

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2016

Brasília, março/2017

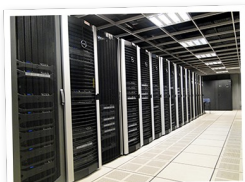
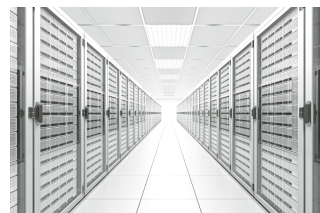


Sumário

1. Ambiente econômico.....	4
2. Principais Realizações de 2016.....	4
3. Estratégia Corporativa.....	5
4. Desempenho Econômico e Financeiro.....	6
5. Negócios e Serviços.....	7
5.1 Escola de Administração Fazendária (ESAF).....	7
5.2 Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB).....	8
5.3 Secretaria do Tesouro Nacional (STN).....	9
5.4 Procuradoria Geral da Fazenda Nacional (PGFN).....	9
5.5 Superint. de Administração do Ministério da Fazenda no Distrito Federal (SAMF/DF).....	10
5.6 Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP).....	10
5.7 Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (INCRA).....	10
5.8 Secretaria de Portos (MTPAC/SEP).....	11
5.9 Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJ).....	11
5.10 Departamento Nacional de Trânsito (DENATRAN).....	12
5.11 Produtos de Prateleira / Multiclientes.....	12
6. Operações, Infraestrutura e Logística.....	13
6.1 Principais investimentos em infraestrutura do ambiente operacional.....	13
6.1.1 Armazenamento.....	13
6.1.2 Certificação Digital.....	13
6.1.3 Plataforma Alta (mainframe).....	13
6.1.4 Plataforma Baixa.....	14
6.1.5 Rede Local.....	14
6.1.6 Rede de Longa Distância.....	14
6.2 Segurança da Informação.....	14
6.3 Infraestrutura Logística.....	15
7. Governança Corporativa	16
8. Gestão de Pessoas.....	17
9. Pesquisa e Desenvolvimento.....	18
10. Responsabilidade Social.....	19
11. Agradecimentos.....	20

Apresentação

O Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro) apresenta seu Relatório da Administração de 2016, com os principais resultados e destaques do ano nas áreas de atuação da empresa.



1. Ambiente econômico

Para a sociedade brasileira, 2016 foi marcado por um cenário em que a economia flutuou entre características de recessão econômica e de recuperação, com forte impacto sobre orçamento e finanças das instituições públicas, afetando a capacidade de pagamento dos clientes do Serpro.

As mudanças nas políticas e diretrizes do governo federal, aliadas a novas determinações legais sobre a governança das empresas estatais, exigiram agilidade da Direção do Serpro no sentido de revisão dos planos, reorganização estrutural e tomada de decisões.

2. Principais Realizações de 2016

As principais realizações de 2016 referem-se a soluções e produtos para melhorar a gestão do Estado e a vida dos cidadãos, com capacidade de geração de receitas com novos clientes, e busca de fontes alternativas de receitas, fora do orçamento da União.

O foco das ações foi o desenvolvimento de soluções digitais que possam atender a múltiplos setores de governo e sociedade.

