

# SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS - SERPRO

## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO - 2012

### 1. MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

Federal de Processamento de Dados (Serpro), ao completar 48 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 desenvolveu novas soluções estruturadoras para o governo federal e evoluiu outras tantas já existentes.

No último ano, o Serpro fortaleceu ainda mais a sua infraestrutura, realizando um dos maiores investimentos de sua história, com a modernização dos centros de dados, dos ambientes de rede e de segurança da informação. A conclusão do mapeamento e a readequação dos processos corporativos, alcance de maior 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 também foi evidenciada com o desenvolvimento, a evolução e a reformulação de sistemas estratégicos do macroprocesso orçamentário-financeiro do governo federal.

Em 2012, o Serpro entregou à sociedade brasileira diferentes soluções que facilitam o relacionamento entre o governo e a sociedade. O DNIT passou a trabalhar com o acompanhamento em tempo real da situação das obras nas rodovias federais por meio do Boletim Eletrônico de Medição (BEM). O país conta agora também com uma nova interface do próprio Siafi e com os novos módulos do Siscomex: o Siscomex Importação Web e o Novoex, serviços que entraram em produção no ano passado.

Com a estrutura montada pelo Serpro, o Imposto de Renda Pessoa Física (IRPF) quebrou novo recorde após mais de 25,2 milhões de declarações recebidas. Menos de 45% da capacidade computacional da empresa foi exigida na entrega das declarações. Às 21h20 do dia 30 de abril, o Serpro contabilizava cinco mil downloads simultâneos do programa de declaração do imposto de renda. Foram mais de 600 mil pessoas baixando o programa no último dia de acertar as contas com o leão.

No encerramento do IRPF 2012, o Serpro concluiu o processamento de 25.244.123 declarações, no segundo ano das entregas exclusivamente via internet. O último dia registrou a maior quantidade de documentos recebidos: 2,87 milhões, com um pico de 234 mil envios por hora.

Nas compras públicas, as plataformas eletrônicas para o novo regime de contratação diferenciada (RDC) contribuíram na redução em até 70% do tempo médio de um processo licitatório. O comércio internacional brasileiro hoje é mais forte com a ampliação do Porto sem Papel, sistema que diminui os trâmites burocráticos e o gasto com papel nos portos brasileiros.

O desenvolvimento do Sigepe.gov, substituto do Siape, começou em 2012. O tradicional sistema concentra a folha de pagamento de 236 órgãos, mais de 1,5 milhão de matrículas com processamento de mais de R\$ 100 bilhões por ano. Foi também o Serpro o responsável por projetar a infraestrutura de comunicação de dados utilizada na Conferência Rio+20, criando e mantendo em segurança todas as informações do portal do evento.

Para isso, além de investir em pessoas, com contratação de analistas e técnicos, aplicação de cursos presenciais e a distância, tanto para o corpo funcional quanto o quadro de gerentes, o Serpro apostou ainda, na modernização dos seus centros de dados. A empresa aplicou cerca de R\$ 2 milhões para revitalizar o CD original de São Paulo, a exemplo do que já foi feito no de Brasília, que conta hoje com uma configuração de segurança e de leiaute mais moderna.

#### Soluções que transformam o Brasil

O futuro já é presente na atuação do Serpro. Até 2020, o mundo terá mais de 20 bilhões de celulares, tablets e outros dispositivos portáteis conectados à internet. A parceria entre a empresa e a Receita Federal do Brasil rendeu, em 2012, a criação dos dois primeiros aplicativos móveis. O “Pessoa Física”, que permite consultar informações sobre a liberação das restituições das declarações do Imposto de Renda e a situação cadastral de um CPF, está disponível gratuitamente em dois sistemas operacionais, Android e iOS.

O segundo aplicativo é o “Viajantes no Exterior”, por meio do qual o usuário pode, antes de pisar em solo brasileiro, navegar pelos itens “Vídeo informativo”, “Dicas de Viagem”, “Avaliação” e “Assistente DBA”. O programa ajuda a sanar dúvidas sobre quais bens podem ser trazidos do exterior e se há a obrigação de fazer a Declaração de Bagagem Acompanhada no desembarque.

O Serpro, a Receita e o Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio (MDIC) lançaram em 2012 o Sistema Integrado de Comércio Exterior de Serviços, Intangíveis e Outras Operações que produzam variações no Patrimônio (Siscoserv). Por meio da solução, são registrados todos os serviços e intangíveis transacionados entre residentes no país e empresas ou pessoas no exterior.

A ferramenta confere aos órgãos informações de modo objetivo sobre as transações do setor de serviços, apoiando a apuração da real capacidade contributiva dos brasileiros. Uma das facilidades trazidas é que as transações registradas podem ser cruzadas com as já captadas pela administração tributária federal com o intuito de reduzir a sonegação.

O conjunto de sistemas desenvolvidos pelo Serpro para o projeto Porto sem Papel já modifica o dia a dia da comunidade portuária, ao ajudar a reduzir em 25% o tempo de estadia dos navios nos portos e cortar pela metade os 5,8 dias gastos com documentação para exportação de uma carga. Com a expansão de 2012, 29 portos marítimos brasileiros já são atendidos. Ainda em 2013, todos os 34 portos deverão contar com a solução.

Dois módulos integrantes do Sistema de Comércio Exterior (Siscomex): O Novoex, voltado para exportações, e o Siscomex Importação Web entraram em operação em 2012. O primeiro realizou, entre fevereiro do ano passado e janeiro de 2013, 6,3 milhões de registros de exportação. O segundo, por onde transitam informações referentes a mercadorias importadas por empresas no país, registrou – só no mês de julho – dados relativos a mais de US\$ 18 bilhões em bens, acumulando cerca de US\$ 128 bilhões no ano de 2012 até aquele momento.

