

***Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO***

***RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO  
2010***

I	Mensagem da Administração	02
II	Descrição de Negócios, Produtos e Serviços	04
III	Investimentos	05
IV	Pesquisa e Desenvolvimento	07
V	Produtos e Serviços	14
VI	Informações sobre Responsabilidade Social e Cidadania	18
VII	Reformulações Administrativas	18

## 1. Mensagem da Administração

Ao longo de seus 46 anos, o Serviço Federal de Processamento de Dados – Serpro constituiu-se como o principal provedor de soluções em tecnologia da informação para a administração pública federal brasileira, criando soluções estruturadoras para o governo federal. Uma história marcada por contribuições imprescindíveis para a construção da democracia e da transparência do Estado.

A importância estratégica do Serpro é evidenciada com a integração do Modelo Global de Dados (MGD) à arquitetura e-PING – padrões de interoperabilidade do governo eletrônico brasileiro. A interoperabilidade envolve extenso campo, como a administração pública e os poderes do Estado, o relacionamento entre a sociedade, o governo, a sociedade civil e todo cidadão ou organização envolvido na troca de dados e informações. Como padrão, permitirá ao governo ter uma visão de todos os dados que suportam seus macroprocessos, a partir de uma “camada fina” que ordena seus processos e agentes envolvidos, possibilitando o reuso dos dados, a otimização no desenvolvimento e na evolução de soluções e uma maior agilidade no provimento de informações para a tomada de decisões estratégicas, com menor custo e melhor atendimento às necessidades das partes envolvidas.

O ano caracterizou-se também por apresentar dois cenários contrastantes:

- no plano técnico, os avanços na pesquisa e desenvolvimento tecnológico, destacadamente a incorporação da filosofia do trabalho colaborativo, associada ao uso de soluções baseadas em inovação, plataforma livre e a definição do Processo de Ciclo de Vida de TIC; e
- um novo regramento comercial.

Nosso desenvolvimento técnico, embasado principalmente em soluções de código aberto, evoluiu com iniciativas pioneiras para o governo federal como o Expresso em Nuvem (correio eletrônico), baseado na suíte de comunicação Expresso. O Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT) aprovou o anteprojeto do Centro de Inovação em Computação em Nuvem (CICN). A iniciativa conta com um investimento inicial de R\$ 5 milhões e reúne, em acordo, o próprio MCT, o Laboratório Nacional de Computação Científica (LNCC), a Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão (SLTI/MPOG), Dataprev, SERPRO e Telebrás.

O Projeto Porto sem Papel assume também destaque especial, com o objetivo de prover o governo, as empresas privadas e a sociedade de uma solução nacional de TI para os portos brasileiros. Os sistemas que compõem o projeto podem ser acessados, junto com outras funcionalidades, pelo Portal de Informações Portuárias (PIP). Anuências eletrônicas, controle de posicionamento de navios e gerência de monitoramento de cargas são alguns dos serviços disponibilizados pelo projeto. A partir de sua implantação, o tempo de operacionalização da estadia das embarcações nos portos será reduzido em

25% e o das atividades administrativas e burocráticas de todos os agentes intervenientes do processo portuário, em 60%.

Da mesma forma, ganhou relevância o Sistema Público de Escrituração Digital (Sped). As empresas usuárias passaram de 11.818 (2009) para 141.260 (2010), com grande impacto positivo nas práticas brasileiras de escrituração contábil. Neste período, ficaram ainda disponíveis o Programa Visualizador e o Assinador da Escrituração Fiscal Digital do PIS/Pasep e da Cofins, junto com a versão 1.0.0 de seu guia prático e a versão 2.0.3 do Guia Prático da Escrituração Fiscal Digital, todos ligados a esta evolução do Sped.

A prática de trabalho cooperado foi exitosa, expressa principalmente no *framework* Demoiselle, construído por uma comunidade da qual participam, entre outras: as empresas de TI dos Estados do Paraná (Celepar), Bahia (Prodeb), Pernambuco (ATI), Pará (Prodepa), Minas Gerais (Prodemge), a Caixa Econômica Federal, a Dataprev, a Universidade Federal do Paraná, o Centro de Competência em Software Livre da Universidade de São Paulo, a GOV.tec, e a Datainfo Soluções em Tecnologia da Informação.