- Sistema de Notificação Eletrônica (SNE): solução móvel que permite ao cidadão e às empresas receber notificações de autuação de veículos e obter desconto de 40%, a partir da adesão ao sistema;
- Empreender Mais Simples: reúne soluções para reduzir a burocracia, agilizar processos de gestão e simplificar a vida de micro e pequenas empresas e diminuir o tempo de abertura e fechamento de empresas. Ele abrange documentos fiscais eletrônicos e cadastros, além de isenção, parcelamento, restituição e compensação de impostos;
- Tesouro Direto Móvel: aplicativo para dispositivos móveis que permite ao investidor realizar transações para investimentos, resgates, agendamentos e consulta de extratos;
- Portal de Serviços DENATRAN: permite consultar dados de veículos, validade de Carteira Nacional de Habilitação (CNH) e de Certificado de Registro de Veículos (CRV), avisos das montadoras sobre defeitos de fabricação (*recall*) e outras informações públicas;
- Viágil: sistema completo de gestão de viagens, que garante aos órgãos de qualquer setor da administração, nas esferas federal, estadual e municipal, o menor valor para compra e maior transparência na aquisição de bilhetes aéreos;
- eSOCIAL: implementação de melhorias e novas funcionalidades para o sistema de gestão de informações de empregadores e de seus empregados.
- PORTOLOG: solução segura, no contexto de Porto sem Papel, permite gerenciar fluxo de caminhões e cargas nos portos, para melhoria e maior agilidade na gestão logística dos terminais marítimos.
- Portal Serviços em Nuvem: disponibiliza solução *self-service* de infraestrutura de clientes, para o gerenciamento de Centro de Dados Virtual, com adoção e liberação de recursos conforme sua necessidade;
- Gestão de Margem Consignável: ambiente seguro e confiável para interação entre servidores públicos que tomam empréstimo e a instituição financeira que fornece o crédito. Conta com cerca de 676 contratos e opera toda a margem consignável do executivo federal;
- RADAR: integra informações de veículos e condutores das unidades federativas, para agilizar processos e garantir eficiência e segurança, ao agente da lei, na consulta de dados de condutores e veículos, na autuação de infratores e no despacho de notificações.

3. Estratégia Corporativa

O Serpro reafirmou em 2016 seu papel estratégico para o governo federal no provimento de soluções digitais para a governança do Estado, atuando para atender às diretrizes governamentais de melhoria na qualidade de seus serviços, reforçando seu compromisso de oferecer soluções digitais seguras e inovadoras à sociedade.

Para enfrentar o cenário econômico e de restrições orçamentárias em seus clientes foi definida estratégia de fortalecer os negócios com os atuais clientes e ampliar o mercado de atuação, oferecendo ao setor público soluções digitais baseadas em dados e informações com valor agregado, para atender necessidades da sociedade e governo.

O reposicionamento empresarial e a reestruturação do portfólio de serviços contribuíram para ampliar o reconhecimento do Serpro. Além da visão consolidada de uma organização responsável por grandes sistemas estratégicos do Estado Brasileiro, agrega-se o desafio de tornar-se uma empresa que utiliza dessa expertise para aproximar e facilitar o relacionamento entre a sociedade e o governo.

Este novo modelo foi complementado pela adoção de uma aceleradora de novos negócios, com atribuição de incubar ideias e viabilizar uma implementação ágil, além de uma estrutura para desenvolver e gerir serviços multiclientes.

A diversificação da carteira de clientes, com foco em instituições não vinculadas ao Orçamento Geral da União, superou a meta estabelecida, com a ampliação de 391 para 1.048 clientes com faturamento efetivamente emitido no exercício.

A nova estratégia de negócios e as ações voltadas para agilidade e qualidade no atendimento foram percebidas pelos clientes, conforme atesta Pesquisa de Satisfação de Clientes realizada em novembro de 2016, que apresentou índice de geral de satisfação de 74,61%, valor 22 pontos percentuais acima da medição anterior (2014).

O modelo de planejamento estratégico foi revisado para suportar as mudanças do direcionamento empresarial e para oferecer indicadores consistentes para monitoramento e avaliação dos resultados. O processo de planejamento foi concluído e aprovado em dezembro pelo Conselho Diretor, e cobre o período de 2017 a 2022, incorporando análise de riscos para os objetivos estratégicos.