Outro desafio vencido pelo Serpro foi a administração, com segurança, do sítio de internet de um dos principais eventos de 2012 no mundo: a Rio+20. A Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável marcou os vinte anos de realização da conferência sobre meio ambiente, a Eco-92. A empresa também foi responsável pela consultoria técnica para a elaboração da arquitetura e especificação da infraestrutura tecnológica que proporcionaram 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 consolidação da sustentabilidade econômica, um dos objetivos do ciclo 2012 do Planejamento Estratégico. A empresa atingiu suas metas de recuperação da lucratividade, redução dos custos indiretos e da adequação de receitas e custos de execução dos contratos de serviços.

O Serpro alcançou R\$ 65 milhões de lucro, superando a meta de R\$ 30 milhões. Em relação a 2011, a receita operacional bruta apresentou crescimento de 10,05% e as despesas redução de 11,66%. As principais reduções foram verificadas em despesas com pessoal, depreciação e amortização e em serviços de comunicação, mesmo com a ampliação dos meios de comunicação instalados na rede para tráfego de dados e segurança de operação.

A empresa aumentou a receita em 8,14% com a assinatura de novos contratos e aditivos, bem como a entrega de produtos e serviços dentro dos prazos estipulados. O Serpro também atingiu a redução de 36,6% (a meta era de 30%) dos gastos com diárias e passagens em relação a sua dotação orçamentária. A consolidação da sistemática de cobrança, a reestruturação desse processo e mais a concepção de um processo de avaliação de contratos deficitários indicam a efetividade da gestão de negócios e do tratamento de lacunas na gestão de contratos de receita.

A produtividade do desenvolvimento tecnológico aumenta ano após ano e em 2012 foi ainda melhor. Na linguagem Java/Demoiselle, por exemplo, o Serpro fechou com 12,3 homens-hora para a produção de um ponto de função (HH/PF), um avanço em relação a 2011 (16,90 HH/PF) e 2010 (19 HH/PF).

Na gestão de serviços, que recebeu um dos maiores trabalhos de mapeamento, modelagem, integração e consolidação de processo, a empresa atingiu o percentual de 98,2% no atendimento de demandas de clientes no prazo acordado, superando a meta de 85%.

O Serpro ainda qualificou o processo de contratação, realizando 61,06% das contratações previstas no plano para 2012, superando, assim, a meta de 50% estabelecida no planejamento estratégico. A empresa recebeu dois importantes prêmios na área de licitações públicas na sétima edição do Congresso Brasileiro de Pregoeiros, maior evento de licitações públicas do país: o de Maior Pregão em Valor Global, cujo trabalho efetivo representou uma economia de mais de R\$ 1 bilhão aos cofres públicos; e o de Melhor Parecer Jurídico, com um projeto básico que teve 11 versões até que se chegasse ao nível máximo de aprimoramento, cuidado que gerou os excelentes resultados do processo.

A empresa também deu início ao “Processo Verde”, conjunto de práticas que, ao ser consolidado, evitará a impressão de cerca de um milhão de páginas por ano, com potencial de gerar economia, segurança e impacto positivo ao meio ambiente. A iniciativa foi pensada com uso da certificação digital para garantir transparência e segurança aos procedimentos.

#### Infraestrutura

O Serpro fez um investimento histórico em 2012, com uma cifra que superou R\$ 160 milhões e que foi aplicada nas áreas de infraestrutura de rede, segurança, desenvolvimento e centro de dados. Executou-se uma substituição completa da força computacional de grande porte. Em 2011, a empresa tinha uma capacidade de 24 mil MIPS (*Milhões de Instruções Por Segundo*) e atingiu 30 mil MIPS em 2012. No ano passado, o Serpro passou de 1,3 petabytes de armazenamento para 3,3 petabytes. A organização também cresceu de 2 mil máquinas servidoras para 2,5 mil, com um forte aporte em novas tecnologias, como virtualização e plataformas de nuvem. Evoluiu ainda toda a infraestrutura nos ambientes de rede, com acréscimo de mais de 20%, tanto a LAN quanto a WAN, disponibilizada aos clientes.

O Serpro manteve o trabalho de qualificação das instalações para dar suporte aos crescentes serviços e às demandas de infraestrutura tecnológica. Resultados obtidos com a virtualização do ambiente de produção permitiram uso mais racional dos CD. Houve, ainda, uma maior agilidade na disponibilização de servidores, mais facilidade na substituição de hardware, maior redundância no nível dos servidores e visão administrativa única dos três espaços. O projeto de virtualização possibilitou um incremento de 211% no número de servidores virtuais instalados nestes centros de dados.

Para dar suporte físico à infraestrutura de TIC, a empresa também realizou grandes aportes na área de Logística. Os recursos foram distribuídos por todas as regionais, mantendo as instalações seguras e em funcionamento adequado. O Serpro anunciou e já começou o trabalho de implantação de um novo centro de dados em São Paulo, que contará com a disponibilização do padrão Tier 4, no qual haverá redundância total e aumento da segurança, com 100% de disponibilidade aos usuários.

Além disso, apostou-se na duplicação da capacidade do CD de Brasília, incluindo a construção de uma nova subestação. O prédio 2 do Horto no Rio de Janeiro passou por obras de adequação, com previsão de um novo centro de dados numa área quatro vezes maior que a atual.

