



DATAPREV

Revista Dataprev Resultados

Ano 7 • Nº 12

NOVA FOLHA DA PREVIDÊNCIA NA RETA FINAL

Um novo sistema vai assegurar independência tecnológica ao processamento do pagamento de 33 milhões de benefícios no país

ANALYTICS

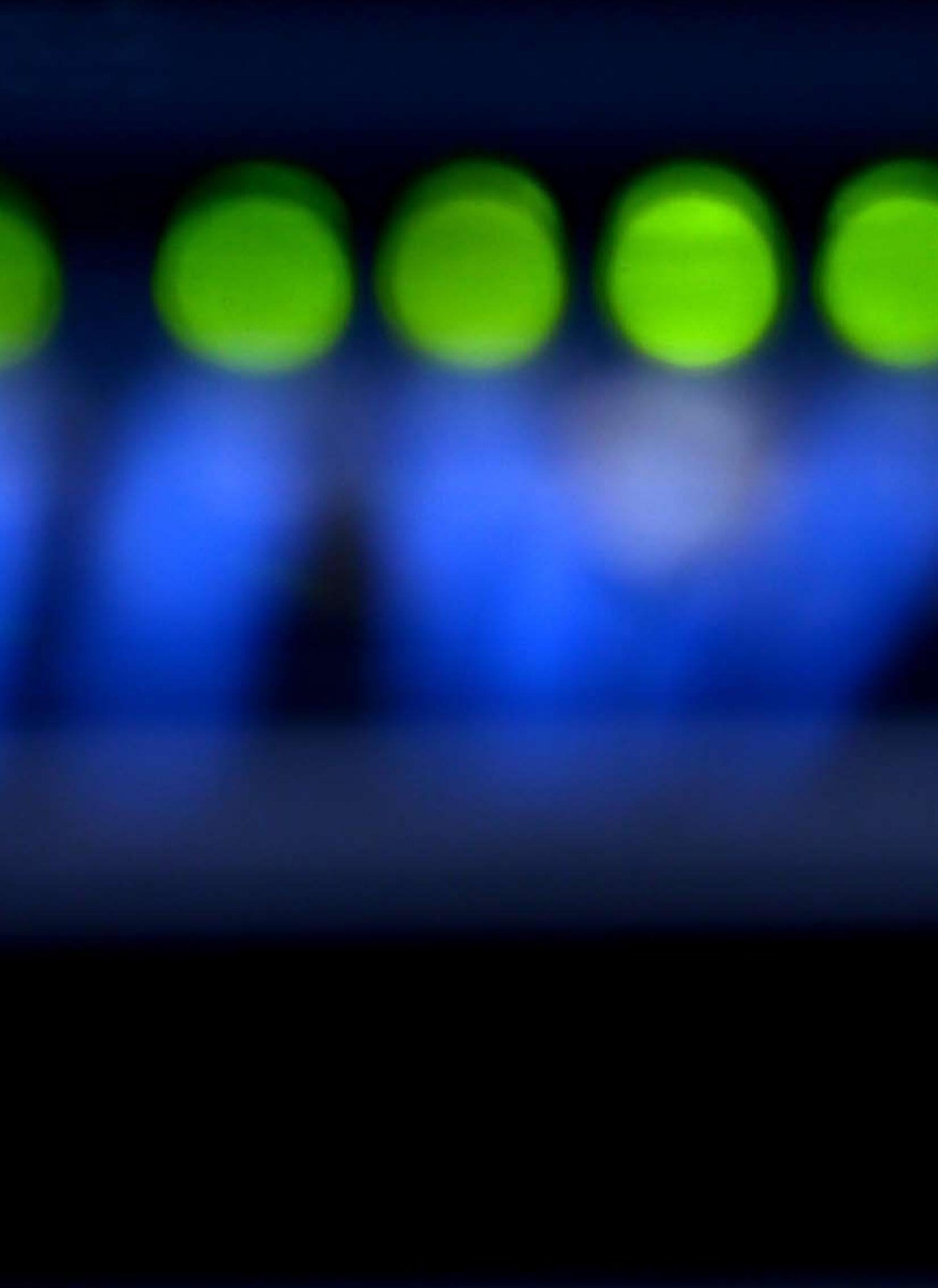
Ferramentas ajudam a dar respostas a demandas sociais

SELO INTERNACIONAL

Certificação Tier III vai atestar alta disponibilidade dos data centers

ARTE E EDUCAÇÃO

Doações apoiam projetos de inclusão digital





SUMÁRIO

8

CAPA

MODERNIZAÇÃO DA FOLHA DE BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS ENTRA NA RETA FINAL

Sistema que processa o pagamento de aposentadorias e pensões do INSS será substituído por solução desenvolvida para plataforma baixa e com novos recursos de controle

Tecnologia

18

TIER III: um selo internacional para os data centers

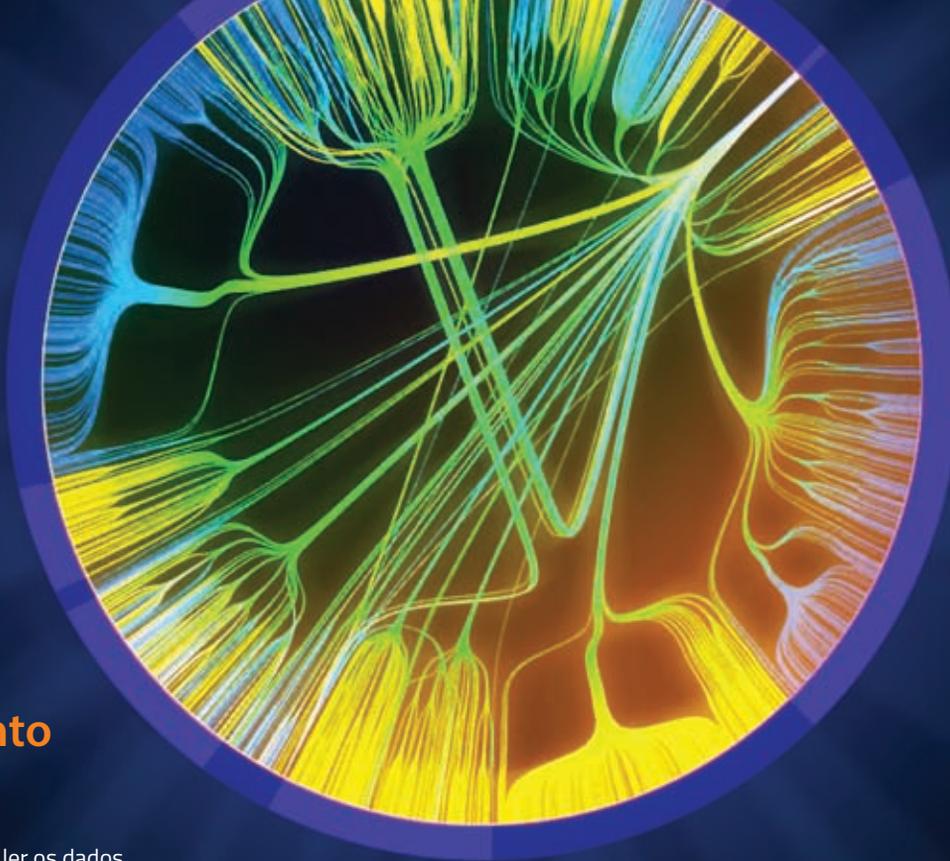


Desenvolvimento

28

Desenvolvimento ágil: parceria com o cliente dá agilidade aos trabalhos





Desenvolvimento

22 Analytics:
inteligência para ler os dados

Desenvolvimento	29	Gerid: segurança e flexibilidade no controle de acesso	30	Dataprev inaugura novo modelo de atendimento
Gestão	32	Prioridades estratégicas para os próximos cinco anos	36	IT Score destaca gestão de processos e segurança
	34	Plano de Ação 2016 marca novo ciclo de investimentos	37	Portal na internet traz aplicativos para pesquisa
	35	Lucro da Dataprev cresce 22,75% em 2015	38	Dataprev recebe certificado de Empresa Cidadã 2015
Cidadania	40	Base de registros civis permitirá automação do acesso a benefícios	42	A ética na modernidade
Responsabilidade socioambiental	44	Programa de inclusão digital apoia de cinema a robótica		
Clientes	46	Os serviços prestados pela Dataprev a seus clientes		
Notas	49			



EDITORIAL

ADataprev ingressa este ano na reta final de um dos seus projetos mais relevantes para o país: a implantação da nova folha de pagamento de benefícios da Previdência Social. Responsável pelo processamento dos créditos de aposentadorias, pensões, auxílios, em um total de 33 milhões de benefícios, o sistema que processa a folha atual, em mainframe, será substituído por uma versão aperfeiçoada, com novos recursos gerenciais, rodando em plataformas baixas.

Trata-se de uma operação complexa e de grande impacto, tema da reportagem de capa desta edição (*pág. 8*). Diferentemente de outras experiências de “migração”, os sistemas que compõem a Folha de Pagamento de Benefícios não foram reescritos para um novo ambiente computacional. Uma solução totalmente nova foi desenvolvida para incorporar melhorias e controles à gestão do sistema, de acordo com necessidades e requisitos indicados pelo INSS e identificados pelas equipes da Dataprev.

Além de um avanço para a Previdência Social brasileira, a nova folha de pagamentos é uma prioridade tecnológica. A plataforma, que desde a fundação da Dataprev, em 1974, processa a folha atual utiliza arquitetura e software proprietários, ou seja, exclusivos de um único fornecedor, e será descontinuada pelo fabricante. Preparada para este momento, a nova folha de pagamento de benefícios está desenvolvida e assegura total independência tecnológica ao sistema.

A migração está sendo feita em etapas e integra o programa de desativação de mainframes iniciado na Dataprev há cerca de dez anos. Dentro desse planejamento, já foram concluídas as migrações para plataforma baixa dos dados e sistemas do CNIS (Cadastro Nacional de Informações Sociais) e da parte previdenciária da Receita Federal do Brasil (RFB) e da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN).

Agora, com a nova folha de pagamento de benefícios da Previdência Social, a Dataprev vai desmobilizar o último mainframe ativo na sua produção. Dadas as grandes dimensões das bases de dados envol-

vidas no projeto e o número de cidadãos impactados pelo sistema, é um desafio sem comparação na história da tecnologia pública. O sucesso de um empreendimento de tal porte está associado a um trabalho de muitas frentes, planejado cuidadosamente ao longo dos últimos anos e que marcaram um ciclo virtuoso de investimentos no fortalecimento da empresa.

A Dataprev chega a 2016 com uma nova infraestrutura de TIC, com rede elétrica e sistema de refrigeração redundantes para assegurar alta disponibilidade e capacidade de expansão futura aos data centers, processos organizados e integrados, um parque de hardware e software atualizado, com servidores (Risc e x86), sistemas de storage, dispositivos de rede, e outros equipamentos renovados. Em condições de buscar a certificação Tier III (*pág. 18*), concedida mundialmente a data centers de alta disponibilidade e confiabilidade. Modernizada, a empresa se posiciona de forma crescente no segmento de Analytics – inteligência de negócios aplicada às bases de dados mantidas nos data centers, para subsidiar políticas públicas com novos conhecimentos sobre o país e as demandas de seus cidadãos. Projetos-piloto de Mineração de Dados, Data Discovery e Big Data já foram desenvolvidos em parceria com as áreas governamentais de Trabalho e Emprego, da Previdência Social, e de Registros Cíveis, identificando gargalos, indícios de não conformidade e oportunidades de aperfeiçoamento em diferentes serviços oferecidos pelos clientes (*pág. 22*).

Para os resultados obtidos até aqui, destaque-se uma gestão econômica e financeira de alta performance, com medidas de otimização de fluxo de caixa, contenção de gastos e alinhamento intensivo entre projeção de demandas e execução de investimentos. A Dataprev é uma empresa economicamente saudável, lucrativa e equilibrada. Está estruturada para dar continuidade a uma trajetória de crescimento sustentável, voltado a apoiar de forma inovadora, em prazos tempestivos e com consistência as muitas necessidades das políticas sociais brasileiras.

Boa leitura.

Rodrigo Assumpção
Presidente

CAPA

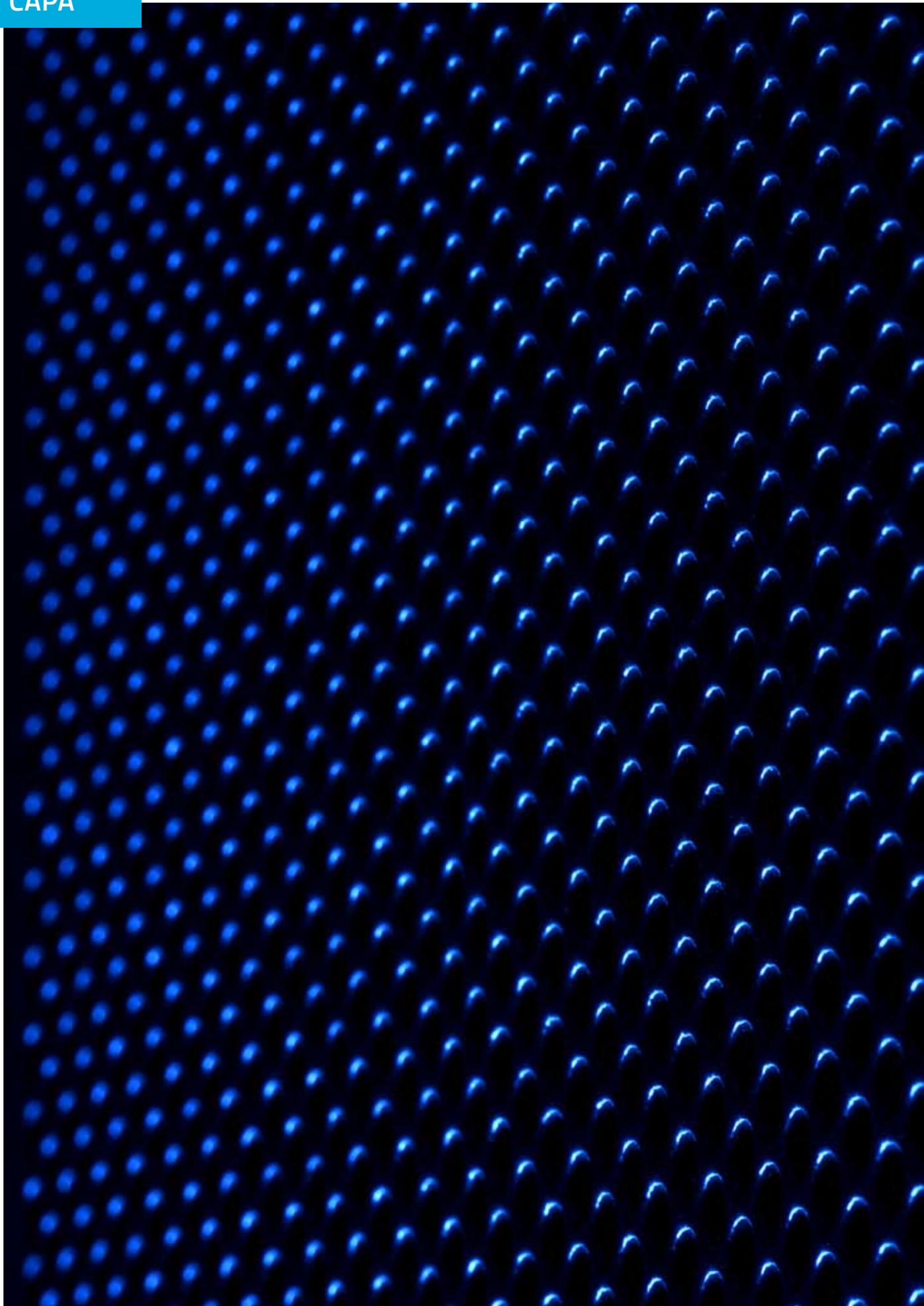
MOD

DA FOLHA DE B

NA R



ERNIZAÇÃO
BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS ENTRA
RETA FINAL



Após 42 anos rodando em mainframe, o sistema que processa o pagamento de aposentadorias e pensões do INSS será substituído por uma nova solução, desenvolvida para plataforma baixa e com novos recursos de controle gerencial

ADataprev ingressou em 2016 na reta final para a implantação de uma nova folha de pagamento dos segurados da Previdência Social, considerada a maior da América Latina, que processa 33 milhões de benefícios por mês. É o último capítulo, e o de maior impacto, do programa de desmobilização de mainframes na empresa, que já migrou bilhões de códigos, somados os sistemas do Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS) e da parte previdenciária da Receita Federal do Brasil e da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, desde o início deste ciclo de modernização corporativa, há dez anos.

“A desmobilização dos mainframes, substituídos por plataformas baixas e abertas, significa a independência tecnológica da empresa e das soluções que apoiam programas sociais relevantes para a população”, explica Rogério Mascarenhas (*foto*), diretor de Relacionamento, Desenvolvimento e Informações da Dataprev e líder do projeto. “A folha de pagamento dos aposentados e pensionistas – o sistema que será atualizado – é o cerne da existência da empresa”. Além do aspecto estratégico, de reduzir a dependência de tecnologias que são propriedades de um único fabricante, como acontece no mainframe, ele destaca que a plataforma atual já não atende às expectativas do negócio. “O que estamos começando agora é a etapa mais importante deste ciclo”.

A adoção de plataformas baixas com linguagens abertas, nesse sentido, é uma medida obrigatória, imprescindível para assegurar o processamento adequado das informações e da aplicação nos próximos anos, ressalta o diretor de Tecnologia e Operações, Daniel Darlen. “A própria Unisys, fabricante do mainframe, já informou que encerra a linha de produção desse modelo de computador, e não haverá mais atualização de software e de máquinas. É fazer ou fazer”, alerta.



O novo sistema para processar a folha de pagamento de benefícios já está desenvolvido, rodando experimentalmente dentro da empresa. Mas, para colocá-lo em ambiente de produção, é preciso migrar para a nova plataforma (máquinas x86 e Risc) a base de dados dos segurados e das aplicações necessárias ao processo de geração e emissão dos créditos de benefícios, ainda operando no mainframe.

