

## RELATÓRIO DIAGNÓSTICO GETEC – 2019/2020

4 Meses



O presente relatório aborda os assuntos relacionados ao diagnóstico de TI referentes ao 2º **Semestre de 2019**, sob a ótica da Transformação Digital e as ações realizadas atinente ao objetivo estratégico.

Emitido em 31/01/2020

## SUMÁRIO

1. Prefácio.....	3
2. Aspectos gerais.....	4
3. GETEC – Gerencia de Tecnologia e Informação .....	4
3.1 Diagnóstico .....	5
3.1.1 A Equipe GTE .....	6
3.1.2 Parque de servidores.....	7
3.1.3 Reposicionamento de equipamentos .....	7
3.1.4 Rede WIFI burocrático.....	7
3.1.5 Sistema de abertura de chamados e falta de SLAs .....	8
3.1.6 Procedimento de atualização de scripts e executável da SEREL.....	8
3.1.7 Sistemas SEREL .....	9
3.1.8 Sistemas defasados desenvolvidos em lotus notes .....	10
3.1.9 Intranet.....	10
3.1.10 Portal Institucional Ceres e área restrita.....	10
3.1.11 Defasagem de governança em TI .....	11
4. Demais áreas .....	11
5. Ações .....	13
5.1 O que já foi e está sendo feito? .....	14
5.1.1 Implantação da plataforma G-Suíte .....	15
5.1.2 Implantação do Pipefy – Ferramenta de gestão de processos .....	16
5.1.3 Implantação do projeto nuvem híbrida .....	18
5.1.4 Administração das demandas do sistema previdenciário (SEREL).....	18
5.1.5 Implantação do Power BI e Report Service.....	22
5.1.6 Nova Intranet .....	23
5.1.7 Implantação do Atlas Governance .....	24
5.1.8 Aquisição de Monitores e Computadores.....	24
5.1.9 Substituição de aplicativos desenvolvidos em Lotus Notes.....	25
5.1.10 Cultura DevOps e automação .....	25
5.2 O que será feito? .....	27

5.2.1	Capital Segurado .....	27
5.2.2	Projeto área restrita .....	27
5.2.3	Projeto novo site institucional .....	27
5.2.4	Integrações de sistemas (Internos e Externos) .....	27
5.2.5	Projeto atendimento Ceres (CRM Omnichanel) .....	28
5.2.6	Revisão documental .....	28
6.	<b>Conclusão</b> .....	30



## 1. PREFÁCIO

---

O presente relatório tem por objetivo orientar a DIRETORIA e a Superintendência da Ceres sobre o funcionamento da GETEC, sob a ótica da Transformação Digital, em conformidade com o objetivo estratégico da Fundação.

Nestes 4 meses, foram observados alguns aspectos e necessidades relacionados à gestão de demandas/projetos, a utilização de sistemas, a interação entre as áreas, o perfil da equipe e o ambiente de TI. Estes serão descritos nos itens abaixo.

Como parte integrante desse relatório, apresentamos em anexo a Matriz GUT – GETEC e a Matriz GUT - Áreas. Esta evidenciará os problemas nas áreas e suas integrações, permitindo identificar, priorizar e implementar as melhorias encontradas. Aquela trará uma visão dos problemas rotineiros da GETEC, que podem ser mitigados ou automatizados dando aos profissionais maior autonomia e foco na resolução dos problemas visando sempre agregar valor à Fundação.

## 2. ASPECTOS GERAIS

É importante evidenciar, antes de adentrar no detalhamento, algumas considerações:

<i>Sequência</i>	<i>Considerações</i>
1	Há uma forte dependência de terceiros para a resolução de problemas nos sistemas das áreas fins
2	A equipe de TI, GETEC, é totalmente voltada para a infraestrutura e suporte aos usuários, com pouco conhecimento do negócio, previdência.

Para realizar o trabalho de diagnósticos foram necessárias algumas ferramentas que auxiliassem no processo de análise, abaixo seguem os passos dados para a execução da atividade.

<i>Sequência</i>	<i>Passos</i>	<i>Conceitos</i>
1	<b>Análise Superficial</b>	Neste momento o objetivo é ouvir de forma aleatória e armazenar as dores externadas pelos funcionários;
2	<b>Análise da Área</b>	Conhecer a área fim, entender os seus desejos e suas dores e planejar ações que ajudem na resolução dos problemas
3	<b>Matriz GUT</b>	Esta auxiliará no entendimento dos problemas analisados e na priorização das ações planejadas
4	<b>Plano de Ação</b>	Refinamento das ações levantadas, como o levantamento dos requisitos e execução das atividades de acordo com a priorização definida.
5	<b>Cruzamento</b>	Cruzamento das informações levantadas com as demandas pendentes pela SEREL.
6	<b>Validação com a Diretoria</b>	Apresentar para a diretoria as informações levantadas, sugerir a ordem de execução das atividades de acordo com a análise realizada.
7	<b>Aplicação da metodologia GEMBA</b>	Imergir nas áreas com o entendimento dos problemas e aplicar as soluções de acordo com as definições levantadas.

## 3. GETEC – GERENCIA DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÃO

A GETEC – Gerencia de Tecnologia e Informação é uma área de apoio, cujo objetivo é garantir o funcionamento dos equipamentos e sistemas da Fundação. Pude perceber o esforço dos profissionais na tentativa de manter a operação e atendimento aos usuários em dia. No entanto, fica difícil de avaliar sem a medição necessária, destarte, foram realizadas entrevistas com os funcionários da GETEC a fim de identificar os gargalos e pontos de melhorias.

As entrevistas evidenciaram a quantidade de procedimentos repetitivos executados pelos funcionários, a falta de controle das atividades e o impacto nas entregas dos serviços produzidos. Por exemplo, como não há um procedimento padrão de solicitação de demandas, muitas vezes os problemas não são executados, pois caem no esquecimento. O registro é importante, pois auxilia na identificação proativa de problemas que podem ser mitigados.

Diante deste cenário, utilizamos uma ferramenta para priorizar os problemas que devem ser atacados pela gestão, bem como para analisar a prioridade que certas atividades devem ser desenvolvidas, em situações como: solução de problemas, estratégias, desenvolvimento de projetos, tomada de decisões etc. Esta ferramenta se chama Matriz GUT, sigla utilizada para resumir as palavras Gravidade, Urgência e Tendência.

Ela foi proposta em 1981 por dois especialistas em resoluções de questões organizacionais, Charles H. Kepner e Benjamin B. Trogoe. Sua finalidade é orientar decisões mais complexas e que envolvem muitos fatores, através da priorização de resolução de problemas dadas as diversas alternativas de ação da Fundação. Esta proporcionará ao gestor a avaliação de forma quantitativa dos problemas, tornando possível priorizar as ações corretivas e preventivas para o extermínio total ou parcial.

Logo abaixo, podemos evidenciar a Matriz GUT - GETEC. Esta auxiliou a GETEC na identificação, na mensuração e na priorização dos problemas a serem atacados pela área.

Matriz GUT - Mapeamento GETEC					
Problemas	Esse processo possui problema?	Qual o nível de gravidade dos problemas atuais neste processo?	Qual a urgência na resolução dos problemas deste processo?	O que tendem a acontecer se os problemas deste processo não forem sanados?	Pontuação
Atualização de sistema SereI	Sim	Pouco Grave	Pode Esperar	Não vai piorar	2
Execução de script SereI	Sim	Pouco Grave	Pode Esperar	Não vai piorar	2
Não medição das atividades realizadas	Sim	Grave	Urgente	Vai piorar em médio prazo	27
Sistema de abertura de chamados	Sim	Grave	Urgente	Vai piorar em médio prazo	27
Falta de documentação (Manuais Operacionais, Procedimentos e mapeamentos) desatualizados	Sim	Grave	Urgente	Vai piorar em médio prazo	27
Falta do mapeamento do parque tecnológico da CERES	Sim	Grave	Urgente	Vai piorar em curto prazo	36
Centralização das informações	Sim	Pouco Grave	Pode Esperar	Não vai piorar	2
Rede Wifi burocrática	Sim	Pouco Grave	Urgente	Não vai piorar	6
Problema de integração de sistemas entre a áreas	Sim	Muito Grave	Urgente	Vai piorar em médio prazo	36
Dispersão de dados para identificação de problemas (Muitos sistemas descasados)	Sim	Grave	Urgente	Vai piorar em médio prazo	27
Assinaturas de e-mails não padronizadas	Sim	Sem Gravidade	Pode Esperar	Não vai piorar	1
Sistemas sem suporte de equipe especializada, podendo gerar grave risco operacional e de negócio.	Sim	Grave	Muito Urgente	Vai piorar em médio prazo	36
Falta de governança na TI	Sim	Muito Grave	Muito Urgente	Vai piorar em médio prazo	48
Parque de servidores defasados, sem garantia e sem contingencia operacional, podendo gerar prejuizo homericos a Entidade	Sim	Extremamente Grave	Extremamente Urgente	Vai piorar em curto prazo	100
Processos bem revisados, mas com possibilidade de seguir outras estrategias de implantação nos sistemas da softexpert, podendo onerar o processo atual das areas, bem como retrabalho futuro.	Sim	Muito Grave	Urgente	Vai piorar em curto prazo	48
Falta de equipamentos (mouse, teclado, computadores, monitores, etc.) para reposição imediata em caso de incidente no Instituto.	Sim	Pouco Grave	Pouco Urgente	Não vai piorar	4