#### Pesquisa e inovação

Mobilidade Digital foi o principal tema de pesquisa do Serpro em 2012. Essa prospecção levou a empresa, acertadamente, a desenvolver as soluções móveis de forma nativa, o que significa que cada plataforma recebe um aplicativo especialmente desenhado para ela.

Destá forma, a criação de aplicativos móveis do Serpro é baseada no desenvolvimento nativo, juntamente com o uso baseado em serviços, o que garante que a solução esteja apta a gerenciar o máximo dos recursos do hardware do equipamento do cidadão. Possibilita, ainda, aos técnicos elaborarem um aplicativo que trabalha de forma mais otimizada, fazendo, por exemplo, um gerenciamento de memória mais eficiente.

Outro estudo que avançou no Serpro e servirá de base para soluções em 2013 é o de Inteligência baseada em Localização. Essa vertente acrescenta a dimensão espacial à manipulação de grande quantidade de dados de diferentes fontes, permitindo a interpretação, comunicação ou visualização de vários tipos de informação, como: distribuição de arrecadação por região, informações de aduana, ou maiores contribuintes pessoa jurídica. A visualização espacial das informações extrapola sua apresentação simples em tabelas e gráficos, oferecendo ao usuário uma melhor percepção do conteúdo estudado e ampliando sua capacidade de organizar e compreender fenômenos complexos.

O potencial de soluções que se utilizam de Inteligência baseada em Localização é ainda maior com o crescimento das soluções em tablets e smartphones. Além de apoiar a interpretação dos dados, de acordo com a dimensão de localização, as soluções podem dispor de informações de GPS, do usuário ou dos contribuintes, para agregar mais valor aos dados interpretados. É possível também oferecer aplicativos móveis para auditores da RFB que trabalham em campo, o que garante a oferta de dados para análise e apoio à tomada de decisão a partir de qualquer lugar.

#### Tecnologias em código aberto

Em 2012, o Serpro lançou uma nova versão da suíte de comunicação Expresso, o Expresso Livre V3. A evolução preserva algumas características da versão anterior, mas traz muitas novidades, como a possibilidade de realizar webconferências, pesquisas com filtros mais avançados e uma arquitetura em módulos, com calendário, contatos e mensageria instantânea. A nova configuração oferece ao usuário uma interface mais agradável, que pode ser personalizada de acordo com as suas necessidades.

O Expresso Livre V3 está em uso no Serpro e, ainda nesse primeiro semestre de 2013, deve começar a

migração para os clientes da empresa que fazem uso da versão anterior, como: Ministérios do Planejamento e Fazenda, Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes e a empresa pública Valec Engenharia, Construções e Ferrovias.

Por sua vez, o Demoiselle evoluiu para a versão 2.3.0 em 2012. O framework é plenamente aderente à computação em nuvem e com mobilidade, provendo *web services* para aplicações nativas ou facilitando a criação de *mobile web apps*, sendo ainda possível preparar aplicações para serem implantadas nos principais ambientes em nuvem.

O projeto do arcabouço de desenvolvimento de código aberto foi um dos vencedores do Prêmio e-Gov 2012 na categoria e-Administração Pública. O Prêmio e-Gov foi criado, em 2002, pela Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação (ABEP), e pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. A ferramenta foi utilizada no desenvolvimento de sistemas relevantes como os do Porto sem Papel e o Siscomex Importação Web.

#### **Gestão de pessoas**

O Serpro também apostou na solução de conflitos e na melhora do clima organizacional. Esse norte foi trilhado com a inauguração do Espaço de Conciliação, canal de diálogo que estabelece uma inovadora forma de relacionamento entre a empresa e os empregados. Na prática, o espaço funciona como um ambiente para solução de questões individuais de trabalho de forma ágil, com prazo para deliberações de até 90 dias. Todo o processo de conciliação se dá de forma transparente, com o solicitante sendo avisado sobre cada etapa. O Espaço de Conciliação é um dos marcos do novo momento vivido pela empresa e ilustra a importância que essa administração dá para a resolução de conflitos sem a necessidade do recurso judicial.

Neste mesmo caminho esteve o trabalho de mitigação do passivo trabalhista, que alcançou excelentes resultados no ano passado. Dentro do ciclo 2012 do Planejamento Estratégico, no objetivo “Prover as condições para o desenvolvimento sustentável”, o Serpro obteve um resultado de 5,70% para a meta “Redução Passivo Trabalhista em Relação a 2011”, superando o que fora estabelecido no início do ciclo: 5%.

#### **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 48 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.

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 7.621 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:

##### **Expansão e atualização tecnológica da capacidade produtiva**

Com foco em IBM mainframe, IBM risc e serviços de suporte técnico, expandiu-se a capacidade (em MIPS) dos mainframes de Brasília e São Paulo para atendimento do crescimento vegetativo e de novas demandas.

##### **Aquisição de switches Metro Ethernet interfaces 10 giga**

Viabilizar a modernização tecnológica de parte do parque de ativos da Infovia Brasília, assim como permitir a inclusão de novos clientes àquela rede.

##### **Aquisição de subsistemas de discos**

Atender à demanda de crescimento dos sistemas suportados pelo Serpro, bem como as demandas de novos projetos, tais como o Sistema Público de Escrituração Digital (Sped), Sistema Integrado de Informações Econômico Fiscais (Sief), ambientes de Data Warehouse da Receita Federal do Brasil (DW RFB) e do condomínio, mediante adesão à ata de registro de preços.