A gestão empresarial foi marcada com a implementação das novas normas vigentes no país, que adequaram as práticas contábeis nacionais às normas internacionais. Destacam-se os ajustes em provisões destinadas a potenciais débitos trabalhistas, revisadas e ampliadas, além do reconhecimento dos ganhos e perdas atuariais para os benefícios pós-emprego de responsabilidade da empresa, patrocinadora do fundo de pensão de seus empregados.

No campo das operações, mantivemos e expandimos os serviços e a infraestrutura tecnológica e predial das atividades de suporte. Modernizamos e ampliamos as instalações, com destaque às obras de um novo prédio em Andaraí no Rio de Janeiro. Os investimentos na infraestrutura técnica, que nos anos anteriores já haviam garantido boa situação para serviços prestados, tiveram maior contingenciamento, limitando os gastos àqueles considerados imprescindíveis à continuidade e segurança das atividades.

Na área de gestão de pessoas, o Serpro manteve programas de incentivo a educação superior, educação pós graduada e capacitação e desenvolvimento corporativo, com investimentos que superaram em 10% os valores do ano anterior.

Quanto à responsabilidade social, a empresa firmou definitivamente seu compromisso com a disseminação de boas práticas ambientais ao aderir ao programa Agenda Ambiental da Administração Pública (A3P), lançado pelo Ministério do Meio Ambiente.

Fiel à sua vocação de estar permanentemente atento à inovação e à evolução tecnológica, o Serpro estrutura-se para trilhar caminhos mais sólidos em direção às soluções livres e ao trabalho colaborativo. É com esse espírito que a empresa prepara o terreno para os novos desafios e conquistas que terá pela frente.

## 2. Descrição dos Negócios, Produtos e Serviços

Por sua ampla e notória experiência na prestação de serviços de tecnologia da informação (TI) aos órgãos de governo, o Serpro detém conhecimentos singulares, que lhe permitem integrar soluções, bem como alcançar os objetivos dos seus clientes de maneira segura, continuamente aperfeiçoada e sempre em caráter evolutivo.

A empresa consolidou-se, ao longo de seus 46 anos, aprimorando as tecnologias adotadas por diversos órgãos públicos federais, estaduais e municipais. Promoveu a integração de soluções estruturadoras e de gestão do governo federal, dotadas de características de desenvolvimento, produção, níveis de qualidade, sigilo, transparência e de segurança requeridos pelo governo, distinguindo-se em seu segmento. O Serpro é o fiel depositário de dados governamentais, mantém bancos de dados com abrangência nas áreas tributária, financeira, contábil, orçamentária e de gestão de governo.

A este portfólio, como consequência natural da implementação, uso e expansão do Modelo Global de Dados, o Serpro agrega as ações necessárias para a estruturação de mais um serviço integrador: a Administração de Dados e Processos para o governo brasileiro. Tal empreendimento reforçará as competências atuais da empresa no desenvolvimento de soluções e tecnologias, garantindo ao Estado brasileiro a ampliação do conhecimento sobre seus processos, viabilizando uma maior e melhor integração de soluções.

Com o emprego adequado de soluções estruturadoras, o Serpro vem contribuindo efetivamente para racionalização e modernização de setores estratégicos da administração pública, nas diversas esferas do governo, sem descuidar de sua responsabilidade social e cidadania, área na qual tem papel de destaque na implementação de padrões de acessibilidade e inclusão digital. Para tanto, atua com uma estrutura em rede composta por Unidades de Gestão, distribuídas na sede em Brasília, nas 10 projeções regionais e nos 27 escritórios, onde atuam 7.708 empregados que compõem seu quadro interno de especialistas.

O mercado de atuação da empresa é o setor público, tendo como principal cliente o Ministério da Fazenda, com suas secretarias e demais órgãos correspondendo a 70,01% do volume de negócios da empresa.

### 3. Investimentos

#### 3.1 Principais investimentos em infraestrutura do ambiente operacional

Os investimentos para o atendimento da infraestrutura operacional centram-se na manutenção dos ativos de informática, informação e teleprocessamento, tendo ênfase, dentre outras, as seguintes iniciativas:

- contratação de expansão da capacidade produtiva da plataforma mainframe IBM 210 para os centros de dados de Brasília e São Paulo;
- aumento da capacidade computacional do parque de servidores Mainframe (~ 4.000 mips) e da plataforma distribuída (+ de 600 servidores x86).
- aquisição de servidores;
- aquisição de soluções de auditoria, segurança, segregação de papeis, classificação de informações, criptografia de dados e mascaramento de dados para sistemas da Receita Federal do Brasil;
- upgrade de licenças com cessão de direito de uso por prazo indeterminado (uso permanente) dos produtos da família Adabas/Natural;
- aquisição de servidores e racks para os centros de dados;
- aquisição de subsistemas de discos e directores Fibre Chanel;
- aquisição de placas (switches), cabos e módulos para uso e roteadores;
- aquisição de estações de trabalho desktop.