Neste contexto, foram revisados os componentes estratégicos do Serpro, que passaram a ser:

VISÃO	
Ser líder em soluções digitais para governo e sociedade	
MISSÃO	
Conectar governo e sociedade com soluções digitais	
VALORES	
Segurança	Soluções íntegras e confiáveis
Excelência	Conhecimento do negócio para entrega de soluções integradas de qualidade
Responsividade	Respostas ágeis e efetivas
Proatividade	Antecipação de soluções
Responsabilidade	Com as informações e soluções estratégicas para o Brasil
Orgulho	Colaboração e preservação dos princípios da ética e da integridade

4. Desempenho Econômico e Financeiro

A receita operacional líquida registrou expansão anual de 13,3%, evoluindo de R\$ 1,9 bilhão, em 2015, para R\$ 2,1 bilhões em 2016, com impacto positivo sobre o resultado líquido de R\$ 250,6 milhões, observado sobretudo nos serviços de processamento de dados.

Houve redução nas despesas operacionais, em face de cortes nos contratos de locação de software (0,8%), comunicação (11,4%) e serviços profissionais e contratados (9,2%), assim como na rubrica materiais (8,5%).

Não fora os impactos negativos, que decorreram de processos judiciais, incluindo as execuções de sentenças e provisões trabalhistas, o resultado poderia ter sido relativamente equilibrado.

Nestas circunstâncias, o prejuízo decorrente das atividades empresariais reduziu de R\$ 355,8 para R\$ 159,6 milhões em 2016. Destaca-se que, após o reconhecimento de evento subsequente referente a estudo atuarial de benefícios pós emprego, o prejuízo líquido apurado foi de R\$ 162,3 milhões.

No caso do patrimônio líquido, em decorrência do estudo atuarial, houve o reconhecimento líquido de obrigações junto ao plano de previdência complementar no valor de R\$ 329 milhões, em Outros Resultados Abrangentes.

Em termos financeiros, o indicador de liquidez imediata, que mede a relação entre as disponibilidades de caixa e o passivo circulante, evoluiu de 7%, em 2015, para 31% em 2016.

A redução do prejuízo decorrente das atividades empresariais explica a melhoria da margem líquida, cujo valor negativo recuou de 19%, em 2015, para 7% em 2016.

O desempenho do EBITDA refletiu, sobretudo, a expansão da receita operacional.

DISCRIMINAÇÃO	2015	2016	Variação Anual
Resultado			Em milhões de R\$
Receita Líquida	1.887,7	2.138,3	250,6
Despesa Operacional	2.326,9	2.320,1	-6,8
Resultado das atividades empresariais	-355,8	-159,6	196,2
Apuração Resultado Líquido			Em milhões de R\$
Resultado das atividades empresariais	-355,8	-159,6	196,2
Receita Líquida atuarial do exercício	-	-2,7	-2,7
Resultado Líquido	-355,8	-162,3	193,5
Valores Patrimoniais			Em milhões de R\$
Imobilizado e Intangível	637,7	607,8	-29,9
Patrimônio Líquido	804,2	410,5	-393,7
Principais Indicadores*			%
Liquidez Imediata	0,07	0,31	347,7%
Margem Líquida	-0,19	-0,07	-60,4%
EBITDA	-16,08	-1,90	-88,2%

*com base no resultado das atividades empresariais

5. Negócios e Serviços

Foi efetuada revisão nos modelos e linhas de negócio, sendo adotadas ações para facilitar o desenvolvimento, a implementação, a comercialização e a operação dos serviços de TI.

O portfólio de soluções foi estruturado em três linhas de negócio, compostas por soluções e produtos de interesse do mercado público e privado, que agregam benefícios para a sociedade e inovação no uso dos dados de governo. Elas estão alinhadas a padrões de mercado na oferta de soluções digitais, para facilitar sua compreensão, contratação e uso pela sociedade.

- **Serviços sob Medida:** caracteriza-se por fornecer atendimento personalizado e abriga grande parte dos serviços já prestados para os clientes tradicionais. São soluções tecnológicas desenvolvidas para atender necessidades específicas de cada cliente;
- **Serviços de Informação:** voltada para o mercado público e privado, essa linha oferece tratamento e disponibilização de informações a partir do cruzamento de dados. Além disso, oferece serviços de governança da informação: aquisição, tratamento, armazenamento, análise, disponibilização e comunicação de informações;
- **Serviços em Nuvem:** direcionada para o mercado público e privado, essa linha de negócio tem como característica produtos padronizados ou com baixo grau de personalização, focados na disponibilização de infraestrutura de TI para comercialização em massa, por canais que propiciem o autosserviço e autogestão, que são características dos serviços em nuvem.