##### **Aquisição de subsistemas de discos high-end e midrange**

Atender à demanda de crescimento dos sistemas suportados pelo Serpro, bem como as demandas de novos projetos, tais como o Sped, Sief, ambientes de Data Warehouse (DW) da RFB e do condomínio. Investimentos realizados nas regionais Brasília, Rio de Janeiro e São Paulo.

##### **Aquisição de solução de filtro de conteúdo web**

Substituição e implantação da solução em produção – adquirida em 2002 e instalada no ambiente de centro de dados e tronco internet localizado na Regional Brasília –, para provimento das mesmas estruturas nas regionais São Paulo e Rio de Janeiro, visando à redundância do ambiente de tronco internet provido pelo Serpro a seus clientes.

##### **Contratação de licenças de uso perpétuo de softwares da plataforma Oracle**

Atender à expansão do banco de dados Oracle. Os produtos Oracle foram adquiridos para atender, diferentes serviços.

- Centro de dados da Regional Brasília:

Sistema Integrado de Administração Financeira (Siafi) - Módulo Gerencial, produção do novo Siafi, Gerir, Secretaria do Tesouro Nacional (STN), Sistema Nacional de Cadastro Rural (SNCR-Web), STN - Módulo Fiscal, banco de condomínio de produção Data Warehouse (DW), banco de produção do Sistema de Gestão de Pessoas do Serpro (SGP), banco de carga e produção do Powercenter - extração única do Siafi, banco de produção do Sistema Integrado da Dívida (SID), produção da replicação “Adabas to Oracle” do

Registro Nacional de Veículos Automotores (Renavam), Sistema de Operações do Tesouro Nacional (SOTN) e condomínio Data Warehouse (DW).

- Centro de dados da Regional São Paulo:

Gestão de Identidade e Acesso (OIM), Sistema Integrado de Informações Econômico Fiscais (Sief), Porto sem Papel, SispeiWeb, Data Warehouse da Receita Federal do Brasil (Data Warehouse (DW) RFB), Harpia, Sistema Integrado de Monitoramento e Registro Automático de Veículos (Simrav), Sistema Unificado de Administração de Processos da Justiça do Trabalho (Suap/JT) e o Sared.

##### **Aquisição de solução de virtualização**

Visou a atender ao objetivo estratégico do planejamento do Serpro (2012) de consolidação e gerenciamento de recursos dos ambientes de produção da empresa nos centros de dados em Brasília, Rio de Janeiro e São Paulo, por meio da disponibilização de máquinas virtuais em uma única máquina física. Possibilita oferecer, às unidades de negócio, servidores de produção individuais, sob a gestão administrativa das unidades de infraestrutura.

##### **Expansão da solução de armazenamento de conteúdo fixo Hitachi content platform**

Ampliação do armazenamento de conteúdo fixo para atendimento ao Sped.

##### **Cessão de direito de uso de produtos IBM**

Trata-se da contratação de cessão de direito de uso por prazo determinado (não permanente) e por prazo indeterminado (permanente), subscrição e suporte (S&S) e serviços de suporte remoto (telesuporte) de produtos IBM, em função do crescimento da capacidade dos servidores mainframe nas regionais Brasília e São Paulo.

##### **Aquisição de itens de solução de rede de comunicação de dados em protocolo IP/MPLS, referente a sistemas auxiliares da rede IP, composta por equipamentos de comutação de dados, servidores e softwares**

Aprimoramento do sistema de segurança dos sites internet do Serpro nos ambientes de São Paulo, Rio de Janeiro e Brasília, com provimento de ferramenta para conter ataques de negação de serviço e de mitigação de eventos em São Paulo e Brasília.

##### **Aquisição de solução de gerenciamento de riscos e atualização de licenças do Risk Manager- Módulo**

Necessidade de solução completa de gerenciamento de riscos, atualização de versão proprietária do Serpro, centro de gerenciamento de risco e serviços de suporte técnico on-site e suporte técnico avançado. Visa a garantia de que os serviços prestados estão sob a condição de monitoramento constante e que o tratamento aos problemas identificados são e serão providenciados de maneira adequada.

##### **Contratação de softwares para solução de sistema integrado de monitoração e gerenciamento (Sigpb)**

Ampliação da capacidade das ferramentas de monitoração dos ambientes de plataforma baixa, objetivando melhoria dos níveis de serviços ofertados aos clientes e aprimoramento do gerenciamento de serviços da Superintendência de Produtos e Serviços - Gerência de Serviços (Supgs), de centros de comando e preparação para monitoramento de infraestrutura como serviço (ICS).

##### **Aquisição de novas funcionalidades para o produto Q-Ware**

Novas funcionalidades da ferramenta Q-Ware, que visam a garantir a manipulação de considerável volume de dados a serem migrados, que por sua vez manipulam massa significativa de informações, obedecendo níveis de serviços dos sistemas aplicativos (tempos de resposta e disponibilidade) acordados com os clientes.

##### **Aquisição de estações de trabalho do tipo desktop**

Equipamentos destinados à modernização tecnológica do ambiente da Rede Serpro, com a substituição do parque obsoleto, fundamental para maior produtividade da empresa, assim como para suportar o desenvolvimento e produção de serviços. Compra ocorreu via adesão aos itens 1 e 2 da ata de registro de preços do pregão eletrônico nº 4567/2011 do Serpro.

##### **Aquisição de estações de trabalho do tipo notebook**

Equipamentos destinados à modernização tecnológica do ambiente da Rede Serpro, com a substituição do parque obsoleto, fundamental para maior produtividade da empresa, assim como para suportar o desenvolvimento e produção de serviços.