Figura 1. Matriz GUT da GETEC com os problemas mapeados e priorizados

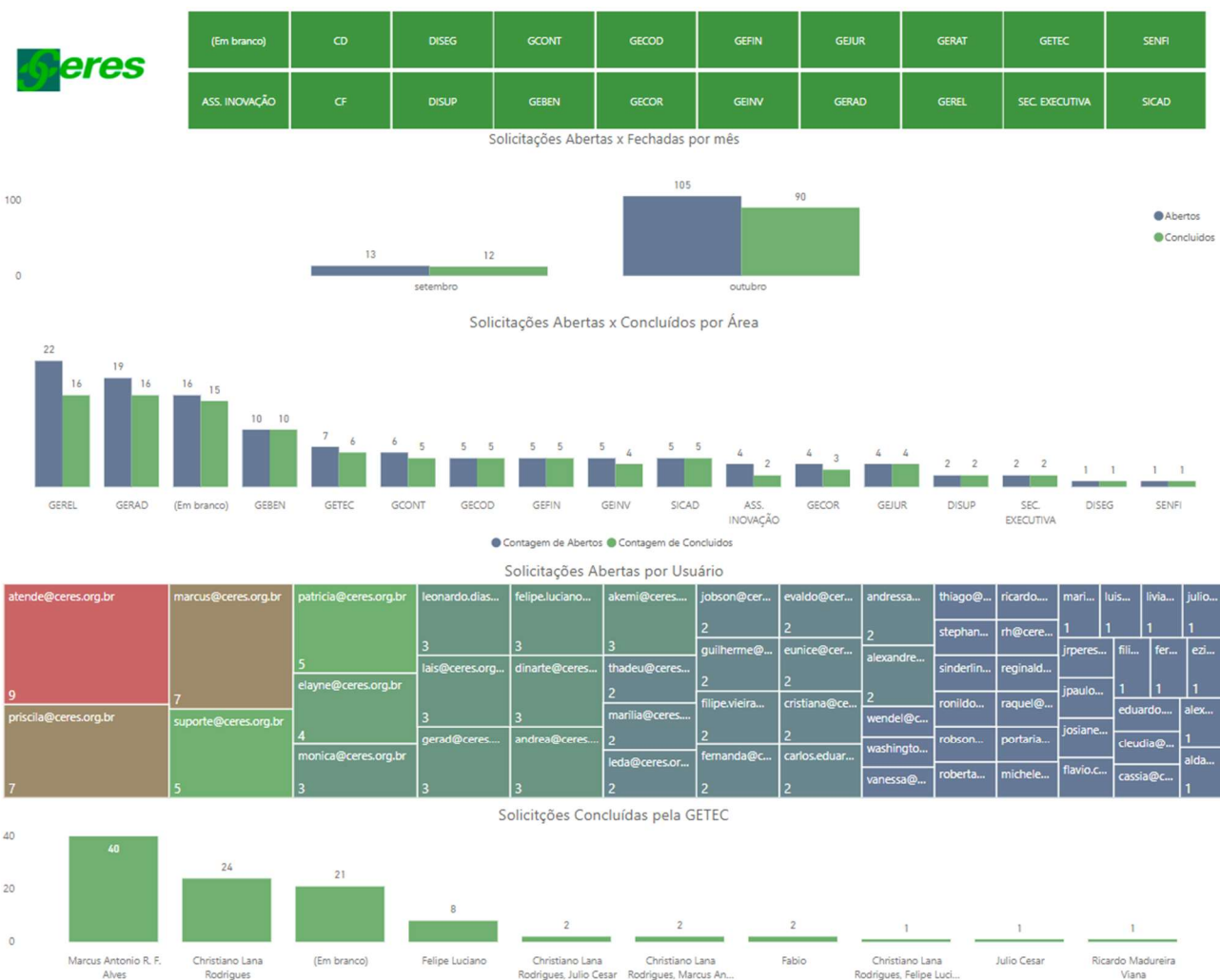
Esta atividade é importante, pois organizará a GETEC permitindo que as ações de melhorias na Fundação sejam realizadas de forma mais transparente com profissionais menos desocupados agindo como analista de negócio.

### 3.1 Diagnóstico

Nesta seção, veremos os pontos de melhorias identificações pela GETEC - Gerência de Tecnologia e Informação acompanhadas de suas respectivas sugestões.

### 3.1.1 A Equipe GETEC

A alocação do time de TI está voltada, na sua grande maioria, para atender demandas de sustentação e suporte aos usuários. Os números apurados entre os meses de outubro e novembro revelam que o esforço de “suporte” (auxílio aos usuários e execuções de rotinas) é de 99% do esforço total do time, ou seja, modo de reação. Com esses números, nota-se que sobra muito pouco para planejamentos e execuções de projetos/melhorias estruturantes: prospecção, automação, digitalização / otimização de processos entre outros.



Identificamos a ausência de especialidades fundamentais para o processo do avanço no Ceres Digital: ARQUITETO DE SOFTWARE, ANALISTA DE UX, ANALISTA DE REQUISITOS, ANALISTAS DE BANCO DE DADOS. Esses profissionais são responsáveis por melhorar a qualidade dos produtos desenvolvidos, consequentemente, redução de erros e do tempo de entrada em produção. Podemos avaliar que alguns profissionais atuantes da GETEC possuem condições de ser preparados e treinados para assumir essas especialidades, no entanto, estão alocados full time nas demandas em curso, por isso a adequação.

**Sugestão:** Contratar profissionais que complementem as especialidades da equipe atual. Essa contratação pode ser realizada por demanda, com profissionais terceirizados ou startups que prestem esse serviço. Não esquecer da importância de segregar as atividades, pois quem desenvolve não testa e está é uma atividade crucial na criação de novos produtos.

### 3.1.2 Parque de servidores

---

Os servidores da Fundação estão a 10 anos sem garantias e com utilização dos recursos no limite de sua capacidade. Não há suporte técnico disponível, devido a defasagem do equipamento, bem como não há peça de reposição disponível, podendo gerar riscos homéricos a Fundação. É bom lembrar, que caso haja problemas em um dos servidores a continuidade do negócio será extremamente prejudicada, inclusive com riscos de danos irreversíveis a imagem da Fundação. Hoje a tecnologia é vista como apoio das operações, mas é importante ressaltar que caso os sistemas parem a operação também cessará.

**Sugestão:** Priorizar e montar um planejamento para adequação necessária do parque tecnológico da Fundação ou migração para a nuvem pública.

### 3.1.3 Reposicionamento de equipamentos

---

Identificamos a necessidade de ampliar o estoque de material de informática (mouse, teclado, computadores, monitores) pensando na reposição, com o intuito de mitigar problemas e permitir a continuidade do trabalho dos funcionários da Fundação.

**Sugestão:** Permitir ter disponível os periféricos mínimos para o caso de incidentes ocasionados por força da natureza. Por exemplo, é importante ter no mínimo dois computadores, dois mouses, dois teclados, dois monitores, disponíveis em caso de incidentes. O objetivo é manter a continuidade das atividades e não prejudicar a operação e entrega de valor para o Participante, Assistido e Pensionista.

### 3.1.4 Rede WIFI burocrático

---

O acesso a nossa rede de internet privada é burocrático e acaba onerando a GETEC no procedimento de liberação dos acessos aos convidados e visitantes, pois requer o cadastro prévio na rede interna da Fundação, bem como disponibilidade imediata.

**Sugestão:** Permitir que os convidados e visitantes tenha acesso rápido ao WIFI da Fundação. Passar para o requerente a possibilidade do auto cadastro, assim como é feito nos aeroportos e hotéis.

### 3.1.5 Sistema de abertura de chamados e falta de SLAs

Não há um sistema de chamados capaz de consolidar as atividades corriqueiras da GETEC, a falta de mensuração impede que sejamos proativos ou que identifiquemos gargalhos, que muitas vezes podem ser evitados. Além disso, ofusca aos olhos da gestão problemas de sobrecargas e má divisão de tarefas. Hoje as áreas não são informadas dos status e ações realizadas em suas solicitações, desta forma, onera mais uma vez a GETEC nos questionamentos e esclarecimentos das atividades já realizadas, mas não posicionada a quem de direito.

**Sugestão:** Implantar uma ferramenta que auxilie a GETEC na gestão das demandas, que permita mensurar as atividades realizadas e forneça insumos que viabilize a análise de tomada de decisão em processos de melhoria contínua. Esta tem que permitir que os solicitantes sejam devidamente informados do andamento das solicitações. Buscamos modernizar e aumentar a performance do time, acelerar o tempo de resposta a imprevistos, reduzir o tempo perdido em falhas no sistema e, simultaneamente, cortar custos com as operações de suporte.

### 3.1.6 Procedimento de atualização de scripts e executável da SEREL

Este procedimento é oneroso, pois há uma dependência enorme de atualização da GETEC, visto que há muitos problemas nos sistemas, conseqüentemente, há necessidades de atualizações constantes, quase que exigindo um profissional apenas para execução desta tarefa. Conforme a imagem abaixo, esta atividade sobrecarrega muito a equipa na execução de procedimentos rotineiros.

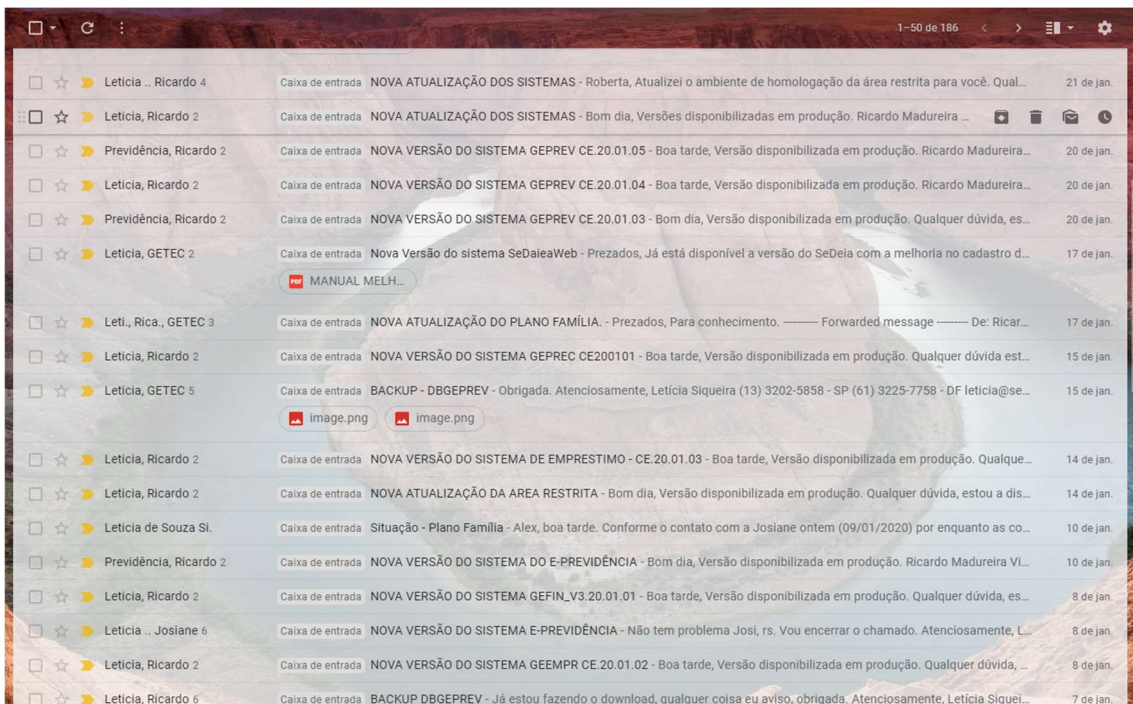


Figura 2. Quantidade de demandas para atualização de sistemas da Serel

**Sugestão:** Permitir que a empresa responsável pelo sistema execute as correções, bem como suas respectivas atualizações. Ou então, automatizar o processo de atualização de versão e disponibilização de backups de banco de dados. Desta forma, os profissionais da GETEC podem ser alocados em atividades que gerem valor para a Fundação, como por exemplo na análise e identificação de problemas em processo existentes.

