

# RESULTADOS

Os principais acontecimentos do primeiro semestre de 2013

## UM ROTEIRO PARA OS NEGÓCIOS

Documento busca padrão de  
qualidade nas relações com clientes

## SABER COMPRAR

Processos consistentes geram  
melhores preços e prazos

# HOSTING TIC PRONTA PARA SERVIR

Dataprev conclui sua oferta de  
infraestrutura como serviço



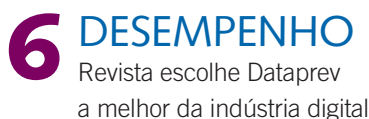
# DATAPREV. A MELHOR DO ANO EM INDÚSTRIA DIGITAL.



Para a **Dataprev**, uma empresa genuinamente pública, ser eleita a melhor no setor de indústria digital é motivo de muito orgulho. Mais importante que conquistar o reconhecimento do mercado e a confiança dos clientes é contar com a competência de todos os empregados.

**Valeu a pena acreditar que bons resultados eram possíveis.**

# SUMÁRIO



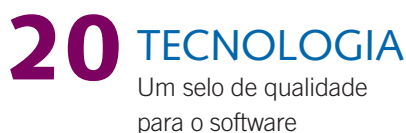
**6 DESEMPENHO**  
Revista escolhe Dataprev  
a melhor da indústria digital



**8 NEGÓCIOS**  
Um modelo para a relação  
com os clientes



**16 CAPA**  
Dataprev lança  
serviço de hosting



**20 TECNOLOGIA**  
Um selo de qualidade  
para o software



**21 DESENVOLVIMENTO**  
Avança a modernização  
dos Sistemas de Benefícios



**24 GESTÃO**  
Processo de compras promove  
preços e prazos melhores

## MAIS:

**7** Desempenho  
**14** Linha do tempo  
**22** Gestão  
**26** Depoimentos

## EXPEDIENTE

**Dilma Vana Rousseff**  
Presidenta da República

**Garibaldi Alves Filho**  
Ministro de Estado  
da Previdência Social

**Empresa de Tecnologia e  
Informações da Previdência  
Social – Dataprev**

**Rodrigo Ortiz Assumpção**  
Presidente

**Álvaro Luis Pereira Botelho**  
Diretor de Finanças e Serviços  
Logísticos

**Daniel Darlen Corrêa Ribeiro**  
Diretor de Infraestrutura de TIC

**Janice Fagundes Brutto**  
Diretora de Pessoas

**Rogério Souza Mascarenhas**  
Diretor de Relacionamento,  
Desenvolvimento e Informações

### Conselho de Administração

**Carlos Eduardo Gabas**  
Presidente do Conselho

**Rodrigo Ortiz Assumpção**  
Conselheiro Titular

**Lindolfo Neto de Oliveira Sales**  
Conselheiro Titular

**Jaime Mariz de Faria Junior**  
Conselheiro Titular

**Miriam Barbuda  
Fernandes Chaves**  
Conselheira Titular

**Paulo Roberto dos Santos Pinto**  
Conselheiro Titular

**Elisete Berchiol da Silva Iwai**  
Conselheira Suplente

**Cinara Wagner Fredo**  
Conselheira Suplente

**José Aurélio Lima**  
Conselheiro Suplente

**Roberta Simões Nascimento**  
Conselheira Suplente

**Nilton Fraiberg Machado**  
Conselheiro Suplente

### Conselho Fiscal

**Mauro Iunes Okamoto**  
Presidente do Conselho

**Joseilton Gonçalves dos Santos**  
Conselheiro Titular

**Alessandro Antonio Stefanutto**  
Conselheiro Titular

**Caio César Sales Nogueira**  
Conselheiro Suplente

**Tatiana Mesquita Nunes Sachs**  
Conselheira Suplente

**Valderir Claudino de Souza**  
Conselheiro Suplente

### Coordenação editorial

**Marjorie Bastos**  
Coordenação editorial

**Verônica Couto**  
Edição e revisão

**Aline Pessotti  
Daniella Clark  
Rodrigo Bruno**  
Textos

**David Macedo**  
Projeto gráfico, diagramação,  
infográfico e capa

**Imagens**  
Arquivo CGCO  
Thinkstock

### ISSN 2177-8078

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

### Agosto / 2013

# EDITORIAL

O ciclo de modernização da infraestrutura da Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (Dataprev), de que faz parte a ampliação em curso dos centros de processamento de dados, concentra-se este ano nos aspectos relacionados à gestão e à governança dos ambientes de produção. Os investimentos programados para 2013 incluem um aumento significativo da capacidade dos sistemas de armazenamento dos CPs e a implantação gradual de uma nova ferramenta de monitoramento, que já começa a fornecer dados sobre as condições de aplicações, máquinas, bancos de dados e componentes de rede.

Tema da matéria de capa desta edição da *Revista Dataprev Resultados*, tal maturidade tecnológica é a base para o lançamento da oferta comercial de serviços de hosting para o mercado externo, e também para a primeira experiência de computação em nuvem na empresa, atendendo a área de desenvolvimento da própria Dataprev. Em outra frente, as relações com os clientes seguem agora os procedimentos alinhados no Processo de Negócio (veja na página 8), documento que cobre

as atividades de todas as áreas envolvidas no atendimento, registro, encaminhamento, desenvolvimento e entrega das demandas.

A padronização da gestão dos centros de processamento, um selo de qualidade para o software criado na Dataprev e modelos de referência que articulam tanto os trabalhos de desenvolvimento, quanto os processos de negócio, todas essas ações buscam aumentar a qualidade dos serviços prestados pela empresa. E, desse modo, apoiar seus clientes governamentais a atenderem cada vez melhor ao cidadão brasileiro.

**Premiação** – A 40ª edição da *Exame Melhores e Maiores*, publicada pela Editora Abril, analisou os resultados econômicos do ano passado de companhias em 18 segmentos e premiou a Dataprev com o destaque de melhor empresa do setor indústria digital. Um reconhecimento justo do trabalho de todos os empregados que acreditam na empresa.

Boa leitura.

**Rodrigo Assumpção**  
Presidente

# REVISTA ESCOLHE DATAPREV A MELHOR DA INDÚSTRIA DIGITAL

A edição especial *Melhores e Maiores de Exame 2013* analisou 18 segmentos econômicos

A 40ª edição especial *Melhores e Maiores de Exame 2013*, publicada pela Editora Abril, apontou a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (Dataprev) como a melhor do ano no setor de indústria digital. O presidente da Dataprev, Rodrigo Assumpção, ressaltou a capacidade da empresa de entregar resultados, o controle dos custos, a ampliação dos recursos de atendimento e do número de clientes. “Assumimos o compromisso de só oferecer o que a empresa tem condição de cumprir”, afirmou.

O reconhecimento expressa um salto no desempenho da corporação, que foi a 12ª colocada na indústria digital em 2010, e já estava em segundo lugar no ano seguinte – com a melhor pontuação entre as estatais analisadas. Nos últimos três anos, a empresa avançou 78 posições no ranking das 500 maiores por vendas líquidas – liderado pela Petrobras –, passando do 553º lugar, em 2010, para o 475º.

“A premiação é importante e tem um papel de *benchmark* das nossas práticas”, diz Assumpção. “Não devemos perder de vista, contudo, que a prioridade da Dataprev, mais do que indicadores contábeis, é assegurar o resultado para os clientes, uma lógica diferente da que orienta as empresas privadas.”

A empresa tem como acionistas a União, representada pelo Ministério da Previdência Social (51%) e o Instituto Nacional do Seguro Social (49%), especializada em gestão de grandes bases de dados e no desenvolvimento de soluções de TI para apoiar políticas sociais. Entre os fatos corporativos desta-

cados na premiação estão os resultados econômicos (veja na página 7) e os investimentos realizados em 2012. Um total de R\$ 122,9 milhões, que inclui a modernização dos centros de processamento da Dataprev, em Brasília (CPDF), em São Paulo (CPSP) e no Rio de Janeiro (CPRJ). “Foi a melhor performance de realização de investimento na história da empresa”, observa Assumpção.

A *Melhores e Maiores de Exame 2013* premiou empresas em 18 segmentos, além de um destaque no setor Agronegócio, a Empresa do Ano e uma indicação especial para a melhor em 40 anos de premiação, ganha pela Embraer. As 500 maiores empresas do país, segundo a publicação, apresentaram um faturamento líquido de US\$ 1 trilhão em 2012, crescimento de 1,8% em relação ao ano anterior. A escolha das melhores em cada setor, segundo a revista, é orientada pelo sucesso que essas empresas obtiveram na condução de seus negócios. É um dos reconhecimentos de maior prestígio da mídia especializada do país.