Foi estabelecido o compromisso de manter nas novas linhas de negócios as características de segurança e confiabilidade que acompanham a marca Serpro, oferecendo soluções inovadoras e cada vez mais eficazes, além de investir em administração inteligente dos recursos disponíveis.

Também houve revisão no modelo de atendimento às demandas dos clientes, visando sua internalização e atendimento em prazos mais curtos, além do reposicionamento de preços, mediante modelo que considera o equilíbrio entre fatores externos e internos à organização.

Estas ações permitiram a ampliação da base de clientes, passando de 391 para 1.048 clientes com faturamento emitido no exercício. Ainda em relação a novas fontes de receita, cabe destacar o resultado de R\$ 90 milhões referentes a serviços prestados para clientes que não são vinculados ao Orçamento Geral da União.

São listados a seguir os principais serviços implementados por cliente em 2016.

5.1 Escola de Administração Fazendária (ESAF)

Órgão da estrutura do Ministério da Fazenda, é responsável por recrutar e selecionar, em todo o território nacional, servidores para o desempenho de funções na gestão das finanças públicas. Promove cursos de formação para servidores públicos e estimula a participação do cidadão no funcionamento e aperfeiçoamento dos instrumentos de controle social e fiscal do Estado.

PRODUTO OU SERVIÇO	PRINCIPAIS OBJETIVOS ATENDIDOS
SISCON Sistema de Gestão de Concursos	Implantação de funcionalidades para gestão, automatização e operacionalização segura, ágil e confiável, de concursos públicos da ESAF, agregando inscrição, geração de guia para pagamento, pedido de isenção, controle do pagamento junto ao BB, controle de isenção via MDS e acompanhamento da inscrição pelo candidato via Internet.

5.2 Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB)

Órgão subordinado ao Ministério da Fazenda, é responsável pela formulação de política tributária, combate a sonegação fiscal, o contrabando e a fraude comercial, bem como atos ilícitos relacionados ao comércio internacional. Ela também administra os tributos de competência da União, inclusive os previdenciários, e os que incidem sobre o comércio exterior.

O Serpro contribui para o alcance dos objetivos da RFB por meio da implementação e manutenção de soluções digitais, sendo que em 2016, o esforço de manutenção da estabilidade, qualidade e segurança dos ambientes de produção dos 492 sistemas da RFB alcançou a marca de 99,42% de disponibilidade média.