#### 3.2. Principais Investimentos na infraestrutura logística

No segmento da infraestrutura logística, foram realizadas iniciativas orientadas principalmente ao aperfeiçoamento da segurança física e conforto das instalações. Além de investimentos distribuídos em praticamente todas as instalações do Serpro, podemos destacar:

- instalação de sala cofre para a Autoridade Certificadora em Brasília;
- obras e instalações no centro de dados de Brasília;
- aquisição e instalação de sistemas de refrigeração e construção de galeria no centro de dados de São Paulo;
- obras de recuperação de novo prédio da regional Rio de Janeiro (Andaraí);
- melhorias nas instalações das regionais Fortaleza, Recife, Belo Horizonte e Porto Alegre;

- manutenção de bens móveis veículos e equipamentos em todas as regionais.

### 3.3. Objetivos dos Investimentos

A rápida evolução tecnológica exige das organizações que atuam no campo da tecnologia da informação (TI) respostas proporcionalmente ágeis. Diante deste cenário, é necessário que, ao lado da capacidade criativa das pessoas que fazem o Serpro, garanta-se um arcabouço físico e tecnológico compatível com a necessária evolução dos produtos e serviços gerados. Esta é a forma de se manter a capacidade empresarial, promover as melhorias necessárias ao aperfeiçoamento do atendimento das demandas dos clientes e garantir o crescimento dos volumes e das funcionalidades dos serviços prestados.

Assim, no ano de 2010, em continuidade ao que temos realizado nos anos anteriores, investimos em nossas infraestruturas técnica e logística que suportam a realização dos trabalhos da empresa. O avanço do uso do software livre nestes investimentos continuou sendo uma marca neste período.

Com foco em quatro segmentos, os investimentos objetivaram atender aos centros de dados da empresa, à rede de comunicações, incluindo aqui a segurança das redes, aos processos de administração dos ambientes de TI e à infraestrutura logística empresarial, para a garantia da funcionalidade da empresa e o conforto e segurança dos empregados.

No quadro a seguir apresentamos um quadro com o resumo financeiro destes investimentos.

Variável	2009	2010
Investimento no modelo operacional	R\$ 115.976.012,00	R\$ 91.833.825,00
Investimento na infraestrutura logística	R\$ 15.342.531,00	R\$ 19.101.065,20
Total	R\$ 131.318.543,00	R\$ 110.934.890,20
% de investimentos sobre a receita operacional bruta	8,00%	7,07%

Fonte: SIAFI

## 4. Pesquisa e desenvolvimento

Em 2010, o foco em inovação na empresa foi grande, culminando com a publicação da Política Serpro de Inovação que vai ao encontro do esforço governamental no que diz respeito às políticas de ciência, inovação e tecnologia no Brasil. Esta política instituiu, no âmbito da empresa, diretrizes como fomentar o conhecimento científico-tecnológico, tornar disponíveis tecnologias que facilitem a criação de produtos e processos inovadores, estimular práticas de medição e avaliação da inovação e garantir um processo de disseminação desta cultura.

### 4.1. Conquistas tecnológicas

Apresentamos as conquistas relacionadas com a área de tecnologia. Este conjunto caracteriza-se por ações concluídas em 2010.

#### 4.1.1. Apoio ao desenvolvimento

Implementação de ambientes corporativos, compatíveis entre si, por meio do provimento de infraestrutura adequada para as atividades de desenvolvimento de soluções. Neste contexto, merecem destaque:

- Implantação do Mantis Internet;
- Implantação da Sistemática de Reuso de Componentes, por meio do Processo de Gestão de Componentes de Software e a internalização de ferramenta para sua gestão;
- Seleção da ferramenta ICE SCRUM para gestão Ágil de Projetos. Também cabe destaque para a nova versão do Processo Serpro de Desenvolvimento de Soluções (PSDS).

#### 4.1.2. Correio e mensageria

Lançamento do primeiro serviço em computação em nuvem do governo federal, responsável pela integração da comunicação na administração pública. A solução “Expresso em Nuvem” é baseada na suíte de comunicação Expresso já utilizada pelo Serpro, além de também já ser comercializada com os nossos clientes.

