

Departamento de Trabalho e Pensões do Reino Unido dá assistência essencial aos cidadãos mais rápido com a Red Hat

DWP Digital

Software e serviços

Red Hat® Enterprise Linux®
Red Hat Ansible® Automation Platform
Red Hat OpenShift®
Red Hat Consulting
Red Hat Training

O Departamento de Trabalho e Pensões (DWP) do Reino Unido oferece ajuda financeira e outros serviços para cerca de 22 milhões de cidadãos. A pandemia da Covid-19 fez a procura pelo auxílio do Estado aumentar de maneira forte e repentina. Para responder a esse rápido crescimento, o setor de tecnologia do DWP, o DWP Digital, precisava criar, entregar e escalar os serviços e sistemas de back-end com mais rapidez. O departamento usou o Red Hat Ansible Automation Platform para automatizar os processos manuais e rotineiros das suas equipes e dos cidadãos. Agora, o DWP Digital implanta novos serviços em poucos minutos, e esse processo é aprimorado com insights completos baseados em dados. Para receber a assistência de que precisam, os cidadãos podem acessar informações sobre vários serviços por meio de uma experiência digital unificada.



Governamental

Cerca de **93.500** funcionários
Cerca de **22 milhões** de cidadãos

Benefícios

- ▶ Diminuiu o tempo de implantação de novos serviços de 9 a 10 horas para apenas 15 minutos
- ▶ Simplificou o acesso dos cidadãos a serviços essenciais, incluindo previdência e benefícios trabalhistas
- ▶ Reduziu os custos de infraestrutura de TI
- ▶ Adquiriu habilidades em open source e experiência para encontrar novas maneiras de inovar

“Graças ao excelente suporte da Red Hat, a transformação foi um sucesso e ocorreu no nosso ritmo. Com os insights oferecidos pela empresa, mudamos nossa maneira de trabalhar e adquirimos algumas habilidades que faltavam.”

Nathan Turney
Gerente sênior de entrega ágil,
entrega de produto de integração, DWP Digital,
Departamento de Trabalho e Pensões do Reino Unido

“O contribuinte é quem financia esses serviços. Por isso, é essencial criar e entregar serviços adotando uma abordagem econômica. O uso das soluções open source empresariais da Red Hat é uma parte importante da nossa estratégia de investimento para agregar mais valor com nossa tecnologia.”

—
Nathan Turney

Gerente sênior de entrega ágil,
entrega de produto de integração,
DWP Digital, Departamento de Trabalho
e Pensões do Reino Unido

Entregar serviços financeiros e trabalhistas essenciais para milhões de cidadãos

O Departamento de Trabalho e Pensões (DWP) é o maior do governo do Reino Unido. São mais de 93.500 funcionários que entregam a mais de 22 milhões de cidadãos a cada ano serviços relacionados à previdência e diversos tipos de benefícios trabalhistas, como auxílio em caso de desemprego, doença ou invalidez. O setor técnico do departamento, o DWP Digital, é formado por cerca de 5.000 funcionários que operam e viabilizam a tecnologia e os sistemas de TI subjacentes desses serviços.

Tradicionalmente, as operações das equipes do DWP Digital eram isoladas e incluíam o uso de processos repetitivos nas experiências do cliente e nos fluxos de trabalho internos em todo o ambiente híbrido, incluindo nuvens públicas da Amazon Web Services (AWS), do Google Cloud Platform (GCP) e do Microsoft Azure. Os cidadãos costumavam inserir as mesmas informações pessoais várias vezes para solicitar diferentes auxílios, como benefícios trabalhistas ou o Universal Credit (a principal ajuda do governo para pessoas desempregadas). Havia outros processos complementares que exigiam documentação em papel, como a verificação de identidade. Por isso, os cidadãos também precisavam visitar uma das 600 agências ou enviar as informações necessárias por correio.

De repente, com a pandemia da Covid-19, foi necessário transformar com urgência essas experiências e processos manuais e físicos em fluxos de trabalho automatizados para viabilizar os serviços digitais.

“No começo do período de isolamento, três milhões de cidadãos perderam o emprego. Era essencial oferecer auxílio rápido aos cidadãos desempregados e de baixa renda para que eles tivessem recursos na hora certa para cobrir suas necessidades básicas, como aluguel e alimentação”, disse Jacqui Leggetter, chefe de integração, DWP Digital, Departamento de Trabalho e Pensões do Reino Unido. “Como nossas agências e os correios estavam fechados, nosso departamento não conseguia mais reunir a documentação necessária para processar as solicitações ou oferecer serviços presenciais, como consultoria para busca de emprego.”

Para oferecer rapidamente aos cidadãos uma experiência unificada de serviço digital, o DWP Digital adotou uma abordagem de infraestrutura de TI distribuída. Isso inclui acesso mais amplo aos dados e interfaces de programação de aplicações (APIs) em diversas tecnologias e equipes.