Os critérios da premiação incluem vendas líquidas, lucro líquido, margem das vendas, capital de giro, riqueza criada por empregado. A Dataprev foi a única estatal premiada em todos os 18 setores analisados. Dentro da indústria digital, ficou em segundo lugar na pontuação isolada atribuída aos dados de rentabilidade e de riqueza gerada por empregado. E ocupou o quarto lugar em liderança de mercado. No ano anterior, também registrou a melhor pontuação entre as estatais avaliadas no setor. ■

# CRESCIMENTO CONSTANTE E TAXA RECORDE DE INVESTIMENTO

A Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (Dataprev) registrou em 2012 a melhor taxa de realização de investimento da sua história: investiu R\$ 122,9 milhões no período, equivalente a 94,6% do orçamento aprovado para o ano passado e 92,7% a mais do que o valor aplicado em 2011. A atividade-fim da empresa – desenvolvimento de tecnologia da informação para aplicações de políticas públicas e sociais que usem grandes bases de dados – concentrou a maior parte dos recursos, explica o diretor de Finanças e Serviços Logísticos, Álvaro Botelho. Os desembolsos em Tecnologia da Informação (TI) somaram R\$ 101,4 milhões, ou 84,27% dos investimentos.

O restante foi aplicado em bens móveis, máquinas, equipamentos e imóveis. A excelente execução do orçamento, afirma o executivo, foi resultado do avanço do planejamento estratégico da empresa, da melhor estruturação do processo de compras e aquisições e da gestão orçamentária e financeira da empresa.

Em 2012, a Dataprev apresentou, ainda, lucro líquido de R\$ 153,6 milhões, um crescimento de 3,39% em relação ao ano anterior, de acordo com o balanço patrimonial relativo ao exercício do ano passado. A receita operacional líquida totalizou R\$ 912 milhões, aumento de 4,29% na comparação ano a ano. Na avaliação do diretor de Finanças e Serviços Logísticos, o desempenho acompanha a expansão e a diversificação da carteira de clientes.

A Rentabilidade sobre o Patrimônio Líquido (RPL) atingiu 33,82% e a Margem Operacional, 23,56%. O Ebitda (lucro antes dos juros, impostos depreciações e amortizações) somou R\$ 276.1 milhões, e apresentou variação positiva de 1,82%, ante ao apurado em 2011 (R\$ 271.1 milhões). A margem do EBITDA sobre a receita líquida alcançou 30,28%.

*Segundo balanço do exercício de 2012, 94,6% do orçamento de investimento foi realizado, e a empresa registrou crescimento de 4,29% na receita operacional líquida*

## GESTÃO FINANCEIRA

De acordo com Botelho, a consolidação do equilíbrio e das boas condições econômicas permite dar um novo passo para a modernização da gestão financeira da empresa, aderindo a práticas mais sofisticadas de gestão. Com esse objetivo, a Dataprev contratou a Accenture, uma das líderes mundiais em consultoria de gestão, para auxiliar na implantação de um novo modelo de operação para a Diretoria de Finanças e Serviços Logísticos (DFS). Serão estudados processos e rotinas nas áreas de finanças, contabilidade, segurança física, compras, TI interna, administração predial, entre outras.

“Embora a Dataprev já tenha avançado muito no aperfeiçoamento de seus processos, a intenção é avançar ainda mais”, diz Botelho. A equipe da Accenture vai comparar nossas rotinas com práticas consagradas no mercado e apresentar alternativas, para que possamos identificar o que é pertinente e poderia contribuir com o contexto e os propósitos da empresa.”

O projeto, iniciado em junho, tem prazo de 38 semanas, ou nove meses e meio, para implantação. “Os seus efeitos vão além do âmbito da Diretoria de Finanças e Serviços Logísticos, pois permeiam processos que impactam toda a empresa”, observa o diretor. O papel da consultoria, explica Botelho, é também trazer informações novas, adquiridas em ampla experiência no atendimento a empresas privadas e também estatais, como Petrobras, BNDES, Banco do Brasil. ■

# UM MODELO PARA A RELAÇÃO COM OS CLIENTES

**O processo de modernização vivenciado pela Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (Dataprev) nos últimos anos ganha um novo contorno em 2013, e atualiza agora padrões e práticas para estreitar, qualificar e tornar mais produtivas as relações com os clientes. O Processo de Negócio da Dataprev (PN-Dataprev) começou a ser implantado neste primeiro semestre, com o objetivo de orientar, padronizar e documentar as atividades de relacionamento da empresa com seus clientes, incluindo identificação de demandas potenciais, estabelecimento de requisitos, encaminhamento de novas soluções.**

Toda a Dataprev e em particular a Diretoria de Relacionamento, Desenvolvimento e Informações (DRD) vem deixando um modelo de trabalho baseado em silos orientados aos clientes. “Atendíamos o cliente de fio a pavio”, explica o diretor da Dataprev, Rogério Mascarenhas. “A mesma pessoa fazia o relacionamento e alterava o código, por exemplo. Essa visão vem mudando principalmente ao longo dos últimos seis anos, com a consolidação das Unidades de Desenvolvimento de Software (UDs).”

Em ambos os casos, as mudanças decorrem de uma nova orientação tecnológica. Até o fim deste ano, a grande maioria dos sistemas baseados em uma tecnologia que predominou por mais de 20 anos na Dataprev terá migrado para a plataforma baixa. Como consequência, surge a necessidade de uma reformulação da forma de trabalho das equipes e do relacionamento da empresa com seus clientes.

A mudança de paradigma tecnológico reduzirá a dependência das tecnologias legadas, sobretudo do mainframe, intensificando a mudança no modelo de trabalho que vem ocorrendo nos últimos anos — atualmente, mais de 50% das aplicações já

rodam em plataforma baixa. O analista tradicional de sistemas — que atuava no desenvolvimento, na sustentação e na manutenção no código —, agora, na função de gerente de conta ou analista de negócio, passa a agir como um representante do cliente na empresa. Está preocupado com o entendimento correto da demanda e a sua especificação para a Unidade de Desenvolvimento de Software (UD), e tratando dos aspectos comerciais relacionados ao serviço prestado.

Basicamente, o PN-Dataprev irá definir esse *modus operandi* a ser seguido por aqueles que atuam no relacionamento da empresa com seus clientes, estabelecendo também as formas de trabalho que envolvem as UD's e o restante da empresa, incluindo áreas como a Diretoria de Infraestrutura de TIC e a Superintendência de Atendimento. Ou seja, traçará o caminho das pedras de como a área de relacionamento vai se colocar diante da realidade tecnológica e de negócio da Dataprev atual.

A expectativa é que, até o fim de 2013, o novo processo de negócio seja implantado no relacionamento com todos os clientes. Para que isso ocorra, foram escolhidas experiências piloto em determinados serviços. Segundo o coordenador-geral de Novos Negócios da Dataprev, José Neiva, elas cobrem dois perfis, um voltado para Relacionamento e outro, para a Gestão de Serviços.

A implantação está sendo realizada em duas etapas: para o perfil Relacionamento, os processos já estão definidos e sendo aplicados em três demandas específicas, uma para cada departamento de serviço da Superintendência de Relacionamento com Clientes e Informações. Um dos projetos piloto iniciados em maio refere-se aos ajustes que serão necessários em sistemas mantidos pela empresa

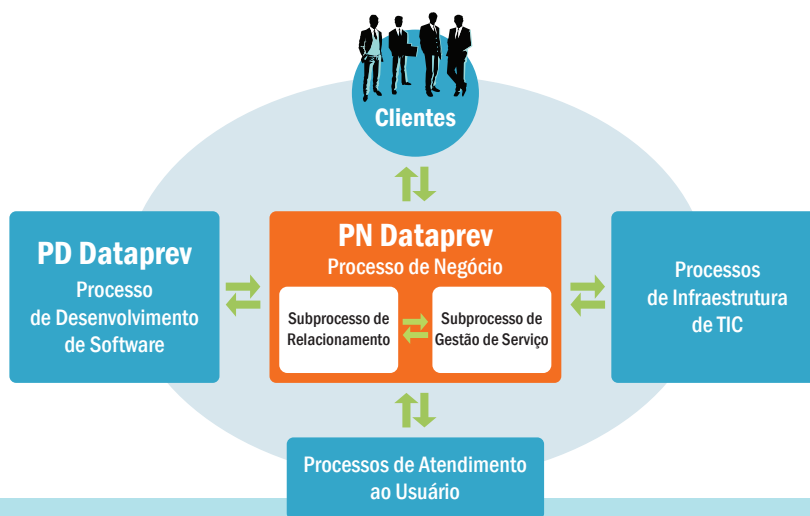
por conta da Emenda Constitucional 72, conhecida como a PEC das Domésticas.

O segundo piloto é o Projeto de Unificação dos Créditos da Receita Federal, que possibilitará a emissão de certidões conjuntas e processos de restituição unificados. E o terceiro diz respeito ao Módulo de Simulação de Benefícios desenvolvido para a Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal (Funpresp).

“Com a evolução do piloto e a capacitação das equipes de Analistas de Negócio, o processo será expandido, gradualmente, para todas as demandas da Superintendência de Relacionamento com Clientes e Informações, com a conclusão da implantação prevista para novembro”, explica Neiva. Para o perfil Gestão de Serviços, que lida com o suporte e a manutenção da qualidade das soluções desen-

volvidas pela empresa, os processos estão sendo definidos em conjunto com a Diretoria de Infraestrutura de TIC e da Superintendência de Atendimento. As validações são realizadas por meio de Provas de Conceitos, que envolvem serviços como o sistema do Seguro-Desemprego, desenvolvido para o Ministério do Trabalho e Emprego; o módulo do Cadastro Nacional de Informações Sociais (Cnis) referente aos Regimes Próprios de Previdência Social (RPPS); o módulo Segurado Especial do Portal Cnis; o Sistema de Administração de Benefícios por Incapacidade (Sabi); e o Sistema de Acréscimos Legais.