#### 4.1.3. Framework Demoiselle

Ampliação do uso do Demoiselle para 100% nas novas soluções do desenvolvimento (Java e Aplicações Web não distribuídas). Lançamento da primeira versão do processo livre Demoiselle, para orientar o desenvolvimento de software com o uso do *framework*. Disponibilização da versão 2.0, que acompanha as tendências de mercado, e traz como benefícios: possibilidade de

uso de ambiente distribuído; simplificação do uso e mais flexibilidade, em especial para acesso a dados e resolução de erros; e documentação mais completa. Foco em capacitação e ampliação da rede de colaboradores, destacando-se: *workshop* em todas as regionais com foco no Demoiselle como instrumento de reuso; publicação de livro; desenvolvimento de curso de ensino à distância; e divulgação em congressos e visitas técnicas.

#### **4.1.4. Gestão de Redes**

Melhoria do uso da banda disponibilizada pelo Serpro e da qualidade da transmissão por meio do Projeto de Codecs HD.

#### **4.1.5. Atualização de Tecnologia**

Desenvolvimento da modernização da versão servidor de comunicação micro-mainframe (SQLAda) em linguagem "C", com a realização de testes de funcionalidades e de desempenho.

Reestruturação da arquitetura da solução integrada de gerenciamento da plataforma baixa, de forma a comportar os níveis de serviço exigidos e necessários aos ambientes de centros de dados.

#### **4.1.6. Governança de TI**

- Definição dos indicadores de Governança de TI, elaboração da sistemática de ACD da Governança de TI;
- Publicação do plano de implantação do Programa de Governança de TI;
- Publicação do Modelo de Ciclo de Vida de Tecnologia, que consiste em um processo sistêmico que possibilita o acompanhamento, controle e aprimoramento da gestão das soluções tecnológicas.

#### **4.1.7. Conectividade Tecnológica**

Com o objetivo de alavancar a conectividade tecnológica, foi elaborada a documentação de recomendações sobre o uso de Web Services no âmbito do Serpro. O objetivo é subsidiar os direcionamentos e melhores práticas de desenvolvimento de serviços baseados em Web Services direcionados às áreas de desenvolvimento e promover a capacidade de resposta às demandas que tenham Web Services como requisito. Outra conquista foi a internalização do JBOSS Messenger, que permite a integração de sistemas na empresa. O intuito é prover soluções mais robustas ao desenvolvimento para atender demandas de negócio cada vez mais ágeis, integradas e cooperativas.

#### **4.1.8. Mobilidade**

Ampliação da possibilidade de uso de dispositivos eletrônicos em

soluções para cliente por meio de estudos para uso de *smartphones* em sistemas, que incluíram certificação de dispositivos e validação do modelo tecnológico em um piloto.

#### 4.1.9. Negócios

Desenvolvimento do Projeto de Implantação do Processo de Gestão de Continuidade do Negócio, focando nos Sistemas de Missão Crítica (SMC), que auxiliou no esclarecimento dos conceitos de SMC e na definição das prioridades para a atuação estruturada da unidade de Gestão de Serviços.

Publicação do processo de modelagem de negócios para o domínio governamental (versão beta), que organiza o conhecimento relacionado em um conjunto de atividades, artefatos, orientações e papéis.

#### 4.1.10. Pentaho

Internalização do modelo de uso dos processos e as técnicas para utilização da Pentaho Metadata Editor como ferramenta para geração de relatórios Ad Hoc.

Validação e disponibilização de ambientes para nova plataforma em Brasília e São Paulo.

#### 4.1.11. Pesquisa tecnológica

- Definição do projeto do curso de especialização em Governo Eletrônico (Convênio Serpro – ESAF);
- Promoção do II WCGE - Workshop de Computação Aplicada em Governo Eletrônico - fruto da parceria entre a Sociedade Brasileira de Computação (SBC) e o Serpro - <http://www.serpro.gov.br/wcge/>;
- Definição de Arquitetura de Busca para o Serpro - Columbus;
- Consolidação do acordo de cooperação entre Serpro e Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT);
- Aprovação do anteprojeto do Centro de Inovação em Computação em Nuvem (CICN) pelo MCT em acordo inicial de uma rede entre MCT, LNCC, SLTI/MPOG, Dataprev, Serpro e Telebrás.

