

Serviço Federal de Processamento de Dados - Serpro

Relatório da Administração

2011

Sumário

1. Mensagem da Administração.....	3
2. Descrição dos negócios, produtos e serviços.....	7
3. Investimentos.....	8
3.1 Principais investimentos em infraestrutura do ambiente operacional.....	8
3.2. Principais investimentos na infraestrutura logística.....	10
3.3. Objetivos dos investimentos.....	10
4. Pesquisa e desenvolvimento.....	11
5. Produtos e serviços.....	13
6. Informações sobre responsabilidade social e cidadania.....	17
7. Reformulações administrativas.....	18

1. Mensagem da Administração

O Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro), ao completar 47 anos de existência, consolida-se como o principal provedor de soluções em tecnologia da informação para a administração do Estado brasileiro. Numa história marcada por contribuições imprescindíveis para a construção da democracia e evolução da transparência pública, a empresa continuou desenvolvendo, em 2011, soluções estruturadoras para o governo federal.

O Serpro orientou suas estratégias, ações e políticas para o fortalecimento da empresa. O mapeamento e a redefinição dos processos corporativos, a busca pelo aumento da produtividade, os investimentos em software e na infraestrutura de rede e de dados, a qualificação dos espaços de trabalho e a renovação do quadro de pessoal proporcionaram as condições necessárias para que a instituição vencesse os desafios assumidos.

A importância estratégica do Serpro foi evidenciada com o desenvolvimento, a evolução e a reformulação de sistemas estratégicos do macroprocesso orçamentário-financeiro do governo federal. Alguns dos resultados que colocam a empresa no centro da modernização da administração pública foram: a finalização da versão web do principal módulo do Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal (Novo Siafi), o avanço das soluções que compõem o projeto Porto sem Papel e a construção do Novoex, ferramenta que substituiu o Siscomex Exportação. O Serpro firmou-se, ainda, como peça fundamental na infraestrutura de TI da Conferência Rio+20.

A estrutura montada pelo Serpro para a declaração do imposto de renda possibilitou um número recorde de documentos recebidos. No ano da prestação de contas com o fisco exclusivamente pela internet, foram entregues mais de 24 milhões de declarações pelos cidadãos brasileiros. O visual do programa gerador do IRPF foi reelaborado, oferecendo ao contribuinte uma interface calcada nas melhores práticas do design.

Soluções que transformam o Brasil

A empresa concluiu a primeira etapa da migração do Siafi para o ambiente web. O módulo contas a pagar e receber do novo Siafi foi disponibilizado para a Secretaria do Tesouro Nacional, facilitando o acesso e a utilização do instrumento de execução orçamentária e financeira indispensável a milhares de gestores públicos do país.

O conjunto de sistemas desenvolvidos pelo Serpro para o projeto Porto sem Papel já modifica o dia a dia da comunidade portuária, impulsionando as exportações e importações do país. Com implementação gradual, verifica-se que as tecnologias contribuem para que o tempo gasto no trâmite de informações entre os órgãos anuentes diminua em 60% e o da estadia de embarcações nos portos caia em 25%. No final de 2012, o Porto sem Papel estará presente nos 34 portos marítimos brasileiros.

O novo módulo integrante do Sistema de Comércio Exterior (Siscomex), denominado Novoex, foi desenvolvido, durante o ano de 2011, para substituir o módulo específico de Exportação. Entre as vantagens da evolução está a maior facilidade para a obtenção do Registro de Exportador, documento necessário para vender produtos brasileiros fora do país. O acesso ao Novoex já pode ser feito com certificação digital: mais segurança para o usuário e maior garantia de inviolabilidade do sistema. A solução foi disponibilizada em ambiente web, com nova e amigável interface gráfica.

Outro desafio vencido pelo Serpro, em 2011, foi a criação do sítio de internet de um dos principais eventos de 2012 no mundo: a Rio+20. A Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável marca os vinte anos de realização da conferência sobre meio ambiente, a Eco-92. O portal do encontro internacional reúne diversas funcionalidades e permite aos seus gestores ampla customização das informações disponibilizadas. A empresa também assumiu a prestação de consultoria técnica na elaboração da arquitetura e especificação da infraestrutura tecnológica que proporcionará a conectividade de rede exigida para os diferentes espaços do evento .

Gestão voltada para a eficiência e solidez

O ano caracterizou-se pela busca incessante do Serpro na ampliação e solidez da segurança da informação, uma das principais metas do ciclo 2011 do Planejamento Estratégico. A empresa mapeou e adotou um processo de segurança unificado, estabelecendo mecanismos para a contínua redução de sua vulnerabilidade e, conseqüentemente, dos serviços prestados aos clientes. Assim, foram iniciados os ciclos de aperfeiçoamento e a implantação da segurança corporativa, orientados pela Política de Segurança da Informação.