Segundo Neiva, as primeiras observações obtidas a partir das experiências piloto em curso indicam o que já se esperava: “O principal trabalho a ser desenvolvido é na mudança de cultura e no acompanhamento e orientação da execução dos ▶



## O PROCESSO DE NEGÓCIO DATAPREV (PN-DATAPREV) DEFINE:

**O QUE** deve ser feito, implementado por meio dos artefatos, que são produtos de trabalho gerados durante a execução das tarefas.

**COMO** deve ser feito, realizado por meio das tarefas. Uma tarefa é uma unidade de trabalho que uma pessoa executa quando desempenha algum papel ao longo do processo.

**QUANDO** deve ser feito, definido por meio dos diagramas, que são caminhos que mostram a ordem e os paralelismos na execução das tarefas.

**POR QUEM** deve ser feito, estabelecido por meio dos papéis. Papéis são responsabilidades atribuídas a uma ou mais pessoas. Uma mesma pessoa pode executar diversos papéis.

**COM O QUE** deve ser feito, obtido por meio das ferramentas, que são os instrumentos que possibilitam a execução do processo.



## NEGÓCIOS

processos. Quanto ao Relacionamento, percebemos uma melhora na qualidade das especificações de negócio e no relacionamento com o cliente”.

O coordenador-geral explica que, na Gestão de Serviços, foi constatada a importância da integração dos processos afins, executados por várias áreas da empresa, sob um olhar horizontal e com a percepção do negócio e uma maior governança sobre o produto ou serviço em produção. “Com a evolução das experiências piloto, serão criados novos indicadores qualitativos e quantitativos que nos permitam acompanhar de forma contínua o comportamento e a qualidade dos nossos processos e, conseqüentemente, dos nossos serviços.”

### EQUIPE DE NATAL VAI ATUAR NO DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO DE PESSOAS DO GOVERNO FEDERAL

O desenvolvimento do novo Sistema de Gestão de Pessoas do Governo Federal (Sigepe), em que a Dataprev atua em parceria com o Serpro, é um dos projetos que serão executados na quinta e mais nova Unidade de Desenvolvimento de Software da Dataprev, implantada em Natal, no Rio Grande do Norte, em abril de 2013. A equipe, composta inicialmente por 50 analistas de TI, já havia sido ampliada, no fim de junho deste ano, para 78.

“A decisão de implantar uma unidade de desenvolvimento no Nordeste, em especial no Rio Grande do Norte, baseou-se em um estudo técnico que levou em consideração, entre outros fatores, o mercado de TI da região, o poder de retenção da mão de obra e a origem dos candidatos nos últimos concursos”,



O coordenador-geral de Novos Negócios, José Neiva, durante apresentação para a equipe da UDRN, em junho de 2013

Além desses projetos experimentais, os novos projetos — como o desenvolvimento do novo Sistema de Gestão de Pessoas do Governo Federal (Sigepe), em parceria com o Serviço Federal Processamento Dados (Serpro) — já adotam essa nova abordagem. O diretor Rogério Mascarenhas ressalta que a implantação do PN-Dataprev e o seu casamento com o Processo de Desenvolvimento de Software da empresa deixarão a Diretoria de Relacionamento e Desenvolvimento definitivamente orientada a processos. “Na nova abordagem, a pessoa não terá dúvidas sobre o que fazer, como atuar. Passaremos a ter uma forma totalmente estruturada de trabalhar”, finaliza o diretor. ■

explicou o diretor da Dataprev, Rogério Mascarenhas.

Criadas em 2006, as Unidades de Desenvolvimento de Software (UDs) tiveram papel fundamental ao longo dos anos para um aumento da capacidade produtiva da empresa, no atendimento a novas demandas e novos clientes. Subordinadas à Diretoria de Relacionamento, Desenvolvimento e Informações, além de em Natal (RN), elas estão localizadas no Rio de Janeiro (RJ), em Fortaleza (CE), João Pessoa (PB) e Florianópolis (SC).

Para compor a nova equipe, foram convocados analistas do concurso público de 2011 vindos de estados como Pernambuco, Ceará, Bahia e Paraíba, entre outros. Segundo o gerente da unidade, Solon Ferreira de Lucena Junior, os novos integrantes passam por um período de ambientação que inclui, por exemplo, a apresentação do Processo de Desenvolvimento de Software da Dataprev: “Eles também recebem informações sobre nossas ferramentas e a tecnologias utilizadas na empresa”.

A UDRN foi incluída no roteiro de apresentações do Processo de Negócio da Dataprev, em junho. Na ocasião, José Neiva esclareceu dúvidas sobre as interfaces dos fluxos do PN com as atividades das Unidades de Desenvolvimento.

## ENTREVISTA – ROGÉRIO MASCARENHAS, DIRETOR DE RELACIONAMENTO E DESENVOLVIMENTO DA DATAPREV



**‘Esta é a principal iniciativa em curso na Diretoria de Relacionamento e Desenvolvimento para 2013’, diz Rogério Mascarenhas**

**Resultados** – Qual a importância da implementação do Processo de Negócio para a Dataprev?

**Mascarenhas** – Esta é a principal iniciativa em curso na Diretoria de Relacionamento e Desenvolvimento no ano de 2013. Acredito que nós evoluímos muito no que diz respeito à parte de desenvolvimento de software, com a criação das Unidades de Desenvolvimento (UDs). Embora eu entenda que ainda há muito para evoluir, temos bem definido o trilho ou o processo que orienta a parte de desenvolvimento de sistemas. Cada desenvolvedor sabe hoje o que fazer, como fazer, qual ferramenta vai utilizar. Ele tem controle de projeto, dos tempos de apropriação de hora, de como a demanda está sendo tratada em termos de desenvolvimento. Agora é construir esse trilho para a área de relacionamento. E o Processo de Negócio da Dataprev é fundamental para isso.

**Resultados** – A mudança de paradigma tecnológico trará a necessidade de uma reformulação da forma de trabalho existente da empresa. Que orientações o PN Dataprev trará nesse sentido?

**Mascarenhas** – Na medida em que estamos abandonando a visão monolítica do mundo do mainframe, onde os nossos analistas dominavam todas as fases do processo, urge que tenhamos um instrumento que estabeleça essa nova orientação ou novo *modus operandi*. O PN-Dataprev define como se trabalha com a Unidade de Desenvolvimento, como deve ser o relacionamento com o restante da empresa, com a Diretoria de Infraestrutura de TIC, além de como abordar o cliente.

Se eu pudesse resumir, diria que já encontramos o trilho das Unidades de Desenvolvimento. Mas, no âmbito da Superintendência de Relacionamento com Clientes e Informações (SURL), o desenho do trilho vem com esse mapeamento de processos e com essas definições que estamos estabelecendo. A SURL é a parte da DRD mais experiente e mais ►

conhecedora do negócio e dos sistemas que nos trouxeram aqui nos últimos 20, 30 anos. Então é importante o aproveitamento desse capital intelectual, que essas pessoas se engajem nessa empreitada.

**Resultados** – O Processo de Negócio vem sendo formulado nos mesmos moldes do Processo de Desenvolvimento de Software da Dataprev, o PD Dataprev?

**Mascarenhas** – Seria uma analogia. Da mesma maneira que temos o PD-Dataprev, que é a referência para a área de desenvolvimento, nós iremos ter o PN-Dataprev, que será a referência para a área de relacionamento.

**Resultados** – Ainda em 2012, foi realizada, nas unidades da Dataprev do Rio de Janeiro e de Brasília, a primeira capacitação do Programa de Formação em Analista de Negócios, com a participação de cerca de cem analistas da Diretoria de Relacionamento e Desenvolvimento. A formação desses analistas está inserida nesse processo de implementação do PN-Dataprev?

**Mascarenhas** – A função dos analistas de negócios é fundamental neste novo cenário. Eles é que vão executar o que for definido no processo de negócios. Faz parte dessa mudança do analista tradicional de sistemas, que fazia desenvolvimento, dava sustentação ou manutenção no código. Ele deixa de fazer isso, e com o que tem que se preocupar agora? Com o relacionamento com o cliente, com o entendimento correto da demanda, a especificação da demanda para a Unidade de Desenvolvimento, o controle de qualidade do que ele recebe, bem como em tratar dos aspectos comerciais relacionados ao serviço prestado. Deve atuar como se fosse um representante do cliente na empresa. O

cliente da UD deixa de ser o INSS, por exemplo. A Superintendência de Relacionamento com Clientes e Informações passa a ser esse cliente da área que vai produzir ou oferecer o serviço.

**Resultados** – O modelo de trabalho adotado pela Dataprev e pelo Serpro para o desenvolvimento do Sistema de Gestão de Pessoas do Governo Federal (Sigepe) já traz algumas dessas mudanças que estão previstas no PN-Dataprev?

