

Projeto 2.38

Qualidade de Sistemas de Informação na Secretaria da Receita Federal

Rosangela Villela Pedro

Objetivos e Justificativa:

O projeto de implantação do QoSRF teve como objetivo dotar a Secretaria da Receita Federal de uma referência metodológica para desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação.

O QoSRF é baseado no CMM, RUP e na experiência e nas melhores práticas de desenvolvimento da SRF e Serpro.

A busca de maturidade e qualidade na prestação de serviços de informação e informática na SRF motivou a implantação de um processo de desenvolvimento de sistemas de informação do porte do QoSRF.

Metodologia de Execução:

Foram feitos levantamentos de necessidades de grupos específicos que atuam no processo de desenvolvimento de sistemas de informação, considerando o que é preconizado pelo CMM e RUP e na experiência e nas melhores práticas de desenvolvimento da SRF e Serpro.

Diversas ações foram adotadas na Cotec, com o prestador de serviços Serpro, para a implantação do QoSRF, em particular a definição das atividades, papéis, responsabilidades e documentação necessária ao desenvolvimento de sistemas com qualidade, tendo criado, para registro e divulgação destas informações, um sítio orientador que reside na intranet da organização.

No ano de 2003, o Programa Nacional de Qualidade de Serviços de Informação na Secretaria da Receita Federal – QoSRF, foi instituído oficialmente na SRF via Portaria do Secretário como referência metodológica para o processo de desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação e apurações especiais no âmbito da SRF e extensiva aos seus prestadores de serviço.

A adoção dos procedimentos do QoSRF na SRF teve início com os objetos já definidos na macro-atividade de requisitos e a adoção dos artefatos que compõem a especificação de sistemas na SRF.

Resultados Relevantes:

Atualmente todos os sistemas da SRF são desenvolvidos e/ou mantidos utilizando processo de desenvolvimento de software de qualidade e customizado para a realidade da SRF. Resultados levantados no pólo de desenvolvimento do Serpro/Recife – prestador de serviço de informática da SRF, mostra que a introdução desta metodologia de desenvolvimento de software tem contribuído para reduzir o tempo médio das homologações de sistemas, dos erros na fase de teste e pós-implantação, dos custos de manutenções corretivas e aumentado a produtividade (medida em pontos de função/dia) da equipe de desenvolvimento.

Aplicabilidade dos resultados e impactos na infra-estrutura física da instituição:

A solução adotada para o QoSFRF pode ser perfeitamente adotada para outras empresas.

Características inovadoras

Destaca-se a customização da metodologia de desenvolvimento de SW baseada em CMM e RUP para órgão da administração pública federal e aplicação desta metodologia em uma organização pública que não é uma software house.

A metodologia de desenvolvimento de SW é aplicada em diversos momentos da gerência de TIC da SRF. Destaca-se na administração do fluxo de demandas por sistemas de informação, administração de processos corporativos, administração de dados, administração do plano de sistemas, gerência de requisitos, teste e homologação.

Complementarmente o Serpro, que é o principal prestador de serviços da SRF, aplica a mesma metodologia nas fases de implementação, teste e implantação dos sistemas.

Conclusão e Perspectivas

A introdução do QoSFRF na Receita Federal é uma prática que tem contribuído para a construção de uma Governança de Tecnologia da Informação na SRF. Esse projeto assumiu um grau de maturidade na organização que está, inclusive, alavancando a implantação de novas iniciativas de governança. Já está em andamento alguns projetos neste sentido. Podemos citar a gerência de serviços de TIC apoiada pelo modelo de referência ITIL - Information Technology Infrastructure Libray e a gerência de projetos apoiado pelo modelo de referência PMBOK - Project Management

Body of Knowledge, dentre outros.