O programa de desmobilização do mainframe na Dataprev, devido às grandes dimensões de suas bases de dados, é uma das maiores migrações desse tipo do mundo e envolve enorme complexidade. A trajetória do seu desenvolvimento repercutiu na modernização de toda a empresa, avançando paralelamente à atualização de plataformas, da infraestrutura dos data centers, do parque de hardware, software e armazenamento de dados, e de procedimentos e processos.

“O mainframe impunha uma forma de trabalho que não condiz mais com a TI atual, em que predomina a visão de processos”, compara Mascarenhas. “Antes, todo o processamento estava encapsulado no mainframe. Agora, as plataformas baixas integram diferentes elementos e precisam de equipes que dominem vários aspectos da solução, como ambiente operacional, arquitetura e regras de negócios. Estamos aprendendo e evoluindo, e montamos uma estratégia muito bem documentada de mudança.”

10 BILHÕES DE REGISTROS

O conhecimento adquirido nas desmobilizações anteriores auxiliou na definição de adotar uma abordagem híbrida como estratégia técnica para enfrentar o último desafio. Isso significa que o projeto envolve o desenvolvimento da nova folha e a modernização dos demais sistemas processados no mainframe, além da desativação de outros, de forma controlada. O programa teve início com a elaboração de um inventário dos sistemas e dados atualmente residentes no mainframe (denominado internamente CV3). O escopo de desativação identificado inclui 6.483 programas, agrupados em 79 sistemas ou módulos, totalizando 2,6 milhões de linhas de código. Há também 10 bilhões de registros distribuídos em 16 bancos de dados. As análises apresentaram um ambiente grande e complexo, com desafios significativos para migração por módulos, devido à alta integração e ao grau de interdependências entre os componentes existentes.

“Hoje, a nova folha é um produto em aperfeiçoamento”, explica a assessora da diretoria Juliana Ferris. “Roda mensalmente na plataforma baixa, e os resultados obtidos, comparados com aqueles gerados no mainframe, já atingem 99,38% de conformidade. Alcançado tal estágio de maturidade na nova folha de pagamento, concentramos o foco na desativação plena do mainframe CV3.”

A iniciativa está organizada em ondas de implantação, que seguem até meados de 2017, prazo para sua conclusão. Cada onda compreende todo o processo de esteira de desenvolvimento, iniciando com a identificação dos sistemas, passando pela modernização, por testes integrados, homologação e implantação. E finalizando com a desativação desses sistemas no mainframe.

A migração dos produtos, por sua vez, é realizada com a utilização de formas distintas de desenvolvimento. Alguns dos novos sistemas contam com melhoria funcional, em que são revistas lacunas e incluídos novos requisitos importantes para o serviço, com arquitetura técnica e código elaborados de acordo com os padrões atuais de qualidade.

“Um exemplo é a própria folha de pagamento do INSS”, cita Juliana. “Após análise dos requisitos, uma solução foi definida e desenvolvida em parceria com a Unidade de Desenvolvimento da Dataprev no Ceará, que já vem trabalhando nisso desde 2013. Não é apenas migrar a folha, mas agregar valor.”

Já a modernização ou remodelagem prevê a aplicação de metodologia ágil e uso da ferramenta Blu Age, aderente a uma Arquitetura Orientada a Modelo (MDA), em que o código é gerado automaticamente, a partir de modelos trabalhados. Nessa fase, a Dataprev conta com a parceria da consultoria Accenture, que trouxe ao programa as ferramentas especializadas.

“É uma nova forma de desenvolvimento”, observa Juliana. “Não é uma migração direta. Um analista faz uma interpretação do código para Java. Há todo um entendimento de negócio, com Dataprev e Accenture trabalhando lado a lado. Eles com o domínio que têm da ferramenta, nós com nosso conhecimento, ou de Cobol ou de Java, e de arquitetura, para chegar do outro lado.”

As ações programadas para a modernização da folha de pagamento de benefícios contam com uma infraestrutura de TIC à altura do desafio tecnológico. Daniel Darlen, diretor de Tecnologia e Operações, lembra que houve um grande investimento direcionado aos data centers, da ordem de R\$ 200 milhões, e ao aperfeiçoamento dos processos produtivos, para atingir níveis de disponibilidade próximos a 100%. Agora, a empresa tem a oportunidade única não só de desativar seu último mainframe mas também de incorporar os conhecimentos e os resultados da parceria com a Accenture. “É um desafio de toda a empresa. Vamos aproveitar a oportunidade e aprender novos métodos e técnicas com o CV3”, afirma.

Justamente por envolver diferentes áreas de toda a empresa — segurança, compras, pessoas, etc —, o projeto conta com um grupo responsável por ações de gestão de mudança organizacional. Em um trabalho estruturado com equipes da Dataprev e da Accenture, a estratégia envolve ações de capacitação, de comunicação e formação de agentes de mudança, que terão como função levar a informação a todas as áreas envolvidas, em um efeito “cascata”.

Ao fim do processo, para o diretor Rogério Mascarenhas, o ganho da Dataprev irá além da independência tecnológica: “Uma conquista fundamental da Dataprev ao longo desse tempo foi sua credibilidade. Somos uma empresa que efetivamente entrega o resultado com o qual se compromete.”

DESATIVAÇÃO DO MAINFRAME CV3 EM NÚMEROS

79

sistemas ou módulos

6.483

programas

2.683.994

linhas de código

29.263

pontos de função

10.000.000.000

de registros

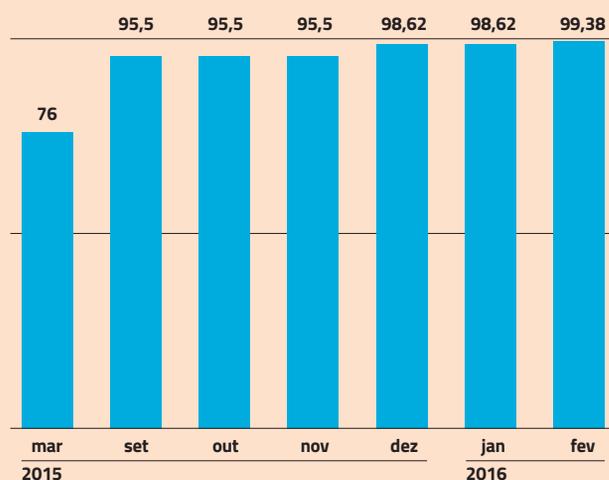
16

bancos de dados

```
div#progressbar {  
  z-index: 99;  
  width: 0%;  
  height: 100%;  
  position: fixed;  
  background: red;  
  top: 0;  
  box-shadow: 0px 0px  
  background: rgb(  
background: url(data  
base64,PD94bWwgdmVyc  
3N2ZyIgd21kdGg9IjEwM  
3R5YXRpbz0ibm9uZSI+C  
wVudFVuaXRzPSJ1c2VyU  
iAgICA8c3RvcCBvZmZzZ  
CAGIDxzdG9wIG9mZnNld  
CAGIDxzdG9wIG9mZnNld  
CAGIDxzdG9wIG9mZnNld  
aW51YXJHcmFka  
vYXQtd
```

Evolução de conformidade

Índice de conformidade da nova folha de pagamento de benefícios, rodando em plataforma baixa, em relação aos resultados obtidos na folha atual, em mainframe. (%)



Estratégia de desenvolvimento

As Unidades de Desenvolvimento de Software (UDs), criadas a partir de 2006, tiveram papel fundamental ao longo dos anos para um aumento da capacidade produtiva da empresa. Hoje estão localizadas em Natal (RN), no Rio de Janeiro (RJ), em Fortaleza (CE), João Pessoa (PB), e Florianópolis (SC). Reúnem 606 empregados nesses cinco estados, número 187,2% maior do que a equipe inicial de 211 analistas.

“A criação das UD’s foi uma medida inicial para encaminhar o processo de modernização da empresa e dos sistemas”, afirma o diretor Rogério Mascarenhas.

Diferentes estados são responsáveis pelos principais projetos em andamento na Dataprev. Enquanto o Portal Mais Emprego foi desenvolvido na Paraíba, por exemplo, o novo Sistema de Gestão de Pessoas do Governo Federal (Sigepe), em que a Dataprev atua em parceria com o Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro), tem frentes de produção em Natal. O desenvolvimento da folha de pagamento do INSS em plataforma baixa — que compõe o programa de desativação do mainframe CV3 — coube à Unidade de Desenvolvimento da empresa em Fortaleza, no Ceará.

Iniciada em 2013, a construção da nova folha foi precedida da preparação do ambiente de infraestrutura para o desenvolvimento e homologação. A fase de consolidação de todas as rubricas e de execução comparada com a folha atual começou em abril de 2015. E homologações incrementais foram estrategicamente planejadas para viabilizar a aprovação de um produto tão complexo.

“Para aferir a compatibilidade entre a folha atual — no mainframe — e a folha da plataforma baixa, não economizamos esforços, utilizamos os dados de produção (descaracterizados por questões de segurança) e comparamos todos os créditos gerados”, explicou Márcia Bezerra, gerente de conta da Dataprev, responsável pelo atendimento ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).



As melhorias da nova folha

Mais do que ter seu processamento migrado da plataforma alta para baixa, a nova folha de pagamentos dos segurados da Previdência Social conta com características que trarão ganhos não só para o INSS, como também para a Dataprev. Os seus atributos incluem, por exemplo, maior flexibilidade, com a possibilidade de alteração da estratégia de geração de créditos conforme o mês processado.

“Por meio de uma aplicação, é possível configurar e parametrizar a execução da folha para determinado mês, de forma mais ágil, sem que o sistema tenha que ser alterado para isso. Isso ocorre, por exemplo, nos meses em que há pagamento de décimo-terceiro”, explica o analista de TI da Dataprev Marcio Mendes, um dos 30 que compõem a equipe responsável pelo desenvolvimento da nova folha no Ceará.

Outra vantagem é o aprimoramento do processo de validação dos dados, antes que sejam encaminhados

aos bancos para o pagamento dos segurados. Após o processamento da folha, uma nova ferramenta, redeseenhada de acordo com as necessidades do INSS, permite que seja colhida uma amostra dos créditos gerados em determinado mês, de acordo com parâmetros definidos pelo cliente.

Entre as vantagens para a Dataprev, Mendes cita o aprimoramento da documentação com as regras de negócio que envolvem o processamento do pagamento aos segurados e os ganhos para a manutenção da nova folha em plataforma baixa. “O processamento é distribuído de forma mais fácil do que na plataforma alta. A empresa pode alocar mais máquinas para aprimorar sua execução”, explica. “A manutenção por parte da Dataprev também é facilitada por conta do conhecimento de Java pelas equipes, uma tecnologia mais difundida atualmente”, completa o analista. ▶

DATAPREV MIGRA BASES DE DADOS DO CNIS PARA PLATAFORMA BAIXA

As aplicações utilizadas no reconhecimento dos direitos previdenciários e trabalhistas para concessão de benefícios, que somam cerca de 26 bilhões de registros no Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS) sobre o histórico laboral dos brasileiros, funcionam agora exclusivamente em plataformas baixas, e não mais em mainframes. A Dataprev, responsável pela operação e pelo aprimoramento desse conjunto de sistemas, conhecido como Portal CNIS, concluiu a implantação do acesso ao novo ambiente de processamento em todas as 1.793 Agências da Previdência Social.

A mudança de plataforma tecnológica reflete diretriz estratégica da Dataprev, que pretende encerrar o uso de mainframes na operação dos seus principais negócios. De acordo com Gilmar Queiroz, gerente do Departamento de Serviços, a adoção de plataformas baixas, com bancos de dados relacionais baseados em arquitetura distribuída e em linguagem Java, “é importante para assegurar independência tecnológica e capacidade de expansão aos sistemas”.

Além disso, o Portal CNIS integra agora a consulta e a atualização de dados que, antes, exigiam o acesso a diferentes aplicações: para atualização de vínculos empregatícios e remunerações (CNIS VR); para consulta ao histórico

laboral consolidado do trabalhador (CNIS Cidadão); para consulta ao histórico laboral com os dados originais, conforme declarados pelas empresas (CNIS Trabalhador); e para atualização dos recolhimentos de contribuinte individual (Sarci). Todas operadas on-line nas APS, por cerca de 23 mil usuários. Juntas, essas aplicações registraram 3,2 milhões de acessos por mês.

“Agora, o atendente da Agência da Previdência Social não precisa fazer *login* em cada uma delas; ele se conecta uma única vez e pode consultar todas as informações, fazer alterações nos dados, entre outras funcionalidades”, explica Cláudia Bittencourt, gerente da Divisão de Gestão de Serviços de Cadastro da Dataprev. “A integração facilita e acelera o atendimento, otimizando o trabalho do atendente.” Ela lembra, ainda, que o banco de dados dos segurados especiais já foi originalmente implantado em plataforma baixa no Portal CNIS, em 2011, e os registros básicos de cadastro de pessoa física fizeram parte do primeiro piloto do projeto, em 2009.

Modernização do CNIS, cujo acesso foi implantado nas APS há cerca de 20 anos -- em 1995 --, o novo Portal CNIS contou com a participação destacada das Unidades de Desenvolvimento da Dataprev Santa Catarina (UDSC), Paraíba (UDPB) e Rio de Janeiro (UDRJ). ▲





TECNOLOGIA

A Dataprev deu início em 2016 ao processo de certificação dos seus data centers pelo UpTime Institute, organização internacional que atesta o atendimento a requisitos específicos de segurança e disponibilidade da infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). A empresa vai buscar a certificação Tier III, formalização da garantia de que os ambientes de processamento têm alta disponibilidade, preparados, por exemplo, para realizar serviços de manutenção sem interromper suas atividades.

O projeto de certificação, orçado em R\$ 79 milhões, abrange os data centers do Rio de Janeiro e de São Paulo, afirma o diretor de Tecnologia e Operações da empresa, Daniel Darlen. Após sua conclusão, a iniciativa deve se estender ao data center de Brasília, o terceiro mantido pela empresa. “A certificação impõe uma série de regras de projeto e de operação”, diz o executivo. “É um reconhecimento para o mercado e para os clientes da qualidade e confiabilidade dos serviços da Dataprev. Com o Tier III, ingressamos em um grupo seletivo de empresas com alta performance na tecnologia da informação.”

De acordo com o UpTime Institute, apenas 29 data centers possuem o selo Tier III ou IV no Brasil, e, destes, apenas um, da operadora Telefônica/Vivo, com a mesma abrangência proposta pelo projeto da Dataprev: aplicar a classificação para projeto, para a instalação física e para gestão da operação do ambiente. Ao final do último estágio, a empresa terá mais de cem novos indicadores de performance, calcula Elias Mussi, assessor da Diretoria de Tecnologia e Operações e responsável pelo projeto de certificação. “É praticamente um contrato de auditoria, que eleva o patamar de controle do ambiente. Procedimentos que já são executados terão, com o Tier III, padrões e sistemáticas de reconhecimento internacional. Por exemplo, a documentação do histórico de todas as peças do data center – número de série, data de manutenção, se foi necessário fazer troca, entre outras informações. Além disso, todos os processos serão mais rapidamente rastreáveis.”

Para o superintendente de Operações, Helton Moreira, “mais do que garantir que o projeto e as instalações físicas proporcionem um ambiente totalmente redundante e com níveis de disponibilidade altíssima, a certificação Tier III

A Dataprev iniciou o processo de certificação Tier III, que assegura alta disponibilidade dos seus ambientes computacionais e vai sistematizar o controle de cem novos indicadores de performance



DATA CENTERS COM PADRÃO INTERNACIONAL

traz um desafio de mudança de cultura operacional, evoluindo conceitos e práticas de manutenção e conservação para níveis de padrão internacional. A intenção é que as boas práticas exigidas para a certificação sejam perenes, prezando sempre a disponibilidade e segurança dos dados e processos hospedados nos nossos data centers”.

O Tier III certifica a infraestrutura de TIC para garantir a segurança e a continuidade do serviço. Segundo Moreira, após as obras de modernização de sua infraestrutura entre 2012 e 2014, nenhum data center da Dataprev interrompe mais suas atividades para manutenção que, antes, exigiam paradas programadas até quatro vezes no ano. “No final de abril de 2016, chegamos a 1.461 dias operando sem parar no Data Center Distrito Federal, 874 no Data Center São Paulo e 671 no Data Center Rio de Janeiro.”

Esta é uma característica importante dos ambientes da Dataprev, e um dos pré-requisitos centrais para a certificação Tier III. “Os servidores foram projetados para funcionar ininterruptamente”, diz o superintendente. “O ato de desligar e religar o computador envolve sempre o risco de provocar instabilidades internas, como efetiva-

mente já ocorreram. Agora, a manutenção nas instalações é feita sem desligar os servidores, porque há redundância e duplicidade tanto na rede de energia quanto na de refrigeração (o ar-condicionado).”

Isso significa que os data centers, onde estão servidores de alto desempenho, dispositivos de rede, sistemas de armazenamento de dados e aplicações críticas e estratégicas para a empresa, têm, atualmente, um ambiente controlado, em que temperatura e corrente elétrica não se alteram. Em caso de falta de energia, as salas-cofre continuam sendo refrigeradas. “Os equipamentos geram muito calor; se a refrigeração parar dez segundos, a variação na temperatura pode ser enorme”, explica Fábio Franco, analista de TI da Divisão de Manutenção da Dataprev.

Nas salas-cofre estão os principais equipamentos e sistemas dos data centers. Elas são construídas segundo especificações da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e blindadas contra fogo, calor, fumaça, inundação, etc. Sensores internos monitoram temperatura e umidade do local, e transmitem as informações para os pontos de controle. ▶

ENGENHARIA DE FACILITIES

O projeto de certificação da Dataprev pelo UpTime Institute analisa três diferentes aspectos dos ambientes: o projeto das instalações do data center; a construção das instalações físicas; e a operação. Ou seja, se o projeto foi elaborado de forma adequada, se a edificação está de acordo com o projeto, e se os processos operacionais ou a gestão do data center estão organizados segundo as melhores práticas do setor. O trabalho de preparação e auditoria para obtenção dos certificados tem prazo estimado de dois anos em cada data center, dos quais o último é destinado apenas à observação das operações pela equipe do UpTime.