**Mascarenhas** – Essa parceria com o Serpro está rendendo frutos adicionais muito interessantes. É exatamente esse exemplo que estamos usando como referência para a construção desse processo de negócio. Estamos trabalhando com artefatos novos, de controle e monitoramento. São artefatos de negócio, de acompanhamento de projetos, demonstrativos da condução comercial de cada um deles, para subsidiar a tomada de decisões que não são apenas de desenvolvimento. São decisões que envolvem o negócio e também a execução comercial. Então o Sigepe tem sido o grande exemplo que temos utilizado para nos indicar um norte a seguir.

**Resultados** – Por que foram definidos inicialmente alguns projetos como piloto?

**Mascarenhas** – A grande expectativa que eu tenho é que, até o final de 2013, estaremos trabalhando de uma nova maneira, com todos os clientes. Mas precisávamos começar aos poucos, em um cenário mais controlado. As mudanças, contudo, já aconteceram em outros projetos, como no caso da experiência do Serpro, ou da Funpresp. Como são novos, praticamente já surgem com o processo de negócio, que vamos expandir à medida que observamos a complexidade dos demais clientes.



- 1** A demanda é recebida pela área de negócios, responsável pelo relacionamento com o cliente, vinculada à Diretoria de Relacionamento, Desenvolvimento e Informações (DRD). Pode ter sido gerada pelo cliente ou identificada pelos gerentes de contas, com apoio dos analistas de negócio.
- 2** A área de negócios requisita o atendimento da solicitação à Coordenação-Geral de Projetos e Demandas (CGPD), descrevendo as necessidades do cliente.
- 3** A CGPD encaminha a demanda para a UD que será a responsável em atender a solicitação.
- 4** Paralelamente, o Departamento de Arquitetura Técnica (DEAT), vinculado à Diretoria de Infraestrutura de TIC (DIT), elabora o desenho da arquitetura da solução e a encaminha para a UD.
- 5** Inicia-se, então, o processo de desenvolvimento, que vai percorrer diferentes instâncias que interagem dinamicamente até a entrega final.
- 6** As UDs representam o núcleo do trabalho de desenvolvimento, mas muitos aspectos estão sob a responsabilidade de outras áreas.
- 7** A Coordenação-Geral de Qualidade de Software (CGQS) atua junto aos desenvolvedores, por meio de analistas de qualidades (QAs), para assegurar a conformidade nos códigos, aplicativos e artefatos produzidos durante o desenvolvimento, o qual segue as diretrizes do Processo de Desenvolvimento de Software da empresa (PD-Dataprev). Trata-se de um método de trabalho padronizado que, além da melhoria da produtividade, garante a qualidade dos produtos entregues, de acordo com as melhores práticas de mercado, bem como permite a flexibilidade de transportar as demandas entre as UDs.
- 8** Os testes funcionais dos produtos são realizados com o apoio das Unidades Regionais (URs) que, se necessário, também podem ser requisitadas internamente pelas UDs para apoiar o desenvolvimento de sistemas.
- 9** Uma vez homologado com o selo de Qualidade de Software da Dataprev, o produto é entregue a um dos centros de processamento (CPs) – CPRJ, CPSP, CPDF – para ser implantado na base de dados dos clientes.
- 10** Em caso de incidentes, os centros de processamento acionam a UR responsável pelo atendimento ao usuário, podendo haver participação da UD, caso haja necessidade de intervenção na aplicação.

# RESULTADOS

# EM FOCO

## DESENVOLVIMENTO APRIMORADO

O Processo de Desenvolvimento de Software da Dataprev (PD-Dataprev), documento que estabelece o método para desenvolvimento de sistemas na empresa, ganha nova versão. Agora, o Padrão de Aceitação do Produto descreve indicadores que vão gerar insumos para o cálculo do Selo de Qualidade de Software da Dataprev.

## CONCURSO PÚBLICO

Realizado em novembro de 2012. O cadastro de reserva para dois cargos de nível médio e 31 de nível superior resulta em mais de 3 mil aprovados.

## LANÇAMENTO EDITORIAL

Durante as comemorações oficiais dos 90 anos da Previdência Social, a Dataprev lança o livro *A virada da Previdência Social: como acabaram as filas nas portas das agências*, do jornalista Rogério Pacheco Jordão. Conta a história das mudanças de gestão e dos investimentos estratégicos para a melhoria do serviço prestado ao cidadão.

## CAMPUS PARTY 2013

A Dataprev participa da abertura do evento, um dos principais pontos de encontro das comunidades digitais do país. Criado há 16 anos na Espanha, o Campus Party estreou no Brasil em 2008.

## NOVAS FITOTECAS

Novos equipamentos destinados à modernização da estrutura de fitoteca robotizada são instalados nos Centros de Processamento da Dataprev no Rio de Janeiro e em São Paulo (CPRJ e CPSP). O sistema de armazenamento e recuperação de dados dos ambientes de mainframe ganha mais capacidade, com menor ocupação de espaço físico e possibilidade de conexão com a plataforma baixa. A atualização reduz os custos totais de propriedade das instalações e incrementa seu desempenho.

## MOBILIDADE EM ABU-DHABI

O presidente da Dataprev, Rodrigo Assumpção, participa do World Summit Award Mobile (WSA Mobile), evento internacional para debater perspectivas e inovações em tecnologias móveis. Organizado pelo International Center for New Media, entidade austríaca sem fins lucrativos, em parceria com a ONU, reuniu representantes de 160 países.

## GESTÃO PÚBLICA

Durante a Jornada Internacional de Gestão Pública, realizada pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, o presidente da Dataprev, Rodrigo Assumpção, apresenta a palestra “Experiências exitosas em planejamento estratégico em organizações públicas: o caso da Dataprev”.

## NOVA VERSÃO DO EXTRATO CNIS

Implantada a versão 3.5 do Extrato Cnis, responsável pela extração, organização e disponibilização das informações laborais e previdenciárias dos trabalhadores brasileiros, que constam nas bases do Cadastro Nacional de Informações Sociais (Cnis). Atualizado também o Cnis Cidadão, aplicativo desenvolvido para permitir consultas às informações de trabalhadores, empregadores, vínculos e remunerações, subsidiando os procedimentos para concessão de benefícios, e a interface com os demais sistemas do Cnis e da base de benefícios.

## FÓRUM T.I.C. BRASIL

No painel com o tema “Compras em TIC - O desafio da tecnologia nacional”, da 2ª edição do Fórum T.I.C. Brasil, o presidente da Dataprev, Rodrigo Assumpção, destaca a ampliação da capacidade tecnológica da empresa, que foi impulsionada pela possibilidade de se usar parte de seu resultado para realizar investimentos na sua área-fim.

## SOFTWARE EM NATAL

Inaugurada em Natal a Unidade de Desenvolvimento de Software Rio Grande do Norte (UDRN). É a quinta UD da Dataprev, ao lado da UDRJ, no Rio de Janeiro (RJ), UDCE, em Fortaleza (CE), UDPB, em João Pessoa, e UDSC, em Florianópolis (SC).

## A MAIOR SALA-COFRE

Dataprev assina contrato com a Aceco TI para modernização e ampliação do Centro de Processamento de dados do Rio de Janeiro (CPRJ). Prevê a construção da maior sala-cofre já montada pela fornecedora em toda a América Latina, com 488 metros quadrados.

## CASA NOVA

A sede da Dataprev muda de endereço. Durante a reforma interna do edifício-sede, em Brasília, a empresa passa a ocupar o Centro Empresarial Parque Cidade Corporate, no Setor Comercial Sul. O prédio oferece sistema de controle que aumenta a performance operacional com o máximo de economia e segurança.

## SISTEMAS DA INFORMAÇÃO EM DEBATE

Realizado em João Pessoa (PB) o Simpósio Brasileiro de Sistemas da Informação (SBSI), que contou com o patrocínio da Dataprev. A programação incluiu apresentação sobre o desenvolvimento do Portal Mais Emprego para o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), feito pela empresa.

## CONAPREV

A Dataprev participa da 45ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Dirigentes de Regimes Próprios (Conaprev), que abordou o Sistema de Regimes Próprios de Previdência Social (SRPPS).

## LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Em um ano de funcionamento, o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) da Previdência Social recebe 8.775 pedidos de acesso à informação. O INSS lidera o número de solicitações, com 7.517 pedidos registrados; em segundo lugar, a Dataprev tem 549 pedidos, seguida pelo Ministério da Previdência Social (MPS), com 511. A Previc recebeu 70 pedidos.

## GESTÃO FINANCEIRA

A Dataprev contrata a Accenture, uma das líderes mundiais em consultoria de gestão, para auxiliar no redesenho da Diretoria de Finanças e Serviços Logísticos (DFS). O objetivo é aperfeiçoar processos e rotinas nas áreas de finanças, contabilidade, segurança física, TI interna, administração predial, entre outras. O projeto tem prazo de 38 semanas, ou cerca de nove meses e meio, para implantação completa.