PRODUTO OU SERVIÇO	PRINCIPAIS OBJETIVOS ATENDIDOS
PUCOMEX Portal Único do Comércio Exterior	A solução faz parte da reformulação de processos de importação, exportação e trânsito aduaneiro, visando mais eficiência, harmonização e integração entre intervenientes públicos e privados do Comércio Exterior. Viabiliza ganho de eficiência na atuação dos agentes públicos, otimizando o uso dos recursos humanos e físicos que sustentam as operações de comércio exterior e reduz os tempos de importações e exportações sujeitas à ação de intervenientes.
Parcelamentos Parcelamento do Simples Nacional e Negociação e Consolidação de débitos previdenciários da Lei 12.996:	Implantados dois produtos para estimular a regularização da situação fiscal dos contribuintes que possuem débitos vencidos com a RFB. "Parcelamento Especial do Simples Nacional", em atendimento à Lei Complementar nº 155, de 27/10/2016, que torna disponível uma nova modalidade de parcelamento para o tributo Simples Nacional. "Negociação e Consolidação de débitos previdenciários da Lei 12.996" disponibiliza aplicativo para realizar negociação e consolidação das modalidades previdenciárias de parcelamento e de pagamento à vista com utilização de prejuízo fiscal e base de cálculo negativa de CSLL.
eSocial Empregador Doméstico: Folha estendida, Folha completa e Desligamento	Implantação de melhorias relevantes, como a geração da folha de pagamento, automação de cálculos e concentração das ações de desligamento do empregado doméstico, todas com foco na simplificação do processo para o empregador.
RERCT Regime Especial de Regularização Cambial e Tributária	Implantação de funcionalidade para declaração voluntária, pelo contribuinte, de recursos, bens ou direitos de origem lícita, não declarados ou declarados com omissão ou incorreção em relação a dados essenciais, remetidos ou mantidos no exterior, ou repatriados por residentes ou domiciliados no País.
e-OPJUD Operações Judiciais	Ferramenta para suportar o processo de controle de ações judiciais e de crédito tributário <i>sub judice</i> , permitindo cadastrar e controlar qualquer tipo de medida judicial, acompanhar sua evolução, controlar os créditos tributários a ela relacionados, receber e armazenar automaticamente as mensagens dos diversos sistemas PUSH dos órgãos do poder judiciário.
E-DBV Declaração Eletrônica de Bens do Viajante: Reconhecimento Facial	Disponibiliza documento eletrônico para o passageiro cumprir suas obrigações, na saída ou na entrada do país, com o mínimo de intervenção por parte da Aduana. A nova versão, implantada em 2016, incluiu o módulo de reconhecimento facial, que permite atuação da Receita Federal com foco sobre passageiros que apresentem risco potencial de estarem praticando irregularidades aduaneiras e outras infrações, reconhecendo-os automaticamente e permitindo a sua seleção para uma fiscalização mais aprofundada, sem interferir no fluxo de passagem dos demais passageiros.

5.3 Secretaria do Tesouro Nacional (STN)

Órgão subordinado ao Ministério da Fazenda, é responsável por gerir as contas públicas, com eficiência e transparência, além de zelar pelo equilíbrio fiscal e pela qualidade do gasto público.

Desde que a STN foi criada, o Serpro presta serviços de tecnologia da informação àquela secretaria, em benefício da sociedade brasileira.

PRODUTO OU SERVIÇO	PRINCIPAIS OBJETIVOS ATENDIDOS
Tesouro Gerencial	Modernização do acompanhamento da execução orçamentária por parte dos gestores públicos e dos órgãos de controle, contemplando consolidação de repositório de dados financeiros, orçamentários e contábeis, viabilizando novas iniciativas de transparência pública. Foram integradas bases de dados financeiras de múltiplos exercícios do Siafi, contemplando grande contingente de usuários que dependiam de informações anteriormente disponíveis apenas em consultas em tela e extrações <i>ad-hoc</i> do sistema transacional.
Tesouro Direto Móvel	Aplicativo para dispositivos móveis que permite ao investidor realizar transações para investimentos, resgates, agendamentos e consulta de extratos.
SAHEM Sistema de Acompanhamento de Haveres Financeiros de Estados e Municípios	A solução faz o registro e o acompanhamento dos créditos provenientes de programas de financiamento e de refinanciamento de dívidas dos entes estaduais e municipais. Permite que a sociedade acompanhe a comprovação da STN quanto ao adimplemento dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios com a União, relativo aos financiamentos e refinanciamentos por ela concedidos, bem como quanto às garantias a operações de crédito.

5.4 Procuradoria Geral da Fazenda Nacional (PGFN)

Órgão da estrutura do Ministério da Fazenda, é responsável por representar a União em causas de natureza fiscal, apurar a liquidez e certeza da dívida ativa da União de natureza tributária e não tributária, além de realizar o serviço jurídico no âmbito do Ministério da Fazenda.