Igualmente relevante no planejamento estratégico do Serpro, foi a missão de aumentar a produtividade no desenvolvimento de software. A empresa concluiu o processo de mapeamento dos recursos de desenvolvimento e a sistematização da apropriação das horas trabalhadas nesta específica área de atuação.

A gestão empresarial também foi marcada pela consolidação do processo de aquisições, que tem gerado, continuamente, maior economia às compras e contratos firmados pelo Serpro, priorizando a transparência pública. O reconhecimento público desse destacado status ocorreu na sétima edição do Congresso Brasileiro de Pregoeiros. O maior evento de licitações públicas do país concedeu ao Serpro dois prêmios: o de "Maior Pregão em Valor Global" e o de "Melhor Parecer Jurídico". A empresa economizou mais de R\$ 1 bilhão com o pregão premiado no evento.

Infraestrutura

O Serpro manteve o trabalho de qualificação das instalações para dar suporte aos crescentes serviços e às demandas de infraestrutura tecnológica e predial. O Serpro inaugurou uma nova unidade no Rio de Janeiro, no bairro do Andaraí, retomando o crescimento da empresa no Estado fluminense. O investimento estabelece condições de expansão do centro de dados local, e criação de um centro de tecnologias em computação em nuvem. O prédio recebeu 545 empregados, sendo mais de 80% de integrantes da equipe de desenvolvimento de sistemas da regional, maior polo da atividade em toda a empresa.

O projeto Voz Livre, produto que utiliza a tecnologia de comunicação de Voz sobre IP (VoIP) e substitui ramais telefônicos, permitindo economia nos gastos com ligações, teve a sua implantação iniciada em 2011. O novo aparelho permite até três contas de usuário, correio de voz e realização de audioconferências com maior número de pessoas do que o sistema anterior. A rede digital de telefonia foi disponibilizada, em 2011, nos escritórios de Macapá e Rio Branco, nas regionais Fortaleza (anexo), Florianópolis, Rio de Janeiro (Andaraí) e na Sede (prédio principal e anexo).

Pesquisa e inovação

A pesquisa e a inovação vêm ganhando cada vez mais importância no aprimoramento dos produtos e serviços oferecidos pelo Serpro. Em 2011, foram fortalecidos e assinados

convênios com diversas instituições de ensino superior. A empresa participa com o pagamento de bolsas a pesquisadores, com empregados inscritos em programas de doutorado no Instituto Tecnológico da Aeronáutica (ITA) e nas universidades federais de Pernambuco (UFPE), Santa Catarina (UFSC), Minas Gerais (UFMG) e Pará (UFPA).

O relacionamento com a academia é fundamental para inovar. O esforço dos investimentos voltou-se para os estudos em certificação digital, banco e mineração de dados, redes e tecnologias em nuvem, componentização e reúso de software, além de computação aplicada a governo eletrônico e persistência de dados nos ambientes baseados em software livre.

Tecnologias em código aberto

O Serpro desenvolveu uma nova versão do Expresso, suíte de comunicação que reúne e-mail, agenda, catálogo de endereços, workflow e mensagens instantâneas em um único ambiente. Com a evolução, além de uma mudança completa no módulo de agendamento, tornou-se acessível em qualquer dispositivo móvel e totalmente aderente ao modelo de acessibilidade de governo eletrônico (e-Mag).

No decorrer do ano, o Expresso foi adotado por diversos clientes: Ministérios do Planejamento e Fazenda, Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes (Dnit), e a empresa pública Valec Engenharia, Construções e Ferrovias. Outro avanço significativo da solução, gerada exclusivamente com tecnologias livres, foi a atualização de toda a infraestrutura de correio web para adesão aos padrões de computação em nuvem, garantindo um produto moderno, com elasticidade, balanceamento e redundância.

A versão 2 do Framework Demoiselle foi lançada em dezembro de 2010. A plataforma de desenvolvimento livre e aberta provê infraestrutura e arquitetura de referência para construção de aplicações Web em Java. Durante o ano, foi utilizado na construção de importantes produtos da empresa, como o Novo Siafi e o Porto sem Papel. Para isso, foi crucial a sua total compatibilidade com as mais avançadas especificações do Java Enterprise Edition.

O Demoiselle foi largamente difundido para uso e evolução compartilhada tanto no Serpro, quanto na comunidade de desenvolvimento colaborativo. Um grande reforço foi a oferta do curso a distância pela Escola Virtual Serpro. A solução também passou a integrar o Portal do Software Público, ampliando as oportunidades de difusão e acesso.

Gestão de pessoas

O Serpro também apostou, acertadamente, na renovação do quadro de empregados, investindo nas Ações de Preparação para a Aposentadoria (APA). Mais de 800 empregados do topo do ciclo profissional nos planos de carreira da empresa aderiram ao módulo de incentivo do programa. Aliado a isso, a empresa manteve as contratações: somente em 2011, foram convocados 200 novos concursados.