## CONFERÊNCIA SOBRE JAVA

A Dataprev patrocina Conferência Internacional sobre Javascript (JSConfBR), em Fortaleza (CE). A conferência contou com a participação de Brendan Eich, diretor-técnico (CTO) da Mozilla e o criador da linguagem Javascript.

## SEGURIDADE SOCIAL NO MUNDO

A Associação Internacional da Seguridade Social (AISS), entidade da qual a Dataprev é membro desde 2011, realiza encontro em Genebra, na Suíça. O objetivo é identificar padrões de trabalho e modelos de negócio da indústria de TIC, e definir uma lista preliminar das atividades a serem incluídas no plano de trabalho da Comissão Técnica para o triênio 2014-2016.

Janeiro

Fevereiro

Março

Abril

Maio

Junho

CAPA

# DATAPREV LANÇA SERVIÇO DE HOSTING

A oferta de infraestrutura como serviço para o mercado atende a demanda dos clientes pelo provisionamento automático e rápido de ambientes complexos

**A Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (Dataprev) concluiu a estruturação de sua primeira oferta comercial de hosting – infraestrutura de TIC (equipamentos e software) para ser contratada no modelo de prestação de serviço. O lançamento acompanha a tendência crescente à virtualização e o início das primeiras experiências da empresa com a computação em nuvem. Iniciativas que vêm acompanhadas, por um lado, de ações para ampliação da infraestrutura de TI; e, por outro, do aprimoramento da operação do ambiente produtivo, com novas ferramentas de monitoramento e um amplo trabalho de padronização da gestão dos centros de processamento.**

De acordo com o diretor de Infraestrutura de TIC da Dataprev, Daniel Darlen, soluções de virtualização e de computação em nuvem potencializam o provisionamento de infraestrutura. “Podemos configurar ambientes para ‘pronta-entrega’ e automatizar grande parte dos processos”, diz. “Trata-se de uma evolução natural, para oferecer serviços em nuvem.” A primeira experiência da empresa com *cloud* será feita internamente, para prover os ambientes de desenvolvimento da Diretoria de Relacionamento com Clientes e Informações, onde atuam as equipes de programadores e desenvolvedores de sistemas. Está prevista para entrar no ar até o final de 2013.

No modelo de hosting, oferecido para clientes externos, o objetivo é assegurar flexibilidade para poder escalar a capacidade de acordo com a demanda, explica Darlen. Estarão disponíveis servidores com dois, quatro ou oito processadores, sistema operacional pré-configurado e capacidade de armazenamento acordada. Em uma estrutura compartilhada e virtualizada. Segundo Darlen, ambas as iniciativas – hosting e nuvem – vão assegurar cada vez mais a possibilidade de provisionamento automático de infraestrutura de TIC para os clientes.

Juntos, os três data centers da empresa – o Centro de Processamento Distrito Federal (CPDF), o Centro de Processamento São Paulo (CPSP) e o Centro de Processamento Rio de Janeiro (CPRJ) – têm, atualmente, 722 servidores físicos (dos quais 170 de virtualização) e cerca de 1.250 servidores virtuais. “Isso representa sete máquinas virtuais por

cada servidor físico, uma taxa muito boa, que deve aumentar”, avalia o superintendente de Operações da Dataprev, Elias Mussi.

## DEMANDA E DIFERENCIAIS

O superintendente de Planejamento e Suporte de Infraestrutura de TIC da empresa, Anderson Goulart, observa que há uma crescente demanda por infraestrutura para suportar sistemas complexos e que exigem armazenamento de grande volume de dados. “A complexidade da gestão e operação da infraestrutura de data center, envolvendo climatização, energia elétrica, espaço físico, segurança, e dos componentes de TIC (servidores, roteadores, switches, *storage*, ativos de software), além dos diversos contratos de serviços que viabilizam sua operação, como circuitos de acesso à internet e manutenção dos ativos, justificam as demandas dos clientes que motivaram a Dataprev a oferecer um novo serviço”, explica. “Os clientes possuem sistemas desenvolvidos dentro de suas instituições e, em muitos casos, hospedados em ambientes inadequados para garantir disponibilidade, capacidade e segurança.”

Por isso, a empresa criou o serviço de hosting para hospedagem de serviços de TIC, incluindo dados, banco de dados e aplicações em servidores e equipamentos da Dataprev, localizados em seus centros de processamento – CPDF, CPRJ e CPSP. Goulart ressalta que “a experiência da Dataprev em sustentar grandes sistemas de informação usando as tecnologias de virtualização com altos volumes de dados, associada à ampliação e à modernização dos nossos data centers, possibilitou a oferta dessa infraestrutura como serviço”.

Entre os principais benefícios para os clientes do hosting Dataprev, ele aponta a agilidade no crescimento da infraestrutura para suportar novas demandas, a redução da necessidade de gerir a aquisição, manutenção e operação dos vários componentes da solução, e a flexibilidade no desenho da arquitetura das aplicações suportadas pela infraestrutura disponível. “Serviços de balanceamento e distribuição de carga, controles de segurança e mecanismos de proteção de dados são ►



## GESTÃO PADRONIZADA

Dentro dos centros de processamento da Dataprev, o aumento de demanda vem acompanhado de medidas para incrementar a governança, com um programa amplo de padronização da gestão dos três CPs. Ao todo, eles guardam quase 700 ambientes diferentes de processamento: para treinamento, desenvolvimento, produção, homologação, suporte, etc. Cada um com uma configuração. Entre hardware e software, coexistem cerca de 90 tecnologias diferentes na Dataprev.

O projeto de padronização vai além dos CPs e envolve o relacionamento com as áreas de tratamento de incidentes, eventos, e de monitoração. “Fizemos um inventário de tudo”, diz o superintendente de Operações da Dataprev, Elias Mussi. A primeira iniciativa foi implantar em todos os data centers a mesma arquitetura funcional, com a mesma delegação de funções, hierarquia e processos. As rotinas, por sua vez, segundo o superintendente, contam agora com os recursos da suíte da CA Technologies para monitoramento integrado de ambientes de TIC, que começou a ser implantada este ano. Os controles atendem a aspectos operacionais como gestão de configuração e saúde dos componentes dos serviços, dos equipamentos, do software.

A ativação dos módulos da solução de monitoramento é gradual. Já estão sendo acompanhados

por eles vários sistemas que rodam na Dataprev: o Cadastro Nacional de Informações Sociais (Cnis), parte do Sistema Integrado de Benefícios (Sibe); as aplicações da Receita Federal do Brasil (RFB). Praticamente todos os sistemas que rodam em plataforma baixa.

O passo seguinte, conta Mussi, foi tratar o backup dos dados. A Dataprev executa cerca de 30 mil rotinas de backup mensais. “Unificamos a versão da ferramenta, padronizamos os procedimentos e as políticas internas.” Por exemplo, seis tecnologias de fita em uso, para armazenamento de dados, foram reduzidas a apenas duas, para grande porte e plataforma baixa.

Com as melhores práticas aplicadas à área de backup, Mussi adianta que será então desenvolvido, em 2014, um projeto para uma nova política de segurança de dados. “É uma ação mais abrangente, baseada em uma visão futura da proteção de dados, cobrindo as áreas de contingência, duplicação, não só para segurança da informação, mas também com o objetivo de economizar recursos e ganhar tempo nos processos.” Segundo ele, a padronização da gestão dos CPs envolve toda a produção, até a implantação dos turnos de trabalho, para os cerca de 600 empregados que atuam nos data centers, unidades que funcionam durante 24 horas, sete dias por semana.



elementos diferenciais para o serviço ofertado pela Dataprev”, assinala Goulart.

Até o fim do ano, está prevista também a oferta do serviço de hosting avançado, baseado no modelo de Software como Service (SaaS). Serão entregues aos clientes soluções de portais corporativos baseados em Plone e WordPress, gerenciadores de conteúdo com código livre, ampliando ainda mais o portfólio da empresa. O superintendente de Planejamento e Suporte de Infraestrutura de TIC conta que a implantação do Blog do Planalto, utilizado pela Presidência da República e com média de 200 mil acessos por mês, e do Portal da Previdência, com 5 milhões, permitiu à Dataprev avançar com esse modelo para outros clientes.

## NOVOS INVESTIMENTOS

Para atender às novas demandas, os investimentos da Dataprev em tecnologia programados para 2013 incluem a ampliação da capacidade total de armazenamento de dados do três centros de processamento de 1 para 6 Petabytes. “A expansão dos sistemas de armazenamento vai beneficiar os ambientes de todos os bancos de dados em produção na empresa”, diz Darlen.

O orçamento também prevê a continuidade do ciclo de renovação dos data centers, iniciado com o Centro de Processamento de Brasília (CPDF), inaugurado em 2012, e que também inclui a ampliação das instalações do Centro de Processamento São Paulo (CPSP), a ser entregue até o final deste ano, e o começo das obras do Centro de Processamento Rio de Janeiro (CPRJ), a serem concluídas em 2014.