##### **Contratação de subscrição de produtos da plataforma Red Hat Enterprise Linux e JBoss Enterprise Application**

Contratação de subscrição do sistema operacional plataforma Red Hat Enterprise Linux e JBoss para atender aos níveis de serviços acordados com os clientes e garantia de manutenção e atualização do parque instalado nos servidores de produção dos centros de dados.

##### **Contratação de upgrade de licenças e respectivos serviços de manutenção e suporte técnico para as soluções CA de gerenciamento de armazenamento e de banco de dados DB2 em ambientes mainframe**

Trata-se da contratação de upgrade de licenças e respectivos serviços de manutenção e suporte técnico para as soluções CA de gerenciamento de armazenamento (CA Storage Management) e gerenciamento de banco de dados DB2 (CA DB2 Database Management) em ambientes mainframes com Sistema Operacional Z/OS, os quais hospedam na plataforma Z/OS os diversos ambientes de produção, homologação, teste, treinamento e desenvolvimento para executar serviços dos clientes Receita Federal do Brasil, Secretaria do Tesouro Nacional, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior (MDIC), entre outros.

##### **Aquisição de Directors Fibre Channel**

Visam ao provisionamento de portas Fibre Channel nas Redes SAN (Storage Area Network) dos centros de dados de São Paulo e Brasília, as quais permitem a interligação dos servidores às áreas de armazenamento de dados em discos e fitas magnéticas.

##### **Contratação de licenças e serviços de manutenção, atualização e suporte técnico Adabas**

Esta contratação é devida em função da expansão e atualização tecnológica da capacidade produtiva da plataforma IBM mainframe, ocorrida em junho de 2012. Além do upgrade das licenças, foram contratados os serviços de manutenção, atualização técnica e suporte técnico, que incluem o fornecimento de documentação, atendimento de chamados técnicos sobre problemas ou dúvidas em relação aos produtos SAG, suporte técnico às migrações de versões, envio de correções de defeitos nos produtos etc.

##### **Aquisição de solução de autoridade de carimbo do tempo, com garantia de funcionamento**

Tem o objetivo de possibilitar ao Serpro uma solução que permita a inserção de carimbos de tempo nos sistemas de assinatura digital disponibilizados aos clientes, em atendimento à legislação aplicável: Resolução 76 de 30 de março de 2010 e DOC-ICP 15, que estabelece a necessidade de carimbos de tempo nos tipos mais avançados de assinatura digital.

##### **Aquisição da expansão da solução de virtualização de armazenamento de dados Hitachi Universal Storage V System**

Expansão da solução de virtualização de conteúdo fixo, devido ao aumento do armazenamento, atendendo a serviços como: DW-Publicação, POC08-SIEF, Sped e DW Sped, no centro de dados da Regional São Paulo.

#### **Contratação de aquisição de licenças, atualização e suporte técnico remoto para softwares Microstrategy**

Contratação de licenças para plataforma 64 bits, com o objetivo de dar sustentação à migração dos ambientes existentes em 32 bits, garantindo a continuidade dos serviços.

##### **Aquisição de solução de rede IP/MPLS**

A aquisição tem como objetivo viabilizar a modernização tecnológica da rede local da Secretaria do Tesouro Nacional (STN) em Brasília. Permite a implementação de recursos mais avançados de rede local e tráfego, agrega mais qualidade ao serviço, elevando o grau de segurança e disponibilidade, melhoria da performance e, conseqüentemente, proporcionando avanço na qualidade de serviços prestados pelo Serpro.

##### **Aquisição de switches para implantação de telefonia IP**

Implantação da terceira fase do projeto de telefonia IP do Serpro.

##### **Aquisição de solução de tarifação para telefonia IP**

Implantação do sistema de bilhetagem e tarifação do projeto de telefonia IP do Serpro.

#### **Contratação de serviços de atualização e suporte técnico remoto para os softwares Oracle adquiridos pelo Serpro e inclusão de novas licenças**

Atualização tecnológica das licenças do Oracle Identity Manager e licenciamento dos produtos Oracle instalados no centro de dados e regionais do Serpro.

##### **Aquisição de equipamentos de sincronismo de tempo para o acesso a hora legal brasileira**

Aquisição de equipamentos com funcionamento homologado pelo Observatório Nacional, visando à continuidade dos serviços de sincronismo de hora com o observatório e garantia da hora legal brasileira para os serviços prestados pelo Serpro.

#### **3.2. Principais investimentos na infraestrutura logística**

No segmento da infraestrutura logística, foram realizadas iniciativas orientadas principalmente à ampliação da capacidade produtiva em Centros de Dados (CD). O foco destas iniciativas deu-se por ações para a ampliação deste ambiente na Regional Brasília e no desenvolvimento de projeto para construção de um novo CD na Regional São Paulo.

Paralelamente, buscou-se a ampliação de condições de segurança para a continuidade dos serviços com obras para a disponibilização de uma nova subestação rebaixadora de energia para a regional Brasília e a instalação de um sistema de redundância elétrica no ambiente do Horto, na Regional Rio de Janeiro.

No período, deu-se continuidade aos esforços para a segurança física e conforto das instalações. Além de investimentos distribuídos em praticamente todas as unidades do Serpro.

##### **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 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. Nesse especial podemos destacar os investimentos feitos nas regionais para a implantação de cabeamento estruturado para suportar alternativa de comunicação de voz sob IP.

##### **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 evitar possíveis prejuízos com acidentes.

##### **Mobiliário e equipamentos diversos**

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

##### **Acessibilidade**

Foi dada continuidade em 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 2012, 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.

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.