### 3.1.7 Sistemas SEREL

---

O sistema SEREL é um parceiro necessário e o pilar estratégico de toda a gestão previdenciária, centralizando os sistemas mais importantes e tornando-se peça fundamental para a sobrevivência e crescimento do Instituto.

Nestes 4 meses, pude observar e ouvir dos usuários algumas reclamações a respeito do SEREL, entendendo que não há sistema perfeito e todos são passíveis de melhorias. Tive a oportunidade, também, de conhecer os dois lados da moeda, num encontro com os Diretores responsáveis pela empresa.

É importante evidenciar, que no processo de implantação, de qualquer sistema, há variáveis, e estas irão influenciar diretamente no sucesso ou fracasso do projeto. Este é um procedimento comum, que se procura mitigar, mas estamos vulneráveis e passível do acontecimento. Desta forma, percebemos que falhas ocorreram e que problemas poderiam ser evitados, mas sabemos que não é hora de achar culpados e sim focar numa solução.

Além disso, precisamos estar alinhados com a Fundação e ter claro qual é a estratégia a ser alcançada: Tornar-se referência? Crescer 20%, 30%, 40%?, Captar mais participantes?, Torna-se digital?, Ter processos enxutos e eficientes?. Note que há perguntas que precisam ser respondidas.

Adentrando no detalhamento mais técnico, o sistema deixa muito a desejar, me faz questionar se suportará as nossas ambições, este conseguirá dar passos mais largos? O Sistema SEREL é literalmente desintegrado para o padrão de ERP modular, cada módulo tem uma cara diferente, gerando um esforço grande na utilização, ou seja, uma usabilidade baixíssima. Os sistemas conversão através da troca de arquivos. Problemas simples de envio de e-mail precisam ser alterados em múltiplos lugares, outro ponto são as informações do balancete que deveriam ser imutáveis, mas apresentam divergências. Afinal, cadê o ERP? Vai ser difícil acreditar mais o sistema da SEREL não tem integridade relacional, vejam o risco enorme no gerenciamento dos ativos, pois os dados podem ser apagados e manipulados a qualquer momento. A falta de mão de obra para atacar todas as frentes (melhorias, manutenção e evolução) e a demora na implantação, geram incertezas quanto a parceria forte nos avanços que queremos dar. Penso, que para sermos eficientes, temos que estar cercados de parceiros eficientes em seus nichos de negócios, desta forma, vejo sentido na terceirização dos serviços.

Diante desse cenário, tendo as perguntas respondidas, jugo importante uma reflexão. Se estamos perseguindo um sonho, sigamos adiante. Não podemos esquecer que às vezes será necessário modificar o sonho e planejar um novo. Não tenhamos medo de mudar de ideia. Não tenhamos medo de crescer.

As vezes cortar na carne e ter uma disruptura é necessário, vejo uma oportunidade aqui, talvez essa dor profunda permita que a Fundação alcance seu potencial máximo. Tenho a convicção que para crescer se faz necessário associar-se com pessoas cujas realizações superam as nossas. Mas não vejo isso na SEREL.

**Sugestão:** Continuar trabalhando nas melhorias, identificar os gargalos e pontos de auditoria com processos manuais e partir para estratégia de integração. Além disso, prospectar no mercado outras ferramentas reconhecidas e testadas. Nenhum sistema é perfeito, mas as dores podem ser minimizadas. É claro que uma segunda alternativa seria ter o que os outros não tem, pois dominamos previdência complementar e temos todo o potencial para construir algo que atenda nossos desejos.

### 3.1.8 Sistemas defasados desenvolvidos em lotus notes

---

Na Ceres há sistemas defasados desenvolvidos em Lotus Notes responsável pelo suporte aos processos de negócios: WebDoc, Equipe, Simuladores, Inventário. Na sua maioria, só envolve a área meio, além disso, são obsoletos e carecem de profissionais no mercado para o suporte técnico;

**Sugestão:** Identificar todos os sistemas e buscar solução de mercado para substituí-los. Não há necessidade de desenvolver e imputar esforços em sistemas que não é o fim da Instituição.

### 3.1.9 Intranet

---

A intranet possui um layout defasado e necessita de uma reengenharia contando com olhar de um profissional de UX – User Experience. Atualmente, gera uma barreira de acesso que dificulta a interação das equipes e compromete o alinhamento de informações da Fundação, dificultando o engajamento, transparência e a fluidez dos trabalhos;

**Sugestão:** Substituir a intranet atual, buscando layout e funcionalidades mais interativas. Como sugestão, implementaria internamente, desta forma, daremos oportunidades aos profissionais da GETEC em desenvolver novas habilidades, valorizando o desenvolvimento profissional. Temos plena condições de realizar o projeto sem impactar nos outros.

### 3.1.10 Portal institucional Ceres e área restrita

---

Percebemos que o Portal Institucional deveria ter mais funcionalidades focadas no auto-atendimento, gerando menos esforço de BackOffice para Fundação. Como exemplo, poderia indicar a criação das funcionalidades de alteração cadastral digital, alteração de dados bancários digital, institutos digitais, benefícios digitais, boletos on-line, alteração de percentual digital, solicitação de empréstimos e repactuação digital, entre outras;



**Sugestão:** Permitir a reengenharia das funcionalidades do portal com o olhar de um profissional de UX - User Experience, bem como alinhado com o planejamento estratégico criar solução que se perpetue por um longo tempo independentemente das empresas parceiras.

### 3.1.11 Defasagem de governança em TI

---

A governança de TI é, basicamente, uma "extensão" da Governança Corporativa. Consiste em um conjunto de ações, políticas, regras e processos que regem uma organização específica direcionada para a gestão das ferramentas, recursos e soluções em TI.

A governança permitirá ao negócio integrar a tecnologia a todos os processos. Dessa forma, benefícios como automação e integração no ambiente corporativo podem ser disseminados, criando serviços de maior qualidade. Sendo assim, todos os serviços serão estruturados para garantir que a TI possa contribuir positivamente com os resultados das áreas internas.

Na área administrativa, por exemplo, será possível auxiliar a Fundação a ter um fluxo operacional mais integrado e com trocas contínuas de dados. Já na jurídica, garantir um melhor gerenciamento e monitoramento dos pareceres solicitados. Já para a diretoria, viabilizar o acesso a informações sem manipulação manual, através de relatórios e dashboard no projeto BI – Business Intelligence no auxílio a tomada de decisão.

Em resumo, a governança tem um papel fundamental para permitir que os benefícios normalmente associados com a tecnologia sejam levados para todas as áreas da Fundação.

**Solução:** Desenvolver todo um trabalho de governança começando pela revisão dos processos, análises documentais, criação de novos procedimentos e manuais operacionais, além disso permitir a integração da GETEC nos processos estratégicos da Fundação como debates de processos e análise das melhorias necessárias.

## 4. Demais áreas

---

Na tentativa de entender as dores e os desejos das áreas, planejamos, com os respectivos gestores, os encontros para apresentação do novo Gerente, bem como entendimento dos processos e dos respectivos problemas. Nos utilizamos da Matriz GUT para a análise das demandas.

Os encontros ajudaram a evidenciar que a maioria dos processos precisam ser automatizados, percebemos que há a necessidade de integração entre os sistemas implantados na Fundação, por isso a quantidade de processos manuais e a necessidade de troca de arquivos entre as áreas para as integrações.

Como resultado desse trabalho, identificamos os principais processos relativos as áreas, quantificamos os problemas para facilitar a priorização e por fim definimos o plano de ações para resolver os problemas.

Veja abaixo a “Matriz GUT das Áreas”.

Macroprocesso	Processo	Responsável	Esse processo possui problema?	Qual o nível de gravidade dos problemas atuais neste processo?	Qual a urgência na resolução dos problemas deste processo?	O que tendem a acontecer se os problemas deste processo não forem sanados?	Pontuação
<b>Matriz GUT - Mapeamento GETEC</b>							
<b>GESTÃO DA JURÍDICA</b>	Emissão de parecer	Fernando Simões	Sim	Pouco Grave	Pouco Urgente	Vai piorar em curto prazo	16
	Sistema Prolurid	Tainá / Estagiaria	Sim	Muito Grave	Urgente	Vai piorar em curto prazo	48
	Gerir Controles Internos	Raquel	Sim	Extremamente Grave	Urgente	Vai piorar em longo prazo	30
	Gerir Riscos	Eziel	Sim	Extremamente Grave	Extremamente Urgente	Vai piorar rapidamente	125
<b>GESTÃO DE CONTROLES INTERNOS E RISCOS</b>	Backoffice de investimento	Eziel Juan	Sim	Grave	Urgente	Vai piorar em médio prazo	27
	Auditoria	Raquel Michelle Juan	Sim	Pouco Grave	Urgente	Vai piorar em longo prazo	12
	Atendimento ao conselho fiscal	Raquel Michelle	Sim	Grave	Urgente	Vai piorar em curto prazo	36
<b>GERENCIA DE COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO</b>	Gerir divulgação de notícias		Não	Sem Gravidade	Pode Esperar	Não vai piorar	0
	Gerir comunicação interna		Sim	Grave	Urgente	Vai piorar em longo prazo	18
	Gerir eventos		Sim	Sem Gravidade	Pode Esperar	Não vai piorar	1
<b>SUPERVISÃO DE INFORMAÇÕES CADASTRais</b>	Gerir Cadastro dos Participantes	Todos	Sim	Grave	Urgente	Vai piorar em médio prazo	27
	Relatório Gerenciais	Josiane / Ana	Sim	Pouco Grave	Pode Esperar	Não vai piorar	2
	Revisão de meta de contribuição	Roberta	Sim	Grave	Pouco Urgente	Vai piorar em longo prazo	12
<b>GESTÃO DE BENEFÍCIOS</b>	Concessão de benefício	Zé Maria Flavio	Sim	Pouco Grave	Pode Esperar	Não vai piorar	2
	Pagamento de benefício	Leonardo e Marcelo	Sim	Pouco Grave	Pouco Urgente	Não vai piorar	4
	Pagamento de benefício PLANO FAMILIA	Leonardo e Marcelo	Sim	Grave	Urgente	Vai piorar rapidamente	45
	Manutenção de benefício	Leonardo e Marcelo	Sim	Pouco Grave	Pouco Urgente	Não vai piorar	4
	Revisão de benefícios	Alex e Marilha	Sim	Pouco Grave	Pode Esperar	Não vai piorar	2
	Portabilidade	Flavio	Sim	Extremamente Grave	Urgente	Não vai piorar	15
	Resgate	Flavio / Alex	Sim	Pouco Grave	Pouco Urgente	Não vai piorar	4
	Controle de beneficiários / pensionista	Marilha	Sim	Pouco Grave	Pouco Urgente	Não vai piorar	4
	Obito de pensionista	Leonardo e Marcelo	Sim	Pouco Grave	Pouco Urgente	Não vai piorar	4