Além disso, a base de hardware atravessa um amplo ciclo de atualização, com substituição das máquinas antigas por modelos recentes, em um movimento que também deve resultar na redução do número de máquinas físicas e no aumento da taxa de virtualização. As novas versões de equipamentos x86 contam com processadores 40cores e 1 Terabyte de memória RAM. No início do ano, a empresa já havia modernizado sua linha de servidores Risc, com 11 novos modelos IBM Power 7+.

Dentro da perspectiva de aumento no volume de dados trafegados pela rede do data center, o

projeto prevê, ainda, uma infraestrutura capaz de suportar 10 Gigabits por segundo, em comparação a 1 Gbps, atualmente. Os switches e roteadores para essa ampliação devem estar operacionais em 2014. “É um investimento preventivo para poder aceitar novas demandas e melhorar a capacidade de processamento dos CPs”, explica o diretor de Infraestrutura de TIC. ■

## EXPANSÃO DOS CPS

O projeto de modernização dos data centers da Dataprev envolve investimentos totais de cerca de R\$ 200 milhões, entre 2012 e 2014. O site de Brasília foi inaugurado em 2012, com a primeira sala-cofre do CPDF. Os CPs do Rio de Janeiro e de São Paulo, que já contam com esse ambiente protegido, ganham salas-cofres novas. São instalações de alta segurança, certificadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), blindadas e protegidas contra fogo, calor, umidade, e com toda a estrutura de refrigeração e energia redundantes. Em 2014, com a conclusão da última reforma dos CPs, no Rio, a Dataprev terá quase triplicado seu poder computacional.

### Centro de Processamento Rio de Janeiro (CPRJ)

**Sala-cofre atual (mantida): 100 m<sup>2</sup>**

**Sala-cofre nova: 488 m<sup>2</sup>**

**Conclusão: 2014**

### Centro de Processamento São Paulo (CPSP)

**Sala-cofre atual (mantida): 75 m<sup>2</sup>**

**Sala-cofre nova: 209 m<sup>2</sup>**

**Conclusão: final de 2013**

### Centro de Processamento Distrito Federal (CPDF)

**Sala-cofre (nova): 141 m<sup>2</sup>**

**Conclusão: entregue em 2012**

# UM SELO DE QUALIDADE PARA O SOFTWARE

São dez indicadores aplicados a todos os sistemas desenvolvidos na empresa

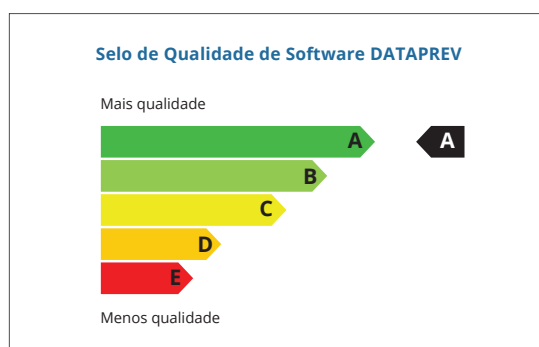
Quem adquire um produto eletroeletrônico, observa que há um selo que indica o nível de eficiência do consumo de energia daquele aparelho. Foi a partir deste modelo que a Superintendência de Desenvolvimento de Software da Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (Dataprev) teve a ideia de criar um selo de qualidade para os programas e aplicações desenvolvidas pela empresa. O principal objetivo da iniciativa é assegurar a melhoria contínua da qualidade dos produtos entregues aos clientes e subsidiar estratégias para aperfeiçoamento dos processos de trabalho com software.

Para a concepção de uma metodologia que fundamentasse a emissão do Selo de Qualidade de Software Dataprev, uma série de reuniões envolveu as áreas de desenvolvimento, infraestrutura e atendimento. As equipes selecionaram indicadores que refletissem o nível de qualidade dos produtos, e a partir dos quais se pudesse gerar uma classificação capaz de espelhar padrões e práticas voltadas à qualidade no desenvolvimento de software.

De acordo com o superintendente de Desenvolvimento de Software da empresa, Edgard Prates, um dos requisitos para que um produto ganhe o selo é a adesão integral ao Processo de Desenvolvimento de Software da Dataprev (PD-Dataprev). Este documento estabelece as rotinas e tecnologias, os padrões e procedimentos definidos na empresa para o trabalho do desenvolvedor. Portanto, estão excluídas, *a priori*, as internalizações de sistemas criados por terceiros e os desenvolvimentos voltados para o legado de tecnologias em desuso.

## MAIOR EFICIÊNCIA

A maior preocupação acerca de um software é sempre a satisfação do usuário final, diz Prates. “Mas a qualidade final de um produto de software



depende do processo de desenvolvimento ao qual ele foi submetido. A inspeção em produção por si só não basta. Deve ser feita ao longo de todo o desenvolvimento, de forma a identificar eventuais desvios o quanto antes e a custos mais razoáveis”.

A análise para fins de concessão do selo abrange dez indicadores. Em cada um deles, há um critério de promoção, ou seja, uma condição mínima exigida para que um produto ou artefato de software seja promovido à fase ou etapa seguinte do processo de desenvolvimento.

Para a coordenadora-geral de Projetos e Demandas de Software da Dataprev, Cláudia Gama, “o trabalho com o selo não se restringe a atribuir valor aos produtos de software entregues pelos projetos, mas visa, principalmente, corrigir falhas nos processos, identificar possibilidades de redução de custos e aumentar a eficiência das equipes de desenvolvimento”.

O coordenador-geral de Qualidade de Software, Guilherme Vieira, observa, ainda, que “a melhoria da qualidade dos produtos de software sempre foi uma prioridade na Dataprev, mas as discussões sobre o Selo de Qualidade possibilitaram o alinhamento de esforços e a ampla revisão de práticas internas que impactam direta ou indiretamente nas soluções de software que são entregues aos clientes”. ■

# AVANÇA A MODERNIZAÇÃO DOS SISTEMAS DE BENEFÍCIOS

*Parte do projeto Sibe II, todos os dados cadastrais para cálculo da folha de pagamento estarão disponíveis fora dos mainframes*

**A equipe de desenvolvimento da segunda versão do Sistema Integrado de Benefícios, o Sibe II, concluiu, em junho último, a primeira etapa da extração para plataforma baixa de todas as informações cadastrais necessárias ao cálculo da folha de pagamentos dos cerca de 30 milhões de beneficiários da Previdência Social. O Sibe II vai substituir o Sistema Único de Benefícios (SUB), sistema da Dataprev que gera os créditos mensais dos benefícios, e roda originalmente em mainframe. Os dados extraídos do computador de grande porte serão inseridos em um novo modelo de Base de Créditos, uma das etapas para a migração do sistema para plataforma baixa.**

“O processo de extração garantirá a independência do desenvolvimento da nova folha em plataforma baixa, isolando os dados a serem trabalhados do ambiente produtivo atual, em mainframe”, destaca a gestora do Projeto Sibe II, Cláudia Fujie, do Departamento de Serviços da Dataprev que atende ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Segundo ela, também já foi iniciada a construção da geração do crédito, com a disponibilização do cálculo para várias rubricas (salário-família, 13º, IR, etc.).

A entrega total do projeto está programada para 2015. Juntos, o Sibe II, com as atividades relacionadas a pagamentos, e o Sibe I, com a parte de reconhecimento do direito, vão substituir as funcionalidades atendidas atualmente pelo SUB, conjunto de subsistemas e rotinas que realiza e controla todas as operações referentes a concessões, atualizações, cálculos, geração de créditos e controle dos pagamentos mensais de benefícios. Também inclui o Projeto de Regionalização de Informações e Sistemas (Prisma), responsável pela gestão dos processos relativos ao atendimento dos benefí-

cios que não necessitam de perícia médica (como aposentadorias por tempo de contribuição ou idade e pensão), e o Sistema de Administração de Benefício por Incapacidade (Sabi).

Na primeira etapa do Sibe II, foram feitas oficinas com o INSS para avaliação dos dados de pessoa física do cadastro de benefícios do SUB, que atende à folha atual. O objetivo é validar as informações (conferir se estão consistentes) para integrá-las ao Cadastro Nacional de Informações Sociais (Cnis), que será a referência para o sistema. Nos encontros, as equipes da Dataprev e do INSS decidiram desenvolver um projeto para qualificação dos cadastros, abrangendo os ajustes necessários nas informações e melhorias nos sistemas de entrada desses dados.

Novos projetos de informações gerenciais, que usam ferramenta de Business Intelligence (BI), também foram planejados para atender o modelo de gestão do INSS de forma integrada. Essas iniciativas trabalham com estatísticas e indicadores extraídos mensalmente pela Dataprev para o cliente. O seu desenvolvimento começa, este ano, pelo tema pessoa física e perícia médica. Em 2014, o objetivo é tratar das informações de pagamento. O histórico de créditos vai migrar para a plataforma baixa, quando a nova folha de pagamento entrar em operação, paralelamente à atual.