#### **4. PESQUISA E DESENVOLVIMENTO**

Em 2012, a empresa manteve o investimento em inovação, apoiada na Política Serpro de Inovação, alinhada ao esforço governamental relacionado às políticas de ciência, inovação e tecnologia no Brasil.

A política estabelece, no âmbito da empresa, diretrizes sobre 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.

Para o biênio 2012 e 2013, o Serpro instituiu as seguintes linhas de pesquisa e inovação: Mobilidade, Georreferenciamento, Plataforma como Serviço e Mineração de Dados. O objetivo dessa definição é aumentar a sinergia entre tecnologia e negócio, direcionando as pesquisas internas aplicadas pela necessidade de negócio.

A condução de protótipos e desenvolvimento de produtos nestes parâmetros geram maior valor agregado aos estudos conduzidos. Dentre os principais ganhos, estão a aproximação entre a Coordenação Estratégica de Tecnologia (Cetec) e as áreas de negócio da empresa, favorecendo a clara definição dos papéis relacionados à internalização de linhas de inovação tecnológica na empresa.

A seguir, o relatório apresenta um conjunto de ações desenvolvidas em 2012 que ilustram as conquistas relacionadas com a área de pesquisa e desenvolvimento tecnológico.

##### **Resultados em Mobilidade**

O Serpro entregou os primeiros aplicativos para dispositivos móveis para os clientes: Receita Federal

do Brasil (RFB) e Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes (DNIT).

A base desta atuação compreendeu a capacitação da equipe de pesquisa e inovação, o desenvolvimento e estruturação do conhecimento sobre Mobilidade. Passou pela definição de arquitetura para soluções de dispositivos móveis, divulgação do tema em workshops e artigos internos e externos, iniciando a internalização. Culminou ainda com a entrega de um catálogo de aplicativos móveis do Governo Federal.

Dentre as principais conseqüências positivas desta pesquisa aplicada, está o reforço da imagem do Serpro como empresa inovadora em TI para governo. Corporativamente, o Serpro contou com a capacitação de desenvolvedores e deu início à elaboração de novas soluções para clientes pela própria Superintendência de Desenvolvimento (Supde) e suporte da equipe de pesquisa e inovação.

Com a eficiência na entrega de produtos de mobilidade digital, clientes da empresa geraram novas demandas.

Com esta primeira linha de inovação estruturada, validou-se a proposta de trabalhar com prototipação, aproximando tecnologia do negócio, com o exemplo a ser disseminado para outras linhas.

##### **Convênios celebrados em 2012**

- Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

O convênio firmado tem como objetivo a pesquisa aplicada ao desenvolvimento de uma nova versão do sistema de Certificação Digital do Serpro (SCDS) e terá vigência até 2014.

O trabalho foi orientado para o desenvolvimento de uma nova versão do SCDS, utilizando a mesma arquitetura usada em outras aplicações da empresa: framework Demoiselle, desenvolvimento por módulos, linguagem Java e banco de dados PostgreSQL. O principal benefício previsto nesta iniciativa é o completo domínio da solução pelo desenvolvimento do Serpro.

##### **Convênios continuados em 2012**

- Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)

Celebrado em 2011, seu objetivo é realizar pesquisa aplicada em mineração de dados para aplicações de governo eletrônico (e-gov). Em 2012, além do foco de proporcionar ao Serpro um corpo de conhecimento e técnicas que permitem a construção de sistemas de apoio à decisão efetivos, a parceria buscou novos algoritmos, técnicas e tecnologias para a construção de sistemas escaláveis para mineração de dados (MD), com o intuito de demonstrar a sua aplicabilidade em cenários de e-gov.

No ano, trabalhou-se na elaboração de uma arquitetura de referência e uma versão alpha da plataforma de mineração de dados PISeMD. A plataforma visa a integrar três componentes: suíte de inteligência de negócios (BI), arcabouço de execução em ambiente paralelo e desenvolvimento de algoritmos paralelos de mineração de dados. Com a Coordenadoria de Transferência e Inovação Tecnológica da Universidade (CTIT), foi iniciado estudo para realização de chamada pública para industrialização da plataforma.

Benefícios:

- Relacionamento rico em transferência de conhecimento entre empresa e academia;
- Diminuição do risco tecnológico na escolha de soluções escaláveis em MD;
- Acesso a recursos humanos qualificados com o perfil adequado (pesquisadores, mestrandos e doutorandos) nas tecnologias requeridas;
- Resolução de problemas técnicos inovadores;
- Disseminação de conhecimento em mineração de dados na empresa;
- Apoio nas demandas internas da empresa em mineração de dados, algoritmos e modelos computacionais;
- Aproveitamento dos recursos humanos da empresa participante do programa de pós-graduação.
  - Universidade Federal do Paraná (UFPR)

A parceria foi estabelecida, ainda em 2011, para a pesquisa em ambientes computacionais escaláveis e eficientes para sistemas gerenciadores de banco de dados corporativos inteiramente baseados em software livre. Em 2012, avançou-se na definição de estratégias de modernização do legado para a remoção de dependências em relação aos sistemas gerenciadores de bancos de dados (SGBD) atualmente em uso.

Benefícios:

- Aumento do desempenho das bases PostgreSQL e melhoria do serviço ofertado para os clientes;
- Possibilidade de ajuste do sistema gerenciador de banco de dados às necessidades do Serpro com menor aprisionamento tecnológico.