PRODUTO OU SERVIÇO	PRINCIPAIS OBJETIVOS ATENDIDOS
SIGPGFN Sistema de Informações Gerenciais da PGFN: Parcelamento	Implantação de funcionalidades para provimento de informações gerenciais sobre parcelamentos realizados pelo devedor junto à PGFN.
SIGDW PGFN Data Discovery	Implantação da tecnologia de descoberta de dados, que permite ao usuário importar dados de várias fontes e confrontá-las com as bases analíticas, para detectar padrões e desvios, com flexibilidade e autonomia nas análises.
SAJ Sistema de Acompanhamento Judicial: Processos	Implantação de funcionalidades para Petição Eletrônica Incidental com utilização de token, gestão de colaboração e de matérias, permitindo acelerar a manutenção de fundamentações padrão e seu uso por procuradores na elaboração de manifestação.
CDA Protesto de Certidões da Dívida Ativa	Implantação de funcionalidades do Sistema de Protesto Extrajudicial de certidões de Dívida Ativa realizadas em cartório, abrangendo integração com CRA Nacional, Integração com e-CAC e inclusão manual de Protesto Incondicional.

5.5 Superint. de Administração do Ministério da Fazenda no Distrito Federal (SAMF/DF)

Órgão subordinado à Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração (SPOA) do Ministério da Fazenda, é responsável por prover soluções administrativas àquele Ministério.

PRODUTO OU SERVIÇO	PRINCIPAIS OBJETIVOS ATENDIDOS
Inventário Eletrônico	Viabilizou a realização do inventário por meio de dispositivo mobile e ajustes na WEB, com interface amigável e simples, aumentando a quantidade de Unidades Organizacionais inventariadas e a qualidade da informação. Tornou o processo mais rápido e menos oneroso para os órgãos usuários do SIADS.
EstoqueWEB Requisição de materiais de consumo	Disponibilizou interface WEB para facilitar as requisições de materiais de consumo e adicionar informações de centros de custos. Permite gerar Documento Hábil no Sistema Integrado de Administração Financeira (SIAFI), com atualização tecnológica.
Conciliação Contábil	Tornou disponível o acesso à conciliação contábil no SIADS, a comparação entre os saldos, aumentando a qualidade das informações contábeis dos órgãos e maior aderência ao SIAFI.

5.6 Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP)

Órgão da estrutura do Governo Federal, é responsável pelas políticas de gestão da administração pública federal, com vistas a fortalecer as capacidades do Estado para promoção do desenvolvimento sustentável e do aprimoramento da entrega de resultados ao cidadão.

PRODUTO OU SERVIÇO	PRINCIPAIS OBJETIVOS ATENDIDOS
SIGEP Sistema de Gestão de Pessoas	Implantação do Módulo de Ações Judiciais para aprimorar procedimentos de execução, em folha de pagamento, das decisões judiciais relativas à gestão de recursos humanos, em ações movidas contra a União, suas autarquias e fundações. Implantação do Módulo de Pensão Alimentícia que permite aos órgãos setoriais e seccionais gerenciarem as pensões alimentícias dos servidores. Implantação do módulo Boletim de Gestão de Pessoas para publicação de normas que exigem transparência e publicidade dos atos administrativos de caráter interno de pessoal. Implantação de módulo de Postos de Trabalho e Aprendizagem para gerenciar e controlar os postos de trabalho e aprendizagem dos órgãos e entidades da administração pública federal e órgãos do Governo do Distrito Federal, organizados e mantidos pela União.

5.7 Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (INCRA)

Autarquia ligada ao Ministério do Desenvolvimento Agrário, é responsável por executar a reforma agrária e realizar o ordenamento fundiário nacional.

PRODUTO OU SERVIÇO	PRINCIPAIS OBJETIVOS ATENDIDOS
Portal Cadastro Rural	Implantação de ferramenta que aumenta a transparência e gera eficiência na gestão cadastral dos imóveis rurais no Brasil, com funcionalidades que permitem obter informações relacionadas aos imóveis rurais com facilidade, rapidez e integridade dos dados cadastrais.