O projeto do Sibe II foi dividido em quatro etapas. A primeira, em curso, prevê o desenvolvimento da emissão dos créditos gerados. A segunda — iniciada de forma concomitante à primeira — inclui a construção das aplicações periféricas que utilizam a base de créditos de pagamentos. Na terceira etapa está a migração dos benefícios que precisam ser transferidos para a base do Sibe. E a quarta etapa tem o objetivo de desativar o *mainframe* CV3. ■

# FERRAMENTA MONITORA TODO O AMBIENTE DE TI

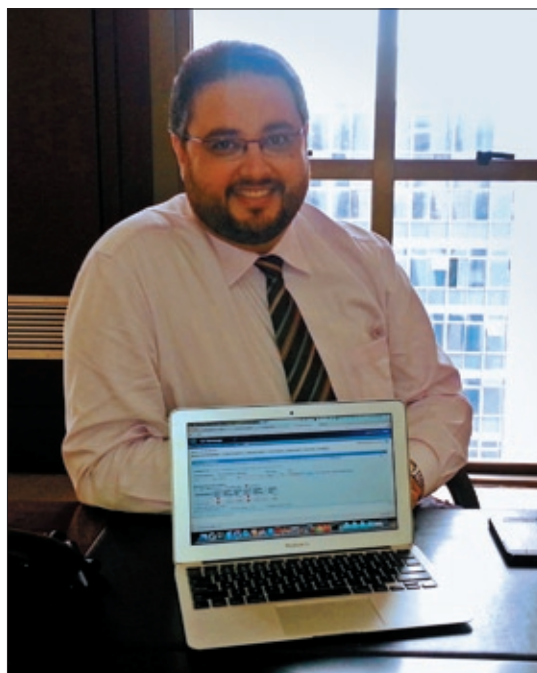
*O novo sistema vai fornecer indicadores para subsidiar a tomada de decisão pelos gestores*

Como antecipar problemas em aplicações, antes que os usuários precisem acionar a central de atendimento? Como avaliar o impacto da instalação de um equipamento de rede ou um servidor em uma aplicação de negócio? Como enxergar exatamente o que o usuário está vivenciando na sua máquina? Fornecer respostas rápidas a questões dessa natureza, fundamentais para assegurar a qualidade da entrega dos produtos e serviços fornecidos aos seus clientes é o objetivo da implantação da nova Solução Integrada de Gerenciamento para Ambiente de TIC na Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (Dataprev).

Inicialmente, foram adquiridos 20 módulos da suite, fornecida pela CA Technologies. O objetivo é monitorar aplicações, infraestrutura de TI e de comunicações, e os serviços prestados ao cliente, de forma integrada e com respostas mais rápidas, explica Daniel Darlen (*foto*), diretor de Infraestrutura de TIC (DIT).

“Ao final deste ciclo de implementação, a empresa será capaz de informar o tempo e o grau de consistência das transações, de modo a qualificar suas entregas aos clientes e também aprimorar contratos e acordos de nível de serviço”, diz Darlen.

Além dos benefícios operacionais, esse domínio tecnológico vai abrir frentes de negócio no mercado, para prestação de serviços de gerenciamento em ambientes complexos. Segundo Darlen, “a nova solução apoiará a tomada de decisão pelos gestores, fornecendo indicadores de desempenho, ajudando na detecção de falhas e permitindo um comportamento pró-ativo na prevenção a incidentes.”



Atualmente, oito principais ferramentas executam na Dataprev as operações de gerenciamento, de maneira vertical (por silo ou conjunto de aplicações). Entre elas estão, por exemplo, o Zabbix e o Console NG, na sala de monitoramento, o Sistema de Administração de Recursos Técnicos (Sart), para as centrais de suporte e atendimento técnico, e o Controlador Centralizador do Ambiente de Rede (Cocar), para gerenciamento da rede. A ideia é que esses sistemas sejam gradativamente substituídos pelos módulos da nova solução para que a monitoração de todas as áreas ocorra de forma integrada.



Com isso, a empresa terá um panorama geral do ambiente de TIC, com parâmetros e detalhes não disponíveis no modelo atual.

“A nova Solução Integrada de Gerenciamento para Ambiente de TIC vai responder a muitas perguntas estratégicas para a operação”, diz Márcio Sena, assessor da DIT e coordenador do projeto de implantação.

## CICLOS

O objetivo da solução é gerenciar os elementos de três níveis básicos: aplicações, serviços e infraestrutura. Os 20 módulos iniciais foram agrupados em três grandes ciclos de implantação, de acordo com suas funcionalidades e ordem de entrada: Monitoramento; Gestão de Serviços; Automação. O primeiro deve gerar as informações cruciais para o aperfeiçoamento da gestão dos serviços, que, parametrizados, poderão ser atendidos por tarefas automatizadas, como a atualização programada de sistemas operacionais ou aplicativos.

Dentro do ciclo de Monitoramento estão o Gerenciamento de Infraestrutura (aspectos relacionados a segurança, falhas e eventos, performance e capacidade dos equipamentos, tráfego de dados); o Gerenciamento de Aplicação (performance da aplicação e visualização da experiência do usuário); e o Monitoramento do Serviço (para ver a “saúde” geral do serviço que está sendo entregue ao cliente).

“Na hora de investir, teremos condição de dimensionar a demanda com precisão, sabendo onde estão os problemas e os gargalos”, afirma Sena. “E, de posse do tempo de resposta de uma determinada

transação, poderemos fechar contratos com base nessa performance. Ou negociar ajustes, se percebermos que o tempo de resposta aumentou porque os acessos no cliente se expandiram além do previsto.”

Segundo Sena, os ganhos da solução impactam toda a empresa, porque todas as áreas poderão estabelecer parâmetros para serem acompanhados pelo monitoramento, inclusive no Protheus, Sistema de Gerenciamento Integrado (ERP) da Totvs utilizado na Dataprev. A ordem de entrada das aplicações e clientes no novo cenário, de acordo com o gestor do projeto de implantação, foi definida com base no Plano de Ação 2013 da Dataprev, alinhada com as metas e ações previstas para este ano. Os primeiros serão o Portal Cnis (Cadastro Nacional de Informações Sociais), a Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc) e a Receita Federal do Brasil.

A migração dos sistemas de mainframes para plataformas baixas, nos centros de processamento da Dataprev, tornou a operação final das aplicações mais amigável para o usuário, mas aumentou a complexidade dos ambientes de TIC, diz Sena. “Há mais capacidade de processamento, novos componentes de rede, novas camadas de aplicação e servidores que se interligam, numa perspectiva crescente de transações entre cadeias de ativos de TI: *storage*, servidores, nuvem, rede, sistemas operacionais, aplicações.” Nesse contexto, o gestor do projeto de implantação afirma que ferramenta reúne as melhores práticas para gerenciamento de serviços, previstas no padrão Itil (Information Technology Infrastructure Library). ■

# PROCESSO DE COMPRAS PROMOVE PREÇOS E PRAZOS MELHORES

*Integração da área técnica e comercial promoveu maior competitividade*

**Qual a estratégia para uma empresa de Tecnologia da Informação (TI) comprar bem no mercado? Uma gestão bem-sucedida do processo de compras resultou, para a Empresa de Tecnologia e informações da Previdência Social (Dataprev), em melhores preços, prazos de pagamento favoráveis, taxas altas de utilização das atas de registro de preços e precisão na resposta às demandas dos clientes – as diferentes áreas da corporação que solicitam aquisições de produtos ou serviços. No primeiro semestre de 2013, as contratações feitas nos pregões eletrônicos realizados pela Dataprev tiveram preços cerca de 60% menores, em média, às estimativas iniciais do mercado. Uma evolução contínua: em 2011, essa diferença média (para menos) foi de 24,4%, passando a 56,23% no ano seguinte.**

“A gestão dos processos, pela equipes técnicas e comercial, estão tornando as compras mais atraentes para o mercado”, conta Roberto Villano, superintendente de Serviços Logísticos (SUSL) da empresa. “Há mais competitividade e melhores preços.” Segundo ele, uma das medidas para alcançar essa sintonia fina foi a integração entre diretorias: o Departamento de Compras, da Diretoria de Finanças e Serviços Logísticos; e a Coordenação-Geral de Análise e Classificação de Demandas, da Diretoria de Infraestrutura de TIC. Esta última centralizou os pedidos de TI, destinados ao ambiente produtivo da Dataprev, ou seja, os centros de processamento de dados. “As compras estão sendo feitas em conjunto pelas duas áreas; e ter um interlocutor único facilitou o processo também para o fornecedor”, diz o executivo.

Dessa parceria nascem pregões eletrônicos cada vez mais bem construídos. Isso significa, explica Villano, Termos de Referência (TR) qualificados, com especificações que o mercado está apto a atender sem dificuldade para precificar os produtos, e que não peçam além do necessário. “Essa qualidade nos requisitos também impacta nos preços. Um TR bem trabalhado aumenta a confiança.”

A Dataprev utiliza pregão eletrônico desde 2001, para contratações e registro de preço. Esta última modalidade é uma forma simplificada e inteligente de contratação, precedida de licitação. A empresa seleciona e especifica os itens, bem como as quantidades desejadas. O fornecedor que vencer a licitação estabelece o valor proposto na Ata de Registro de Preços, com validade de 12 meses a partir da data de assinatura, podendo ser revisado a cada 90 dias. A empresa não é obrigada a contratar os totais especificados, mas quanto mais perto chegar desse total, melhor para o seu parceiro comercial.