Há cerca de cinco anos, a Dataprev vem investindo numa área de conhecimento chamada “engenharia de *facility*”, voltada a toda a instalação física dos data centers. “São os recursos de infraestrutura para o data center funcionar 24 horas, sete dias por semana, ininterruptamente, com índices altíssimos de disponibilidade”, diz Marcelo Argento, gerente do Departamento de Engenharia da Dataprev. Nesse sentido, ele observa que é fundamental a integração estreita entre as áreas de *facilities* (engenharia, logística) e as equipes de TIC.

“Os projetos são de longa duração, dimensionados com horizonte de cinco a dez anos. Se a demanda for mal estimada, o risco é inaugurar uma obra de expansão que já não dá conta da necessidade da empresa”, conta. Na opinião de Argento, os resultados bem-sucedidos dos investimentos em modernização, controle e operação da infraestrutura de TIC derivam em grande medida da sistemática aplicada ao planejamento estratégico da empresa, que reúne todos os empregados nas discussões sobre as ações e metas corporativas. “O planejamento tem sido crucial para a qualidade da troca de informações entre a tecnologia e a engenharia.” ▲

Tier III Cronograma

Data Centers SP e RJ

Projeto/Design	Julho 2016
Construção física	2017
Operação	2018

Entenda a classificação Tier

O UpTime Institute criou o seu sistema de classificação Tier em meados dos anos 90, com o objetivo de avaliar os serviços de *facilities* de data centers, do ponto de vista de performance e disponibilidade da infraestrutura. Ou seja, para verificar a capacidade de operação contínua e estável de redes de energia e de refrigeração, cruciais para o funcionamento adequado dos equipamentos de Tecnologia de Informação e Comunicação, que precisam de alimentação elétrica e temperaturas controladas.

As classificações Tier (palavra que significa nível ou camada, em inglês) são progressivas, do nível I a IV, cada uma delas incorporando os requisitos definidos para as faixas anteriores. A cada faixa, aumentam as garantias de disponibilidade dos recursos de TI, e também os custos e a complexidade da operação. De acordo com a explicação do UpTime, publicada no site do instituto, a classificação ideal para um data center depende do tipo de negócio da empresa, e os níveis de risco a que está sujeita.

Segundo Fábio Franco, gerente da Divisão de Gestão de Instalações Especiais da Dataprev, o Tier III é a classificação mais indicada para as operações da Dataprev, com duas redes de reserva (tanto de eletricidade quanto de refrigeração), uma cobrindo a outra, e aderente também aos requisitos dos níveis I e II. Duplicar a rede de reserva já implicaria um aumento nos custos e no consumo efetivo de energia de mais de 100%, que, segundo o especialista, não se justifica.

TIER I: CAPACIDADE BÁSICA

Um data center Tier I inclui um espaço dedicado exclusivamente a sistemas de TI; uma fonte de alimentação ininterrupta (UPS) para filtrar picos de energia, quedas e falhas momentâneas; equipamentos de refrigeração que não serão desligados após o expediente normal; e um gerador para proteger as funções de TI de interrupções prolongadas de energia.

TIER II: COMPONENTES REDUNDANTES

Essa classificação requer componentes redundantes de energia e de refrigeração que permitam manutenção seletiva e uma margem maior de segurança contra paradas na TI derivadas de falhas nos equipamentos de infraestrutura. Entre os componentes redundantes estão módulos de nobreak (UPS), chillers ou bombas (para refrigeração do ambiente) e geradores.

TIER III: MANUTENÇÃO EM PARALELO

Um data center Tier III não precisa parar para substituir equipamentos ou realizar serviços de manutenção. Redes de fornecimento redundante de energia e de refrigeração somam-se aos componentes críticos redundantes já previstos no Tier II, de modo a permitir que cada um dos elementos necessários ao ambiente de processamento de TI possa ser encerrado e submetido à manutenção, sem impacto na operação.

TIER IV: TOLERÂNCIA À FALHA

A infraestrutura Tier IV inclui os recursos do Tier III, acrescidos do conceito de tolerância à falha na topologia do ambiente. Tolerante à falha significa que, se um equipamento falhar ou houver interrupção em uma rede de distribuição, os impactos desses eventos não devem chegar às operações de TI. As redes de alimentação são duplamente redundantes, o que acarreta, contudo, um gasto dobrado de consumo.

Manutenção preditiva: ver e ouvir através das paredes

Imagine colar o ouvido à parede e identificar, pelo som, uma corrosão no tubo do ar-condicionado, meses antes do prazo recomendado pelo fabricante para substituição da peça, e sem precisar quebrar a parede. É um pouco isso que faz a manutenção preditiva, usando equipamentos de alta sensibilidade para detectar e antecipar a necessidade de substituição de peças ou componentes na infraestrutura dos data centers.

“A manutenção preditiva funciona como uma auditoria, o mais elevado estágio de manutenção, o estado da arte da verificação das condições de operação dos equipamentos”, explica o gerente do Departamento de Engenharia da Dataprev, Marcelo Argento. Passou a ser utilizada na empresa em 2014, como parte do ciclo de investimentos feitos pela empresa no programa de modernização dos data centers do Rio de Janeiro, de São Paulo e de Brasília, um total de R\$ 200 milhões entre 2012 e 2014.

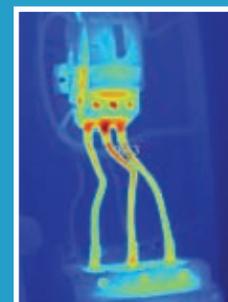
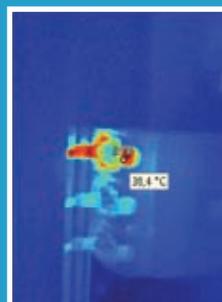
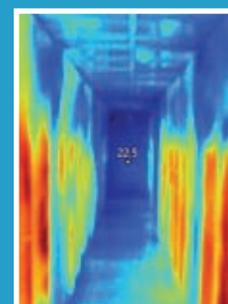
Fazer a manutenção de um equipamento é geralmente consertá-lo ou substituir peças com desgaste. Na manutenção preditiva, trata-se do monitoramento periódico de itens críticos para identificar, com antecedência, se e quando será necessária alguma intervenção. Requer treinamento e ferramentas específicas. Por exemplo, analisadores de vibração, capazes de verificar o comportamento de bombas de água, ventiladores de máquinas de precisão, ou outros dispositivos a motor, para apontar se há variações que sugiram desgaste de peça. Da mesma forma, a empresa usa analisadores de qualidade de energia, analisadores de espessura (por meio de ultrassom, para tubulações metálicas) e termovisor, dispositivo que fotografa o mapa de calor do ambiente, sinalizando, entre outros cenários, se algum equipamento está aquecendo mais do que deveria, por exemplo, devido a mal contato no quadro elétrico.

“A partir do momento em que começa a operar, toda instalação já passa a acumular algum desgaste”, explica Cesar Cinelli, gerente da Divisão de Manutenção de Dataprev. “A questão é saber a tempo quando esse desgaste vai ultrapassar o nível aceitável para a operação. Em cima desses indicadores, a equipe toma decisões.”

A manutenção preditiva também não se confunde com a preventiva, adverte Cinelli. No caso da manutenção preventiva, ele explica que a empresa segue basicamente as normas do fornecedor. Se a orientação é trocar o rolamento da bomba a cada seis meses, há duas opções: o rolamento poderia ter durado um ano, e houve desperdício de recursos ao trocá-lo antes da hora; ou pior, ele é substituído por um novo componente que, em vez de durar seis meses, quebra antes do prazo estimado para manutenção e impacta uma operação crítica.

“Com a auditoria preditiva, são os equipamentos de precisão que vão apontar o que deve ser feito, apenas quando efetivamente for necessário”, compara Cinelli. “Esse nível de manutenção é raro e traz grande economia e segurança.” Realizada a cada três meses, a manutenção preditiva não é requisito da certificação Tier III, mas, na avaliação do gestor, contribuiu para o aumento significativo no controle do desempenho da infraestrutura de TI.

A uniformidade dos procedimentos de manutenção nos três data centers é responsabilidade da Divisão de Gestão de Instalações Especiais, que também atua para reduzir os custos de energia nos ambientes.





DESENVOLVIMENTO

Analytics

Inteligência
para ler os dados

Técnicas como Big Data, Data Discovery e *mining*, aplicadas a redes externas e às bases de dados mantidas na empresa, ajudam a responder questões estratégicas para os serviços prestados pelos clientes da Dataprev ao cidadão

A base de dados mantida pela Dataprev já chega à casa dos bilhões de informações. Transformar esses dados em conhecimento relevante para a tomada de decisão nas políticas públicas é uma diretriz chave na empresa, que definiu o fornecimento de serviços de inteligência de negócios (Analytics) e a integração de soluções como parte central da seu negócio. Em 2016, uma das prioridades da Dataprev é a construção de uma plataforma de ferramentas, sistemas, painéis, que possa partir destas bases para revelar aspectos novos e úteis aos clientes e, em alguns casos, ser operada diretamente por eles, para cruzamento e associação de dados de acordo com a demanda. “Nosso objetivo é oferecer o autosserviço em Analytics”, resume o diretor de Relacionamento, Desenvolvimento e Informações da Dataprev, Rogério Mascarenhas.

Nos últimos três anos, desde a criação da Coordenação-Geral de Inteligência da Informação, a empresa vem desenvolvendo projetos-piloto e testando soluções voltadas às várias abordagens de análise de dados. Segundo Mascarenhas, experiências de Big Data, Qualidade de Dados, Mineração (*Mining*), Data Discovery, estatísticas, entre outras, têm permitido produzir análises preditivas, projetar cenários, simular impacto de decisões estratégicas, identificar tendências e indícios de problemas.

As experiências de Analytics na Dataprev foram realizadas com clientes como o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e o Ministério do Trabalho e Previdência Social (MTPS), e integram também aplicações internas, destinadas a ampliar a disponibilidade de indicadores de gestão (veja a página 27). Um desses projetos-piloto, com técnicas de mineração de dados, já tem contribuído na identificação de indícios de inconsistência em pagamentos de benefícios, gerando economias para o INSS.

Projetos de *mining* foram desenvolvidos para a Auditoria do INSS, com foco nos dados referentes ao auxílio-doença e ao envio de informações da Guia de Recolhimento e Informações do FGTS à Previdência Social (Gfip). As técnicas de mineração de dados também ajudaram a rastrear sinais de fraude no recebimento de seguro-desemprego para pescador artesanal, entre 2013 e 2014, e para Trabalhador Formal, ação concluída no ano passado, para a Secretaria de Trabalho e Emprego do MTPS.

“Enquanto o empregado formal possui informações sobre vínculos, remunerações e outros processos transacionais, o critério para reconhecer o beneficiário como pescador é, basicamente, a carteira emitida pelo Ministério da Pesca, por meio de sindicatos”, compara Flávio Ronison Sampaio,

gerente de conta da Dataprev para a área de Trabalho e Emprego. Atualmente, como resultado do projeto com Analytics, ele diz que a Secretaria de Trabalho e Emprego passou a contar com vários relatórios gerenciais e informações sobre o monitoramento do sistema, que aumentaram significativamente a segurança do processo.

Para o seguro-desemprego formal, responsável por 90% das requisições do benefício, o piloto de *mining* se concentrou no estado de Goiás. “O objetivo foi validar a técnica para dimensionar sua eventual extensão para os demais estados”, afirma o gerente de conta. Ele observa que a mineração de dados revela aspectos não triviais, associações e relações não óbvias entre dados. “Percebemos, por exemplo, que as tentativas de fraude são maiores em épocas que concentram férias, como no carnaval”, destaca.

Além da cessação de pagamentos eventualmente indevidos, “esse refinamento na base também ajuda a aperfeiçoar os próprios sistemas e bancos de dados, com novos campos ou outras formas de prevenção a fraudes”, diz Simone Hauch, coordenadora-geral de Inteligência da Informação da Dataprev. “Estamos trabalhando com técnicas muito novas. Olhamos nossas bases, que são enormes, e tentamos descobrir um conhecimento que não estaria disponível por meio de ferramentas tradicionais.”

Mascarenhas avalia que as técnicas de *mining* são as mais adequadas quando a busca se dá sem direção prévia e não se sabe exatamente o que será revelado após a peneira nos dados. “O *mining* permite fazer batimentos de informações, por exemplo, entre os dados de perícias médica de uma região de atendimento, e os relacionar à incidência de determinada enfermidade, para extrair associações significativas e estabelecer padrões que não estão visíveis. São ferramentas que geram descobertas.”

O executivo lembra um caso de sucesso clássico nesse sentido, na detecção de focos de dengue. “A partir do monitoramento das redes sociais, percebia-se a concentração regional de pessoas comentando que tinham pego a doença. As equipes do Ministério da Saúde eram deslocadas para aqueles locais e comprovavam, com cerca de 90% de acerto, a ocorrência de um foco, e em muito menor tempo.” Mascarenhas compara as diferentes ferramentas de Analytics a camadas, com mais ou menos profundidade. Desde a geração de informações gerenciais no Data Discovery, com recursos que uma planilha eletrônica não possui, até, no limite mais complexo, na mineração de dados. E quando o *mining* não dá conta, ou seja, quando os dados não estão estruturados, mas dispersos no fluxo acelerado e dinâmico das redes sociais, entra em cena o Big Data. ▶

BIG DATA DESVENDA O CAOS

O grande desafio do conceito Big Data é enfrentar a cacofonia das redes sociais, onde trafegam muitos dados aleatórios, em diferentes formatos e padrões, e resgatar dali informações significativas, padrões, indicadores. Agulhas no palheiro. Para responder a questões estratégicas feitas por alguns de seus clientes, a Dataprev empreendeu este mergulho no caos do Twitter, rede que soma 41,2 milhões de pessoas cadastradas, segundo dados de janeiro de 2016 da empresa.

Os projetos desenvolvidos em Big Data atenderam ao Instituto Nacional de Seguro Social (INSS) e à Secretaria de Trabalho e Emprego do Ministério do Trabalho e Previdência Social (MTPS). O primeiro analisou o comportamento do processo de agendamento de perícias médicas do INSS, identificando eventuais gargalos do serviço; e o último, buscando detectar sinais de requerimentos indevidos de seguro-desemprego.

Para estudar todo o potencial do conceito, a Dataprev mantém desde 2013 convênio com a Universidade Federal de Minas Gerais, com notório saber na área de Big Data. Segundo Rigan Andre Gonzalez, coordenador de Análise e Estudos em Métodos Quantitativos da empresa, a parceria cobre pesquisas em arquitetura, infraestrutura, algoritmos de análise, desenvolvimento paralelizado, entre outros componentes. Também incluiu a capacitação de 20 profissionais da Dataprev, especialmente na Unidade de Desenvolvimento do Rio Grande do Norte (UDRN), que atuam, agora, como multiplicadores.

Ele explica que a técnica prevê a aplicação de modelos matemáticos e estatísticos. Como são muitas informações, com alta carga de processamento, também é importante definir uma arquitetura suficientemente robusta e flexível para os equipamentos. Uma vez colhidos dados não estruturados na internet, na forma de documentos inteiros que podem estar, por exemplo, em html, uma ferramenta específica, como o Hadoop ou o Spark, vai tratar e filtrar em linguagem própria os dados contidos ali dentro.

A visualização dos dados pode ser feita de maneira gráfica, utilizando mapas, e em simulações, no recurso conhecido como *What if* (e se?, numa tradução livre). “Se aumentar o número de peritos nesta cidade, tiver uma faculdade de medicina na outra, ampliar a disponibilidade de leitos em tal região, o que acontece com o fluxo do agendamento de perícia médica?”, descreve Gonzalez. “É possível simular resultados com diferentes variáveis de cenário, de forma interativa e com alteração em tempo real no gráfico, que sinaliza em cores se a situação melhora ou piora. “As bases resultantes do trabalho com Big Data, já estruturadas, poderão, então, ganhar interfaces mais amigáveis de operação, trabalhando com sistemas de Data Discovery.

AUTOSSERVIÇO

Pela sua facilidade de operação, a proposta de autosserviço da Dataprev para consulta a dados vai começar exatamente com soluções de Data Discovery, afirma o diretor de Relacionamento, Desenvolvimento e Informações da empresa. Data Discovery é uma arquitetura para busca por padrões ou itens específicos dentro de um conjunto de dados, por meio de uma interface interativa, orientada a usuário e à visualização simplificada de resultados. As aplicações usam, em geral, ferramentas gráficas, como mapas geográficos ou de calor e tabelas dinâmicas, que fazem o processo de consulta e pesquisa mais rápido e intuitivo.

“Com essa tecnologia, queremos levar ao usuário final, nosso cliente, a oportunidade de ele mesmo construir e aperfeiçoar as suas pesquisas, a partir de dados que serão entregues pré-formatados, com base nas necessidades do negócio”, explica o executivo. “Por exemplo, ele poderá obter de forma rápida dados de atendimento em postos de serviço, tempo de espera dos cidadãos, se a força de trabalho está sendo bem gerenciada, volume de concessão de um determinado benefício. A Dataprev fornece a ferramenta e o ambiente, em *hosting*, já povoado com os dados relacionados ao serviço, e o cliente constrói as consultas.”

Com esse modelo básico, Mascarenhas acredita que poderá atender a cerca de 60% da demanda gerencial dos clientes. “A solução é bastante flexível e dispensa o usuário da necessidade de investimento em aquisição de ferramenta, atualização de parque tecnológico. A Dataprev vai prover todo o ambiente para a aplicação gerar o resultado esperado. Ao mesmo tempo, ao acessar por conta própria a plataforma de autoatendimento, o cliente consegue um retorno em tempo real.”

As experiências com o conceito de Data Discovery atendem, inicialmente, ao INSS, à Funpresp e à Secretaria de Trabalho e Emprego do Ministério do Trabalho e Previdência Social (MTPS). Com o INSS, o alvo da aplicação de Data Discovery é o Sistema de Cadastro de Servidores (CadServ), e o Sistema de Gestão Orçamentária, Financeira e Contábil da Folha de Pagamento de Benefícios Administrados pelo INSS (Sispagben), solução que realiza o repasse financeiro aos bancos dos valores relativos aos pagamentos dos benefícios previdenciários. “No Sispagben, por exemplo”, explica Simone, da CGII, “a ideia do projeto de Analytics é permitir ao cliente obter mais informações gerenciais sobre as ordens de crédito, se estão concentradas em determinadas instituições, se houve uma queda ou um aumento fora da curva, etc.”