Figura 3. Modelo da matriz utilizada na análise realizada

Macroprocesso	Processo	Responsável	Esse processo possui problema?	Qual o nível de gravidade dos problemas atuais neste processo?	Qual a urgência na resolução dos problemas deste processo?	O que tendem a acontecer se os problemas deste processo não forem sanados?	Pontuação
<b>GESTÃO ADMINISTRATIVA</b>	Gerir Recursos Humanos	Thadeu / Guilherme	Sim	Grave	Urgente	Vai piorar em longo prazo	18
	Gerir Contratos	Akemi / Stephanie	Sim	Grave	Urgente	Vai piorar em longo prazo	18
	Almoxarifado e Patrimônio (Requisição de material)	Guilherme / Patricia	Sim	Sem Gravidade	Pode Esperar	Não vai piorar	1
	Protocolo	Ronildo	Sim	Pouco Grave	Pode Esperar	Não vai piorar	2
	Manutenção predial e segurança	Morais	Sim	Pouco Grave	Urgente	Vai piorar em médio prazo	18
	Guarda documental (IN)	Akemi	Sim	Pouco Grave	Pouco Urgente	Vai piorar em longo prazo	8
	Gerir Compras	Patricia	Sim	Pouco Grave	Pouco Urgente	Não vai piorar	4
<b>GESTÃO FINANCEIRA EMPRÉSTIMO</b>	Gerir Empréstimos	Robson	Sim	Extremamente Grave	Extremamente Urgente	Vai piorar rapidamente	125
	Controle de Dívida das Patrocinadoras	Robson	Sim	Grave	Pouco Urgente	Não vai piorar	6
	Gestão de cobrança	Filipe / Robson	Sim	Grave	Urgente	Vai piorar em longo prazo	18
	Arrecadar Recursos****? Gerir Tesouraria	Eunice/Gilmara	Sim	Muito Grave	Urgente	Vai piorar em curto prazo	48
	Financiamento Imobiliário	Robson / Filipe	Sim	Pouco Grave	Pode Esperar	Não vai piorar	2
<b>SUPERVISÃO DE SERVIÇOS FINANCEIROS TESOUREARIA</b>	Pagamento de empréstimos	Erasmus	Sim	Pouco Grave	Pode Esperar	Não vai piorar	2
<b>SUPERVISÃO DA CARTEIRA DE EMPRÉSTIMOS</b>	Concessão de empréstimos	Bosco Cleudia	Sim	Pouco Grave	Pode Esperar	Não vai piorar	2
<b>GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES</b>	Atrair e Reter Clientes		Sim	Pouco Grave	Pode Esperar	Não vai piorar	2
	Atender Clientes		Sim	Pouco Grave	Pode Esperar	Não vai piorar	2
	Gerir Comunicação		Sim	Pouco Grave	Pode Esperar	Não vai piorar	2
<b>GESTÃO DE INVESTIMENTOS</b>	Planejar Investimentos	GEOR GEIUR GENV	Sim	Pouco Grave	Pode Esperar	Não vai piorar	2
	Operar Investimentos	Todos	Sim	Grave	Urgente	Vai piorar rapidamente	45
	Gerir Operações com Participantes	SEMI	Sim	Pouco Grave	Pode Esperar	Não vai piorar	2
	Controlar e Monitorar Investimentos	Todos	Sim	Pouco Grave	Pode Esperar	Não vai piorar	2

Figura 4. Modelo da matriz utilizada na análise realizada

Macroprocesso	Processo	Responsável	Esse processo possui problema?	Qual o nível de gravidade dos problemas atuais neste processo?	Qual a urgência na resolução dos problemas deste processo?	O que tendem a acontecer se os problemas deste processo não forem sanados?	Pontuação
<b>GESTÃO CONTÁBIL</b>	Registrar e Executar Rotinas Contábeis		Sim	Pouco Grave	Pode Esperar	Não vai piorar	2
	Elaborar e Consolidar Informações Contábeis Gerenciais		Sim	Pouco Grave	Pode Esperar	Não vai piorar	2
	Elaborar e Consolidar Movimento do Exercício		Sim	Pouco Grave	Pode Esperar	Não vai piorar	2
	Cumprir Obrigações Regulatórias e Fiscais		Sim	Pouco Grave	Pode Esperar	Não vai piorar	2
<b>GESTÃO ATUARIAL</b>	Operar Rotinas Atuariais		Sim	Pouco Grave	Pode Esperar	Não vai piorar	2
<b>ASSESSORIA DE INOVAÇÃO</b>	Calculo do capital segurado	Elyane	Sim	Pouco Grave	Pode Esperar	Não vai piorar	2

Figura 5. Modelo da matriz utilizada na análise realizada

Na próxima imagem veremos o resultado do trabalho com a priorização dos processos e problemas que precisam ser tratados.

Ranking			
Ranking	Pontuação		Problema
1	125		Gerir Riscos
2	125	GESTÃO FINANCEIRA EMPRÉSTIMO	Gerir Empréstimos
3	48		Sistema ProJurid
4	48		Arrecadar Recursos***??? Gerir Tesouraria
5	45		Pagamento de benefício PLANO FAMILIA
6	45		Operar Investimentos
7	36		Atendimento ao conselho fiscal
8	30	GESTÃO DE CONTROLES INTERNOS E RISCOS	Gerir Controles Internos
9	27		Backoffice de investimento
10	27	SUPERVISÃO DE INFORMAÇÕES CADASTRAIS	Gerir Cadastro dos Participantes
11	18		Gerir comunicação interna
12	18	GESTÃO ADMINISTRATIVA	Gerir Recursos Humanos
13	18		Gerir Contratos
14	18		Manutenção predial e segurança
15	18		Gestão de cobrança
16	16	GESTÃO DA JURIDICA	Emissão de parecer
17	15		Portabilidade
18	12		Auditoria
19	12		Revisão de meta de contribuição
20	8		Guarda documental (IN)
21	6		Controle de Dívida das Patrocinadoras
22	4		Pagamento de benefício
23	4		Manutenção de benefício
24	4		Resgate
25	4		Controle de beneficiários / pensionista
26	4		Obito de pensionista
27	4		Gerir Compras
28	2		Relatório Gerenciais
29	2	GESTÃO DE BENEFÍCIOS	Concessão de benefício
30	2		Revisão de benefícios

Figura 6. Problemas identificados e priorizados com a pontuação gerada.

## 5. Ações

Bem, agora é a hora de saber, diante de vários pontos de melhorias identificados, o que já foi realizado pela GETEC e o que está sendo planejado em prol da Fundação.

Nesta seção, apresentaremos, de forma macro, a quantidade de projetos que estão sob a responsabilidade da GETEC e seus respectivos status.

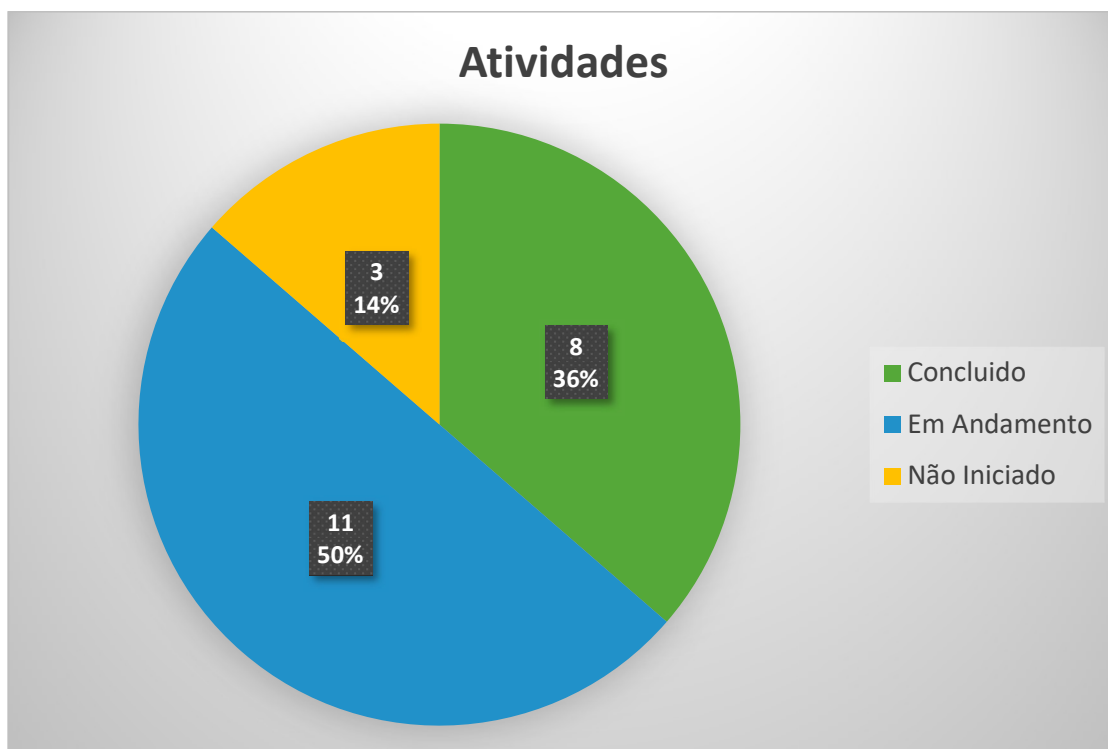


Figura 7. Quantidade de projetos e seus respectivos status

### 5.1 O que já foi e está sendo feito?

Logo abaixo, apresentamos quais são os projetos e demandas que compõem o gráfico acima. Além disso, detalharemos cada projeto com os esforços imputados para que fossem realizadas.

Nº	Atividades	Data Implantação	Situação
1	Implantação da plataforma G-Suíte	25/09/2019	Concluído
2	Implantação do Pipefy – Ferramenta de gestão de processos	25/09/2019	Concluído
3	Análise e diagnósticos das áreas	05/10/2019	Concluído
4	Implantação do projeto nuvem	08/11/2019	Em andamento
5	Implantação do projeto novo parque de servidores	08/11/2019	Em andamento
6	Gerenciamento das demandas do Sistema Previdenciário (Serel)	14/11/2019	Em andamento
7	Implantação do Power BI	27/11/2019	Em andamento
8	Projeto nova Intranet	01/12/2019	Em andamento
9	Implantação do Report Service – Gerador de Relatórios	02/12/2019	Em andamento
10	Implantação do Atlas Governance	04/12/2019	Concluído

11	Projeto de automação no processo de disponibilização de versão dos bancos de dados da Ceres para a Serel	03/01/2020	Concluído
12	Projeto de automação no processo de atualização de versão dos sistemas da Serel		Em andamento
13	Cultura DevOps na GETEC		Concluído
14	Capital Segurado		Não Iniciado
15	Substituição de aplicativos desenvolvidos em Lotus Notes		Em andamento
16	Projeto área restrita		Não Iniciado
17	Projeto novo site institucional		Não Iniciado
18	Integração dos sistemas internos – Promover a eliminação de troca de arquivos entre as áreas		Em Andamento
19	Integração com sistemas externos – facilitar a comunicação com as Patrocinadores por meio de API.		Em Andamento
20	Aquisição de monitores		Concluído
21	Aquisição de computadores		Concluído
22	Configuração dos novos servidores e storage		Em Andamento
23	Projeto atendimento Ceres (CRM Omnichannel)		Não Iniciado
24	Revisão documental		Não Iniciado

### 5.1.1 Implantação da plataforma G-Suíte

A nova forma de acesso aos e-mails da Ceres foi um grande passo rumo ao mundo disruptivo. Ela, também, foi a primeira ferramenta desvinculada do Lotus Notes, bem como a primeira funcionando 100% na nuvem.