Cidadania

A empresa empreendeu um grande esforço para a criação e distribuição livre e gratuita de um sintetizador de voz, que lê telas para portadores de deficiência visual. Elaborado em parceria com a UFRJ, o LianeTTS transforma texto em áudio, permitindo que pessoas cegas ou com baixa visão tenham acesso ao conteúdo exibido na tela. Uma ação efetiva pela inclusão sociodigital.

Conclusão

A vocação do Serpro é trabalhar na evolução tecnológica para aproximar Estado e cidadão, por meio da inovação e melhoria contínua da prestação de serviços públicos. Ciente do seu papel central na informática pública brasileira e pautada na eficiência, a empresa enfrenta os desafios do presente e do futuro investindo sempre no fortalecimento dos seus processos, tecnologias e pessoas.

2. Descrição dos negócios, produtos e serviços

Por sua ampla e notória experiência na prestação de serviços de 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 47 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, 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 e uma melhor integração de suas 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 11 projeções regionais e nos 26 escritórios, onde atuam 7.448 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, com base nos faturamentos realizados no período a aproximadamente 57% 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 nas seguintes iniciativas:

Aquisição de switches metro ethernet via criação de registro de preço

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. Essa modernização permitirá a substituição de equipamentos mais antigos e já defasados tecnologicamente e a implementação de recursos mais avançados para controle de banda, engenharia de tráfego e qualidade de serviço. Visa elevar o grau de segurança e disponibilidade, a melhoria da performance e o avanço na qualidade dos serviços prestados pelo Serpro através daquela rede.

Aquisição de equipamentos de telefonia IP

A obsolescência do atual serviço de voz corporativo faz necessária a modernização do mesmo e traz oportunidades de consolidar a tecnologia de telefonia IP em software livre, na empresa, gerando economia de recursos e oportunidades de novos negócios para o Serpro.

Aquisição de solução baseada na tecnologia DWDM (Dense Wavelength Division Multiplexing), para compor a Rede Serpro

Este investimento atende ao projeto de Gestão de Continuidade de Negócios e irá contribuir: para a melhoria dos serviços de clientes atuais; na ampliação do número de clientes que possuem aplicações críticas; e para a otimização dos indicadores de disponibilidade do Serpro, o que garante uma melhora na imagem da empresa como provedora de serviços de aplicações críticas para governo.

Aquisição de licenciamento para solução Checkpoint Endpoint Security

Esta aquisição é necessária e justifica-se em função da continuidade da prestação do serviço SAR (Serviço de Acesso Remoto) à Receita Federal do Brasil (RFB). Tal serviço é crítico para o desenvolvimento das atividades de fiscalização e auditoria, pois permite acesso à Intranet da RFB e outros Sistemas internos a partir de qualquer local do mundo.

Além da necessidade de disponibilizar este serviço, existem alguns requisitos especificados pela RFB que somente através da aquisição destas novas licenças poderão ser atendidos. São eles:

- Todo tráfego de VPN client só poderá ser transportado através da conexão criptografada no modo "all tunneling";
- Verificar elementos de segurança quanto às atualizações de software antivírus e anti-spyware;
- Possibilidade de aplicar políticas de segurança;
- Autenticar no diretório proprietário Active Directory, utilizado pela RFB.

Aquisição de unidades de equipamentos para videoconferência de alta definição - CODECs HD

Esta aquisição é necessária e justifica-se em função da descontinuidade da manutenção dos CODECs T880 Clássicos, informada em dezembro último pela empresa detentora do

contrato – Getronics. De acordo com o previsto em contrato, a manutenção somente poderá ser realizada caso a solução prescindir de reposição de peças. Vale destacar que os CODECs T880 Clássicos estão em End of Life (não é possível adquirir novos produtos e não há mais suporte do fabricante a esses equipamentos) e que a última atualização de software desses CODECs foi em janeiro de 2007 (a cada ano, novos protocolos e implementações surgem no mercado). O Serpro dispõe atualmente de 13 unidades T880 Clássicos, sendo que alguns começam a apresentar panes. Logo, apresenta-se a proposta de aquisição de novos componentes para substituição desses equipamentos obsoletos.

Aquisição de licenças perpétuas do software Autocad 2011

A necessidade de 12 (doze) cópias para a área de gestão logística se faz em razão das inúmeras demandas de projetos arquitetônicos e de engenharia, utilizando ferramentas de desenho CAD (Computer Aided Design), além dos recebimentos de projetos em arquivos com extensão DWG, encaminhados pelos fornecedores do Serpro para edição e validação em suas projeções regionais. A sua utilização é permanente e indispensável em inúmeras atividades desempenhadas por aquela área, principalmente neste momento, para o desenvolvimento de projetos prioritários do Serpro nas Regionais Rio de Janeiro (Andaraí), Recife, São Paulo (CPD e Site Backup) e Brasília (Subestação).