REGISTROS CIVIS

O primeiro piloto concluído em Data Discovery utilizou os dados do Sistema Nacional de Informações de Registros Civis (Sirc), plataforma desenvolvida pela Dataprev com o objetivo de captar, processar, arquivar e disponibilizar dados produzidos pelos cartórios locais, de registros de nascimento, casamento e óbito (veja a página 40). “A aplicação utiliza o QlikView, um programa de Data Discovery, para fazer análise de dados do Sirc e apresentar indicadores referentes à adoção do sistema pelos cartórios”, explica Fernanda Bruno dos Santos, analista de TI, assessora do Departamento de Arquitetura Técnica da Dataprev, formada em Ciência da Computação, com mestrado em Big Data.

Fernanda criou um mosaico de painéis que revelam, de maneira interativa e associativa, diferentes informações que os governos podem aproveitar na execução de políticas locais efetivas para mudar determinada realidade. O *dashboard* (ou painel de bordo) contém todos os dados do Sirc, enviados por cerca de 6 mil cartórios brasileiros, em todos os estados. No início de maio, isso representava 3,8 milhões de registros, dos quais 2 milhões de nascimentos, 959,4 mil de casamentos e 762 mil de óbitos.

“Podemos gerar indicadores de volume de registros, comparar os dados informados com base nos dias, meses e anos anteriores; observar as tendências de crescimento ou redução de nascimentos, mortes ou casamentos; e construir por geolocalização um mapa completo dos dados gerados nos cartórios por estado, município e bairro”, afirma a analista de TI da Dataprev.

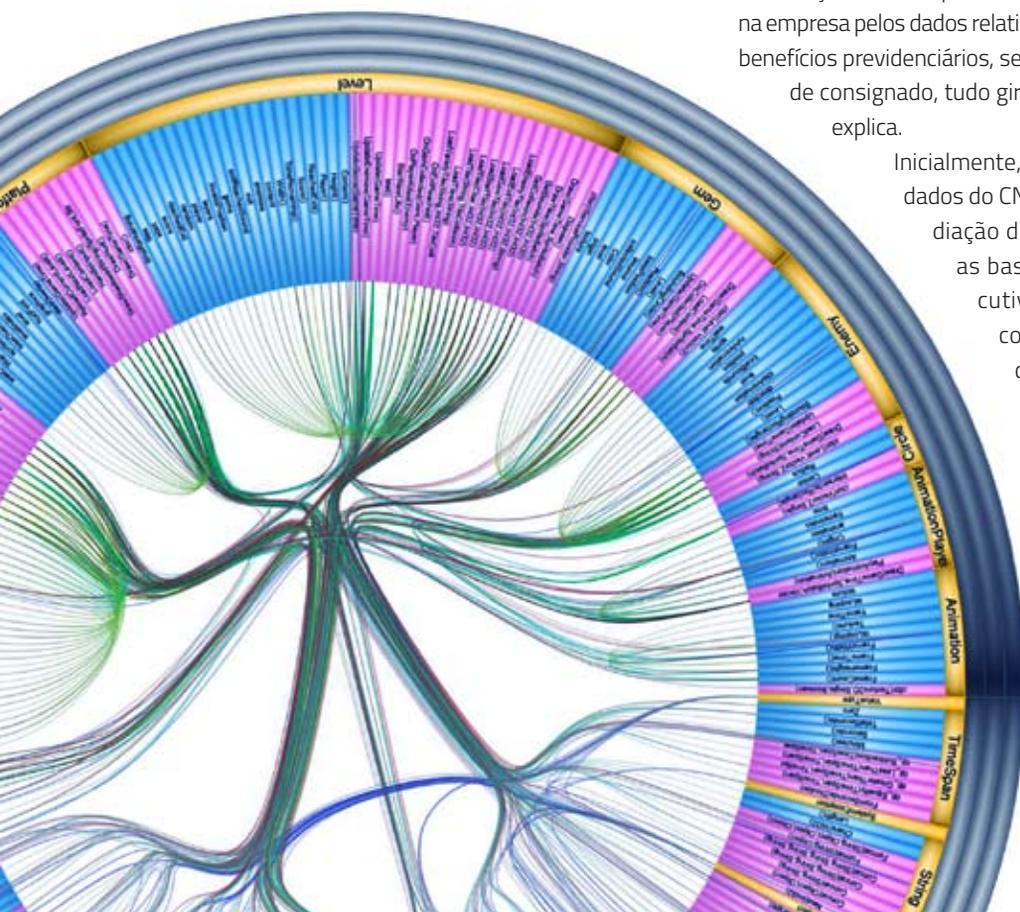
DADOS-MESTRES

Quanto mais confiáveis são os dados, melhores os resultados das aplicações de Analytics. Por isso, uma das primeiras experiências na empresa para consolidação do serviço de inteligência de negócios utilizou uma ferramenta de qualificação de dados, o Data Management Studio. Segundo Simone, com essa técnica, a partir de uma série de critérios, é possível obter um diagnóstico da consistência de praticamente qualquer base de dados hospedada na empresa. Por exemplo, no Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS), a maior delas mantida na Dataprev, utilizada para concessão dos benefícios previdenciários, entre outros, o trabalho consistiu em identificar campos que tivessem o CPF zerados, ou datas de nascimento menores do que 1890, entre outras falhas legadas de registro.

Outra iniciativa na mesma direção, diz a coordenadora da CGII, envolve a qualificação de dados da base de informações relacionadas ao pescador artesanal. Neste caso, serão comparados os elementos desta categoria de trabalhadores, da base do CNIS, com os do Sistema de Informações Sociais (Siiso), da Caixa. “A ferramenta permite a avaliação da qualidade dos dados e também o batimento entre duas bases.”

Parte do trabalho de qualidade de dados inclui, ainda, a gestão de dados-mestres (MDM, do inglês Master Data Management). São metodologias e ferramentas para identificar e consolidar em uma visão única, que sirva de referência, os dados considerados mais importantes e confiáveis para os processos da empresa. Segundo Rogério Mascarenhas, diretor de Relacionamento, Desenvolvimento e Informações da Dataprev, o trabalho com MDM começou na empresa pelos dados relativos a pessoa física. “Todos os benefícios previdenciários, seguro-desemprego, margem de consignado, tudo gira em todo da pessoa física”, explica.

Inicialmente, estão sendo analisados os dados do CNIS e do sistema de Intermediação de Mão de Obra. Mas todas as bases da Dataprev, diz o executivo, passam por processos contínuos de qualificação de dados. “É um trabalho que não acaba nunca, porque a sociedade as mantém em permanente expansão e movimento, e que ganha, cada vez mais, novas ferramentas para conhecer de forma aprofundada as necessidades sociais do país.”



A prática de decifrar os dados

Confira alguns dos projetos desenvolvidos pela Dataprev, que utilizam diferentes soluções de Analytics

MINERAÇÃO DE DADOS (MINING)

- **Aposentadoria por idade e auxílio-doença** – Piloto com a Secretaria Especial de Previdência Social do MTPS, com dados sobre aposentadoria por idade (2012–2013) e auxílio-doença (2014) – O projeto buscou agregar valor ao trabalho da Assessoria de Pesquisas Estratégicas e Gerenciamento de Riscos (APEGR) do ministério, utilizando técnicas de mineração de dados na seleção de benefícios com indícios de irregularidade, para investigação.
- **Seguro-desemprego** – Piloto com a Secretaria Especial do Trabalho e Emprego, com dados do seguro-desemprego para pescador artesanal (2013-2014) e para trabalhador formal (2014–2015) – Como o anterior, buscou agregar valor ao trabalho da equipe da Assessoria de Pesquisas Estratégicas do ministério, para detectar indícios de irregularidade na concessão de seguro-desemprego.
- **GFIP (2016)** – Apoiar a auditoria do INSS, utilizando técnicas de mineração de dados na identificação de irregularidades no envio de informações da GFIP. Em 2015, foi realizado um primeiro estudo para identificação de comportamentos discrepantes que indicassem possibilidade de ocorrência de ilícitos na concessão de benefícios ativos por incapacidade.

BIG DATA

- **Seguro-desemprego (2015–2016)** – Em convênio com a UFMG, o projeto analisou indícios de requerimentos indevidos de seguro-desemprego.
- **Perícias (2014–2015)** – Também em convênio com a UFMG, analisou o comportamento do processo de agendamento das perícias médicas do INSS.

QUALIDADE DE DADOS (QD)

- **Verificação GFIP x CNIS para o eSocial (2014)** – A iniciativa verificou se os Números de Identificação Social (NIS) informados em um movimento de GFIP eram consistentes em relação às informações existentes no CNIS, e o volume dessas divergências.
- **Pefis do CNISPF (2014–2015)** – Geração de um conjunto de informações estatísticas referentes à qualidade de preenchimento dos dados mais relevantes da base CNISPF (banco de dados com registros de pessoa física do Cadastro Nacional de Informações Sociais), para fornecer um perfil comparativo da situação antes e depois da finalização da carga do Siiso, da Caixa, que permitisse identificar situações de maior ou menor completude, consistência, regularidade no conteúdo dos dados.



- **Registro Geral de Atividades Pesqueiras-RGP (2015–2016)** – Estudo exploratório inicial para qualificação da base de dados do RGP (Registro Geral da Atividade Pesqueira), fornecida pelo Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (Mapa), usando, como apoio, extrações de bases de dados do SUB (Sistema Única de Benefícios), CNIS e RECEITA.

DATA DISCOVERY

- **Sistema Nacional de Informações de Registro Civil – SIRC (2014 – em curso)** – Criação de painéis para consulta e associação de dados relativos a registros de nascimento, óbito, natimorto e casamento.
- **Sistema de Gestão Orçamentária, Financeira e Contábil da Folha de Pagamento de Benefícios Administrados pelo INSS – Sispagben (2015 – em curso)** – Informações gerenciais sobre o fluxo de ordens de crédito enviadas aos bancos para pagamento de benefícios previdenciários.

OLAP (ONLINE ANALYTICAL PROCESSING)

- **Painel de Indicadores do SIBE Gestão – Sistema Integrado de Gestão de Benefícios (parcialmente implantado)** – Monitoramento dos indicadores de agendamento para serviços de perícia médica e de avaliação social, necessários à concessão de benefícios assistenciais, auxílio-doença e aposentadorias por invalidez.
- **Painel de Monitoramento do Trabalho (em desenvolvimento)** – Visão estratégica e em tempo próximo do real do atendimento dos postos da rede da Secretaria do Trabalho e Emprego do MTPS, além de acompanhamento das evoluções e estatísticas do trabalho.

APLICAÇÕES INTERNAS APOIAM TOMADA DE DECISÃO

Soluções de Analytics apoiam a produção de análises e indicadores de gestão nos diferentes departamentos da Dataprev. No uso interno, houve uma adesão rápida, em especial, às aplicações de Data Discovery, diz Rogério Mascarenhas, diretor de Relacionamento, Desenvolvimento e Informações da empresa.

A Coordenação-Geral de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação da Dataprev produz mensalmente um caderno com 173 indicadores, cada um com vários gráficos ou possibilidades de parametrização. Desde o início de 2016, conta a coordenadora-geral Maria Teresa Salek, o conteúdo começou a ser gradualmente inserido em painéis dinâmicos para consulta direta no ambiente online, por meio de aplicações construídas sobre a ferramenta QlikView, de Data Discovery. Da área de governança, já estão disponíveis *dashboards* sobre demandas, contratos e gestão de custos de ativos de TIC. Uma ferramenta de monitoramento integrado de ambientes de TIC mapeia todos os itens de configuração e serviços, e esses dados são apresentados nos painéis para visualização, com a solução de Data Discovery.

No Caderno de Indicadores, na sua forma convencional, apenas as tabelas escolhidas pelo editor da publicação para visualização ou interrelação entre as informações estão disponíveis. “No *dashboard*, o usuário pode construir sua própria consulta a partir dos dados inseridos na ferramenta, ou filtrar a informação para determinado período, só para um data center, por tipo de ambiente/servidor, entre outras possibilidades”, diz Maria Teresa. “Podemos saber, por exemplo, quantas licenças são usadas ou necessárias para determinado serviço, o que permite maior articulação entre o operacional e a área de contratos.”

Por oferecer essa capacidade interativa, os 77 indicadores que a Superintendência de Arquitetura e Serviços de Infraestrutura de TIC da Dataprev produz para o caderno, e que apontam informações sobre requisições de mudança, processos de implantação, gerenciamento de capacidades, nível de serviço, configurações, transformaram-se em 33 no *dashboard*, cada um com mais possibilidades de consulta.

Também estão no QlikView as informações relacionadas às análises de incidentes, eventos e mudanças que envolvam a área operacional de TIC nos data centers. “A

ideia é identificar rapidamente os impactos gerados por um pedido de mudança em um sistema, por exemplo, ou medir tempos de atendimento ou de resolução de incidentes”, conta José Cláudio Siqueira, coordenador-geral de Operação e Serviços de TIC.

Na área financeira, informações sobre faturamento, fluxo de caixa, quantidade e despesas de viagens e diárias, além dos dados econômicos mais relevantes da contabilidade da empresa, tudo isso já está disponível para consultas sob diferentes ângulos por meio de painéis, utilizando a ferramenta QlikView.

Segundo o gerente do Departamento de Controladoria da Dataprev, Marcio Souza Paula, um ponto forte da tecnologia é promover o envolvimento intensivo e direto do usuário no desenvolvimento dos painéis. “No caso do QlikView, por exemplo, embora trabalhe com scripts em linguagem nativa, ou em alguma medida aceitando SQL básico, a ferramenta adota algumas práticas recomendadas de *business intelligence* (BI), como a segregação de estágios para extração e tratamento dos dados corporativos, por equipes especializadas em gerenciamento de conhecimento e gestão da informação, até a composição de um barramento de dados final, pronto para utilização”, explica. “Esse modelo permite ao usuário final dedicar mais tempo ao *design* da informação, à qualidade dos relatórios, fomentando a cooperação entre toda a empresa para aplicação da lógica de negócio aos *dashboards*.”

Dois painéis são “emblemáticos”, na avaliação de Souza Paula, “devido a uma qualidade importante a qualquer solução de *business intelligence* corporativa: servem ao relatório econômico-financeiro mas cruzam informações de diferentes ambientes fora da área financeira”. O de “monitoramento de viagens e diárias” utiliza dados contábeis e de centros de custo, para visualização de informações como origem e destino, modal, quantidade de diárias e objetivo da viagem. Já o painel “econômico” apura as métricas básicas de análise de resultados, como lucro bruto, operacional e líquido, e EBITDA, bem como as suas respectivas margens em relação à receita operacional, levantando custos e despesas de acordo com natureza e centro de custo. Adicionalmente, esse *dashboard* também trabalha com dados da folha de pessoal. ▲

PARCERIA COM CLIENTE DÁ AGILIDADE AOS TRABALHOS

Modelo de desenvolvimento ágil reduz prazos de entrega e aumenta a qualidade dos sistemas



A partir de práticas de mercado e de experiências-piloto junto ao INSS e a outros clientes, a Dataprev estabeleceu um modelo ágil de desenvolvimento de software. A metodologia prevê ciclos mais rápidos de produção, com várias entregas para o cliente durante o percurso do projeto. O modelo está sendo aplicado, por exemplo, no programa de desativação do último mainframe em operação na empresa (*veja a reportagem de capa*), que roda a folha de pagamento dos beneficiários da Previdência Social.

Segundo Diogo Pizzaneschi, superintendente de Desenvolvimento de Software da Dataprev, as primeiras experiências do método ágil com clientes externos foram feitas nos projetos do Sibe Perícias Médicas (Sistema Integrado de Benefícios), utilizado pela Previdência Social; e do Gerid 5, solução de gestão de identidade e acesso a sistemas, que integra vários aplicativos.

Márcio Araújo, gestor do projeto Gerid 5, da Unidade de Desenvolvimento Santa Catarina (UDSC) da Dataprev, avalia que o modelo aproxima do cliente o time de desenvolvimento, num fluxo de planejamento e entregas com valor agregado (as chamadas *sprints*), em períodos

mais curtos. “O novo processo promoveu uma visão mais voltada à geração de valor para o produto”, acredita ele.

Na reunião de planejamento da *sprint*, explica Araújo, o dono do produto – ou *product owner* (PO) –, que pode ser o cliente ou o analista de negócio responsável pelo acompanhamento dos requisitos feitos pelo usuário, apresenta à equipe de desenvolvimento suas expectativas em relação às entregas dentro de determinado prazo. Ou seja, os itens de *backlog* que serão o escopo da *sprint* (entrega), conforme a priorização feita por ele. Essa apresentação é muitas vezes detalhada com desenhos de telas e histórias de usuários, facilitando o entendimento por todos do que deve ser desenvolvido.

A reunião é dinâmica, e os desenvolvedores podem opinar, sugerir soluções, analisar a viabilidade das iniciativas. Duram em média 15 minutos e são realizadas com os participantes em pé, observa Jana Raquel Gomes, gestora do projeto Sibe Perícias Médicas, na Unidade de Desenvolvimento do Ceará (UDCE). “O cliente vê o resultado do trabalho realizado a cada entrega”, diz ela. “Assim, ele passa a ter acesso mais rapidamente ao software funcionando, e ao impacto efetivo do projeto para o seu negócio.”

No processo tradicional, compara Araújo, o cliente muitas vezes só visualizava o resultado nas homologações. E o *feedback* tardio poderia aumentar o risco de retrabalho e insatisfação. Na metodologia ágil, cliente e desenvolvedores trocam informações, dúvidas e sugestões de forma colaborativa. “O cliente consegue acompanhar em tempo real as tarefas que estão sendo executadas, quais as finalizadas, as que ainda serão encaminhadas.”