#### 4.1.12. Qualidade e Teste de software

Implantação da versão inicial do serviço de testes de requisitos não funcionais, propiciando a melhoria qualitativa do produto, mitigando os custos de correções e proporcionando estabilidade ao ambiente de produção.

Adoção do aplicativo web Sonar empregado na gestão de qualidade de código-fonte Java.

Desenvolvimento e internalização de novas versões da ferramenta Testkase, para gerar casos de teste a partir de casos de uso (técnica Model-based Testing).

Criação de padrões de implementação das linguagens Java e PHP para melhorar a legibilidade e manutenibilidade dos códigos.

Implantação do serviço de análise de risco arquitetural, o que permite: avaliar a técnica da construção de sistemas desenvolvidos/adquiridos; verificar o alinhamento às tecnologias padronizadas ou consolidadas; reduzir os riscos de adoção de práticas arquiteturais inadequadas; e aumentar o sucesso de atendimento aos requisitos não funcionais.

Homologação de duas ferramentas livres e elaboração de material para cursos de Testes Unitários.

Melhoria do Catálogo de Serviços de Testes do Desenvolvimento, incluindo, realização de Testes de Estresse e Carga.

#### 4.1.13 Segurança

No campo de segurança foram desenvolvidas ações conforme segue:

- revisão do Modelo de Segurança;
- estabelecimento do processo de Gestão de Continuidade;
- integração da Segurança com o Demoiselle;
- criação de uma rede exclusiva para a realização de backup entre os centros de dados de Brasília, Rio de Janeiro e São Paulo;
- análises de vulnerabilidade em diversos sítios hospedados no Serpro;
- instalação dos ativos de segurança previstos no Projeto de Segmentação das Redes do Serpro;
- assinatura de convênio com a Universidade de Santa Catarina para revisão da AC-Serpro (Autoridade Certificadora);
- implementação do Site Tronco Internet da Regional Rio de Janeiro, o que vai permitir a montagem da contingência da AC-Serpro bem como a hospedagem de serviços da CVM, SUSEP e INPI;
- aquisição e substituição da solução *antimalware* do Serpro e clientes;
- substituição da ferramenta de NAT (PIX) por "nateamento" via firewall provendo redundância para tal serviço;
- incremento significativo na capacidade de armazenamento dos centros de dados, elevando a capacidade para mais de 1 Petabyte de armazenamento, além do controle efetivo das cópias de segurança (backup) e melhoria da capacidade de restauração de dados.

#### **4.1.14. Telefonia IP**

Implantação da telefonia IP no escritório de Rio Branco e a instalação do proxy, interligando a rede de telefonia IP do escritório de Florianópolis à rede de telefonia convencional do Serpro.

#### **4.1.15. Farol**

O projeto adota o conceito de arquitetura integrada de monitoração de serviços. Esta arquitetura garante a interoperabilidade entre todos componentes que participam da monitoração dos serviços. Destacam-se as seguintes entregas em 2010:

- Em parceria com o projeto Demoiselle, efetivou-se um componente que viabiliza a monitoração de aplicações;
- A funcionalidade de árvore gráfica e propagação de eventos baseado no uso de pesos no ambiente Zabbix;
- Novo correlacionador de eventos em substituição à solução proprietária HP OpenView;
- Implementador rápido de consoles especializadas – LEME - , baseado na solução ZABBIX, apoiando o desenvolvimento rápido de novas ferramentas de monitoração;
- Painel Integrado de Monitoração de Serviços, solução agregadora e centralizadora de informações técnicas e gerenciais.

#### **4.1.16. Videoconferência**

Para incrementar o uso dos recursos de videoconferência, adotamos as seguintes ações:

- Customização e implantação do OpenMeetings, um software livre para videoconferências web que permite a realização de reuniões virtuais, apresentações e cursos a distância, através da própria estação de trabalho do usuário;
- Migração da plataforma VLC do Assiste (solução de videostreaming do Serpro) para IceCast (também criou-se o IceGraph, para monitorar e gerar gráficos de audiência) e Gstreamer, para solução dos problemas de administração e de escalabilidade, além do desenvolvimento do plugin WordPress, que automatiza as publicações das transmissões e vídeos gravados do Assiste.

#### **4.1.17. Virtualização de Servidores**

Implementação de solução de virtualização para o Serpro com o objetivo de otimizar recursos de hardware através de compartilhamento de um servidor

físico com vários servidores virtuais independentes e isolados entre si.