Aquisição de estações de trabalho para reaparelhamento interno

As estações de trabalho do tipo desktop destinam-se ao reaparelhamento interno das unidades do Serpro, prioritariamente para substituir as estações atuais que estão com o contrato de garantia de manutenção próximo ao final.

Aquisição de 12 (doze) equipamentos de roteadores

O investimento ocorreu em virtude da necessidade de elevar a capacidade de operação da rede MPLS do Serpro em suas regionais e escritórios, bem como possibilitar a prestação de serviços VPN para novos clientes e aumentar os serviços prestados aos clientes atuais. Para compor e expandir os pontos de presença da rede, fez-se necessária a aquisição de novos roteadores MPLS, de médio e grande porte.

Aquisição de equipamentos roteadores (Inovax)

Esta aquisição é parte do Projeto de Segmentação de Redes do Serpro. O projeto visa dividir e organizar a rede interna do Serpro, provendo melhores serviços e condições de trabalho para as diversas áreas da empresa. Adicionalmente, prevê-se que a segurança será reforçada, ao isolar as partes da rede que contêm os serviços das que contêm os usuários.

Aquisição de módulos de segurança criptográfica (HSM)

O Serpro é uma Autoridade Certificadora (AC) vinculada à infraestrutura de chaves públicas Brasileira (ICP-Brasil) desde 2002 e Prestador de Serviços (PS) de AC para clientes externos (Presidência da República, Casa da Moeda do Brasil e Empresa de Processamento de Dados do Estado do Rio de Janeiro) para o serviço de Autoridade Certificadora. A resolução número 65, de 9 de Junho de 2009 do Comitê Gestor da ICP-Brasil definiu os novos padrões de algoritmos criptográficos da ICP-Brasil, bem como os prazos para adoção destes novos algoritmos, que visam dar maior segurança aos certificados digitais. Estes novos padrões serão utilizados na próxima geração de chaves de AC e de usuário final. Os HSM adquiridos visam substituir os antigos HSM que não possuem suporte para os novos algoritmos criptográficos.

Além destes investimentos outros de menor monta foram realizados durante o período,

conforme lista a seguir:

- Aquisição de switches Metro Ethernet
- Aquisição de scanners de mesa para atender o processo interno do Serpro de certificação digital
- Aquisição de tablet 3G (24 unidades)
- Aquisição de tablets Samsung Galaxy
- Aquisição de notebooks (4 unidades)
- Aquisição de impressoras código de barra (8 unidades)
- Aquisição de mesas digitalizadoras (3 unidades)
- Contratação de atualização da ferramenta Advanced Installer Enterprise / Advanced.
- Aquisição de impressora cd/dvd
- Aquisição de 2 (duas) impressoras multifuncionais
- Aquisição ferramenta de editor de PDF
- Aquisição de impressora grande formato plotter.
- Aquisição equipamentos Ipad (3 unidades)

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:

Infraestrutura de instalações

Foram realizados investimentos, em reformas ou adequações e novas construções, nas instalações físicas do Serpro de forma a melhorar os níveis de serviço. Essas alterações, planejadas para a infraestrutura, objetivaram a modernização das instalações, ampliação da capacidade produtiva, atendimento às demandas dos clientes e absorção de novos negócios. Sua realização está alinhada com as boas práticas de operação e, principalmente, ao crescimento da empresa.

Segurança das instalações e pessoas

Foram realizados investimentos para adequação das instalações, aquisição de equipamentos e execução de serviços que visaram a segurança das pessoas que frequentam tais ambientes e também evitou possíveis prejuízos com acidentes.

Mobiliário e equipamentos diversos

Foram realizados investimentos com a aquisição e/ou reforma de mobiliário e equipamentos diversos, o que proporcionou instalações mais adequadas ao ambiente de trabalho, com conforto para os empregados.

Acessibilidade

Foram realizados investimentos na adequação das instalações para atender as necessidades de acesso de todos os usuários, empregados e visitantes portadores de necessidades especiais.

3.3. Objetivos dos investimentos

A rápida evolução tecnológica exige respostas ágeis das organizações que atuam no campo da tecnologia da informação. Diante deste cenário, é necessário que, ao lado da capacidade criativa das pessoas que fazem o Serpro, garanta-se um ambiente físico e tecnológico compatível com a requerida 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 a ampliação dos serviços prestados.

Assim, no ano de 2011, em continuidade ao que a empresa tem realizado nos anos anteriores, investiu-se nas infraestruturas técnica e logística, segmentos que suportam a realização dos trabalhos da empresa. O avanço do uso do software livre nestes investimentos também foi marca deste período.

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

No quadro a seguir apresenta-se um resumo financeiro destes investimentos.