Na avaliação de Jana, “a maior transparência na comunicação também permite ao cliente entender melhor a sua importância no desenvolvimento da solução e se sensibilizar com os problemas que a equipe por vezes enfrenta para obter os resultados”. Ou seja, há uma interação bem-sucedida entre cliente e desenvolvedor que contribui diretamente para prazos menores e entregas de melhor qualidade dos sistemas. ▲



SEGURANÇA E FLEXIBILIDADE NO CONTROLE DE ACESSO

Todos os clientes da Dataprev já usam o Gerid para gestão de controle de acesso

A Dataprev concluiu em 2015 a implantação do Sistema de Gerenciamento de Identidade e Acesso (Gerid) em todos os clientes que têm aplicações mantidas pela empresa. O Gerid integra-se a vários sistemas, desde o correio eletrônico até as aplicações de negócio e concessão de benefícios, com uma arquitetura flexível e orientada a padrões, explica William Veronesi Rocha, gerente do Departamento de Gestão de Serviços Compartilhados de TI. É o Gerid que controla os acessos, por exemplo, às aplicações do seguro-desemprego e do Serviço de Intermediação de Mão de Obra (IMO), ambas do Ministério do Trabalho e Previdência Social.

Até o final deste ano, Rocha acredita que as aplicações residuais que ainda utilizam a solução anterior para autorização de acesso, conhecida como SAA (Sistema de Autorização de Acesso), devam migrar para o Gerid. “Esperamos fazer a total desativação do SAA, o que é uma tarefa complexa, porque envolve muitos usuários, acostumados com outra interface, mas que trará inúmeros benefícios para eles.”

Entre os clientes que estão utilizando o Gerid da Dataprev como gestor de identidade e acesso às suas principais aplicações, Rocha destaca o Ministério do Trabalho e Previdência Social (MTPS) e a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN). “O processo de integração do Gerid a duas das mais importantes aplicações do MTPS foi concluído em setembro do ano passado. Desde então, o sistema é o gestor de identidade de acesso dos usuários às aplicações do Seguro-desemprego e de Intermediação de Mão de Obra (IMO).”

No INSS, o Gerid integra o Sistema de Informações de Registro Civil (Sirc) desde 2013. Em maio do ano passado, também substituiu o SAA na solução do Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS) e no Sistema Integrado de Benefícios (Sibe). Já a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN) iniciou o processo em outubro de 2015,

passando a expandir o uso do sistema por todas as suas unidades regionais em dezembro.

“De julho a setembro, foram recadastrados algo em torno de 18 mil usuários da rede de atendimento do MTPS, entre postos do Sistema Nacional de Emprego (Sine), superintendências regionais e unidades da Caixa”, calcula Helton Souza Lima, gerente da Divisão de Negócios da RFB e PGFN na Dataprev. Ele acrescenta que as operações de cadastramento e permissão de acesso, antes centralizadas, passaram a ser realizadas nas próprias unidades de atendimento, o que agilizou o processo de entrada nos sistemas. Além disso, o Gerid oferece mecanismos de gestão e monitoramento mais eficientes dos acessos aos sistemas de seguro-desemprego e do serviço de Intermediação de Mão de Obra.

Rodrigo Almeida dos Santos, da Unidade de Desenvolvimento de Software da Paraíba (UDPB), lembra que o Gerid também já está integrado às demais aplicações do MTPS, como o Programas de Geração de Emprego e Renda (Proger) ou a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) e a Gestão de Convênio (GC). Na PGFN, foi implantado nos sistemas Dívida e no Sistema de Execução Fiscal Trabalhista (SEFT). Mais de cinco mil usuários começaram a utilizar a nova forma de autenticação e a também compartilhar as novas regras de concessão de acesso definidas especificamente para as necessidades da Procuradoria.

O Gerid é o gestor de identidade e acesso do Portal do Servidor do Governo Federal desde 2014, e faz parte do Sistema de Gestão de Pessoas (Sigepe), projeto desenvolvido por consórcio formado pela Dataprev e pelo Serpro. Pelo fato de rodar em plataforma baixa, o sistema tem um baixo custo inicial e conta com um grupo de padrões para soluções de controle de acesso reconhecidos no mercado, o que o torna independente de um fornecedor exclusivo. ▲

DATAPREV INAUGURA NOVO MODELO DE ATENDIMENTO

A estrutura dos serviços busca maior automação de processos,
interação com usuários e rapidez na solução de problemas



ADataprev começou a implantar um novo modelo de atendimento, com maior automação dos processos e interação com os usuários. O serviço está estruturado sobre um repositório de conhecimentos técnicos em constante evolução, base para padronizar e aperfeiçoar a qualidade das respostas, além de permitir, em muitos casos, que o usuário resolva rapidamente e sozinho seu problema.

“Construímos uma estrutura extremamente flexível, com foco exclusivo no atendimento e bastante ágil para absorver novos serviços e clientes”, afirma o superintendente de Atendimento da Dataprev, Edgard Prates.

O novo modelo corporativo de atendimento da Dataprev prevê a utilização de *chats* automatizados e Unidades de Resposta Audível (URA), em plataforma inteligente e humanizada, além de integrar os usuários internos e externos no mesmo processo de atendimento, que já acontece por meio de abertura de chamadas on-line, pelo sistema SDM (Service Desk Manager).

“A prioridade do investimento é o suporte remoto e a construção de uma página personalizada, com visão do tíquete para cada perfil de usuário”, explica Prates.

Em 2015, o atendimento feito por suporte remoto superou o presencial. Foram abertos 238.453 de tíquetes de usuários, a maioria resolvida rapidamente por telefone. Dos 45.997 que demandariam atenção especial, 39.701 já foram feitos por suporte remoto. Apenas 6.296, referentes à soma dos atendimentos na região metropolitana (6.270) e nas localidades acima de 80 quilômetros das capitais (26), receberam atendimento presencial.

O avanço da automação do atendimento ao usuário envolve a montagem e consolidação de uma base do conhecimento na versão 14.1 do SDM (Service Desk Manager), da CA Technologies, que é o sistema de registro, acompanhamento e tratamento de chamadas em uso na empresa. Ou seja, a base vai aprimorando de forma dinâmica e contínua os conteúdos de referência utilizados para resolver os problemas, e fica disponível para todos que estejam atuando no suporte.

A interação com o usuário, por meio de URAs e *chats* automatizados, também trabalha com *scripts* (roteiros) predefinidos, para que grande parte dos problemas possa ser resolvida de forma rápida, sem a necessidade de intermediação de um técnico. Segundo Prates, pesquisas do setor apontam que a automação do atendimento elimina filas de espera, com taxa de retenção de clientes na faixa de 80% a 94%, e com uma taxa média de satisfação avaliada em 91%.

“Todo o nosso atendimento se baseia agora em um roteiro predefinido, o que permite padronizar a qualidade do atendimento. Detalhes do que acontece no atendimento e as informações que foram utilizadas pela equipe para prestar o serviço ficam na base de conhecimento, que é mantida por meio de *scripts* dirigidos”, afirma Prates.

Segundo ele, a área de atendimento passa a trabalhar com um roteiro estruturado em uma árvore de soluções, que, sempre que possível, vai dar ao usuário a possibilidade de resolver seu próprio problema. “Os técnicos passam a ser facilitadores, o que exige uma manutenção constante do conhecimento e um relacionamento qualificado com as áreas de serviço e de infraestrutura da empresa.”

PONTO ÚNICO DE CONTATO

Os técnicos estão distribuídos por grupos de atendimento especializado, formados de acordo com o tipo de demanda do usuário e o conhecimento técnico da resolução dos incidentes. “Não há mais lugar para o técnico generalista”, avalia o executivo. “Cada um deles está vinculado a algum grupo de conhecimento específico, em equipes pequenas que dependem da integração e do conhecimento que é passado de um para outro.”

O novo modelo corporativo de atendimento também acaba com a visão hierárquica tradicional. “Passamos a trabalhar de forma matricial e colaborativa, o que estimula todos a se desenvolverem e ampliarem os conhecimentos”, diz Prates.

A nova estrutura de atendimento tem agora o Ponto Único de Contato (PUC), por meio do qual o mesmo técnico é o responsável por um determinado tíquete de atendimento do começo ao fim. Além de mais prático para o cliente, qualifica o trabalho do conjunto dos profissionais que prestam o serviço. “O Ponto Único de Contato provocou grande motivação entre os técnicos”, conta o superintendente de Atendimento. “Atualmente, todos têm o mesmo nível de conhecimento, e estão sempre aprendendo mais.”

A mudança exigiu técnicas arrojadas de capacitação, diz Prates. Para inserir a equipe no novo conceito, foram utilizadas ferramentas como *chats*, seminários instantâneos, sessões técnicas e disseminação do conhecimento tipo “Cosme e Damião” (sentar ao lado de quem conhece bem o processo e acompanhar o trabalho para aprendê-lo). “Não dá para manter 480 pessoas capacitadas apenas em salas acadêmicas dentro do modelo tradicional, porque as mudanças no mercado de TIC acontecem a uma velocidade muito grande”, finaliza. ▲

PRIORIDADES ESTRATÉGICAS PARA OS PRÓXIMOS CINCO ANOS



GESTÃO

A Dataprev busca o atendimento cada vez mais rápido das demandas do governo, maior integração de produtos, serviços e processos, e o fortalecimento dos serviços de Analytics

Para sintetizar as principais ações que serão realizadas para atingir sua missão – fornecer soluções de TIC para o aprimoramento e a execução das políticas sociais do Estado brasileiro –, a Dataprev criou a Roda da Estratégia. De acordo com Rodrigo Assumpção, presidente da empresa, é uma nova metodologia utilizada no planejamento, que considera um cenário futuro de até cinco anos, e traz diretrizes aplicadas a oito dimensões corporativas: clientes, integração, logística, finanças, processos, pessoas, governança e tecnologia. Todos esses aspectos são abordados em sintonia com as propostas descritas no Plano de Ação, que reúne os resultados a serem alcançados em 2016.

“A Roda da Estratégia descreve os rumos da empresa de forma sintética e clara”, explica Assumpção. “As intenções, prioridades e escolhas estratégicas ali apontadas foram construídas a partir de debates na Diretoria Executiva e junto a gestores e clientes, e contaram com análises de mercado fornecidas por consultorias especializadas.”

Essas diretrizes incluem a busca pelo atendimento cada vez mais ágil das demandas do governo, integrando soluções de TIC que podem ser formadas por produtos, serviços ou processos, desenvolvidos internamente ou oferecidos por meios de parcerias com outros fornecedores. A Roda da Estratégia da Dataprev também dá grande ênfase à integração e à interoperabilidade, uma das formas

de potencializar os negócios com Analytics, área atualmente central para a empresa, além de apontar para uma gestão de alta performance em finanças. Indicadores e métricas devem subsidiar o trabalho de assegurar sustentabilidade empresarial e investimento constante em uma infraestrutura tecnológica atualizada, base para a qualidade e a alta disponibilidade dos sistemas e soluções.

“Com planejamento, conseguimos fazer mais coisas, atingir melhores níveis de serviço e crescer”, diz Assumpção. “Não se trata apenas de crescer do ponto de vista do faturamento. Mas de assegurar patamares melhores de prazos e entregas, conquistar novos negócios e reconhecimento dos clientes e do mercado.”

Roda da Estratégia – Dimensões

Clientes – Uma das oito dimensões da Roda é dedicada aos clientes e trata da atividade-fim da empresa. Neste caso, Rodrigo Assumpção, presidente da Dataprev, explica que a prioridade é estruturar soluções estratégicas para os negócios dos clientes, o que pode significar intensificar parcerias. “A Dataprev quer se posicionar no mercado como integradora de soluções de TI para o governo. Podemos fazer isso desenvolvendo internamente sistemas, ou reunindo mais de um produto, em parceria com fornecedores, para apresentar uma oferta completa que resolva a demanda do cliente. A Dataprev integra a solução, que pode ir além do sistema, envolvendo processos, inteligência, consultoria.”

Integração – Para o presidente da Dataprev, “é preciso radicalizar a integração”. E, para isso, também “radicalizar a padronização e a interoperabilidade”. Ou seja, todos os sistemas e serviços, desde sua fase de planejamento, já devem surgir interoperáveis, inseridos em processos globais, de modo que aplicações, bases de dados, ferramentas, possam atuar de forma conjunta. “Essa orientação fortalece, em especial, os projetos de Analytics (BI, Data Discovery, Big Data, etc.), área que representa agora um dos negócios centrais da empresa.”

Logística – As ferramentas e os recursos internos também devem estar integrados, conforme prevê a dimensão da Roda da Estratégia que trata da logística para apoiar as atividades da empresa. “Queremos oferecer soluções de logística para o público interno e para os clientes, com maior qualidade e agilidade, a menor custo e com elementos integrados”, afirma Assumpção. “Nesse processo, o ambiente de colaboração e produtividade precisa se expandir cada vez mais.”

Finanças – Na área de finanças, a estratégia da Dataprev é adotar uma gestão de alta performance, subsidiada por métricas, indicadores e processos consistentes, que permitam identificar custos das demandas internas dos processos e aumentar a geração de valor das diversas iniciativas

corporativas. “A gestão de finanças é parte intrínseca do negócio da empresa, assegurando recursos próprios para os investimentos em tecnologia, qualificação, capacitação, remuneração e incentivo”, explica o executivo.

Processos – O aprimoramento de processos é uma das maiores atenções da Dataprev. Visa obter qualidade, agilidade, disponibilidade e índices cada vez maiores de automação, sobretudo nas áreas técnicas. Para isso, referências de boas práticas de mercado vêm fomentando movimentos continuados de renovação.

Pessoas – A meta da Dataprev é ser reconhecida como excelente local de trabalhar, com produtividade gerenciada e impulsionada. Para isso, segundo Assumpção, a empresa acredita em uma cultura organizacional ágil, flexível, capaz de acompanhar cenários de mudanças frequentes, com políticas de capacitação, valorização e qualidade de vida para seus empregados.

Governança – Esta dimensão da Roda da Estratégia se refere à arquitetura empresarial, aos fluxos de comunicação e processos, desenhos de organograma e a cadeias de responsabilidade. Segundo o presidente da Dataprev, “uma cultura de governança e gestão baseada em planejamento, métricas, indicadores, e a própria análise de informações por meio de ferramentas de Analytics, apontam caminhos mais seguros, em processos mensuráveis.” Ele também destaca a importância de consolidar a cultura de gestão de risco, de gestão de ética e transparência em toda a empresa.

Tecnologia – A Dataprev provê ao governo federal infraestrutura e serviços de tecnologia da informação e comunicação. “As soluções tecnológicas da empresa devem ser reconhecidas por sua qualidade e pela tempestividade de implantação, com entregas ágeis para os clientes”, diz Assumpção. “Ter um ambiente seguro, para proteção e privacidade das informações que estão sob a sua guarda, esta é a essência de uma gestora de dados públicos como a Dataprev.” ▲

PLANO DE AÇÃO 2016

MARCA NOVO CICLO DE

INVESTIMENTOS

Entre os projetos para este ano, a consolidação do escritório corporativo de processos e projetos, e um programa de aumento da eficiência energética para os prédios da empresa

Entre os principais projetos da Dataprev para 2016 estão a ampliação da oferta de serviços de Analytics e a consolidação do escritório corporativo de processos e projetos, além da primeira etapa da certificação da infraestrutura de TIC dos data centers pelo UpTime Institute. Todos eles integram o Plano de Ação da empresa e marcam o início de um novo ciclo estratégico e de investimentos. Estão distribuídos em cinco eixos: Gestão e Governança, Pessoas, Tecnologia, Segurança e Negócios, e Demandas Estratégicas.

Principal instrumento do planejamento estratégico da empresa, o Plano de Ação anual é construído a partir do levantamento de expectativas de clientes, da Diretoria Executiva e demais gestores. Após detalhamento das ações necessárias para a realização dos resultados apontados, em amplas reuniões gerenciais, o plano sistematizado é apresentado para aprovação do Conselho de Administração.

Também estão previstos para 2016 o programa de aumento da eficiência energética nas instalações da empresa, a conclusão da reestruturação do processo de atendimento e suporte aos usuários e o avanço na migração de sistemas para desativação do último mainframe em operação na empresa. O eixo Pessoas inclui ações de

promoção da qualidade de vida dos empregados, e, alinhadas às orientações do Ministério da Saúde, campanhas de combate ao mosquito *Aedes Aegypti*.

A definição das iniciativas se articula com as diretrizes da Roda Estratégica (*veja a página 32*), elaborada para um horizonte de cinco anos, e do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), atualizado a cada três anos. Pela primeira vez, o Plano de Ação 2016 organiza todas as ações relevantes de gestão financeira e econômica da empresa em um subeixo próprio – Finanças –, vinculado ao eixo Gestão e Governança.

“A novidade deriva dos ganhos obtidos pela área financeira nos últimos dois anos, quando a complexidade da gestão de caixa aumentou de forma significativa, devido à conjuntura macroeconômica e ao contingenciamento orçamentário dos principais clientes da Dataprev”, explica o diretor de Finanças e Serviços Logísticos (DFS), Álvaro Botelho.

Ele observa, ainda, que muitas das iniciativas da gestão financeira estão integradas a outros projetos corporativos. Por exemplo, a geração de novos indicadores econômicos a partir da implantação de ferramenta de Data Discovery, que atende a clientes externos e à própria Dataprev. “O subeixo Finanças dá maior visibilidade ao planejamento financeiro e à sua integração com iniciativas da empresa em outras áreas”, diz Botelho. ▲

ADataprev obteve em 2015 um lucro de R\$ 210,1 milhões, 22,75% maior do que em 2014. “Apesar de um ano difícil em termos de fluxo de caixa, é um resultado excepcional, que reflete em grande medida a eficiência de gestão, fundamental quando o faturamento cresce, mas aumenta o prazo médio de recebimento”, afirma o diretor de Finanças e Serviços Logísticos da Dataprev, Álvaro Botelho.

Segundo o executivo, os números revelam um crescimento sustentado, com aumento de receita e de resultados ao longo de sucessivos exercícios. Para o resultado de 2015, contribuíram o aumento de 10,15% na receita operacional bruta, que totalizou R\$ 1,384 bilhão, combinado com a variação, em menor proporção (6,21%), dos custos e despesas; e o aumento de 41,36% nas demais receitas operacionais, incluindo as financeiras.

A Rentabilidade sobre o Patrimônio Líquido (RPL) alcançou 19,53%, com um EBITDA (lucro antes dos juros, impostos, depreciações e amortizações) de R\$ 326,3 milhões. Esse total corresponde a uma margem positiva de 28,18% sobre a receita líquida e revela, na avaliação de Botelho, boa capacidade de geração de caixa com recursos próprios.