#### **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, 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, o Serpro dispõe de mais de 2 mil 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. Tudo isso, garante 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 (Siest)
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 (Siads)
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)
48. Sistema Integrado da Dívida Ativa – SIDA/PGFN
49. Sistema de Acompanhamento Gerencial - SAJ/PGFN

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

**Moedas Estrangeiras** desenvolvido em Natural/Adabas, na plataforma mainframe para a Secretaria do Tesouro Nacional, busca permitir aos gestores contabilizar em moeda estrangeira os pagamentos efetuados pelas Unidades Gestoras, utilizando fontes de recursos externos no Siafi Operacional e emissão de relatório específico para atendimento do projeto no Siafi Gerencial, o que garante melhor gestão dos recursos.

**Sistema de Divulgação das Dívidas dos Estados e Municípios** desenvolvido em Java 1.5/Demoiselle 1 para a Secretaria do Tesouro Nacional com o objetivo de permitir a divulgação dos dados apurados pela STN através de emissão de relatórios gerenciais, para acompanhamento dos pagamentos e evolução do saldo da dívida de cada ente federativo. Visa o aperfeiçoamento do relacionamento do Tesouro Nacional com os Estados e Municípios, por meio de uma maior transparência e otimização das informações estatísticas sobre a situação das suas dívidas, destacando o assunto Haveres da União.

**Novo Portal da STN** desenvolvido em PHP 5.3.6/Joomla 1.5.24 para a Secretaria do Tesouro Nacional para ser o portal corporativo da instituição, utiliza um conceito moderno e uma nova arquitetura de informação, facilitando a navegação e a busca de informação. Também garante maior transparência e visibilidade ao papel institucional do Tesouro Nacional. O cidadão passou a ter notícias atualizadas à disposição, integração com redes sociais e todo o conjunto de informações já disponibilizadas anteriormente, mas de forma reorganizada e reestruturada.

**Migração do Siafi Gerencial do OAS para Weblogic** desenvolvido em Forms/Pl Sql 11g/Java Jrockit 1.6 para a Secretaria do Tesouro Nacional com o objetivo de assegurar a continuidade da operacionalização do Siafi Gerencial e do acesso seguro dos usuários, utilizando a certificação digital no padrão SHA-2 (Security Hash Algorithm); cuja evolução foi determinada pela mudança do algoritmo criptográfico pela ICP Brasil.

**Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal (Siafi)** desenvolvido em plataforma mainframe, utilizando tecnologia de desenvolvimento Natural/Adabas para a Secretaria do Tesouro Nacional. Em 2012 teve como principal serviço a implantação da OBTV - ordem bancária de transferências voluntárias, por integração com o portal de convênios, para pagamento de despesa do convênio, termo de parceria ou contrato de repasse encaminhada virtualmente pelo sistema SICONV, mediante autorização do gestor financeiro e do ordenador de despesa do conveniente; possibilita o crédito na conta corrente do beneficiário final da despesa, de forma automática, através de rotinas do Siafi com as Instituições Financeiras autorizadas.

**O Siafi Web** desenvolvido em Java/Oracle, utilizando o framework Demoiselle para a Secretaria do Tesouro Nacional, corresponde à evolução tecnológica do módulo Contas a Pagar e Receber do Siafi Operacional, com utilização preponderante de tecnologia livre. Seu objetivo é entregar facilidades e proporcionar flexibilidade, para os gestores públicos, na execução orçamentária, financeira, contábil e patrimonial do governo federal.

#### **Integração do SAJ/PGFN com sistemas de tribunais – PGFN**

Sistema desenvolvido para promover a integração do Sistema de Acompanhamento Judicial da PGFN com sistemas de informações dos Tribunais Regionais Federais. Possibilita consultas, atualizações ou tramitações de processos judiciais de interesse da União. Sistema desenvolvido com Linux, Java Demoiselle e SQL Server

#### **Sistema de Protesto de débitos inscritos em Dívida Ativa da União - PGFN**

Construção e implantação de sistema para protesto notarial de débitos junto à Fazenda Nacional inscritos em Dívida Ativa da União. Sistema desenvolvido com Linux, Java Demoiselle e SQL Server, e integração com o Sistema SIDA em ambiente mainframe por SQLADA.

#### **Sistema de Gestão de Garantias para débitos inscritos em Dívida Ativa da União - PGFN**

Construção e implantação de sistema para identificação e controle de bens patrimoniais de devedores junto à Fazenda Nacional, cujas dívidas encontrem-se sob ajuizamento de execução fiscal, para fim de

apresentação, em juízo, de garantias para pagamento dos débitos ajuizados. Sistema desenvolvido com Linux, Java Demoiselle e SQL Server.

#### **Ajuizamento do Simples Nacional - PGFN**

Construção e implantação de solução para promover o ajuizamento dos débitos dos contribuintes inscritos no Programa do Simples Nacional que não foram saldados no prazo estabelecido. Permitirá a recuperação de débitos já em vias de prescrição. Solução desenvolvida em Natural, ADABAS, ASP e VB6.

#### **SICAR – PGFN/RFB**

Sistema desenvolvido para a utilização no atendimento presencial integrado PGFN/RFB para recebimento de solicitações de serviços originados pelo cidadão. Desenvolvido em JAVA Demoiselle e banco PostgreSQL.

#### **Lista de devedores – Dívida Ativa – PGFN**

Consulta aberta para a sociedade, disponível na Internet, sobre pessoas físicas e jurídicas que possuem débitos inscritos em dívida ativa, de natureza previdenciária e não previdenciária, em situação de inadimplência. Desenvolvido em JAVA e banco PostgreSQL.