De acordo com Villano, o registro de preço permite projetar demandas futuras e assegurar agilidade nas entregas. Ao surgir a necessidade do produto, por exemplo, para atender a um novo cliente, não é preciso dar início a um novo processo licitatório. Basta recorrer à Ata de Registro de Preços. Outro benefício, na opinião do superintendente, é a economia de escala, porque outros órgãos públicos podem aderir ao processo. Em 2013, participaram de aquisições de papel feitas pela Dataprev unidades do Exército, do Hospital Federal da Lagoa, do Hospital dos Servidores do Estado e da Gerência Executiva do INSS RJ Norte. No ano passado, outras instituições também compartilharam licita-

ções por registro de preço para compra de micro-computadores e tokens.

A confiabilidade da Dataprev e o fato de os volumes pedidos nos registros de preço serem efetivamente utilizados, frequentemente, também

propiciam a negociação de prazos mais elásticos de pagamento, diz Villano. E o benefício direto, lembra, é um melhor fluxo de caixa para a Dataprev. “A segurança no negócio compensa a dilatação do prazo de pagamento”. ■

## DOAÇÕES APOIAM PROJETOS SOCIAIS

*Entre janeiro e julho, entidades públicas e ONGs receberam 9.050 itens, a maior parte, equipamentos de TI*

**No primeiro semestre de 2013, a Dataprev doou 9.050 itens, entre equipamentos de TI, geradores e mobiliário, de acordo com dados da Coordenação de Responsabilidade Socioambiental (CORS) da empresa. As entidades beneficiadas estão em diferentes pontos do país e abrangem prefeituras e outros órgãos públicos, instituições educacionais e organizações não governamentais, como a Fundação Palmares, em Brasília; o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro; o Instituto de Integração e Capacitação da Família, do Ceará.**

“A Dataprev se atualiza tecnologicamente de forma contínua e, muitas vezes, o equipamento é dispensado por não atender mais às necessidades da empresa, mas ainda em condições de uso para outras finalidades”, explica Marco Aurélio Guilherme da Silva, Coordenador de Responsabilidade Socioambiental. “Ao fazermos a doação, estamos preservando o investimento público nesse bem e o colocando novamente a serviço da sociedade.” Do volume de bens doados entre janeiro e julho, os equipamentos de TI, principalmente monitores e CPUs, somaram 5.300 itens, ou 58,5% do total.

A empresa conta com um cadastro para os interessados em receber as doações. É preciso ser entidade legalizada, sem débitos com o Governo Federal. A Dataprev recebe os pedidos e analisa os projetos sociais ou educacionais desenvolvidos pelas entidades.

**Rapidez** – A agilidade nas doações decorre diretamente da maior velocidade na alienação dos bens da empresa. Novos processos de gestão reduziram de 270 dias para cerca de dois meses o tempo necessário a essa operação. Segundo Luiz Renato Figueira da Silva, do Departamento de Serviços Gerais da Dataprev, foram alienados, em 2012, 7.539 bens, dos quais 2.364 itens de mobiliário e 5.175 equipamentos de TI. Ao final do primeiro semestre de 2013, já estavam tramitando processos para alienar 8.677 itens, sendo 4.567 de mobiliário e 1.270 de TI.

A primeira mudança importante foi na transmissão das documentações. “Os papéis que eram enviados das diferentes unidades da Dataprev – onde estão localizados os bens –, para Rio de Janeiro e Brasília, são agora transmitidos eletronicamente”, diz Figueira da Silva. “Além disso, há uma ação integrada, que evita redundância nas análises, entre as áreas que participam da alienação: a unidade de origem dos bens, o Departamento de Serviços Gerais, a Divisão de Administração de Materiais e Patrimônio, o Departamento Jurídico, a Secretaria Executiva e a Coordenação de Responsabilidade Socioambiental, responsável pelas doações”, explica.

Por exemplo, a liberação do bem só vai para aprovação da diretoria, após o parecer do jurídico. Ele lembra, ainda, que a rapidez na alienação também é estratégica, porque a estocagem de itens que não têm mais utilidade significa custo – especialmente de ocupação de espaço físico. ■

## DEPOIMENTOS



“Sou do Recife (PE) e estou na Dataprev desde 19 de novembro de 2012, bem antes da inauguração oficial da Unidade Desenvolvimento do Rio Grande do Norte (UDRN). O primeiro semestre de 2013 na UDRN

foi repleto de desafios profissionais, quando tive a oportunidade de trabalhar em duas demandas emergenciais: a Revart29 e o ExtratoIR. A primeira se refere à revisão do artigo nº 29 da Lei n.º 8213/91, que consiste em recalcular os benefícios de auxílio-doença, auxílio-acidente, aposentadoria por invalidez e pensão por morte (essa originada daqueles), concedidos entre 2002 e 2009. A segunda demanda envolve os extratos de benefícios do INSS para declaração de rendimentos para fins de Imposto de Renda. Atuar nessas demandas, que exigiam soluções urgentes, foi uma experiência fantástica. Tive contato com pessoas que estão há mais tempo na casa, como o gerente da UDRN, Solon Lucena, e o colega potiguar oriundo da UDPB, que agora está na UDRN, Júlio Spinelli. Ao final do projeto, um reconhecimento incomensurável: o meu trabalho estava sendo divulgado nos noticiários da televisão, disponível para uso por milhões de brasileiros. Esse foi um dos motivos que me fizeram acreditar cada vez mais no potencial, na importância e, principalmente, na capacidade da Dataprev de mudar a vida dos cidadãos brasileiros para melhor.

Hoje, tenho orgulho ao dizer que fui um dos integrantes do grupo fundador da UDRN. Natal é um show à parte, com belas praias e um litoral de tirar o fôlego. As amizades que adquiri, o ambiente e os desafios que me foram propostos me fazem afirmar que Natal e a Dataprev são meu presente e meu futuro.”

**José Guilherme Macedo Vieira**

Analista de TI da Unidade de Desenvolvimento de Software Rio Grande do Norte (UDRN)



“O projeto de redesenho das operações da Diretoria de Finanças e Serviços Logísticos (DFS) tem sido uma grande oportunidade para aprender sobre as atividades da empresa, sua cultura, e conhecer os profissionais envolvidos nesses processos. Ao apoiar a gestão integrada dessa iniciativa, participo de um momento ímpar na busca de excelência de gestão dessa diretoria, o que enriquecerá ainda mais a minha experiência profissional. Sou muito grata a Superintendência de Serviços Logísticos pelo convite e espero ainda contribuir mais na próxima etapa dos trabalhos.”

**Elaine Zancanela**

Analista de TI na Divisão de Análise e Avaliação de Processos (DAA)



“Na migração para a plataforma baixa, o serviço Extrato Previdenciário é um grande desafio. Ele é responsável por consolidar todas as informações laborais do contribuinte, obtendo dados do Cnis, Cadastro de Pessoa

Física, informações da RAIS, FGTS, entre outras bases de dados, em uma só consulta (chamada ExtratoCnis). Esse processo exigia várias rotinas em plataforma alta (Cobol), mantidas durante anos. Compilar todos os requisitos e regras e adaptá-los ao novo modelo, totalmente diferente, em tecnologia Oracle e Java, foi um trabalho complexo tanto do ponto de vista de negócio, como da infraestrutura. Foram várias versões evolutivas até que, em abril, implantamos a ExtratoCNIS versão 3.5, um marco para a Dataprev. O serviço está disponível para todos os sistemas do INSS, MTE, MDS, Banco do Brasil e Caixa Econômica.”

**Carlos Alberto Segal**

Gestor de Projeto da Unidade de Desenvolvimento de Software Rio de Janeiro (UDRJ)



# TRABALHADOR, VOCÊ E O BRASIL GANHAM COM OS BENEFÍCIOS DO FGTS.



Com o FGTS, quem mais ganha é você, trabalhador. Afinal, esse recurso é seu, assim como os benefícios que só ele traz, como a conquista da casa própria, uma poupança que vai auxiliar no caso de uma demissão sem justa causa e o apoio financeiro na aposentadoria. Além disso, ele é investido em obras de infraestrutura que beneficiam a sua vida, como saneamento básico, mobilidade urbana, rodovias, ferrovias, portos, hidrovias e hidrelétricas. É por isso que você, que tem carteira assinada, contribui no desenvolvimento do país e faz um Brasil cada vez melhor. Saiba mais no site [www.fgts.gov.br](http://www.fgts.gov.br).

**FGTS. CRESCENDO COM OS TRABALHADORES, DESENVOLVENDO O BRASIL.**

Instale agora o jogo FGTS na Minha Vida em seu tablet Android ou IOS e conheça mais sobre o FGTS se divertindo.



**CAIXA**

**FGTS**  
FUNDO DE GARANTIA DO TEMPO DE SERVIÇO

Ministério do  
Trabalho e Emprego  
[www.mte.gov.br](http://www.mte.gov.br)

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
PAÍS RICO E PAÍS SEM POBREZA



**PREVIDÊNCIA SOCIAL**

EMPRESA DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÕES  
DA PREVIDÊNCIA SOCIAL - DATAPREV