A usabilidade do Google Suíte foi absorvida de forma rápida pelos funcionários da Ceres, além disso, viabilizou novos recursos que facilitarão as atividades executadas no cotidiano. Vejam:

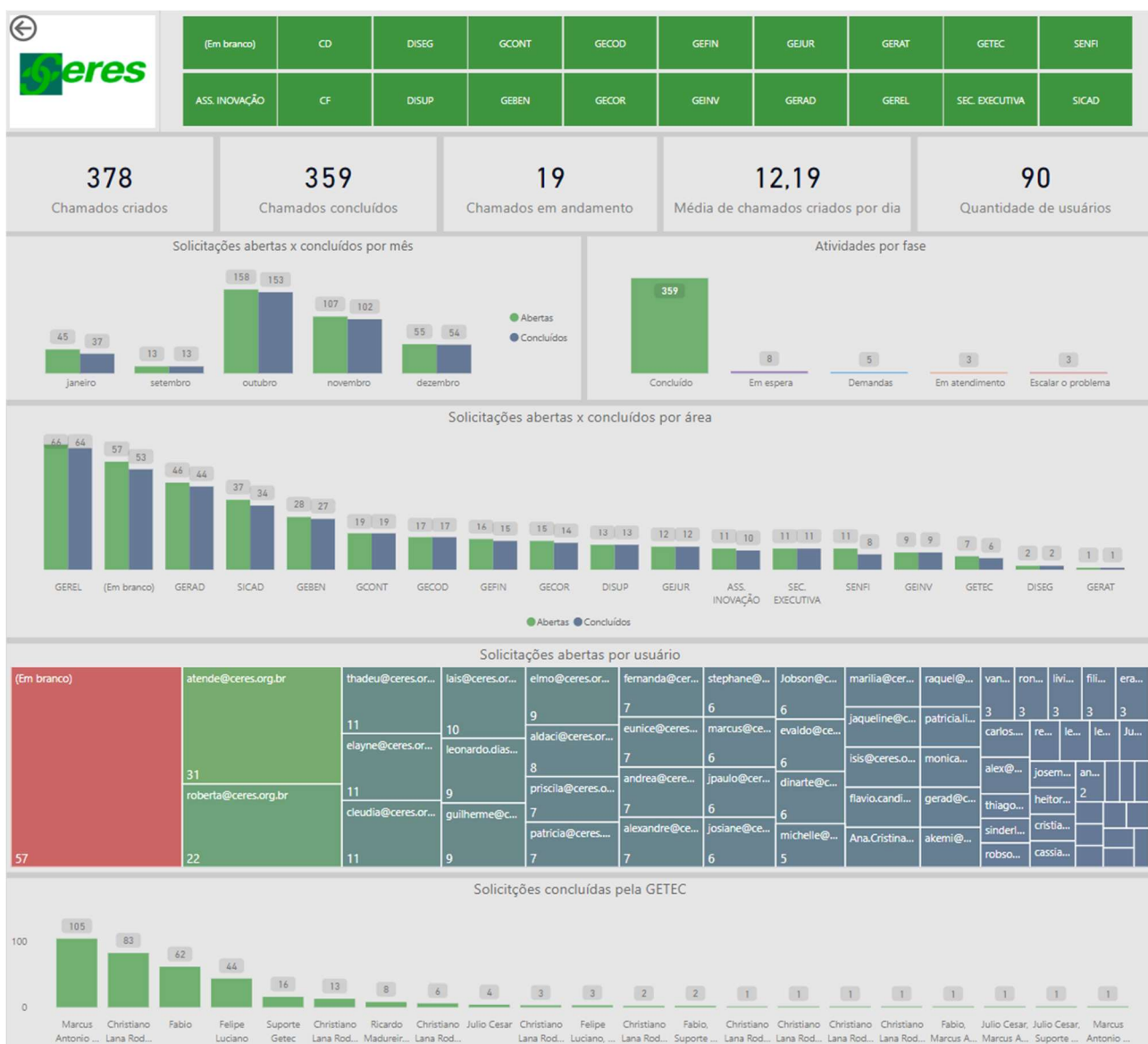
- Google Keep – Lembretes e anotações rápidas;
- Google Planilhas – Gerenciamento e edição de planilhas na nuvem;
- Google Documentos – Gerenciamento e edição de documentos na nuvem;
- Google Hangout – Troca de mensagens entre os funcionários;
- Google Meet – Reuniões de trabalho com o mundo;
- Google Drive – Gerenciamento de arquivos;
- Google Agenda – Gerenciamento de reuniões;

### 5.1.2 Implantação do Pipefy – Ferramenta de gestão de processos

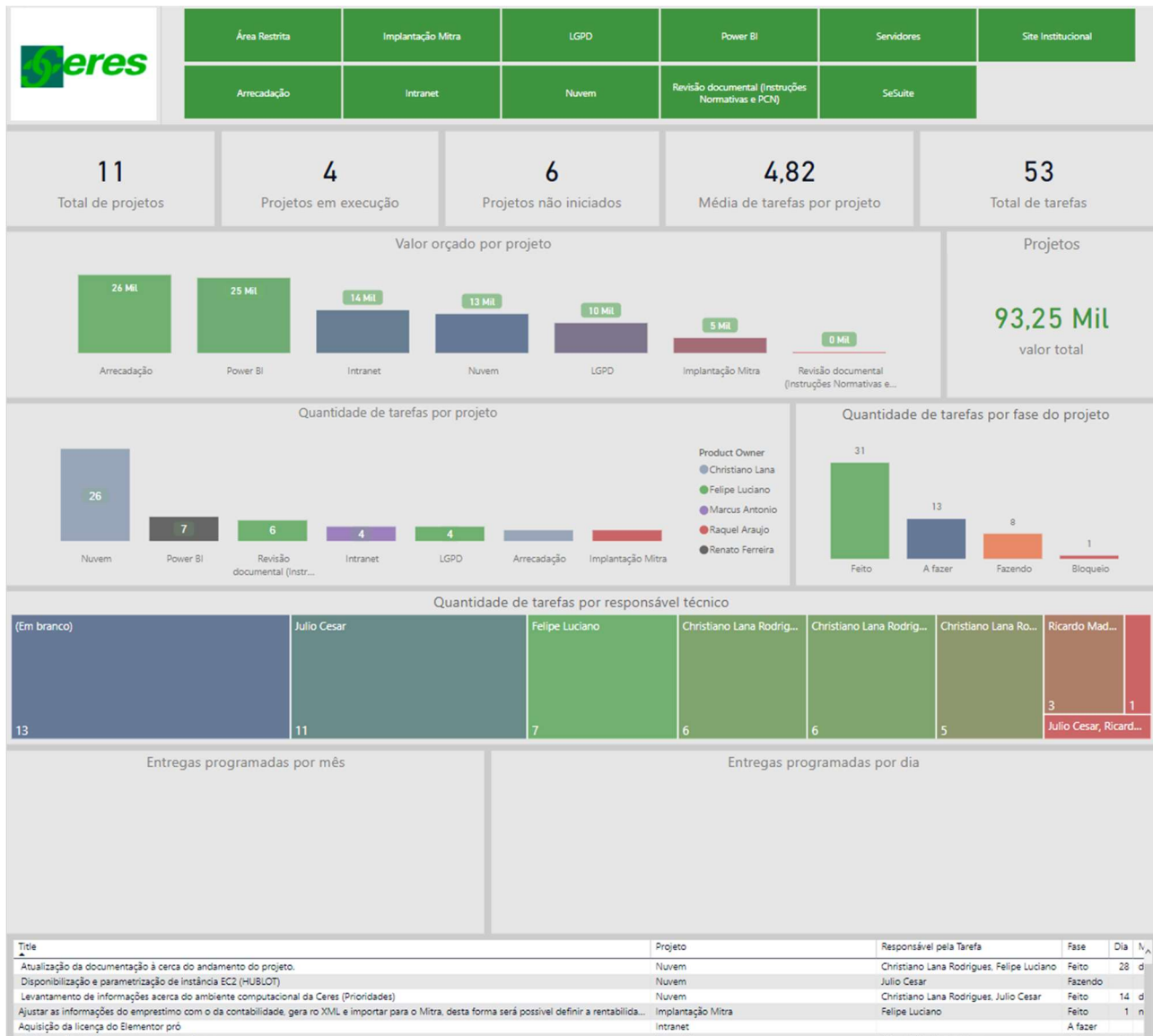
O Pipefy é uma ferramenta de gestão de processos Lean, ela permite que você controle, organize e otimize tarefas, melhorando os resultados.

Com ela, construímos nossa central de chamado, oferecendo a Fundação uma forma ágil de interação e solicitação de demandas à GETEC.

Outra novidade, foi a possibilidade de mensurar as demandas rotineira, identificar gargalos com problemas repetitivos, manter o solicitante atualizado de suas demandas e mensurar o nosso atendimento. Veja:



O Pipefy permitiu, também, a criação de processos enxutos para o acompanhamento dos projetos de responsabilidade da GETEC, veja na imagem a seguir. Com ele, é possível ter de forma clara a quantidade de projetos alocados a gerência, o total em andamento, o total não iniciado, as tarefas em execução, entre outros.



O próximo passo é auxiliar a GERAD – Gerencia de Administração, com a criação de processos enxutos para seu controle de demandas. Nosso objetivo é prover uma nova experiencia com a facilidade no uso, a agilidade no dia a dia, o controle das demandas e ver a satisfação dos funcionários.

Além disso, implantaremos a pesquisa de satisfação do atendimento, desta forma atenderemos mais um ponto de auditoria e ajudaremos a melhoras ainda mais os serviços.