## **4.2 Iniciativas em Tecnologia**

As iniciativas empresariais caracterizam-se por ações iniciadas em 2010, e ainda não encerradas, focadas em tecnologia . Abaixo as descrevemos:

### **4.2.1. Automação de processos**

O Projeto de Desenvolvimento da Ferramenta Livre de Automação de Processos (FLAP) visa instituir o desenvolvimento de uma ferramenta livre, para automação de processos, baseado no modelo ITIL®.

### **4.2.2. Gerenciamento Integrado de Serviços**

O projeto Gerenciamento Integrado de Serviços (GIS) irá permitir melhorias relacionadas aos processos de gerenciamento de serviços do Serpro. O projeto promoveu a reestruturação da área responsável pelo Gerenciamento Integrado de Serviços. Implantou a Gestão Corporativa de Incidentes e Centro de Monitoração Integrada (CMI), proporcionando, através da integração entre as áreas envolvidas nos incidentes, maior visibilidade e resolução mais ágil dos incidentes de alta e altíssima severidade que afetam o negócio. Implantou, também, a Gestão Corporativa de Problemas, a Gestão Corporativa de Mudanças e de práticas de gerenciamento de níveis de serviços.

### **4.2.3. Gestão de Redes**

O Projeto de Segmentação visa criar redes internas logicamente isoladas de modo a permitir tratamento diferenciado aos perfis de usuários ou serviços definidos por segmento.

O Projeto de Expansão da Infovia tem como objetivo viabilizar a modernização tecnológica de parte do parque de ativos da Infovia Brasília, assim como permitir a inclusão de novos clientes àquela rede.

O Projeto do anel óptico de Porto Alegre visa interconectar os órgãos de governo federal sediados na capital do Rio Grande do Sul através de uma rede óptica metropolitana.

### **4.2.4. Gestão do Conhecimento**

Criação do projeto de Base de Conhecimento para as atividades do service-desk (serviço de suporte ao atendimento).

Elaboração do projeto de Gestão Eletrônica de Documentos, para implantar um sistema de gestão de conteúdo web permitindo a manipulação, arquivamento, revisão, recuperação, descarte e versionamento dos documentos produzidos na empresa.

Projeto Painel Digital, elaborado com a utilização de softwares livres, visa

a implementação de telões (televisores) mostrando constantemente notícias, informes, avisos e vídeos.

#### **4.2.5. Negócios**

O Projeto de Implantação do Processo de Gestão de Continuidade do Negócio tem como objetivo a criação de planos de respostas a incidentes, em âmbito corporativo, focando nos Sistemas de Missão Crítica (SMC).

#### **4.2.6. Qualidade e Desenvolvimento de Software**

Criação do Processo de Inspeção de Código-fonte, visando garantir a melhoria de qualidade na construção de projetos de software.

Definição de uma arquitetura para o Tamanduá (Mineração de Dados) no Serpro.

#### **4.2.7. Responsabilidade Social**

O projeto Um Computador por Aluno (UCA) tem a finalidade de promover a inclusão digital através da distribuição de laptops educacionais em escolas públicas que se utilizarão do Modelo de Infraestrutura de Rede sem Fio.

O projeto Cidades Digitais consiste na implantação de infraestruturas de comunicação nos municípios com rapidez na implantação, baixo custo de instalação e manutenção. Também criou um Modelo de Infraestrutura de Rede Metropolitana que será referência para os municípios assistidos pelo projeto.

#### **4.2.8. Segurança**

Aquisição de ferramenta de análise de sítios WEB.

Aquisição de solução de backup centralizado para atender aos ambientes descentralizados do Serpro e clientes.

A implementação da solução de Gestão de Identidades proporciona o gerenciamento das funções pertinentes a identidade, visando dar suporte e sustentação aos negócios da organização no ambiente de TI. Reduz os riscos de acessos indevidos, reduz o tempo de atendimento e de alocação dos recursos ao automatizar os processos de habilitação e desabilitação de usuários.

Elaboração de uma solução de segurança focada para os sistemas da Receita Federal do Brasil (RFB), incluindo criptografia, segregação de papéis, auditoria, mascaramento de dados e classificação de informações, o que permitirá o controle mais apurado e maior nível de segurança dos dados dos principais sistemas.

#### 4.2.9 Telefonia IP

O Projeto de Telefonia IP visa a implantação de infraestrutura de telefonia em todas as localidades do Serpro, em substituição aos atuais roteadores de voz. Permitirá a implementação das funcionalidades Voip da suíte de comunicação Expresso e novas funcionalidades em comparação à telefonia convencional.