Variável / Ano	2010	2011
Investimentos no modelo operacional	R\$ 91.833.825,00	R\$ 100.272.541,76
Investimentos em infraestrutura logística	R\$ 19.101.065,20	R\$ 32.757.794,08
Total de investimentos	R\$ 110.934.890,20	R\$ 133.030.335,84
% e investimentos totais sobre a receita	7,07%	8,03%

Fonte: Siafi

4. Pesquisa e desenvolvimento

Em 2011, 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.

A seguir, o relatório apresenta um conjunto de ações desenvolvidas em 2011 que ilustram as conquistas relacionadas com a área de tecnologia.

Anel óptico – Infovia Serpro

O projeto objetiva reduzir a zero o custo de contratação de circuitos para atender ao Ministério da Agricultura; Ministério da Fazenda: PGFN, RFB, CGU, Esaf, GRA; PGFN/Justiça Federal: E-PROC na cidade de Porto Alegre

Monitoramento de temperatura - sala de servidores e sala de ativos de redes

Este projeto visa implementar uma solução de monitoramento da temperatura nas salas de servidores e de ativos de redes da Regional, gerando alertas e relatórios conforme necessidade. Foi implementada uma solução Zabbix (ferramenta com o objetivo de monitorar a performance e a disponibilidade de uma rede ou serviço, com suporte a banco de dados e interface web) para armazenar as coletas e tratar esses dados, de acordo com as ações definidas pelas equipes dos setores.

Gerenciamento de servidor DHCP

O produto foi desenvolvido para melhorar o gerenciamento de servidor DHCP.

Projeto IPv6

Para a sociedade, o IPv6 promove o desenvolvimento econômico, fomenta a criação de novas aplicações e proporciona a inserção de soluções nacionais no cenário global. O governo se beneficia do desenvolvimento tecnológico provocado pelo IPv6, evitando o custo de oportunidade pela participação e competitividade global das novas aplicações e recursos do protocolo.

Embora ainda incipiente, vários serviços já estão disponíveis em IPv6 na Internet, tais como: NTP, Notícias, Webmail, streaming, Web Sites, BitTorrent, FTP e Testes de banda. O IPv6 aprimora recursos de gestão, qualidade e segurança de tráfego e é ideal para ser usado em aplicações em nuvem, devido às características de autoconfiguração, escalabilidade e mobilidade.

Com o uso de IPv6, o Serpro, enquanto empresa estratégica de soluções de TI para o Governo Federal, posiciona-se na vanguarda tecnológica e assume papel de facilitador para os demais entes do governo. Sua adoção cria a oportunidade de absorção de novos negócios e clientes, além de possibilitar a inserção da empresa em processos regulatórios.

Correio e mensageria

O Serpro desenvolveu o ISAC2 para a Gestão de Caixas de Correio. Utilizando Java Demoiselle 2.0, o ISAC2 - Módulo de Gestão de Caixas, tem a finalidade de apoiar a gestão dos correios eletrônicos dos ambientes administrados pelo Serpro. A ferramenta gera informações pontuais sobre o usuário, domínio ou data armazenada em sua base histórica de utilização dos correios. Também apresenta relatórios consolidados de todas as caixas de correio dos ambientes Expresso, Expresso em Nuvem, Exchange 2000, Exchange 2010 e Direto.

Certificação digital

Implementação de novos algoritmos criptográficos nas Autoridades Certificadoras do Serpro e de seus clientes, e implementação de uma Autoridade Carimbadora de Tempo no Serpro. O objetivo deste trabalho foi adequar o sistema de Certificação Digital da empresa aos novos padrões de algoritmos criptográficos estabelecidos pela legislação da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira.

5. Produtos e serviços

O Serpro gerencia serviços para o governo federal 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, sendo que nos dois primeiros estão instalados servidores mainframes cuja capacidade de processamento é de 7.450 mips e 15.722 mips, respectivamente.

Além deste recurso, dispomos de mais de 2.000 servidores de plataforma baixa (Risc, Cisc e Epic), entre físicos e virtuais, e seis fitotecas automatizadas com capacidade de armazenamento superior a 3 petabytes e capacidade de armazenamento em discos distribuídos nos três centros de dados de 1,3 petabytes, que garantem o funcionamento dos principais serviços e sistemas estruturadores do governo e de serviços para o cidadão, conforme amostra do quadro a seguir:

1. Certificado Digital
2. Sistema de Convênios - Siconv
3. Sistema de Informação das Empresas Estatais (Soest)
4. Sistema Integrado de Dados Orçamentários (Sidor)
5. Portal de Compras do Governo Federal (ComprasNet)
6. Portal do Exportador
7. Portal INPI
8. Relação Anual de Informações Sociais (Rais)
9. Sistema Federal de Inspeção do Trabalho (Sfit)
10. ReceitaNet
11. Registro Nacional de Veículos Automotores (Renavam)
12. Sistema de Restrições Judiciais On-Line (Renajud)
13. Sistema de Monitoramento e Registro Automático de Veículos (Simrav)
14. Sistema Registro Nacional de Carteiras de Habilitação - (Renach)
15. Sistema Registro Nacional de Infrações de Trânsito - (Renainf)
16. Serviços de Rede de Comunicação
17. Sistema de Administração de Pessoas (Siape)
18. Sistema de Administração de Serviços Gerais (Siasg)
19. Sistema de Administração Financeira (Siafi)
20. Sistema de Informações Fiscais (SIF)
21. Sistema de Informações de Custo do Governo Federal - (Sicgov)
22. Sistema de Operações do Tesouro Nacional (SOTN)
23. Sistema Integrado de Administração Financeira para Estados e Municípios (Siafem)
24. Sistema Integrado de Administração de Materiais e Serviços (Siad)
25. Serviços para Estados e Municípios (Siagem)
26. Sistema de Informações Estaduais (Siest)
27. Sistema de Informações Gerenciais e de Planejamento - (Sigplan)
28. Sistema de Informações Organizacionais do Governo - (Siorg)
29. Sistema de Planejamento de Atividades (Ativa)
30. Sistema Público de Escrituração Digital (Sped)
31. Sistema Nacional de Cadastro Rural (SNCR)
32. Sistema Integrado de Comércio Exterior (Siscomex)
33. Sistema de Pagamento On-line (Sispagon)
34. Sistema Mercante
35. Sistema Nacional de Passaportes (Sinpa)
36. Sistema de Acordos Internacionais (SAI)

37. Sistemas de Imposto de Renda para pessoas físicas e jurídicas
38. Simples Nacional
39. Portal de Serviço da SPU
40. Sistema Compartilhado de Gestão Patrimonial
41. Cadastro de pessoas físicas e jurídicas
42. Portal da Transparência
43. Portal Rede Governo
44. Portal SOF
45. Integração de Dados e Processos de Governo
46. Sistema Integrado de Acompanhamento de Contratos de Obras (SIAC) – DNIT
47. Sistema Consular Brasileiro (SCI)

A seguir, apresenta-se uma relação com alguns dos novos produtos e serviços colocados à disposição dos clientes do Serpro neste ano:

Sistema de Informações de Custo (SIC)

É um produto desenvolvido em Plataforma DW, utilizando tecnologia Microstrategy, para a Secretaria do Tesouro Nacional (STN). Tem como principais objetivos prover informações de contas correntes contábeis e nota de empenho do Siafi à base de dados integrados, permitindo gerar informações com maior detalhamento e qualidade para apoiar os gestores públicos no gerenciamento de custos.

Projeto Novo Siafi

É um produto desenvolvido para a Secretaria do Tesouro Nacional (STN) em plataforma web e com utilização preponderante de tecnologia livre. A implantação de um novo Sistema Integrado de Administração Financeira (Siafi), com melhorias nas funcionalidades existentes, visa entregar facilidades e flexibilidade, para os gestores públicos, na execução orçamentária, financeira, contábil e patrimonial do governo federal.

Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal (Siafi)

É um sistema desenvolvido em Plataforma Mainframe, utilizando tecnologia de desenvolvimento Natural/Adabas para a Secretaria do Tesouro Nacional. Seu principal objetivo é a implementação de processo informatizado para aplicação da metodologia de estatísticas de finanças públicas, sob o enfoque do Government Finance Statistics Manual-2001 (GFSM), para atendimento ao compromisso assumido entre o governo brasileiro e o Fundo Monetário Internacional.

Sistema de Operações Oficiais De Crédito (O2C)

Desenvolvido para a Secretaria do Tesouro Nacional em plataforma web, utiliza preponderantemente tecnologias livres com o objetivo de efetuar a contabilização dos juros e remunerações provenientes das operações de crédito entre Governo Federal e instituições financeiras.

Sistema Integrado de Atendimento ao Contribuinte (Siscacweb)

Foi desenvolvido com utilização de tecnologia Microsoft .Net 2.0 (ASP.NET), dispendo de servidor web IIS 6, com sistema operacional Windows 2003 Server e servidor de banco de dados Oracle 10g (Sief) para a Receita Federal do Brasil. A arquitetura do Siscacweb possibilita que ele seja acessado por meio da Suíte de Aplicativos da RFB, via intranet, por qualquer usuário devidamente habilitado. O sistema tem por objetivo centralizar todas as informações necessárias ao atendimento dos contribuintes e padronizar procedimentos.

Declaração de Movimentação Física Internacional de Valores (e-DMOV)

Desenvolvido a pedido da Receita Federal do Brasil, o sistema e-DMOV tem por objetivo promover o registro e acompanhamento da entrada e da saída física do Brasil de dinheiro e ouro financeiro (valores) movimentados por instituições financeiras autorizadas a operar em câmbio. Através da ferramenta, as instituições financeiras podem solicitar antecipadamente a formulação da DMOV e todos os demais trâmites junto à RFB para efetivar os controles necessários do transporte até à efetiva averbação do recebimento dos valores.