### 5.1.3 Implantação do projeto nuvem híbrida

---

Diante dos desafios para adequação do parque de servidores da Fundação e visando as melhores oportunidades de mercados alinhada à estratégia de crescimento em médio prazo, a GETEC realizou estudo se aprofundando no tema nuvem pública e nuvem privada para fundamentar a melhor opção atinente à Fundação.

Consideramos que uma mudança radical, ou seja, migração de 100% do nosso negócio para uma nuvem pública, requer disciplina, estrutura básica de servidores locais e reanálise da forma de atuação do profissional de redes.

Por não se adequar ao cenário, a GETEC sugeriu a solução de nuvem híbrida, sendo 30% dos recursos operacionais continuar na nuvem privada e 70% dos outros recursos operacionais serem migrados para a nuvem pública.

Consideramos a melhor estratégia, pois a Fundação tem a necessidade de atualização do seu parque tecnológico para manter os 30% dos recursos (*File management, Active Directory, Firewall, Telefonia IP e Ambiente de homologação*) dando uma sobrevida e tranquilidade de mais 5 anos com garantia de suporte especializado. Além disso, migrar os 70% referentes aos nossos aplicativos e sistemas para nuvem pública de forma planejada e com sustentação.

### 5.1.4 Administração das demandas do sistema previdenciário (SEREL)

---

Visando a melhor interação com nossos parceiros e os funcionários da Ceres, a GETEC assumiu o controle de demandas do sistema previdenciário, Serel.

Diante da quantidade de solicitações, da complexidade das demandas, da necessidade de levantamento de requisitos, da necessidade de priorização e controle das entregas, identificamos a oportunidade de implementar, junto à Serel, a metodologia de desenvolvimento Scrum.

O Scrum é o principal framework utilizado para o desenvolvimento ágil de software. Ele é utilizado principalmente quando o projeto é complexo, no qual é muito difícil predeterminar totalmente o que irá acontecer até a entrega final.

A metodologia Scrum é utilizada para organizar e gerenciar projetos utilizando-se dos valores e princípios do manifesto ágil em conjunto com um fluxo e os elementos definidos no framework Scrum.

Destarte, aplicamos alguns desses princípios que vêm dando resultado na interação com a Serel aprimorando a entrega de valor à Fundação.

No gráfico 1, logo abaixo, podemos entender a complexidade dos controles e entregas das atividades. Veja a quantidade de demandas abertas na Serel e seus respectivos tipos das solicitações. O Sistema Serel se mostra bem instável devido ao grande volume de erros apresentado. Vale ressaltar, que o gráfico contempla as informações do período de outubro de 2019 a janeiro de 2020.

**Quantidade de demandas x Status**

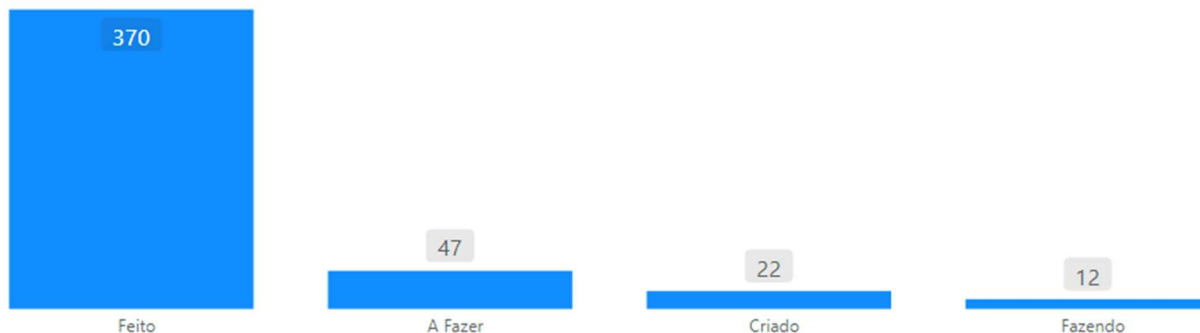


Figura 8. Quantidade de demandas por status

**Quantidade de demandas x Tipo de Solicitação**

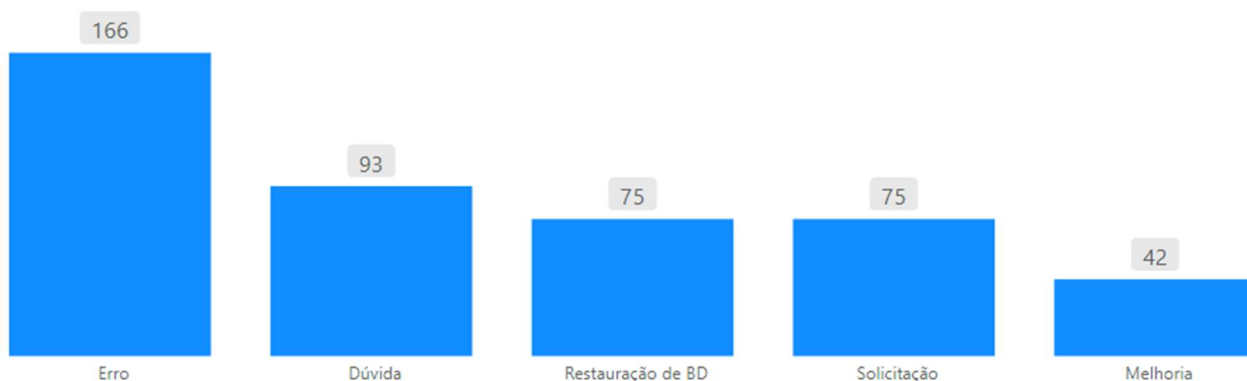
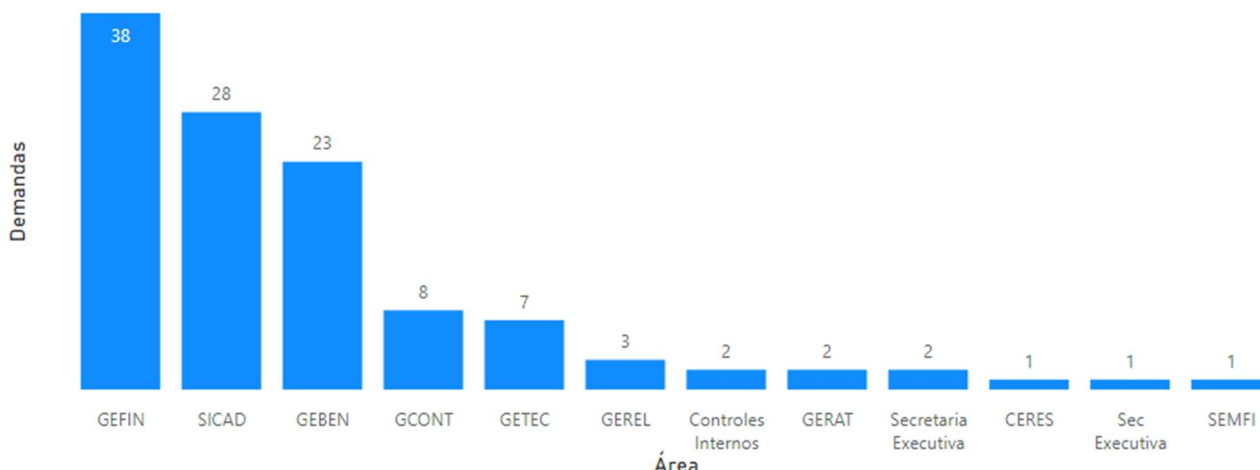


Figura 9. Quantidade de demandas por tipo de solicitação

No próximo gráfico, estamos evidenciando as demandas cuja responsabilidades de gestão estão sendo controladas pela GETEC. Nele é possível visualizar a lista de demandas x áreas para entender o volume de esforço necessário para o desenvolvimento e adequação das soluções no sistema da Serel.

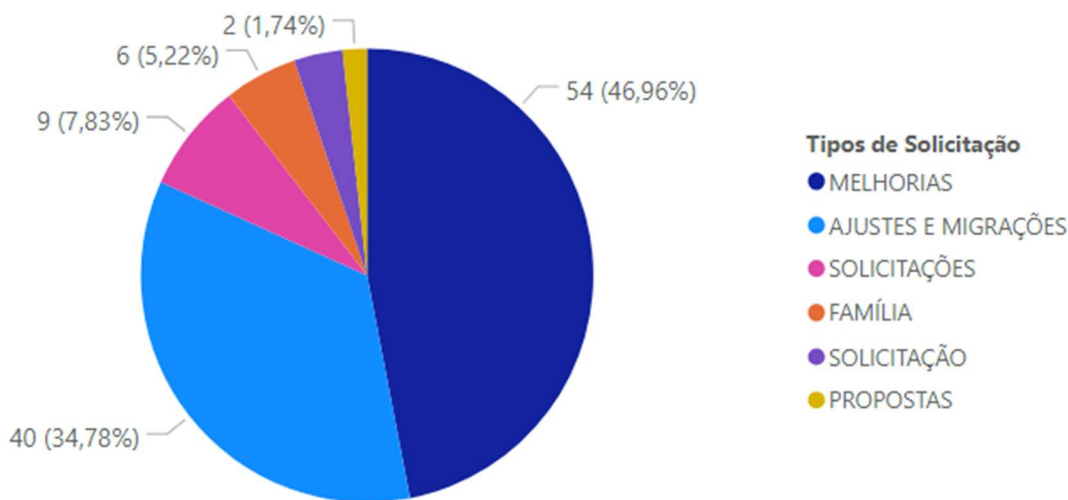
### Demandas x Áreas



Cada uma das demandas passa por uma esteira de produção visando o atendimento pleno das solicitações realizadas. Por exemplo, a demanda priorizada passa pelo processo de análise da equipe GETEC, posteriormente é repassada para a equipe de negócios da Serel com as informações mais detalhadas. Eles iniciam o processo de esclarecimentos dos requisitos, depois é feito o levantamento de esforço, por fim, liberada para que seja priorizada pela GETEC. A priorização é realizada com base nos diagnósticos feito pela área, lá está evidenciado as atividades que agregará mais valor à Ceres.

