos diários, a TAM Táxi Aéreo Marília adquiriu, um ano após implantar a nova infra-estrutura, a solução Flexvision, com investimento de 4 mil reais por mês. Segundo Monteiro, a empresa precisava de perfis mais abertos de autorização a informações gerenciais e administrativas acessadas pela web. "Pelo nosso porte, podemos exercer uma política de menor restrição e maior controle dos usuários", diz Monteiro.



MONTEIRO, DA TAM TÁXI AÉREO MARÍLIA: infra-estrutura de TI e telecom própria com investimento de 12 milhão de reais

A ferramenta é responsável pelo capacity plan e monitoramento dos links, redes e servidores. Gerencia também a disponibilidade da rede, com suporte à comunicação entre hangares e bases de serviços de apoio e manutenção.

Com metade do quadro de funcionários instalada no hangar localizado em Jundiaí, a conexão entre as unidades também era assunto de alta prioridade. "Qualquer interferência ou eventuais problemas com o link precisam ser identificados rapidamente e corrigidos" afirma Monteiro. Para atender a essa necessidade, a solução faz o mapeamento e controle de todos os componentes da infra-estrutura de TI e telecom, permitindo intervenções imediatas.

Antes da mudança de infra-estrutura, a empresa enfrentava interrupções pequenas de até 10 minutos e lentidões longas, que dura-

vam de um a dois dias. A solução dessa questão era tratada como prioridade, já que a companhia usa um conjunto de software que monitora todos os deslocamentos de aeronaves. "Essas paradas impactavam nesse trabalho, porque tínhamos de fazer o controle manual" diz Monteiro. Com a modernização, as interrupções e lentidões acabaram, e obteve-se maior controle sobre o comportamento dos links. Agora, é possível analisar a disponibilidade do link de São Paulo para Jundiaí. A empresa também conseguiu aumentar o desempenho da rede, sem precisar recorrer à contratação de novo link, utilizando apenas os resultados dos dados que o sistema aponta. "Seis meses depois que implantamos a ferramenta, cobramos da Brasil Telecom uma multa de SLA não cumprido. Conseguimos 8% de desconto e agora podemos exigir o índice de disponibilidade acertado", diz Monteiro. ■