Em razão de dificuldades no recebimento de faturas de serviços prestados aos principais clientes, houve piora em algumas variáveis, como o prazo médio de recebimento de vendas.

“O ano de 2015 foi ainda mais desafiador com relação ao fluxo de caixa”, diz Botelho. “Para alcançar resultados importantes e assegurar as ações estratégicas previstas no planejamento, adotamos diversas medidas de contenção de despesas e otimização do caixa, e passamos a gerar mais indicadores de desempenho para subsidiar a tomada de decisões.”

Investimentos – A maior parcela de investimentos realizados em 2015 foi direcionada à prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), área-fim da empresa. A Dataprev investiu R\$ 65,6 milhões, 57% do orçamento aprovado para o período e total 61% inferior ao realizado em 2014. Parcela de R\$ 48,1 milhões foi destinada à manutenção e à adequação de infraestrutura de TIC; outros R\$ 16,2 milhões, à manutenção e à adequação de bens imóveis; e R\$ 1,3 milhão para bens móveis, máquinas e equipamentos diversos.

Entre os investimentos, destacam-se, entre outros, Solução de Gerenciamento de Ambiente de TI, servidores x86 e a contratação da ferramenta de Data Discovery, para projetos e pesquisas na área de Analytics.

Aumento de capital – Em sua primeira reunião do ano, realizada a 29 de fevereiro, os Conselhos de Administração e Fiscal da Dataprev aprovaram o balanço de 2015 e o aumento de capital social da empresa em R\$ 100 milhões, passando de R\$ 550 milhões para R\$ 650 milhões. “Isto ampliará a base para a formação de novas reservas, além de ser fundamental para a manutenção do equilíbrio econômico e financeiro da Dataprev”, afirma Botelho. ▲

BALANÇO

LUCRO DA DATAPREV CRESCCE 22,75% EM 2015

O resultado reflete eficiência na gestão financeira para driblar o aumento nos prazos de recebimento

Série histórica dos Resultados

2006 a 2015 em milhares de R\$



Série histórica do EBITDA

2010 a 2015 em milhares de R\$



Fonte: Diretoria de Finanças e Serviços Logísticos (DFS)

IT SCORE

DESTACA GESTÃO DE PROCESSOS

As áreas registraram avanço de maturidade tecnológica, de acordo com a metodologia usada pelo Gartner Group

Com base nos dados coletados pelo Gartner Group para o IT Score de 2015, a Dataprev registrou avanço nas áreas de Gerenciamento de Projetos e Portfólio (PPM), que envolve práticas relacionadas a gerenciamento financeiro, tecnologia e arquitetura; a perspectiva de CIO; o Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM); e a área de segurança da informação, que abrange governança, controles de *framework* e gerenciamento de ameaças e vulnerabilidade.

O IT Score é uma metodologia que mede o grau de maturidade em TI das empresas, a partir das melhores práticas do mercado. Segundo a coordenadora de Planejamento da Dataprev, Roberta Freitas, representa mais um subsídio para apoiar projetos de médio prazo, inclusive o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), contribuindo também para a integração das iniciativas das diferentes áreas corporativas.

“O questionário aplicado pelo Gartner é construído a partir das melhores práticas a serem desenvolvidas por empresas de TI”, diz Roberta. “E os gestores recebem o resultado da avaliação para ajudar na definição de estratégias com suas equipes”. Em setembro deste ano, a Dataprev vai realizar a medição pelo quarto ano consecutivo.

Para que o diagnóstico fosse possível, a empresa res-

pondeu a um questionário com perguntas relativas às dez disciplinas do IT Score, que incluem temas como *business intelligence* ou *IT source* (cadeia de abastecimento de TI), e a medição da maturidade de processos e programas por meio de seis critérios chave sobre a área de gestão de risco e segurança da informação.

Em 2013, primeiro ano em que a Dataprev aplicou a metodologia IT Score, os dados coletados apontaram a necessidade de implantação de uma gestão estratégica de fornecedores e de suprimentos, o que resultou, nos anos seguintes, em um maior controle sobre custos e em melhores processos de negociação e aquisição. Em 2014, a pontuação referente à dimensão *Vendor Management* (gestão de fornecedor de TI) registrou um aumento de pontuação de 94% em relação ao período anterior, uma evolução significativa, de acordo com relatório do Gartner.

Em apresentação realizada na Dataprev, os representantes do Gartner Group também indicaram tendências para o desenvolvimento de inovação no Governo, que compreendem quatro eixos: Social, Mobilidade, Informação e Nuvem. Os tópicos se relacionam aos principais pilares de medição: estratégia de suprimento (*sourcing strategy*), foco em tecnologia, liderança, estratégia de canal, foco em valores e, finalmente, o nível de maturidade propriamente dito. ▲



PORTAL NA INTERNET TRAZ APLICATIVOS PARA PESQUISA

É possível consultar a situação dos candidatos classificados no Concurso Público 2014 para cadastro de reserva e processos de licitação

Analytics, *hosting*, computação em nuvem, consultoria, operação e desenvolvimento de soluções, entre outros. O novo Portal Dataprev na internet reúne desde novembro de 2015 mais informações sobre os serviços de TIC da empresa, que apoiam importantes políticas sociais brasileiras. Novas aplicações também facilitam a pesquisa de dados no site, sobre os processos de licitação e contratos firmados pela empresa, assim como sobre os concursos públicos vigentes.

Na última seleção, realizada em 2014, mais de 62 mil candidatos inscritos concorreram para a formação de um cadastro de reserva. Pelo aplicativo on-line, agora é possível consultar a situação atualizada das convocações, com pesquisas por nome do candidato, número de inscrição, CPF, cargo, perfil e localização. A pesquisa informa a classificação e a situação do candidato, se já foi convocado ou se permanece no cadastro de reserva. De 1º de janeiro a 22 de março de 2016, foram 41.298 páginas vistas, relacionadas a concurso público.

O Portal Dataprev foi implementado seguindo as diretrizes de acessibilidade e usabilidade na web, além de seguir as orientações para padronização da comunicação de órgãos e entidades do governo federal em ambientes digitais. O conjunto de diretrizes estabelecido pela Secretaria de Comunicação Social da Presidência (Secom) tem entre seus objetivos padronizar as soluções digitais dos órgãos públicos federais e facilitar a busca por informação por parte do cidadão.

“A proposta é que o foco do novo portal sejam os servi-

ços oferecidos pela empresa. O novo desenho tem como objetivo, ainda, ampliar e facilitar o acesso às informações, apoiando também o relacionamento com os clientes. Além disso, o cidadão poderá conhecer melhor o papel da Dataprev no fornecimento de soluções de TIC para o aprimoramento de políticas sociais”, ressalta a coordenadora-geral de Comunicação Social da Dataprev, Marjorie Bastos. “O novo portal também promove a transparência, ao facilitar e destacar o acesso, por exemplo, a informações sobre as contas anuais e ao código de ética da empresa”.

Pelo menu Transparência é possível acessar ainda o Portal de Dados Abertos da Dataprev, criado para assegurar o acesso do cidadão a dados de interesse público que estão sob a guarda da empresa. São informações do *Anuário Estatístico da Previdência Social* e do *Anuário Estatístico de Acidentes de Trabalho*, ambos editados pela Previdência Social, distribuídas em grupos: acidentes de trabalho, benefícios, contribuintes, créditos, receita. Os dados estão publicados em três opções de formato, que permitem ser retrabalhados em novas aplicações: CSV (Comma-Separated-Values), XML (Extensible Markup Language) e JSON (JavaScript Object Notation).

A construção do novo site buscou compreender as necessidades dos usuários e criar um portal com maior usabilidade. O resultado foi a reorganização dos dados do Portal Dataprev em áreas: serviços, tecnologia e operações, informações institucionais, conteúdo jornalístico e informações de governança e controle social, caso da Lei de Acesso à Informação (LAI). ▲

DATAPREV RECEBE CERTIFICADO DE EMPRESA CIDADÃ 2015



Natan Schiper, diretor da Fecomércio, entrega o certificado para a diretora Janice Brutto e para o gerente Jorge Sebastião, da Dataprev

A Dataprev recebeu em fevereiro deste ano o certificado de Empresa Cidadã 2015, concedido pelo Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Rio de Janeiro (CRC-RJ). A certificação atesta que as informações contábeis sobre o exercício de 2014 alcançaram os requisitos de qualidade estabelecidos pelo CRC-RJ, e reconhece as ações socioambientais e de responsabilidade social da empresa, que inscreveu-se pela primeira vez na premiação.

“A Dataprev tem muitas ações pautadas na sustentabilidade e na responsabilidade socioambiental”, destaca Janice Brutto, diretora de Pessoas. “E, para isso, tem sido fundamental a consciência e o envolvimento dos empregados. Não há como promover a responsabilidade socioambiental sem a participação de todos.”

As premiações são resultado de uma parceria com a Firjan (Federação das Indústrias do Rio de Janeiro), o

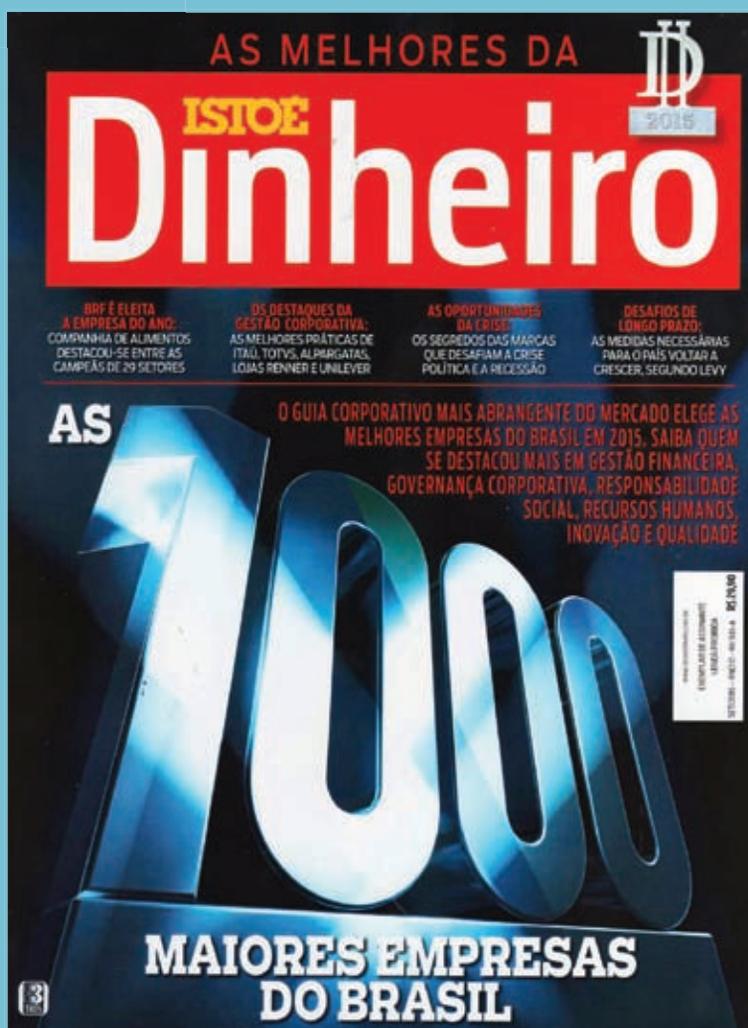
Sistema Fecomércio/RJ e a Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). O processo de certificação das empresas avalia quesitos como transparência, balanço social, demonstrações contábeis, valores de investimentos em Recursos Humanos, tecnologia, pesquisa e desenvolvimento e aplicação dos recursos. As instituições submetem seus relatórios socioambientais e demonstrações contábeis à avaliação dos professores de mestrado e doutorado da Faculdade de Administração e Ciências Contábeis da UFRJ.

Recebem certificado as instituições que obtêm nota acima de 50% da pontuação estabelecida no regulamento do CRC/RJ. No ano passado, de 75 instituições inscritas, de diversos segmentos da economia, 61 foram certificadas. Os organizadores do evento observam que nos últimos anos as empresas têm fornecido relatórios com notas explicativas muito mais detalhadas. Por meio da Lei 11.941/09, os relatórios seguem o International Financial Reporting Standards (IFRS), padrões internacionais utilizados por muitos países, a exemplo da China, Austrália, Japão, Canadá, Rússia e a Comunidade Europeia.

Criada em 2002, a certificação de âmbito nacional reconhece boas práticas de responsabilidade social e ambiental, além de demonstrações financeiras precisas, em empresas brasileiras de todos os portes. A premiação, realizada em janeiro, baseou-se no Balanço ou Relatório Socioambiental e nas Demonstrações Contábeis do exercício de 2014.

O CRC-RJ também concedeu o Diploma Mérito Contábil-Empresa Cidadã ao gerente do Departamento de Gestão Contábil (DEGC), Jorge Sebastião. O prêmio foi instituído em 2010 para premiar os profissionais que se destacaram na elaboração das informações contidas nos balanços das organizações certificadas. ▲

PELO SEGUNDO ANO CONSECUTIVO, MELHOR EMPRESA DE SERVIÇOS PÚBLICOS



Pelo segundo ano consecutivo, a Dataprev foi escolhida a melhor empresa do setor de Serviços Públicos do prêmio As Melhores da Dinheiro, promovido pela revista *IstoÉ Dinheiro*, da Editora Três. A seleção envolveu avaliação de mais de mil entre as maiores empresas do país, em 29 segmentos.

Na cerimônia de premiação, realizada em São Paulo, em setembro de 2015, o presidente da Dataprev, Rodrigo Assumpção, destacou a contribuição da diretoria e dos empregados da Dataprev, todos dedicados a assegurar a oferta pelo Estado de benefícios trabalhistas, previdenciários e sociais a toda a população brasileira. “É preciso agradecer a diretoria que há sete anos está comigo no desafio da busca de excelência na gestão pública e aos mais de 3.800 empregados que enfrentam esse desafio conosco, obtendo cada vez mais resultados.”

Para indicação de As Melhores da Dinheiro, uma equipe de consultores analisou dados financeiros e operacionais cedidos pelas empresas. Em sua 13ª edição, a empresa do ano foi a BRF, da área de alimentos. São premiados os destaques da gestão em cinco categorias: sustentabilidade financeira, recursos humanos, inovação e qualidade, responsabilidade socioambiental e governança corporativa. E escolhidas as campeãs de 29 setores. ▲

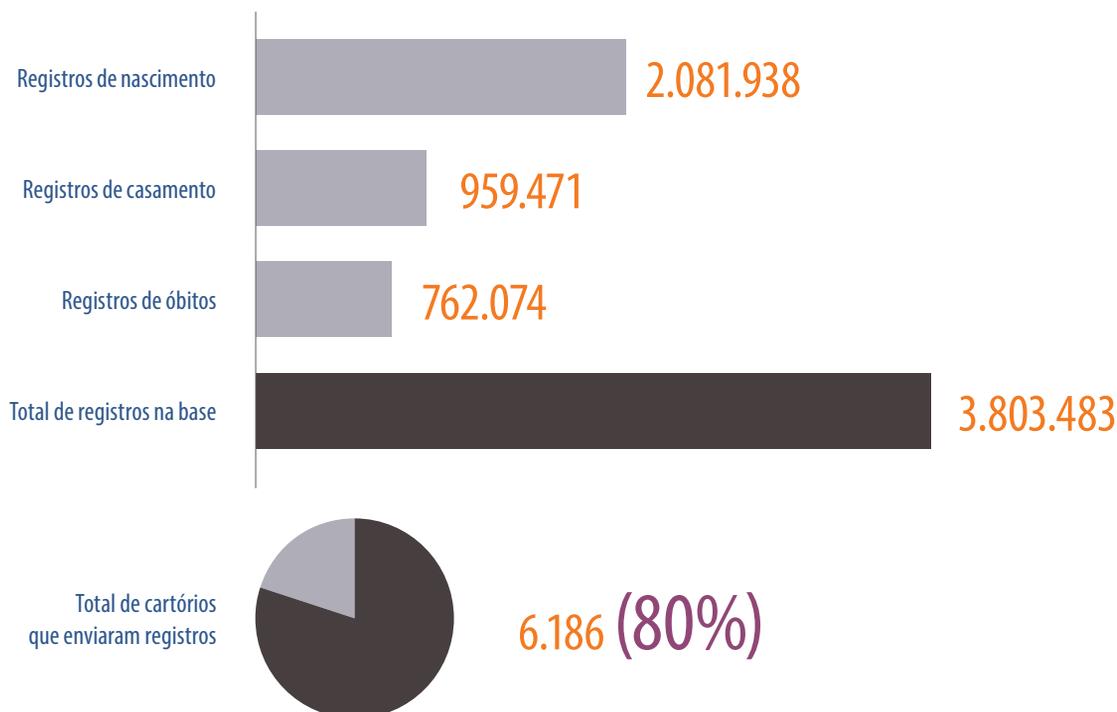
BASE DE REGISTROS CIVIS PERMITIRÁ AUTOMAÇÃO DO ACESSO A BENEFÍCIOS

Com a adesão crescente de cartórios ao Sistema Nacional de Informações de Registro Civil (Sirc), o próximo passo é fazer o refinamento da base de dados para simplificar a vida do cidadão



Sistema Nacional de Informações de Registro Civil (Sirc)

Total de registros enviados pelos cartórios desde a instituição da base em 2014 até 5 de maio de 2016.



O Sistema Nacional de Informações de Registro Civil (Sirc), plataforma desenvolvida e operada pela Dataprev para captação e tratamento dos dados dos registros civis de nascimento, casamento, óbito e natimortos, somava em abril deste ano 3,8 milhões de registros, enviados por 80% dos 7,6 mil cartórios existentes no país, localizados em todos os estados. Com a adesão ampla ao sistema, o próximo passo, em 2016, será investir na qualificação dos dados, informa José Eduardo Vargas, secretário-executivo adjunto do Ministério do Trabalho e Previdência Social (MTPS).