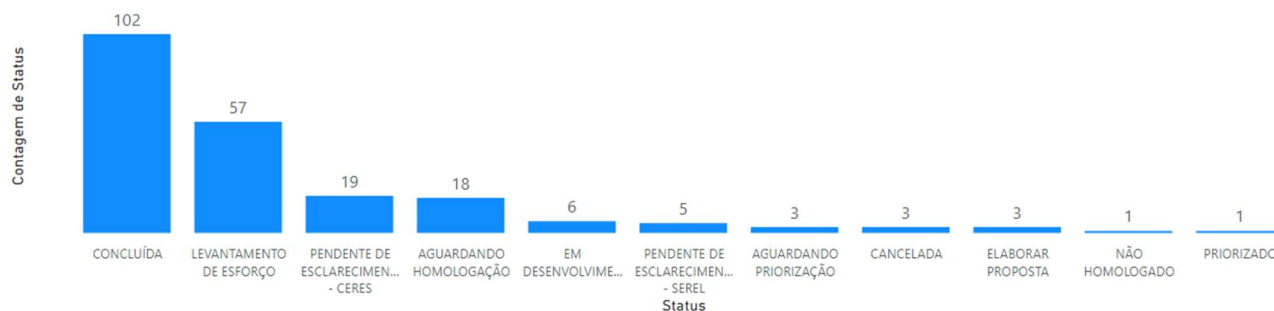
No próximo gráfico, podemos mensurar os quantitativos dos tipos de solicitações referente as demandas gerenciadas que ainda não foram concluídas. Note que a quantidade de necessidades identificadas já é maior que a quantidade de ajustes de migração que precisam ser concluídos. Consequentemente, fica evidente a necessidade de inclusão de novos profissionais no projeto para acelerar o desenvolvimento das necessidades rumo a eficiência da operação, bem como no término das migrações pendentes.

### Quantitativo de tipos de solicitações



Neste último gráfico, evidenciamos o gargalo no avanço das atividades, note a quantidade de demandas que precisam ser analisadas para depois serem desenvolvidas. Esta organização, dá mais transparência ao processo de análise e execução, ela já evidencia que temos gargalos, bem como reforça a necessidade de mais profissionais envolvidos para acelerar as entregas.

### Quantitativo de demandas x Status



Diante desse cenário, elencamos algumas das demandas essenciais que irão melhorar o dia a dia dos funcionários. Nosso trabalho está em identificar e sugerir melhorias nos processos executados pelas áreas tendo como premissa:

- Eficiência - O que pode ser mudado no sistema que agilizará o processo;
- Integração - Para reduzir risco e eliminar esforços desnecessários;
- Melhoria - Ouvir e entender dos usuários as sugestões de melhorias;

Dito isso, listaremos algumas demandas que são importantes para obtenção dos melhores resultados com foco na eficiência, agilidade e melhoria dos processos.

Nº	Atividades	Situação
1	Rever a forma de utilização do sistema sedeia	Concluído
2	Rever a forma de autorização de valores a pagar e a receber	Concluído
3	Rever a forma de interação do sistema Financeiro e Contábil - Empréstimo	Em Andamento
4	Rever a forma de solicitação do empréstimo;	Em Andamento
5	Rever a forma de concessão do empréstimo;	Em Andamento
6	Rever todo o processo de arrecadação e irregularidades	Em Andamento
7	Rever as integrações das áreas com a Contabilidade	Em Andamento
8	Criação de rotina para segregação dos planos nos lançamentos de imóveis para contabilidade	Em Andamento
9	Sistematização do controle de acordos judiciais	Em Andamento

10	Rever a integração do sistema financeiro com o RH	Em Andamento
11	Rever a forma de concessão de benefícios	Em Andamento
12	Centralizar o acesso as informações dos participantes	Não Iniciado
13	Conciliação do E-Financeira	Não Iniciado
14	Implementação de regra junto ao Banco do Brasil para os depósitos não identificados	Em Andamento

### 5.1.5 Implantação do Power BI e Report Service

Inteligência de negócios (ou Business Intelligence, em inglês) refere-se ao processo de coleta, organização, análise, compartilhamento e monitoramento de informações que oferecem suporte a gestão de negócios. É um conjunto de técnicas e ferramentas para auxiliar na transformação de dados brutos em informações significativas e úteis a fim de analisar o negócio.

As tecnologias BI são capazes de suportar uma grande quantidade de dados desestruturados para ajudar a identificar, desenvolver e até mesmo criar uma nova oportunidade de estratégia de negócios. O objetivo do BI é permitir uma fácil interpretação do grande volume de dados. Identificando novas oportunidades e implementando uma estratégia efetiva baseada nos dados, também pode promover negócios com vantagem competitiva no mercado e estabilidade em longo prazo.

As atividades abaixo integram o projeto de Business Intelligence (BI) da Ceres entre o período de 01/10/2019 a 31/01/2020.

Nº	Atividades	Situação
1	Criar o servidor de aplicação para instalação do <i>Tenant</i>	Concluído
2	Criação dos usuários ADM do Power BI e Office 265	Concluído
3	Definição do dashboard inicial	Concluído
4	Configuração do gateway e teste com o <i>Tenant</i>	Concluído
5	Criação do layout para o BI projetados para a Ceres	Concluído
6	Criação do relatório do Balancete	Concluído
7	Criação do relatório de Receita x Despesa Previdenciária	Concluído
8	Criação do relatório do Patrimônio x Composição	Concluído
9	Criação do relatório da Composição da Carteira	Em Andamento
10	Criação do relatório do Quadro Social	Em Andamento

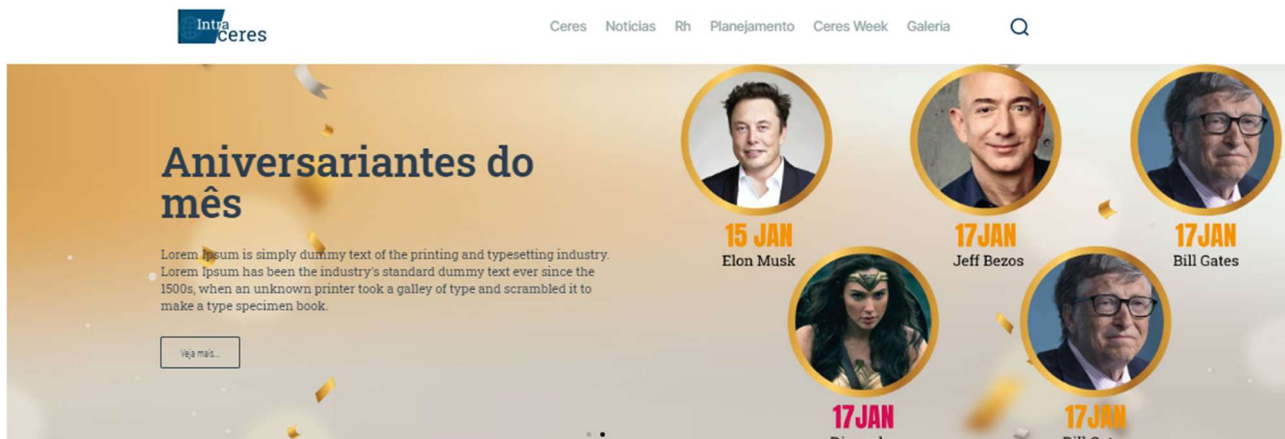
11	Criação do relatório do Rentabilidade x Atuarial	Em Andamento
12	Selfi BI	Não Iniciado
13	Relatórios gerenciais por área	Em Andamento

Outro ponto interessante é a implantação do Report Services. Ele disponibiliza um conjunto de ferramentas e serviços locais para criar, implantar e gerenciar relatórios paginados e móveis, oferecendo solução de forma flexível as informações adequadas aos usuários certos. Além disso, ele permite o acesso a múltiplos banco de dados viabilizando o cruzamento das informações, portanto, permite a melhor análise para tomada de decisões.



### 5.1.6 Nova Intranet

Seguindo a orientação de solução sugerida no diagnóstico realizado pela GETEC, o projeto Nova Intranet nascerá com um layout mais moderno, intuitivo, adaptável as plataformas desktop, mobile e tablet. Vale ressaltar que o projeto está sendo conduzido e desenvolvido por profissional da GETEC. Veja a nova versão.



## Nossas Aplicações

Simplificamos o jeito de você acessar as aplicações ceres.



### 5.1.7 Implantação do Atlas Governance

Ter acesso instantâneo à informação, de qualquer dispositivo, a qualquer momento. Desonerar os gestores da Ceres. Com o Atlas Governance é possível acessar materiais, atas de reuniões passadas, demonstrações financeiras, políticas, procedimentos, planejamento estratégico e quaisquer outros documentos instantaneamente. O Atlas foi a solução encontrada para fortalecer o desenvolvimento da cultura da governança corporativa que é a base para se tornar grande e ter um sucesso longo e estável.

### 5.1.8 Aquisição de monitores e computadores

Diante das novidades expostas pela Ceres Digital, se faz necessário dar todo o suporte aos usuários na utilização dos novos sistemas e recursos disponibilizados. Os monitores ajudaram na visualização dos arquivos digitalizados, ante utilização do papel. Já os computadores visam a substituição dos equipamentos já defasado.

### 5.1.9 Substituição de aplicativos desenvolvidos em lotus notes

Segue a lista de sistemas em substituição ao ecossistema do Lotus Notes. O objetivo é muito simples, permitir que a tecnologia deixe de cuidar do desenvolvimento e gestão de aplicativos que não é de competência da Ceres, por exemplo: gerir o e-mail, gerir documento, enviar SMS, controlar chamados, controlar arquivos. O foco da TI é ser referência em soluções ao que diz respeito à Previdência Complementar. Com essa visão, a equipe deixa de dar atenção a assuntos que já são bem gerenciados por empresas terceirizadas e conseguimos focar no nosso negócio transformando nossos profissionais em analista de negócios.

01	Webmail Equipe WebDoc	<ul style="list-style-type: none"> <li>• G-Suíte</li> <li>• Atlas Governance</li> <li>• Trello</li> </ul>
02	SSI SSR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pipefy - Chamado</li> </ul>
03	Agenda SMS - Email Marketing	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-GOI</li> <li>• RD Station</li> </ul>
04	Módulo de Compras Módulo de Contratos Protocolo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se Suíte</li> </ul>
05	Previdência Complementar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ceres</li> </ul>

Figura 10. Sistemas que foram e serão substituídos.

### 5.1.10 Cultura DevOps e automação

DevOps diz respeito à adequação de processos de desenvolvimento (Dev) e operação (Ops), com o objetivo de estimular o progresso contínuo no seu negócio na área de TI. Isso é importante para conseguir uma maior integração entre os recursos necessários para a elaboração das soluções, reduz o tempo de resposta e, assim, consegue-se uma maior eficácia e eficiência nos processos internos. Normalmente está atrelada às metodologias ágeis, atuando como um recurso complementar.

Os métodos de desenvolvimento ágil são muito importantes para a produção em larga escala de softwares, mas dividem os profissionais em grupos de funções distintas, criando barreiras para a comunicação e gerando rivalidade entre eles. A cultura DevOps visa a remover essas barreiras e a incentivar a colaboração entre os grupos de desenvolvimento e operações.

Em outras palavras, a cultura DevOps favorece a integração da equipe de desenvolvimento com a de operações. Nessa cultura, as barreiras se desfazem e as equipes tornam-se uma, compartilhando processos, ferramentas, recursos e responsabilidades para alcançarem, juntas, as metas e os objetivos organizacionais.