### 5. Produtos e serviços

O Serpro gerencia serviços para o governo federal em 24 horas por dia durante os sete dias da semana e administra recursos de sua rede de longa distância. São três centros de dados, localizados em Brasília, São Paulo e Rio de Janeiro, havendo nos dois primeiros mainframes a capacidade de processamento de 5.787 mips e 13.932 mips, respectivamente.

Além deste recurso, dispomos de mais de 1.400 servidores de plataforma baixa (Risc, Cisc e Epic) e seis fitotecas automatizadas com capacidade de armazenamento superior a 2 petabytes e 1,353 petabytes de capacidade de armazenamento em discos distribuídos nos três centros de dados, que garantem o funcionamento dos principais serviços e sistemas estruturadores do governo e de serviços para o cidadão, conforme amostra do quadro a seguir.

Produto/Serviço
Certificado Digital
Sistema de Convênios - Siconv
Sistema de Informação das Empresas Estatais (Soest)
Sistema Integrado de Dados Orçamentários (Sidor)
Portal de Compras do Governo Federal-Compras Net
Portal do Exportador
Portal INPI
Relação Anual de Informações Sociais (Rais)
Sistema Federal de Inspeção do Trabalho (Sfit)
ReceitaNet

Registro Nacional de Veículos Automotores (Renavan)
Sistema de Restrições Judiciais On-Line (Renajud)
Sistema de Monitoramento e Registro Automático de Veículos (Simrav)
Sistema Registro Nacional de Carteiras de Habilitação (Renach)
Sistema Registro Nacional de Infrações de Trânsito (Renainf)
Serviços de Rede de Comunicação
Sistema de Administração de Pessoas (Siape)
Sistema de Administração de Serviços Gerais (Siasg)
Sistema de Administração Financeira (Siafi)
Sistema Monitoramento de Estados e Municípios (Simem)
Sistema de Informações Fiscais (SIF)
Sistema de Informações de Custo do Governo Federal (Sicgov)
Sistema de Operações do Tesouro Nacional (SOTN)
Sistema Integrado de Administração Financeira para Estados e Municípios (Siafem)
Sistema Integrado de Administração de Materiais e Serviços para Estados e Municípios (Siagem)
Sistema de Informações Estaduais (Siest)
Sistema de Informações Gerenciais e de Planejamento (Sigplan)
Sistema de Informações Organizacionais do Governo (Siorg)

Sistema de Planejamento de Atividades (Ativa)
Sistema Público de Escrituração Digital (Sped)
Sistema Nacional de Cadastro Rural (SNCR)
Sistema Integrado de Comércio Exterior (Siscopmex)
Sistema de Pagamento On Line (Sispagon)
Sistema Mercante
Sistema Nacional de Passaportes (Sinpa)
Sistema de Acordos Internacionais (SAI)
Sistemas de Imposto de Renda para pessoas físicas e jurídicas
Simplex Nacional
Balcão Virtual do Serviço de Patrimônio da União
Cadastro de pessoas físicas e jurídicas
Portal da Transparência
Portal Rede Governo
Portal SOF
Integração de Dados e Processos de Governo

A seguir, apresentamos alguns dos novos produtos e serviços colocados à disposição de nossos clientes neste ano e seus objetivos básicos:

A Base de Índice Nacional de Condutores – Ampliada (BCA), iniciativa que pretende garantir a segurança de informações já disponíveis para os Departamentos Estaduais de Trânsito (Detrans) de todo o país, tem como objetivo integrar em um único sistema todos os dados relacionados à Carteira Nacional de Habilitação (CNH).

Sistema Malha Fiscal: o novo atendimento permite ao contribuinte com a declaração do Imposto de Renda Pessoa Física (IRPF) em malha, agendar dia, hora e local para entregar os documentos que comprovem as informações

declaradas.

Portal Brasil: idealizado e desenvolvido para romper com os atuais modelos de comunicação digital do governo. A proposta do ambiente é oferecer conteúdo personalizado aos diversos públicos de interesse, reunir em um único espaço mais de 500 serviços de governo eletrônico e promover a interatividade entre usuários e o Estado.

Sistema de Custos do Governo Federal – Sicgov (Fase 1): elaboração para a STN de um piloto do Sistema de Custos do Governo Federal, para explorar as regras e definições a serem aplicadas no gerenciamento de custos da União, em base de dados única. A primeira versão do Sistema inclui os dados dos sistemas de governo Siafi, Siape e Sigplan.