“Os registros chegam ao Sirc em padrões e formatos diferentes, e vamos refinar a base para obter uma consistência tal, que permita, futuramente, apoiar a concessão automática de alguns benefícios”, afirma Vargas. “Por exemplo, com a base consolidada e qualificada, o segurado do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) não precisaria levar o documento físico da certidão de nascimento para requerer o salário-maternidade; ou o atestado de óbito para comprovar o direito a recebimento de pensão.”

Segundo ele, os processos para benefícios que dependam apenas de informações constantes do Sirc poderão ser automatizados e ganhar agilidade, simplificando a vida do cidadão. “Com algumas implementações adicionais no sistema, mesmo o deslocamento do segurado até a Agência da Previdência Social (APS) pode se tornar desnecessário. A expectativa é obter um ganho importante na prestação de serviços públicos, no acesso das pessoas a políticas e programas”

O cenário previsto por Vargas é possível, porque o Sirc integra os cartórios, ou os dados enviados por eles, aos ambientes de governo eletrônico do Estado brasileiro. Nesse sentido, a portaria conjunta nº 1.735, da Receita Federal, do MTPS e do INSS, publicada no Diário Oficial em dezembro de 2015, determinou que todos os cartórios passassem a fazer o registro de óbitos dos brasileiros apenas pelo Sirc, excepcionalmente pelo Sisob (Sistema Informatizado de Controle de Óbitos (Sisobi), se ainda não tiverem conexão à internet.

Os esforços para atingir a adesão dos 100% dos cartórios continua. As barreiras derivam, principalmente, de dificuldades de infraestrutura ou acesso à internet em alguns pontos do país. Para superá-las, o secretário-executivo adjunto do MTPS destaca que o Sirc prevê transmissão dos registros de forma *offline*, por meio da entrega de CD gravado no INSS. Além disso, a rede do instituto foi posta à disposição para tirar dúvidas e dar esclarecimentos aos cartórios.

O Sirc foi instituído em junho de 2014, pelo Decreto nº 8270, com o objetivo de uniformizar as informações de registro civil e prover uma gestão integrada e com segurança aos dados dos cidadãos. Possui um Comitê Gestor, com entidades da sociedade civil e de governo, cuja coordenação está a cargo é da Secretaria de Direitos Humanos (SDH), e da Secretaria-Executiva do Ministério do Trabalho e Previdência Social. Detalhes sobre o sistema e orientações para aderir a ele estão disponíveis no site <http://sirc.gov.br>. ▲

A ÉTICA DE UM MUNDO LÍQUIDO

Para o historiador Leandro Karnal, é preciso redescobrir o valor da ética. Palestrante convidado para a primeira reunião gerencial do ano da Dataprev, realizada em fevereiro na sede da empresa, em Brasília, ele observa que a ética é o princípio necessário para estabelecer um diálogo mínimo na sociedade, um acordo entre o bem individual e o bem comum. Especialmente no mundo moderno, que aboliu certezas e instaurou uma dinâmica de constante mudança, com diluição crescente dos valores éticos.

“Ao falhar esse pressuposto ético da dignidade alheia, a situação se torna insustentável”, diz. “A base de toda a violência é achar que o outro é menos.”

Contra o individualismo que marca as relações contemporâneas, mediadas em grande medida pela rede e pelo celular, ele defende o fortalecimento do conceito de bem comum e de responsabilidade pessoal. “Eu sou um ser histórico, inserido no momento histórico”, afirma. “Nada é mágico, nada cai do céu, nada é dado, tudo é fruto do esforço.” Por isso, ele acredita que as grandes transformações das sociedades nascem, necessariamente, da transformação de cada um.

Especificamente com relação às carreiras da administração pública, Karnal destaca o artigo 37 da Constituição Federal que estabelece princípios para a atuação dos servidores públicos: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência – resumidos no acróstico LIMPE. Essas diretrizes, na opinião do historiador, podem contribuir para superar a tradição histórica de desigualdade no país, onde tantas vezes o interesse privado se sobrepõe ao público.

Confira a seguir trechos da palestra “Ética, liderança e consciência”, do historiador Leandro Karnal, que também está disponível na íntegra, em vídeo, no Portal Dataprev: www.dataprev.gov.br/central-de-conteudos/videos.



O FIM DAS CERTEZAS

“O sociólogo de origem polonesa Zygmunt Bauman traduz o conceito que caracteriza mundo líquido, uma ideia de coisas não sólidas, sem forma. Mundo sólido é o que me formou, com crenças absolutas. (...) Hoje temos incertezas sobre as melhores coisas a fazer. Isso é exatamente o mundo líquido.”

“O símbolo deste mundo líquido foi definido por um grande teórico da Modernidade – Marx escreveu no seu primeiro *Manifesto*, em 1848: ‘Tudo o que é sólido desmancha no ar’, expressão que também deu título de um grande livro de Marshall Berman. Tudo o que é sólido desmancha no ar, e nós perdemos a referência. (...) Esta referência deu lugar a um dos individualismos mais exacerbados de toda a história. É provável que estejamos na época mais individual de toda história humana. Obcecados por nós mesmos.”

“Este individualismo é fundamental para entender este mundo contemporâneo em que ninguém escuta ninguém.” (...) “O dia em que o Whatsapp não pegou no Brasil, por decisão de um juiz, houve uma crise familiar estrutural no país, porque as pessoas tiveram que conversar e se apresentar umas às outras e não usarem o celular, o melhor escudo antissociabilidade que alguém já inventou, além de coleira eletrônica. (...) Hoje a experiência é intermediada sempre pelo celular, por redes.”

“Essa ‘liquidez’ nos atinge diretamente num ponto que são os valores. Valores têm que ser compartilhados por um grupo, através de consenso, eventualmente de coerção. Não há sociedade válida que não compartilhe valores. Quanto mais o mundo se urbaniza, cresce demograficamente e avança na liquidez, mais os valores vão se diluindo, especialmente o valor da ética.”

RESPONSABILIDADES

“No Brasil, temos uma cultura estrutural da omissão do ‘eu’ e do sujeito. (...) Estou sempre tirando a responsabilidade de cima de mim. Todas as pessoas, particularmente em São Paulo, acham o trânsito violento. Taxistas, motoboys, ciclistas, motoristas particulares e de ônibus. Nunca encontrei alguém dizendo que faz parte dessa violência. (...) Há um problema numérico. Onde estão os motoristas que provocam a violência no trânsito? Eles nunca conversam comigo, aparentemente se reúnem em outro setor da cidade.”

“Talvez essa seja a lição mais estrutural para se refletir como projeto político de vida: eu sou um ser histórico, inserido no momento histórico. Nada é mágico, nada cai do céu, nada é dado. Tudo é fruto do esforço.”

“Um país predominantemente ético, como a Suécia ou o Japão, é um país onde a sociedade é ética. O governo é reflexo disso.”

SERVIÇO PÚBLICO

“Eu quero tratar dessa nossa dificuldade em estabelecer um acordo entre o bem individual e o bem comum. O bem individual deve ser perseguido, é bom. O bem comum tem que ser negociado. São concessões que faço permanentemente para viver em sociedade. A Constituição de 1988, a mais duradoura de períodos democráticos da nossa história, no seu artigo 37, estabelece uma espécie de acróstico dos serviços, especialmente dos serviços públicos. Todo serviço que eu presto à comunidade deve ser marcado pela legalidade (ou, como diz Kant, se eu preciso esconder, não devo fazer) e pela impessoalidade – num país marcado pelo coronelismo, pela Casa Grande, eu não tenho aristocratas nem linha B, eu tenho cidadãos. (...) Essa ideia de impessoalidade, junto com publicidade de todos os atos e eficiência, este acróstico LIMPE, deveria estar em todas as nossas mesas de trabalho. Especialmente quem presta serviço a público tem este compromisso.”

“Uma empresa pública tem uma obrigação dobrada sobre a ética. Porque o preço do fracasso moral ou financeiro de uma empresa privada é a falência. O preço do fracasso de uma empresa pública é um dano estrutural do país. (...) Nós precisamos dobrar o esforço a este respeito. Numa empresa privada, o atraso pode ser algo que faço porque quero ou o patrão assim permite, que vai afetar apenas o lucro ou o trabalho de um indivíduo ou de uma corporação; em uma empresa pública, o atraso é a falta de respeito ao princípio que estabeleci como funcionário. Esse orgulho deve ser gerenciado, porque ética é prática, não só conhecimento. Para essa gestão de ética, temos cada vez mais códigos de ética que só serão válidos se forem discutidos, melhorados e permanentemente cobrados. Regra que não é cobrada, é regra morta.”

◀ **Página anterior:**

“O Grito”, de Edvard Munch, quadro fundacional da Modernidade: linhas irregulares para um mundo não equilibrado, de dor e desespero, expressionista, descreve Karnal (foto).

“O século 19 celebrou a morte de deus; o século 20, a morte das utopias.”



SUJEITO HISTÓRICO

“No Brasil, a tradição do privado sobre o público, a omissão da ideia de bem público é uma tradição histórica.”

“Não é possível existir uma demanda política, se não reinstaurarmos a preocupação com a legalidade, o princípio da convivência. O corredor do ônibus é prioritário porque transporta mais gente e tem que ser prioritário. Esses pequenos atos caracterizam uma dificuldade de passar do micro ao macro porque na nossa tradição o mal está sempre fora de nós.” (...) A crença de que o mal é sempre externo é falha. O mal existe na espécie humana. Ele tem que ser domesticado pela prática ética permanentemente.”

“Por que devo ser ético? A ética é racional, não pressupõe um Deus que puna, isso é a moral. Aristóteles pergunta: por que devo fazer o bem, mesmo que ninguém esteja olhando? Em primeiro lugar, o mais importante, porque a ética é o princípio para estabelecer um diálogo mínimo na sociedade. (...) Falhando esse pressuposto ético da dignidade alheia, a situação fica insustentável. A base de toda a barbárie, do nazismo, da homofobia, da violência contra a mulher, da escravidão, é não reconhecer a dignidade do outro, que é o princípio da ética; é achar que o outro é menos. Isso é o que instituiu a escravidão, a misoginia, a violência contra a mulher. (...) E o colapso ético é o colapso de uma sociedade. Esse, racionalmente, deve ser o maior argumento a favor da ética. Não cabe a nós a possibilidade de instituir o paraíso na empresa ou no país. Nós não conseguiremos instituir o paraíso, nunca, porque sempre teremos problemas de várias ordens. Mas me cabe evitar o inferno. A ética impede que o inferno se instale.”

“Gandhi, um pouco antes de ser assassinado, em janeiro de 1948, disse que a única maneira de eu ser alguma coisa é eu ser a transformação que quero ver no mundo. Eu quero um mundo ecológico, vou reciclar lixo na minha casa. Quero um trânsito mais cidadão, vou fazer a partir de mim. Meu poder de transformação é muito limitado, mas é grande na minha família e na minha casa. (...) Os hábitos mudam, as pessoas podem ser transformadas, a regra ética pode ser adquirida. Cinto de segurança, faixa de segurança, respeito às pessoas podem ser ensinados por consenso, cultura, educação e coerção. As duas coisas juntas fazem maravilhas, campanhas educativas e multas. Ou como dizem os árabes: confiar em Alá, mas amarrar bem o seu camelo.” ▲



RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

PROGRAMA DE INCLUSÃO DIGITAL APOIA DE CINEMA A ROBÓTICA

Em 2015, a Dataprev doou 4.618 bens patrimoniais para 47 entidades, em 21 estados

Manguinhos, bairro localizado em uma região de mangue na Zona Norte do Rio de Janeiro, somava em 2010 36.610 habitantes, a maior parte em comunidades de baixa renda: Coreia, Mandela, Amorim. Seu Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), no ano 2000, era de 0,726, o 122º colocado entre as 126 regiões da cidade analisadas. Junte a essa população também as de Jacarezinho, Benfica e adjacências. Para todos, há apenas um cinema na área. É o Cine Manguinhos.

Primeiro cinema a ser inaugurado no bairro, o Cine Manguinhos tem sala de 200 lugares, anexa à Biblioteca Parque de Manguinhos. A responsável pelo projeto é Organização Não Governamental Titânia Filmes, que desde sua fundação desenvolve projetos educacionais ligados à arte e à cultura. No Rio de Janeiro, foi uma das instituições a recebe-

rem doações do Programa de Inclusão Digital da Dataprev: 60 computadores para projetos de educação audiovisual.

A Titânia oferece o curso 5 Visões Formação Técnica em Audiovisual, em parceria com a Arcos Digital Filmes, e o curso técnico de Tecnologia de Projeção para jovens de baixa renda, com idades entre 18 e 29 anos. “Inicialmente, o curso era apenas de projetista”, lembra Tatyana Paiva, gestora da ONG. “Foi ampliado para Técnica de Projeção, devido à necessidade de incluir outros trabalhos audiovisuais, como o de manutenção das salas de cinema e projeções em telões. Todo grande evento hoje utiliza pelo menos um telão.”

Segundo Tatyana, os computadores foram importantes para consolidar o conhecimento dos alunos. “Antes, eles exercitavam o que aprendiam em sala de aula nos computadores de outras ONGs com as quais tínhamos parcerias firmadas. Dependíamos da disponibilidade de horário dos

parceiros para dar as aulas práticas aos meninos. Hoje, eles convivem com as máquinas o tempo inteiro.”

O 5 Visões já qualificou mais de 180 jovens em 11 cursos técnicos, realizou cinco curtas-metragens e três filmes institucionais. A maior parte dos alunos capacitados está no mercado. São eletricitistas, cenotécnicos, técnicos maquinista, operadores de câmera de vídeo e de som direto.

Ao todo, o programa da Dataprev, que integra sua área de Responsabilidade Socioambiental, doou, em 2015, 4.618 bens patrimoniais para 47 entidades, em 21 estados, entre cooperativas de catadores, prefeituras, uma universidade federal, prefeituras, organizações não governamentais. De acordo com um balanço da Divisão de Administração de Materiais e Patrimônio (DADP) e da Coordenação de Responsabilidade Socioambiental da empresa, outros oito processos já autorizados resultarão na doação de mais 948 itens.

Só no entorno do Distrito Federal, quatro instituições receberam doações de equipamentos de informática e mobiliário que foram substituídos durante a reforma do edifício-sede da empresa. Ganharam também outros itens descartados, como vidros e pedras de granito. A Salve a Si, centro de tratamento de dependência química, foi uma das beneficiadas, com computadores para aulas de informática básica e de montagem e manutenção de equipamentos. A entidade tem como principal objetivo a recuperação e reinserção social de homens dependentes de substâncias psicoativas (álcool e outras drogas) e apoio aos familiares. “Mais de 80 homens estão internados e nossa preocupação é com o retorno deles ao convívio com a sociedade”, enfatiza a psicóloga Eliza Andrade.

Já a Prefeitura de Valparaíso de Goiás recebeu mobiliário – mesas, cadeiras e armários – para equipar Unidades de Pronto Atendimento. Fernando Fernandes, funcionário da empresa Almeida França, prestadora de serviços de manutenção predial na sede da Dataprev e morador do município, esteve em uma das UPAs e, enquanto aguardava para ser atendido, reconheceu as cadeiras da recepção, que antes ocupavam o auditório da Dataprev. “Elas substituíram com muito mais conforto os bancos de madeira da sala de espera”, diz.

A organização não governamental Programando o Futuro, localizada no mesmo município, recebeu divisórias, desktops e impressoras, além de pedras de granito e vidros. As divisórias e os vidros foram utilizados para transformar um galpão abandonado em laboratório de informática e robótica, onde serão ministrados cursos para a comunidade local. Também foi construída uma estação de metarreciclagem.

Desktops e impressoras passaram a equipar tanto os laboratórios, quanto a Prefeitura de Valparaíso de Goiás. Já o lixo eletrônico foi vendido e toda a renda obtida com sua comercialização investida na própria ONG, segundo seu coordenador, Vilmar Simion. “O galpão seria derrubado e a antiga sede não comportava a estrutura necessária para o projeto. Fizemos uma proposta para a prefeitura de ocupar

o galpão e preparar os moradores para o mercado de trabalho com a inclusão digital.” Atualmente, a Programando o Futuro tem alunos de diversas faixas etárias e voluntários que ministram aulas de informática básica e robótica.

Há novos beneficiários na lista de doações. Entre outros, a Universidade Tecnológica Federal do Paraná e a Cooperativa dos Recicladores de Alagoas (Cooprel), criada em 2001 e que hoje também reúne catadores do lixão desativado de Cruz das Almas.

Marco Aurélio Silva, coordenador de Responsabilidade Socioambiental da Dataprev, observa que todos os bens doados pela Dataprev, embora não atendam mais às necessidades de uso da empresa, estão em condições de ser reutilizados nos projetos sociais beneficiados.

Os candidatos a doações, além de cumprirem as exigências legais, devem especificar a qual projeto social destinam-se os bens. Avalia-se a amplitude social do projeto da instituição, com prioridade a ações que promovam o acesso de cidadãos brasileiros a tecnologias digitais, diretriz que está de acordo com o perfil da empresa e com a sua vocação de fornecer tecnologia para apoio a programas sociais e políticas públicas do Estado brasileiro.

As doações não se restringiram a itens de TI, incluindo peças de mobiliário como cadeiras, poltronas, estantes, móveis, mesas de trabalho e de reunião, gaveteiros e arquivos, entre outros objetos. Uma empilhadeira elétrica e um gerador também foram objetos de doação pela empresa. ▲

Liberação em até 30 dias

As doações ganharam agilidade após trabalho de modernização do serviço de gestão patrimonial da Dataprev. Segundo Paulo Renato Borges Lopes, gerente da Divisão de Administração de Bens Patrimoniais (DADP), a empresa não armazena mais em galpões nenhum bem que tenha sido apontado para alienação. E a liberação dos bens doados é feita atualmente em até 30 dias, caso não haja pendência na documentação do donatário. “Nós antecipamos muito o processo de alienação e a aprovação pelo Departamento Jurídico e pela Diretoria Executiva”, explica Lopes.

O bem patrimonial pode ser doado, leilado ou descartado. A análise dos itens é realizada pela Comissão de Exame e Avaliação da empresa, que elabora um laudo técnico sobre a situação física do equipamento e define a modalidade de alienação a ser adotada, em conformidade com o disposto no Decreto-Lei nº 99.658/90. Os itens descartados também cumprem uma função social de apoiar a geração de emprego e renda para as famílias dos catadores reunidos em cooperativas de reciclagem.