Mais do que isso, a cultura DevOps visa a acelerar os processos, do planejamento ao desenvolvimento de softwares, possibilitando uma entrega contínua e com um elevado grau de qualidade. Nesse caso, podemos dizer que integração, velocidade, entrega contínua e qualidade são as premissas dessa cultura.

O bom disso tudo é que a filosofia imbuída da cultura DevOps pode ser aplicada em diversos contextos. Na Fundação, estamos usando da filosofia para automatizar processos na interação com os parceiros, bem como em atividades rotineiras. Desse modo, é possível tornar a equipe de TI menos ocupada, permitindo focar na análise e identificação de soluções de problemas que agregam valor à Fundação. Ou seja, transformar a equipe de TI em analistas de negócios.

The screenshot shows the Jenkins dashboard at localhost:8080/jenkins/. The main content area displays a table of build jobs:

S	W	Nome ↓	Último sucesso	Última falha	Última duração
●	☀	<a href="#">Backup - Database - Homolog - to - FTP</a>	7 dias 18 horas - #3	N/D	37 segundos
●	☀	<a href="#">Backup - DATABASE - to - FTP</a>	4 dias 19 horas - #10	N/D	10 segundos
●	☀	<a href="#">Backup - DBGEPREV - to - FTP</a>	10 horas - #23	N/D	8 minutos 47 segundos
●	☀	<a href="#">Backup - DBGFIN - to - FTP</a>	10 horas - #50	20 dias - #6	55 segundos
●	☀	<a href="#">Backup - DBSEPARTIC - to - FTP</a>	10 horas - #44	N/D	2,8 segundos
●	☀	<a href="#">Restore - DATABASE - to - Homolog - from - AWS</a>	7 dias 18 horas - #5	N/D	4 minutos 23 segundos
●	☀	<a href="#">Restore - DATABASE - to - Prod - from - AWS</a>	14 dias - #9	15 dias - #3	3 minutos 31 segundos
●	☀	<a href="#">Restore - DATABASE - to - Prod - from - Homolog</a>	11 horas - #47	N/D	1,5 segundos

At the bottom of the page, it says: "Página gerada: 29/01/2020 11h26min50s BRT REST API Jenkins ver. 2.212"

Figura 11. Lista de processo automatizados, sem a necessidade de intervenção humana.

## 5.2 O que será feito?

---

Nesta seção, detalharemos as ações que estão no nosso radar e serão desenvolvidas ao longo deste ano.

### 5.2.1 Capital Segurado

---

Nosso objetivo é sistematizar o cálculo do capital segurado e descentralizar a função hoje gerenciada pela Assessoria de Inovação. Desta forma, permitiremos a integração com nossos sistemas internos, além de dar mais autonomia as pessoas na utilização do recurso.

### 5.2.2 Projeto área restrita

---

Esse projeto visa disponibilizar funcionalidades focadas no auto-atendimento, gerando menos esforço de BackOffice para Fundação, além de proporcionar à nossa Central de Atendimento uma ferramenta que consolide todas as informações pertinente aos Participantes, Assistidos e Pensionistas.

Sendo assim, podemos dar agilidade e simplicidade no atendimento, bem como proporcionar um ambiente seguro e rastreável de todas as operações realizadas de forma que não precisam escalar atendimento de outros canais. O atendimento será transformado com a criação das funcionalidades de alteração cadastral digital, alteração de dados bancários digital, institutos digitais, benefícios digitais, boletos on-line, alteração de percentual digital, solicitação de empréstimos e repactuação digital, entre outras;

### 5.2.3 Projeto novo site institucional

---

Este projeto visa permitir a reengenharia das funcionalidades do portal institucional com o olhar de um profissional de UX - User Experience atinente as novas tendências do mercado. O conceito desta versão terá como base a responsividade, ou seja; o site poder ser acessado a partir de qualquer aparelho conectado à internet (celular, PC, notebook, tablet). Queremos dar alternativas e proporcionar uma nova experiencia aos usuários sempre privilegiando a melhor forma de apresentação das informações.

### 5.2.4 Integrações de sistemas (Internos e Externos)

---

Necessário e extremamente importante é permitir que os sistemas sejam autônomos com o mínimo de intervenção humana. O risco de erros e exposição da imagem da Fundação é enorme quando o processo dependente exclusivamente de arquivos e rotinas manuais para sua operacionalização.

Nosso objetivo, com base na análise realizada, é eliminar a troca de arquivos entre os sistemas internos, bem como facilitar a comunicação com as Patrocinadoras por meio de API dando agilidade aos nossos

processos que envolvem sistemas externos. Com isso, iremos proporcionar uma nova experiência para os Participantes, os Assistidos e os Pensionistas, na utilização dos nossos serviços por meio de uma comunicação mais eficiente, transparente e menos burocrática.

Veja os sistemas que carecem de integração.

Sistemas	E-Prev Web	E-Partic	Sistema Gefin - Financeiro	Sistema Gefin - Contábil	Sistema Gefin - Orçamento	Sistema Gefin - Bens Patrimoniais	Sistema Geempr	Sistema GePrev	Sistema GePrevNet	Sistema Relger	Sistema SeDeiaWeb	Sistema Seim	Sistema E-Financeira	Sistema Totvs RM Labore	Sistema Mitra	Sistema SeSuite	Sistema site Institucional	Sistema Intranet	Sistema Aditus
E-Prev Web	@							S											
E-Partic		@																	
Sistema Gefin - Financeiro			@	X	S		X	X					X						
Sistema Gefin - Contábil			S	@	S	S	S	S			X		X	X		X			
Sistema Gefin - Orçamento			S	S	@														
Sistema Gefin - Bens Patrimoniais			S			@													
Sistema Geempr			X	S			@			S									
Sistema GePrev		S		S				@	S			S							
Sistema GePrevNet		S	X	S					@										
Sistema Relger										@									X
Sistema SeDeiaWeb						S					@						X		
Sistema Seim			X									@							
Sistema E-Financeira													@						
Sistema Totvs RM Labore			X											@					
Sistema Mitra				X					X		X				@				
Sistema SeSuite																@			
Sistema Site Institucional				X													@		
Sistema Intranet																		@	
Sistema Aditus																			@

Figura 12. Mapeamento das integrações necessárias

### 5.2.5 Projeto atendimento Ceres (CRM Omnichannel)

Nosso propósito é a evolução do processo de atendimento e relacionamento com os participantes e instituidores, fazendo uso de modernos canais (URA, WhatsApp, Messenger, Chat Robô, Fale Conosco, E-mail) que permitirão a redução do número de atendimentos pessoais e redução dos custos, possibilitando a escalabilidade no processo. Este se uni aos dois outros projetos área restrita e site institucional.

### 5.2.6 Revisão documental

A Governança de TI tem como foco integrar todos os setores de maneira a potencializar a eficiência das estratégias e alinhar os objetivos da empresa. Neste desafio, podemos elencar algumas das nossas funções:

- Desenvolve políticas, regras e normas para os processos de TI;
- Realiza o monitoramento da aplicação destas diretrizes;
- Prospecta riscos;
- Padroniza processos.

Como parte essencial desta jornada, as políticas, regras e normas precisam ser desenvolvidas em atendimento ao compliance, as exigências da auditoria, bem como dar conhecimento e transparência aos nossos processos. Seguem os documentos que jugamos ser necessários:

Nome	Status
<b>Políticas</b>	
Política de Segurança	
Plano de Contingência de Negócio	
<b>Instruções Normativas</b>	
SUGI 001 - Uso da Internet e Intranet	Concluído
SUGI 003 - Sigilo da Informações	Concluído
SUGI 004 - Cadastro de Senhas	Concluído
SUGI 005 - Armazenamento de Informações	Concluído
SUGI 006 - Tráfego de e-mail acesso à internet e intranet	Concluído
Regimento Interno Do Comitê De Tecnologia Da Informação	Concluído
<b>Manuais Operacionais</b>	
Acesso a sala segura	
Acesso a rede WIFI	
Acesso e utilização da VPN (funcionários e terceiros)	
Cadastro, solicitação e exclusão de permissões na rede e sistemas	
Instalação e manutenção de software	
Desbloqueio e definição de senhas	
Concessão e remoção de privilégios de administrador de máquina local	
Gravação de ligações na rede de telefonia	
Cadastro de usuários na rede de telefonia	
Cadastros de contas genéricas	
Backup em disco da estação de trabalho	
Restauração de informações na rede corporativa	
Acesso privilegiado a servidores e banco de dados	
Download e atualização de software na estação de trabalho	
Gerenciamento de mudanças	
<b>Mapeamentos</b>	
Aplicações	
Sites e Endereços	
Servidores	
Estações de Trabalho	
Dispositivos Móveis (notebook, HD, Pendrive)	
Dispositivos de Rede (Switch)	

Serviços de Rede

Impressoras

Licença de Software

Licença por máquina

Endereçamento IP - Rede de usuários

Endereçamento IP - Rede DMZ

Endereçamento IP - Rede de telefonia

Endereçamento IP - Rede wifi

Endereçamento IP - Rede elétrica (computadores no nobreak)

Telefonia - Informações sobre os ramais

Controle de ponto de redes por andar

Contas e Serviços dos Servidores

Política de Proteção de Dados

#### LGPD

Descrever o processo referente ao tratamento e proteção de dados

Descrever o processo de compartilhamento e transmissão de dados

Descrever restrições de acesso a área segura (sala segura)

Descrever o processo de descarte e registro de equipamentos

Descrever o processo de uso das VPN

Descrever o processo de uso do WiFi

Descrever processo de solicitação de acesso a mídias removíveis

## 6. Conclusão

---

Analisando todo o contexto e fazendo um paralelo com as mudanças notórias no mercado de previdência complementar, na possibilidade de unificação dos órgãos reguladores (Susep e Previc), bem como a possível aprovação de reforma previdenciária. A GETEC vê uma grande oportunidade do Instituto em investir nas filosofias, metodologias e frameworks no qual ditam tendências no mercado.

Entendemos que tecnologia e inovação são as bases estratégicas das grandes empresas e necessárias para a sobrevivência em um mercado que tende a ter drástica mudança. No entanto, tecnologia e inovação têm que estar alinhando com uma cultura que busque constantemente a eficiência, valores que priorizam os colaboradores e sua integração. Essa cultura se baseia na filosofia Lean cujos princípios ágeis incentivam a rápida resposta às mudanças, deixando de lado a burocracia e o excesso de planejamento e valorizando formatos mais simples e métodos conjuntos.

Estamos no caminho e agradecidos com todo o apoio que nos é dado. Investimentos serão necessários, estamos numa fase de constantes mudanças e transformações, precisamos de um time consistente para garantir a continuidade do negócio no prazo. Os esforços estão sendo feitos, as sementes foram plantadas, resta-nos dar continuidades e colher os frutos no futuro.