Sistema de Custos do Governo Federal – Sivgov (Fase 2): ampliação da base de dados do Sicgov, contemplando um novo segmento organizacional a partir do Siorg.

DW Síntese: desenvolver uma solução de apoio à decisão para os auditores do Tribunal de Contas da União (TCU).

Sistema do Cartão de Pagamento: contempla a concessão de suprimentos de fundos para os cartões, detalhamento das despesas e prestação de contas.

Sindec II: desenvolvidos novos módulos e evoluir o Sistema de Informação e Apoio à Tomada de Decisão do DNIT.

Comprot Doc Web: módulo que permitirá o tratamento dos documentos da espécie “Circular”.

Migração do CPD da CVM para o Centro de Dados do Serpro/Horto.

Macroprocesso Crédito Tributário: construção de visão integrada do macroprocesso crédito tributário.

Macroprocesso de Planejamento, Orçamento e Finanças – POF: construção de uma visão integrada dos dados que suportam esse macroprocesso sendo ainda, em seu núcleo, incorporada a visão de negócio, a partir de uma camada fina de processos.

Modelo de gestão e governança para o Modelo Global de Dados (MGD), desenvolvido com participação direta dos órgãos disciplinadores no segmento de TI e gestão da administração pública, com objetivo de definir um conjunto de papéis a serem desenvolvidos pelos agentes de governo, Serpro e prestadores de TI, no sentido de garantir a evolução do MGD, mantendo um conjunto de requisitos que assegurem a integração e a integridade.

Módulo de Acompanhamento do MGD: sistema orientado ao acompanhamento dos grandes devedores e devedores de interesse.

Sistema Integrado da Dívida Ativa - Sida: Auxilia a PGFN na atividade relativa à inscrição de débitos com a União, agiliza e otimiza o

processo de cobrança desses débitos, provenientes da Receita Federal e outras origens, além do seu acompanhamento até a realização do respectivo ajuizamento.

Susep: Consultoria em TI, migração do Centro de Dados, produção de sistemas, hospedagem do Sítio da Susep, recepção, processamento e publicação do Formulário de Informações Periódicas (FIP) e acesso às bases CPF e CNPJ.

Migração de 60 sistemas corporativos da Susep para o Serpro.

## **6. Informações sobre Responsabilidade Social e Cidadania**

### **Inclusão Digital**

Em continuidade ao plano de combate à exclusão digital do cidadão e da cidadã, a empresa criou o programa de inclusão digital, com o qual atingiu, em 2010, a expressiva marca de 382 Telecentros implantados no Brasil e 9 no exterior, sendo compostos em média com 11 equipamentos em cada, totalizando 4.180 equipamentos.

No mesmo ano, o Serpro aderiu ao edital de lançamento do Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades – Telecentros.BR, que pretende investir cerca de R\$ 165 milhões na aquisição de equipamentos e mobiliário (R\$ 64 milhões), no oferecimento de conexão em banda larga (R\$ 27 milhões), na concessão de bolsas para formação de monitores (R\$ 57,96 milhões) e na implantação de uma rede de formação (R\$ 16 milhões).

O Serpro é proponente de 72 entidades beneficiárias, que foram consultadas e aceitaram ser parceiras para obter esses benefícios.

O Serpro assinou acordo de cooperação técnica com o Ministério do Desenvolvimento Agrário (MDA), que visa a implantação, gestão e desenvolvimento compartilhado de um sistema integrado de gestão e apoio a telecentros denominado Rede Brasil Digital, que se encontra em fase de formação do grupo de trabalho.

## **7. Reformulações administrativas**

### **Adesão ao programa Agenda Ambiental na Administração Pública – A3P**

Depois de promover diversas iniciativas de estímulo a funcionários e parceiros a adotar princípios e critérios de gestão socioambiental em suas atividades, o Serpro firmou definitivamente seu compromisso com a disseminação de boas práticas ambientais ao aderir ao programa Agenda Ambiental da Administração Pública – A3P, lançado pelo Ministério do Meio Ambiente (MMA).

Como reflexo desta iniciativa, a empresa pretende levar a seus funcionários a reflexão sobre a prática dos 5Rs: repensar, reduzir, reaproveitar, reaproveitar e (se) recusar a consumir produtos que geram impacto negativo ao meio ambiente.