5.8 Secretaria de Portos (MTPAC/SEP)

Órgão da estrutura do Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil, é responsável pela formulação de políticas e diretrizes para o desenvolvimento e o fomento do setor de portos e instalações portuárias marítimas, fluviais e lacustres.

PRODUTO OU SERVIÇO	PRINCIPAIS OBJETIVOS ATENDIDOS
PORTOLOG Cadeia Logística Portuária Inteligente – Implantação no Porto de Santos	Permite o gerenciamento do tráfego de caminhões que acessam o porto e a difusão de informações antecipadas à comunidade portuária, facilitando a programação dos recursos para agilizar as operações. Em 2016 foi realizada a 1ª etapa da implantação do Portolog, no Porto de Santos, contemplando terminais que movimentam granéis sólidos de origem vegetal (soja, milho e açúcar).

5.9 Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJ)

Órgão da estrutura do Governo Federal, é responsável pela defesa da ordem jurídica, dos direitos políticos, das garantias constitucionais, pela segurança pública, pela defesa da ordem econômica nacional e direitos do consumidor, além da prevenção e repressão à lavagem de dinheiro.

PRODUTO OU SERVIÇO	PRINCIPAIS OBJETIVOS ATENDIDOS
PPE Sistema de Procedimentos Policiais Eletrônicos	Em 2016 foram implantadas melhorias no Sistema de Procedimentos Policiais Eletrônicos e entregues novos módulos de Boletim de Ocorrência Circunstanciado, Termo Circunstanciado de Ocorrência, Inquérito Policial e Auto de Prisão em Flagrante, que tem como finalidade realizar o registro dos procedimentos realizados no âmbito da polícia judiciária civil.
CAD Sistema de Atendimento e Despacho: Multiagência	O sistema sustenta toda a operação de centros de comando e controle, responsáveis por atendimento de situações emergenciais de uma agência como Corpo de Bombeiros, Polícia Militar, Polícia Rodoviária Federal, Polícia Civil, SAMU, dentre outras, a partir de ligações ao seu tridígito correspondente (193, 190, 197, 191 ou 192). Em 2016 foi implantada a versão multiagência do sistema, que permite, com apenas um contato telefônico feito pelo cidadão, o atendimento por uma ou mais agência de forma integrada.
INFOSEG Novo Sistema de Informações de Segurança Pública	O Novo Infoseg é um dos serviços chaves para atividade policial e investigação em Segurança Pública. Ele opera em plataformas móveis e web, provendo consulta integrada, e unificada às informações criminais e sensíveis sobre indivíduos, armas e veículos, de acordo com o perfil do usuário, possuindo camada de segurança específica para identificação de computador, dispositivo móvel e necessitando de 2º fator de autenticação (E-mail, Certificado Digital, Chamada Telefônica de Número Autorizado).

5.10 Departamento Nacional de Trânsito (DENATRAN)

Autarquia ligada ao Ministério das Cidades, é responsável por fiscalizar e fazer cumprir a legislação de trânsito, além de estabelecer procedimentos referentes a habilitação de condutores de veículos, registro e licenciamento de veículos.

PRODUTO OU SERVIÇO	PRINCIPAIS OBJETIVOS ATENDIDOS
SISCSV Sistema de Certificado de Segurança Veicular	Implantação de sistema que gerencia organismos de inspeção veicular (ITL), empresas de vistoria Veicular (ECV) e a visualização de Certificados de Segurança Veicular (CSV) pelos DETRANs e DENATRAN.
RENAINF Registro Nacional de Infrações: Total	Implantação de sistema para gestão centralizada das infrações cometidas por um veículo em unidade federativa diferente daquela em que está registrado, possibilitando a emissão de notificação de autuação e de penalidade.