Sped EFD-PIS/Cofins

Desenvolvido para a Receita Federal do Brasil, seu objetivo é oferecer ao contribuinte a possibilidade de apresentar digitalmente, com transmissão via internet, os registros dos documentos fiscais da escrituração e os respectivos demonstrativos de apuração das contribuições para o PIS/Pasep e a Cofins, e dos créditos da não cumulatividade, bem como outras informações de interesse econômico-fiscais. O sistema pretende simplificar os processos e reduzir as obrigações acessórias impostas aos contribuintes do PIS/Cofins.

Sistema de Levantamento de Eventos de Log (LEL)

O sistema tem por objetivo auxiliar a Receita Federal do Brasil em suas ações de controle e auditoria em seus ambientes informatizados. Com ele é possível pesquisar, de maneira analítica, informações sobre os acessos aos dados de seus sistemas, tais como quantidades de acesso, identificação de usuários, o que foi acessado, tipificações, gargalos operacionais, material de comprovação de suspeitas de desvio de conduta, entre outras informações.

Neste sistema, a solução tecnológica adotada utiliza linguagem Java (webservices), além de Serviço de Mensageria Java para recepção e persistência das mensagens vindas desses webservices. O armazenamento de dados utiliza o Sistema Gerenciador de Banco de Dados Oracle.

Sistema Eletrônico Único de Fiscalização do Simples Nacional (Sefisc)

Desenvolvido a partir de demanda da Receita Federal do Brasil, o sistema provê ao usuário fiscalizador da União, dos estados e dos municípios, condições de efetuar os procedimentos de fiscalização relativos ao Simples Nacional. Contém diversas funcionalidades, tais como documentos de trabalho, consultas (gerenciais, específicas e de integração) e registro da ação fiscal.

A ferramenta é desenvolvida em ambiente web, em arquitetura .Net e modularização de componentes hospedados em servidor dedicado de alta performance. Utiliza Linguagem de programação: Html, Asp.net (C# .net) e Banco de dados: MS-SQLServer.

Siscomex Exportação Web - Módulo Comercial (Novoex)

Para atender o Ministério da Indústria e Comércio, o sistema compreende a fase de captação das informações de todas as operações de exportação do Brasil, abrangendo os processos de Registro de Exportação, Registro de Venda, Registro de Crédito, Tratamento Administrativo, Anuências e integrações com os sistemas de Despacho Aduaneiro, Tabelas Web e Drawback.

O Novoex foi desenvolvido para Sistema Operacional z/OS, versão 1.11, ambiente Mainframe IBM – WebSphere, versão 6.1, com linguagens de programação Java, Natural e banco de dados. O início da produção do sistema ocorreu em 17/11/2010. Em

17/11/2011, foi implantado com todas as funcionalidades previstas para o projeto, substituindo definitivamente o módulo comercial do Siscomex, lançado em 1993 e que operava no Banco Central do Brasil.

Consulta nacional da situação do veículo

Desenvolvido para ambientes de Mainframe/Plataforma Distribuída/Web, o sistema foi demandado pelo Departamento Nacional de Trânsito - Denatran. A solução busca oferecer, ao cidadão, acesso às informações de pendências do veículo a nível nacional.

Consulta das pendências de recall do veículo

Desenvolvido para ambientes de Mainframe/Plataforma Distribuída/Web, o sistema foi demandado pelo Departamento Nacional de Trânsito - Denatran. A solução busca oferecer, ao cidadão, acesso às informações de pendências de recall do veículo.

Integração com os tribunais

Sistema desenvolvido com Linux, Java Demoiselle e SQL Server OnBase para a Procuradoria Geral da Fazenda Nacional (PGFN). Possibilita a consulta do inteiro teor de processos judiciais da União acompanhados pela Procuradoria nos Tribunais Regionais Federais - TRF da 1ª e 2ª região, permitindo o cadastro e atualização dos dados no Sistema de Acompanhamento Judicial.

DW Sinapse - Sistema de Inteligência e Apoio a Políticas e Análises Econômicas

Desenvolvido com uso de PL/SQL - Oracle, Shel Script - Unix e Oracle 11gSEAE para a Secretaria de Acompanhamento Econômico, contém índices originários do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IPCA e IPCA-15), permitindo análise de comportamento da política econômica por meio da avaliação dos relatórios emitidos pelo sistema.

Sistema de Gestão de Eventos (Sigev)

Desenvolvido com uso de Linux, Java, SQL Server 2000, JBDC para a Escola de Administração Fazendária, tem por finalidade o registro e acompanhamento de informações dos participantes e colaboradores em seus projetos.