“A distribuição no nosso ambiente de nuvem pública era muito ampla, e havia pouca reutilização, o trabalho era frequentemente duplicado, e os custos eram altos”, disse Dean Clark, diretor técnico, tecnologias de integração, DWP Digital, Departamento de Trabalho e Pensões do Reino Unido. “Nossa meta era criar um ambiente padronizado e uma abordagem de TI mais completa para entregar recursos e serviços essenciais aos cidadãos com mais rapidez e eficácia.”

Criação de uma base escalável e automatizada para centralizar a operação dos serviços com a Red Hat

Depois de avaliar as possíveis soluções, o DWP Digital escolheu o Red Hat Ansible Automation Platform e o Red Hat Enterprise Linux como base da nova abordagem de serviços digitais orientados a eventos.

O Red Hat Enterprise Linux oferece um sistema operacional estável e voltado à segurança para as abordagens de desenvolvimento moderno, além de facilitar o gerenciamento da infraestrutura. Com o Red Hat Ansible Automation Platform, é possível automatizar processos em larga escala usando playbooks legíveis e reutilizáveis em diferentes ambientes e equipes. Além disso, o departamento usa o Kong Gateway no processamento das transações de API e o Apache Kafka no de eventos distribuídos.

“Além da economia que ela oferece, a tecnologia open source ajuda as equipes a começarem logo. Elas aproveitam as melhores ideias e insights tanto dos funcionários quanto da comunidade em geral para criar inovações”, disse Leggetter. “Já conhecíamos a autêntica cultura open source da Red Hat e queríamos aplicá-la à nossa organização para encontrar uma forma de pensar diferente com relação ao nosso trabalho.”

O DWP Digital recorreu à Red Hat Consulting para receber orientações contínuas sobre como otimizar a implantação Red Hat: agora, mais de 50 projetos são executados no ambiente. As equipes também fazem os cursos do Red Hat Training para desenvolver habilidades em Ansible, Red Hat OpenShift e DevSecOps, o que viabiliza o trabalho contínuo e novos esforços. Por exemplo, em um projeto recente, o departamento queria aumentar a produtividade dos funcionários durante a pandemia da Covid-19. Para isso, as equipes usaram o Red Hat OpenShift, nossa plataforma empresarial de aplicações em container do Kubernetes.

“O DWP e a Red Hat inovam juntos. As duas equipes trabalham como uma só e no mesmo local. Isso vai além da relação entre fornecedor e cliente. Estamos trabalhando juntos para criar a plataforma”, disse Leggetter.

Como reconhecimento do sucesso do DWP Digital no uso da tecnologia open source empresarial, o Departamento de Trabalho e Pensões do Reino Unido foi um dos vencedores do [Red Hat Innovation Awards 2022](#).

Centralização de serviços e sistemas para ajudar os cidadãos mais rapidamente

Reduziu o tempo de desenvolvimento e implantação com uma abordagem padronizada e automatizada

Agora, as equipes de desenvolvimento do DWP Digital podem usar o provisionamento automatizado e de autoatendimento com o Ansible Automation Platform para acelerar o acesso a ambientes e recursos em novos projetos. O tempo de implantação de novos serviços diminuiu de 9 a 10 horas para apenas 15 minutos. Além disso, o departamento agora conta com uma plataforma de API automatizada que faz mais de 350 milhões de chamadas por mês.

Com essa base estável e responsiva, o departamento consegue aumentar ainda mais o foco no trabalho colaborativo entre as equipes para planejar, criar e entregar serviços na hora certa para os cidadãos. Por exemplo, depois que algumas mudanças a curto prazo foram implementadas nas políticas do Universal Credit para simplificar o processo de solicitação e aumentar os fundos, o DWP Digital criou e lançou uma API voltada à verificação automatizada de identidades. Esse trabalho foi feito em 2 a 3 semanas, em vez de durar de 5 a 6 meses.

“Com a padronização do nosso processo de implantação de código de produção e o acesso às APIs para automatizar os fluxos de trabalho, podemos usar as informações que já temos para ajudar os cidadãos a receber auxílio com mais rapidez”, disse Clark.

Simplificou o acesso dos cidadãos ao serviço

O DWP Digital usou sua nova infraestrutura Red Hat para ampliar e proteger o acesso aos dados dos cidadãos em todos os sistemas de TI de back-end do departamento. Não é mais necessário preencher vários formulários em papel: em geral, os cidadãos agora só precisam inserir as informações digitalmente uma única vez, e elas são compartilhadas com as agências e serviços relevantes.

“Substituir os processos manuais por uma abordagem de dados automatizada e baseada em API nos ajuda a oferecer serviços digitais relevantes na hora certa. Por exemplo, com nossa nova API de identidade, podemos processar as solicitações do Universal Credit sem precisar de entrevistas presenciais em uma agência local”, disse Leggetter. “Na verdade, automatizamos o processo de solicitação inteiro, até a emissão do primeiro pagamento ao cidadão. As equipes agora se concentram nas atividades mais importantes, como consultoria e benefícios para trabalhadores.”