#### **Consulta a Recursos Administrativos Fiscais - CARF**

Desenvolvido para o Conselho Administrativo de Recursos Fiscais (CARF), órgão colegiado, vinculado ao Ministério da Fazenda, que visa fornecer à sociedade informações a respeito do julgamento de recursos de ofício e voluntário de decisão de primeira instância, dos acórdãos, decisões e ementas dos processos julgados no âmbito do CARF, informações institucionais e funcionalidade que permite o acompanhamento de processos. O sítio recebe por meio de importação de dados, informações oriundas do Sistema de Controle de Processos (e-Processo). O e-Processo é responsável por apoiar as atividades de julgamento dos processos e recursos. Hoje a integração entre o e-Processo e o sítio do CARF é feita de forma automática pelo programa de integração, permitindo a publicação de informações para a Sociedade. Sistema desenvolvido com Linux, Java Demoiselle e PostgreSQL.

#### **Sistema Gerador de Pesquisa – Ministério da Fazenda**

Desenvolvido em PHP, com banco PostgreSQL, para o Ministério da Fazenda, a solução que permite a criação e submissão de formulários de pesquisa, via Web, a determinados grupos de interesse, estabelecendo um canal direto de comunicação com esses públicos-alvo. Também permite obter, de forma direta e sem intermediação, a percepção ou sentimento dos mesmos sobre assuntos relacionados à política econômica. A solução oferece a elaboração de questionários de opinião, definição do público-alvo e o envio de comunicado aos respondentes.

#### **Sistema de Gestão de Eventos (SigeV) - ESAF**

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

## **6. INFORMAÇÕES SOBRE RESPONSABILIDADE SOCIAL E CIDADANIA**

### **Política**

Em 2012, a empresa instituiu um documento referencial para sua relação com a sociedade – a Política de Responsabilidade Social do Serpro – reforçando seu compromisso direto para com o desenvolvimento social e a cidadania, e seu alinhamento às políticas públicas e à orientação do governo federal.

Entre seus objetivos, destacam-se a promoção do desenvolvimento humano para o exercício da cidadania, o combate à desigualdade e à exclusão social, e a disseminação, para empregados, clientes, fornecedores e comunidade, de valores, práticas e comportamentos empresariais socialmente responsáveis.

### **Inclusão Digital**

O Programa Serpro de Inclusão Digital, criado em 2003, busca promover a inclusão digital e social das comunidades excluídas do universo das Tecnologias da Comunicação e Informação. Está presente em todo o Brasil, mobiliza 30 empregados e, até o momento, realizou a doação de 5.275 equipamentos para 452 telecentros, 10 deles no exterior. Ao todo, 116 bolsistas do Programa Telecentros BR atuam em espaços indicados pelo Serpro e uma projeção sobre o número de máquinas ofertadas indica que o uso de software livre nestes telecentros gerou uma economia de R\$ 5 milhões.

### **Equidade**

Desde que aderiu ao Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça do Governo Federal, em 2007, a empresa fortalece suas ações para cumprir as diretrizes do programa e para fomentar a discussão sobre o tema dentro da empresa. Toda essa movimentação garantiu ao Serpro a conquista, pelo terceiro ano consecutivo, do Selo Pró-Equidade de Gênero e Raça, entregue pela Secretaria de Políticas para as Mulheres (SPM).

Uma das ações que garantiram o reconhecimento do trabalho do Serpro em prol da equidade foi a construção do curso a distância “Gênero, Raça, Pobreza e Emprego”, desenvolvido em parceria com a Organização Internacional do Trabalho no Brasil (OIT Brasil), a Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial e a SPM. O curso, que pode ser aberto e ofertado para qualquer pessoa com acesso à internet, apresenta conteúdos que proporcionam uma melhor compreensão das questões que envolvem as políticas públicas, os programas e as ações para promoção da igualdade de gênero e raça, erradicação da pobreza e geração de emprego.

### **Responsabilize-se**

No último Dia da Responsabilidade Social, 25 de setembro, o Serpro deu início à campanha "Responsabilize-se", que convocou os empregados a se engajarem na iniciativa que visa a redução do consumo de copos descartáveis, de papel, e o descarte adequado de detritos. A ideia é trazer os trabalhadores para junto da postura socialmente responsável que a empresa trabalha para desenvolver, de forma que, com a consciência e a colaboração de todos, os resultados alcançados pelo Serpro possam, a cada ano, se multiplicar.

A visão evolutiva da empresa está bem registrada na marca da Responsabilidade Social do Serpro (RSS), semelhante a uma roda d'água, que reforça o dinamismo e a correlação entre as áreas da Política de Responsabilidade Social: Inclusão Digital, Acessibilidade, Meio ambiente, Educação, Qualidade de Vida e Inclusão Social. A perspectiva da atuação conjunta é configuração necessária para que a comunidade do Serpro alcance o sucesso em qualquer iniciativa de responsabilidade social, em benefício de uma sociedade mais igualitária.

## **7. REFORMULAÇÕES ADMINISTRATIVAS**

O Serpro, com a consolidação do Escritório de Governança de Processos (Egop), fortaleceu o trabalho de prover visibilidade aos seus processos corporativos, ação essa que concluiu, nesse exercício, a publicação da modelagem e documentação de todos os processos essenciais. Iniciado em 2011, a atividade viabiliza a integração sistêmica, com redução do quantitativo de sistemas corporativos que apoiam tais processos, promovendo a diminuição dos custos de gestão interna. Além disso, a Empresa criou a primeira comunidade de processos, em Fortaleza (CE), o que conferiu maior expansão da visão de gestão por processos, adotando, ainda, o trabalho de auditoria por processos.