Novo Portal da Susep

Desenvolvido com Linux, Zope Plone, para a Superintendência de Seguros Privados (Susep) para ser o portal de conteúdo do órgão na internet: www.susep.gov.br.

Videoconferência da Esaf

Desenvolvido para a Escola de Administração Fazendária, objetiva a realização de reuniões virtuais entre duas ou mais localidades, servindo como plataforma para realização de treinamentos, palestras e reuniões, agilizando os processos de trabalho. Serviço baseado no padrão H-323 do ITU-T, garante a interoperabilidade com ampla linha de equipamentos disponíveis no mercado.

Sistema de Execução de Serviços Contratados (Siesc)

O Siesc foi produzido com tecnologia baseada em Java e banco de dados Oracle para o Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes - DNIT. Tem por objetivo permitir aos prestadores de serviço do DNIT enviar, pela internet e em tempo real, as informações relacionadas às medições dos contratos, agilizando o processamento e reduzindo o fluxo de medições de obras até o pagamento. O sistema serve como instrumento de gestão financeira e contratual para o cliente.

Sistema Módulo Georreferenciado

Produzido com tecnologia baseada em ARCGIS, PHYTON e FLEX para o Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes - DNIT, objetiva o acompanhamento gerencial do andamento das obras na malha rodoviária federal georreferenciada. Servirá como um completo painel de controle para o Ministério dos Transportes, DNIT, Superintendências Regionais e Casa Civil.

Sítio Rio+20

O desenvolvimento, adequação e produção do sítio www.rio20.gov.br foi trabalhado com tecnologia Zope/Plone para o Comitê Nacional de Organização Conferência Rio+20 (CNO) do Ministério das Relações Exteriores. Seu objetivo é garantir a divulgação das informações sobre a conferência, a logística para os inscritos na conferência, as notícias da posição do Governo Brasileiro a respeito dos temas, a publicação dos editais de contratação do CNO Rio+20 e seus resultados. Ele também divulgará a programação dos eventos e disponibilizará vídeos e informações multimídia (webcast) em tempo real para divulgação do evento em nível mundial. Após a conferência, os resultados da logística do evento estarão publicados em suas páginas, dando transparência do processo à sociedade.

Atuação geral

Durante o período em análise, a empresa realizou ainda consultorias para seus clientes, ao mesmo tempo em que respondeu com destreza e segurança aos ataques de hackers que foram manchetes na imprensa e tiraram do ar portais de diversas organizações no Brasil e no resto do mundo.

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 2011, a expressiva marca de 423 Telecentros implantados no Brasil e 10 no exterior, sendo compostos em média com 11 equipamentos em cada, totalizando 4877 equipamentos.

Serpro e Telecentros Comunitários

O Programa de Inclusão Digital, contou com a disponibilização de vagas no ambiente de ensino a distância (E@D) da Universidade Corporativa do Serpro (UniSerpro), para capacitação de monitores dos telecentros comunitários. Estes monitores são indicados pelas entidades beneficiárias, possibilitando a formação de agentes da própria comunidade atendida pelo telecentro.

Para esta ação, foi criada, dentro do Grupo de Trabalho de Inclusão Digital, a gestão de capacitação, orientada pela UniSerpro, que mapeou e organizou o conteúdo disponibilizado para os monitores participantes.

A UniSerpro disponibilizou a escola aberta de inclusão sociodigital (<https://inclusao.serpro.gov.br>), com conteúdos colocados à disposição dos telecentros, que tinham no monitor o apoio local para estruturar as ações de formação na comunidade. Este trabalho é parte das ações de sustentabilidade do telecentro, visando dotar o espaço de condições de funcionamento e atendimento às demandas da comunidade.

Em números:

- Conexões do Programa Telecentros.Br: 15 entidades solicitaram conexão;
- Equipamentos novos do Programa Telecentros.Br: 297 equipamentos para um conjunto de 27 entidades beneficiárias;
- Entidades beneficiárias do Programa Telecentros.Br: 58 entidades;
- Entidades beneficiadas pelas doações de equipamentos e cursos de capacitação: 363 entidades;
- Alunos capacitados em o ambiente EAD: 1107;
- Alunos cursando o ambiente EAD: 213;
- Pessoas atendidas no Espaço Serpro Cidadão mensalmente em nossas regionais: 2836;
- Pessoas que utilizam as oficinas de inclusão sociodigital mensalmente nas regionais do Serpro: 478.

7. Reformulações administrativas

O Serpro, com a criação do Escritório de Governança de processos (Egop), deu início ao trabalho de prover visibilidade aos seus processos corporativos, trabalho esse que iniciou nesse exercício com a publicação da modelagem e documentação dos principais processos. Esse trabalho viabiliza a integração sistêmica, com redução do quantitativo de sistemas corporativos que apoiam tais processos, promovendo a diminuição dos custos de gestão interna.