CLIENTES

MTPS

Ministério do Trabalho e Previdência Social

A Dataprev desenvolve, implanta e mantém em operação serviços que suportam os processos de negócio da Secretaria de Políticas Públicas de Emprego. Nesta linha, mantém o Portal MTE Mais Emprego, que compreende o Seguro-desemprego, requerido anualmente por mais de 8 milhões de trabalhadores, e o Empregador-WEB, para as empresas contratantes transmitirem informações relacionadas a dispensas de empregados. No mesmo portal, o serviço para Intermediação de Mão de Obra-IMO permite o intercâmbio entre currículos e vagas de trabalho. A declaração Caged é enviada mensalmente por cerca de 1 milhão de estabelecimentos de todo país, com informações de contratações, desligamentos e transferências de empregados, totalizando cerca de 5 milhões de registros recebidos e processados por mês. Esses dados, entre outros fins, compõem os principais indicadores sobre o mercado de trabalho formal brasileiro. Complementarmente ao apoio ao Regime Próprio de Previdência (estados e municípios), a empresa oferece serviços como o Fator Acidentário de Prevenção (FAP) e o Anuário Estatístico, de apoio a outras políticas da Previdência, e demais serviços especializados em TIC, como *hosting*.

Previc

Superintendência Nacional de Previdência Complementar

A Dataprev desenvolve, implanta e mantém em operação serviços que suportam processos de negócio relacionados à fiscalização das Entidades Fechadas de Previdência Complementar (EFPC), que movimentam volume de recursos equivalente a 16% do Produto Interno Bruto (PIB), e à normatização das regras para previdência complementar e julgamento de infrações. As principais aplicações que compõem esses serviços são o CADPREVIC, SICADI e SCAI. A empresa também presta serviço de *hosting*, hospedando bancos de dados e aplicações em servidores e equipamentos da empresa.

Funpresp

Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal

A Dataprev desenvolve, implanta e mantém soluções, como o Portal da Funpresp, para suportar os processos do negócio de previdência complementar para os servidores públicos federais do Poder Executivo. Também presta serviços de *hosting*, correio eletrônico e mensageiria, consultoria e treinamento a usuários.

INSS

Instituto Nacional do Seguro Social

A Dataprev desenvolve, implanta e mantém em operação serviços utilizados em toda a rede de atendimento do Instituto Nacional do Seguro Social, suportando os processos como requerimento, consulta e concessão de benefícios previdenciários, com destaque para aposentadorias, pensões, auxílio-doença e auxílio-maternidade. O reconhecimento automático de direitos para concessão dos benefícios utiliza o Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS), onde são mantidos mais de 20 bilhões de registros cadastrais, de vínculos, remunerações e contribuições previdenciárias. O processamento mensal da folha de pagamentos gera cerca de 33 milhões de créditos de benefícios previdenciários. Outros serviços incluem soluções de Analytics, apoio à gestão, consultoria, gestão de TIC, correio eletrônico e mensageiria, e proposição de soluções para melhorias do acesso do cidadão aos serviços prestados pelo INSS – por exemplo, contemplando os conceitos de portal e de mobilidade.

SRFB

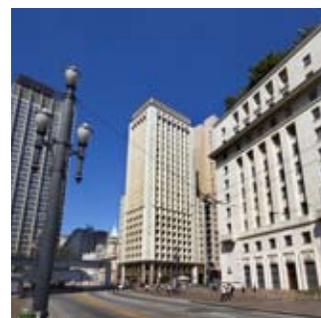
Secretaria da Receita Federal do Brasil

A Dataprev desenvolve, implanta e mantém em operação serviços que suportam processos de negócio relacionados à receita previdenciária, atuando, em conjunto com o Serpro, no Programa de Unificação dos Créditos Tributários (PUC), que simplifica a vida do cidadão. Exemplos de serviços já disponibilizados na internet são a unificação das Certidões Negativas de Débitos (previdenciária e fazendária) e o serviço de parcelamento de dívidas. A Dataprev processa 9,5 milhões de declarações mensais das empresas (GFIP), assim como 11 milhões de Guias da Previdência Social (GPS) mensais.

PMSP

Prefeitura Municipal de São Paulo

A Dataprev presta serviços de análise e comparação dos dados de órgãos da Prefeitura Municipal de São Paulo com os da Previdência Social, garantindo melhor aplicação do programa social que beneficia aposentados e pensionistas de baixa renda com isenção de IPTU.



PGFN

Procuradoria-Geral
da Fazenda Nacional

A Dataprev desenvolve, implanta e mantém em operação serviços que suportam processos de negócio relacionados à gestão da dívida ativa previdenciária, além de consultoria em TIC. Entre os principais serviços prestados estão a emissão de peças processuais para os Tribunais Regionais Federais, a inscrição e o ajuizamento automáticos de créditos previdenciários e a disponibilização de informações de devedores para o CADIN. São prestados também serviços de consultoria em TIC.

MDS

Ministério do Desenvolvimento
Social e Combate à Fome

A Dataprev desenvolve, implanta e mantém em operação serviços que suportam os processos de negócio da instituição, com destaque para o cruzamento de informações das bases de dados do Cadastro Único – CadÚnico (que subsidia programas como o Bolsa-Família), com o CNIS, de modo a dar maior qualidade a essas informações cadastrais. São prestados também serviços de consultoria técnica em TIC.

ANTT

Agência Nacional
de Transportes Terrestres

A Dataprev presta serviços de *hosting*, hospedando bancos de dados e aplicações em servidores e equipamentos da empresa.



MDIC

Ministério do Desenvolvimento,
Indústria e Comércio Exterior

A Dataprev presta serviços de consultoria e de *hosting*, hospedando bancos de dados e aplicações em servidores e equipamentos da empresa.



MPOG

Ministério do Planejamento,
Orçamento e Gestão

A Dataprev desenvolve, em consórcio com o Serpro, o Sistema de Gestão de Pessoas do Governo Federal (Sigepe), que está sendo implantado gradualmente, em módulos, e, até 2017, substituirá o atual Sistema de Administração de Pessoal (Siape). Os módulos em desenvolvimento na empresa incluem avaliação de desempenho, gestão e configuração de grupos de trabalho, gestão de anistiados políticos, programa serviço público cidadão, gestão de desenvolvimento de pessoas, gestão de seleção de pessoas, gestão de identidade (Projeto Gerid). A solução vai atender a 1,8 milhão de pessoas, entre servidores, aposentados e pensionistas. Adicionalmente, a Dataprev presta o serviço de concessão de uso da infraestrutura computacional para tratamento de qualidade de dados, e o serviço de batimento de dados dos cadastros de servidores públicos estaduais e federais.

Instituições financeiras

Privadas e públicas

A Dataprev presta serviços relacionados a empréstimos consignados por meio de acordos de cooperação firmados pelo INSS. Às instituições são prestados serviços de conferência das informações sobre os empréstimos. Atualmente, são 51 convênios vigentes, totalizando 59 execuções até a finalização de todas as parcelas. Também são feitos batimentos e identificação de óbitos (SISOB), atualmente, com 30 contratos vigentes.

IPREF

Instituto de Previdência dos Funcionários
Públicos Municipais de Guarulhos

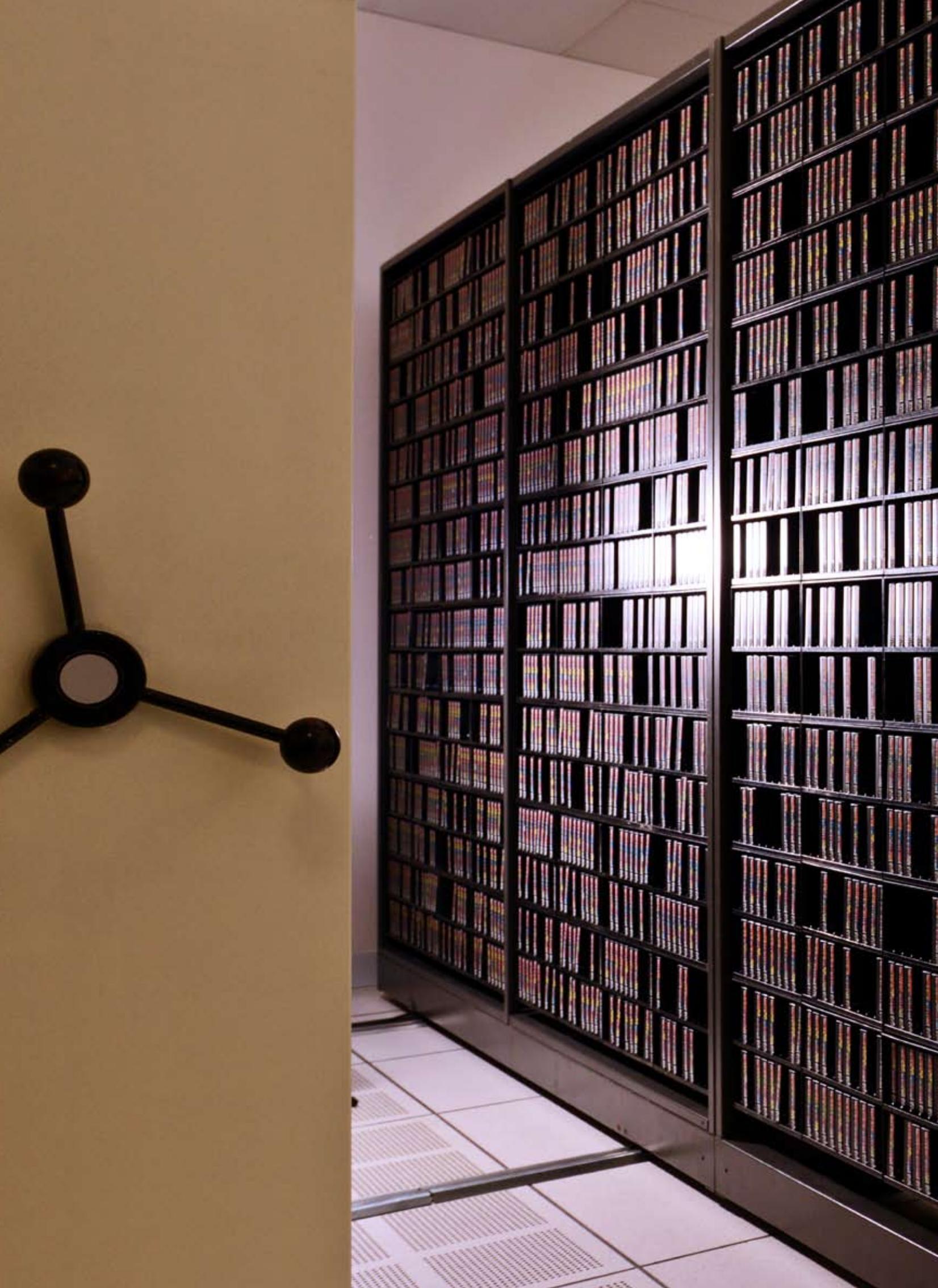
A Dataprev prestou serviço pontual de fornecimento de informações para a instituição, visando a mudança do Regime Geral da Previdência Social (RGPS) para o Regime Próprio de Previdência Social (RPPS).

SECOM/PR

Secretaria de Comunicação Social
da Presidência da República



A Dataprev presta serviços de hospedagem do Blog do Planalto.



Retrofit moderniza prédio histórico na Paraíba

A Dataprev inaugurou em maio as novas instalações do edifício da empresa em João Pessoa (PB), que é tombado pelo Patrimônio Histórico Estadual como exemplo de arquitetura moderna na cidade. Foram investidos cerca de R\$ 14,5 milhões nas obras de retrofit – processo que moderniza a logística predial, preservando aspectos originais do imóvel.

O prédio foi projetado pelo arquiteto Leonardo Stuckert para abrigar a reitoria da Universidade Federal da Paraíba, no início dos anos 1960. Apresenta elementos da linguagem moderna lecorbusiana (do arquiteto franco-suíço Le Corbusier): pilotis, janelas corridas, brise-soleil (quebra-sol), estrutura independente, planta e estrutura livres (com flexibilidade para a organização interna). Mas também se aproxima da escola da Bauhaus com uma edificação solidamente apoiada no solo. No imóvel, adquirido pela Dataprev em 2010, está uma das cinco Unidades de Desenvolvimento de Software da empresa, além de setores administrativos. O retrofit, iniciado em agosto de 2014, incluiu a restauração das fachadas originais, substituição dos revestimentos e das esquadrias, e modernização de todas as instalações hidráulicas, elétricas, além novos elevadores, cabeamento estruturado, sistema de climatização e sistema de proteção e combate a incêndio.

A iluminação usa sensores de presença e lâmpadas de LED, mais econômicas, e os sanitários, torneiras acionadas por sensores e mictórios ecológicos (que não utilizam água em seu funcionamento). Bicicletário e vestiários objetivam o estímulo ao uso de bicicletas como meio de transporte dos empregados.



Provir promove visitas a data centers



A Dataprev reabriu seu Programa de Visitação e Relacionamento (Provir), que promove visitas guiadas aos três data centers da empresa, em Brasília, no Rio de Janeiro e em São Paulo.

Criado em agosto de 2009, o Provir tem o objetivo de mostrar a infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação utilizada na empresa para o aprimoramento e a execução de políticas sociais do Estado brasileiro. Por exemplo, o processamento do pagamento dos benefícios previdenciários ou os servidores virtualizados, que permitam a oferta de serviços em nuvem.

O programa foi interrompido entre 2012 e 2015, durante as obras de modernização dos data centers, que ganharam novas salas-cofre blindadas. É aberto a clientes, estudantes e profissionais de TI, além de estagiários ou empregados da própria Dataprev. Desde o final do ano passado, o Provir já recebeu alunos da Escola Politécnica da USP e do Instituto Infnet.

Para agendar uma visita, os interessados devem entrar em contato pelo e-mail provir@dataprev.gov.br

Uma agenda para a sustentabilidade

A Dataprev aderiu à Agenda Ambiental na Administração Pública (A3P), principal programa da administração pública de gestão socioambiental, implementado por diversos órgãos e instituições das três esferas de governo, no âmbito dos três poderes. A iniciativa integra esforços a fim de desenvolver projetos que levam em conta aspectos socioambientais no cotidiano e na qualidade de vida do ambiente de trabalho.

O termo de adesão, publicado em fevereiro no *Diário Oficial da União*, estabelece que os integrantes da A3P devem adotar a metodologia constante da Cartilha A3P, assim como as orientações do programa, gerido pelo Ministério do Meio Ambiente (MMA). "Já constituímos a Comissão Gestora e estamos elaborando o diagnóstico da situação da empresa, que possui um trabalho em todos os estados para coleta e reciclagem de resíduos", informa Marco Aurélio Guilherme da Silva, coordenador de Responsabilidade Socioambiental (CORS) da Dataprev. Até o momento, 165 instituições públicas municipais, estaduais e federais possuem termo de adesão à A3P.

Governo Federal

Dilma Vana Rousseff Presidenta da República

Miguel Soldatelli Rossetto Ministro de Estado do Trabalho e Previdência Social

Dataprev

Rodrigo Ortiz Assumpção Presidente ▪ **Álvaro Luis Pereira Botelho** Diretor de Finanças e Serviços Logísticos ▪ **Daniel Darlen Corrêa Ribeiro** Diretor de Tecnologia e Operações
▪ **Janice Fagundes Brutto** Diretora de Pessoas ▪ **Rogério Souza Mascarenhas** Diretor de Relacionamento, Desenvolvimento e Informações ▪ **Conselho de Administração:**
Claudio Alberto Castelo Branco Puty Presidente do Conselho ▪ **Marcelo de Siqueira Freitas, Rodrigo Ortiz Assumpção, Genildo Lins de Albuquerque Neto, Manoel Messias Nascimento Melo, Elisete Berchiol da Silva Iwai** Conselheiros titulares ▪ **José Eduardo de Lima Vargas, Fernando Antônio Braga de Siqueira, Cinara Wagner Fredo** Conselheiros suplentes ▪ **Conselho Fiscal: Ana Cristina Bittar de Oliveira, João Carlos Camargo Ferrer, Joseilton Gonçalves dos Santos** Conselheiros titulares ▪ **Gabriel Baesso Alcantara, Tatiana Mesquisa Nunes Sachs, Valderir Claudino de Souza** Conselheiros suplentes

Coordenação-Geral de Comunicação Social

Marjorie Bastos Coordenação-geral ▪ **Verônica Couto** Coordenação editorial ▪ **Daniella Clark, Verônica Couto** Edição ▪ **Daniella Clark, Rosane de Souza, Verônica Couto** Textos ▪ **David Macedo** Projeto gráfico, diagramação e capa ▪ **Imagens** Arquivo CGCO: iStock; Mirian Fichtner (págs. 2-4, 6-7, 10, 11, 17, 18, 48 e 50); Ielton de Melo Gonçalves (pág. 14); Andrew K. Marane - inkanalysisnow.com (p. 5); SolidSX - Lucian.voinea - <http://solidsourcetit.com> (págs. 24-25); Julio Soares/CPFL Cultura - <http://www.institutocpfl.org.br/cultura/> (pág. 43).

ISSN 2177-8078 ▪ Licença Creative Atribuição-Uso Não-Comercial — Vedada a Criação de Obras Derivadas 2.5 Brasil Commons.

Maio / 2016

Revista Dataprev
Resultados

Tel: 55 (21) 3616-7394
E-mail: cgco@dataprev.gov.br
www.dataprev.gov.br



O DIA A DIA
DO BRASIL
É DINÂMICO. E,
POR ISSO, A
DATAPREV
PRECISA SER
EFICIENTE.



DATAPREV

www.dataprev.gov.br

Gestão de soluções de TIC

A Dataprev oferece hospedagem e gestão de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, em ambientes seguros e de alta disponibilidade. São servidores, sistemas de armazenamento de dados, dispositivos de rede, e todos os componentes necessários para garantir a seus clientes o processamento de aplicações sociais que beneficiem cada vez mais brasileiros.



DATAPREV
TECNOLOGIA A SERVIÇO DA CIDADANIA

www.dataprev.gov.br

 [dataprevtecnologia](https://www.facebook.com/dataprevtecnologia)

 [@dataprev](https://twitter.com/dataprev)