Reduziu os custos de infraestrutura de TI

Para diminuir os custos de hospedagem, o DWP Digital trocou a operação de serviços diretamente no Amazon Elastic Compute Cloud (EC2) pela execução deles em containers no Red Hat OpenShift. Além disso, com a padronização em modelos comuns de suporte e operação, os setores do DWP diminuíram bastante seus custos.

“O contribuinte é quem financia esses serviços. Por isso, é essencial criar e entregar serviços adotando uma abordagem econômica”, disse Turney. “O uso das soluções open source empresariais da Red Hat é uma parte importante da nossa estratégia de investimento para oferecer os serviços certos pelo melhor preço.”

Insights sobre abordagens de trabalho modernas com a orientação de especialistas

Em parceria com os consultores especializados, instrutores e equipes de suporte da Red Hat, os funcionários do DWP Digital podem explorar as possibilidades da tecnologia open source e as abordagens de trabalho modernas, incluindo práticas ágeis, Team Topologies e plataforma como produto. O DWP Digital também aprimorou as próprias comunidades de práticas (CoPs) e hackathons com o foco na experimentação e inovação open source.

“Graças ao excelente suporte da Red Hat, a transformação foi um sucesso e ocorreu no nosso ritmo. Com os insights oferecidos pela empresa, mudamos nossa maneira de trabalhar e adquirimos algumas habilidades que faltavam”, disse Turney.

Descoberta de novas oportunidades para incorporar as inovações do open source aos serviços governamentais

O DWP Digital atingiu o sucesso com o uso de uma plataforma de aplicações em container centralizada e viabilizada por uma tecnologia de automação fácil de usar. Esse caso inspirou outras equipes a explorar os possíveis benefícios que seus funcionários e os cidadãos podem aproveitar. O departamento também planeja continuar colaborando com a Red Hat para aumentar sua comunidade de desenvolvedores. Por exemplo, com a criação de uma CoP voltada à estratégia de container.

“Estamos lado a lado nessa jornada. Oferecemos novas funcionalidades e escalamos nossos serviços a uma velocidade inédita, mesmo com a demanda maior causada pela pandemia”, disse Leggetter. “Graças ao nosso trabalho com a Red Hat, estamos descobrindo que podemos alcançar muito mais, tanto com relação às nossas equipes quanto aos cidadãos.”

Sobre o Departamento de Trabalho e Pensões do Reino Unido

O Departamento de Trabalho e Pensões (DWP) é responsável por questões de assistência social, auxílios e pensão alimentícia. Como o maior departamento de serviço público do Reino Unido, ele administra a previdência e oferece diversos benefícios trabalhistas a cerca de 22 milhões de cidadãos, incluindo auxílios em caso de doença, desemprego e invalidez.



Sobre o Red Hat Innovators in the Open

A inovação é a alma do open source. Os clientes da Red Hat usam tecnologias open source para transformar não apenas suas próprias organizações, mas também setores e mercados inteiros. O Red Hat Innovators in the Open se orgulha em mostrar os clientes que usam soluções open source empresariais para resolver seus piores desafios de negócios. Quer compartilhar sua história também? [Mais informações.](#)



Sobre a Red Hat

A Red Hat é a líder mundial em soluções de software open source empresariais e utiliza uma abordagem impulsionada pela comunidade para oferecer tecnologias confiáveis e de alto desempenho em Linux, nuvem híbrida, containers e Kubernetes. A Red Hat ajuda os clientes a desenvolver aplicações nativas em nuvem, a integrar aplicações de TI existentes e novas e a automatizar e gerenciar ambientes complexos. [Parceira de confiança das empresas da Fortune 500](#), a Red Hat fornece serviços de consultoria, treinamento e suporte [premiados](#), compartilhando os benefícios da inovação open source com todos os setores. Como um hub de conectividade em uma rede global de empresas, parceiros e comunidades, a Red Hat ajuda organizações a crescer, se transformar e se preparar para o futuro digital.

f facebook.com/redhatinc
 @redhatbr
 in linkedin.com/company/red-hat-brasil

AMÉRICA LATINA
 +54 11 4329 7300
 latammktg@redhat.com

BRASIL
 +55 11 3629 6000
 marketing-br@redhat.com

br.redhat.com
 #F31117_0422

Copyright © 2022 Red Hat, Inc. Red Hat, o logotipo da Red Hat, OpenShift e Ansible são marcas comerciais ou registradas da Red Hat, Inc. e suas subsidiárias nos Estados Unidos e em outros países. Linux® é uma marca registrada da Linus Torvalds nos Estados Unidos e em outros países.