5.11 Produtos de Prateleira / Multiclientes

O Serpro desenvolveu soluções digitais e produtos inovadores de amplo uso, com tecnologias adequadas às atuais demandas, visando atender aos clientes e à sociedade,

PRODUTO OU SERVIÇO	PRINCIPAIS OBJETIVOS ATENDIDOS
SNE Sistema de Notificações Eletrônicas	Solução Web e Mobile que permite ao cidadão e às empresas receber notificações de seus veículos de forma eletrônica e com descontos de 40%.
Nuvem Serpro	Modelo computacional que permite acesso por demanda a um conjunto compartilhado de recursos configuráveis de computação como redes, servidores, armazenamento, aplicativos e serviços.
Gestão de Margem Consignável	Solução para gestão de margens e consignações em folha de pagamento dos servidores, aposentados e pensionistas da CONTRATANTE, em seu Sistema de Gestão de Pagamento de Pessoal.
Infovia Porto Alegre	Disponibilização de infraestrutura de rede ótica de comunicações, bem como de conjunto de serviços e funcionalidades em ambiente seguro, de alta performance e alta disponibilidade, para órgãos, autarquias e empresas da Administração Pública.
RADAR Solução Integrada de Gestão de Infrações de Trânsito	Solução centralizada e padronizada para órgãos das três esferas de governo que possuem competência na autuação de infrações de trânsito. Integra bases de dados para proporcionar eficiência e segurança na tomada de decisões, agilizando processos de preenchimento de autos de infrações, o despacho de notificações, autuação de infratores e consulta de dados de condutores e de veículos.

6. Operações, Infraestrutura e Logística

Em 2016, no que se refere a operações e infraestrutura, o foco foi na racionalização do uso dos recursos disponíveis, mantendo-se os níveis de serviços oferecidos e ampliando-se a capacidade de atendimento.

A economia alcançada foi superior a R\$ 73 milhões, fruto de negociação com fornecedores, valendo-se de análises das efetivas necessidades de utilização de produtos e serviços contratados.

A revisão dos investimentos previstos para os segmentos de rede, Centro de Dados e Tronco Internet resultou na diminuição dos custos previstos, modernização das tecnologias envolvidas e ampliação do escopo de atualização tecnológica destes segmentos. Foi iniciada também a elaboração de estudos e de processo licitatório para a aquisição de solução para a inclusão de biometria aos serviços de certificação digital.

Cabe destacar ainda a implantação de infovias em parceria com a Rede Nacional de Pesquisa (RNP) e parcerias regionais, que viabilizou a ampliação da velocidade dos acessos e a manutenção de preços competitivos dos serviços de rede para 2017.

6.1 Principais investimentos em infraestrutura do ambiente operacional

Os investimentos do Serpro no ambiente operacional de tecnologia da informação, contratados em 2016, totalizaram R\$ 86.657.112,88, distribuídos nos diferentes segmentos de tecnologia.

6.1.1 Armazenamento

Foi substituída tecnologia com descontinuação anunciada pelo fornecedor para curto prazo, em função do alto risco de impacto na disponibilidade de serviços contratados pelos clientes, visando garantir o cumprimento dos acordos de nível de serviço.

OBJETO	Valor Total(R\$)
Aquisição de Subsistemas de Discos	18.935.878,72

6.1.2 Certificação Digital

O investimento se deu para atender a determinação específica do ITI, relativa a padrões do ICP Brasil para atender a disponibilização de nova cadeia de certificação digital.

OBJETO	Valor(R\$)
Autoridade Certificadora (AC SERPRO)	100.000,00

6.1.3 Plataforma Alta (mainframe)

Neste segmento o investimento ocorreu visando a revisão de licenciamento dos ambientes de plataforma alta, essenciais para a manutenção da produção de serviços contratados, e para garantir o cumprimento de níveis de serviço contratados pelos clientes e, ao mesmo tempo, viabilizar agilidade na disponibilização de *web services* e permitir a redução no consumo de processamento.

OBJETO	Valor Total (R\$)
Produtos para mainframe	34.016.508,70

6.1.4 Plataforma Baixa

Realizada a revisão de licenciamento de softwares utilizados na produção de serviços contratados, novas contratações para soluções de gestão de identidade e para controle de acesso de usuários, voltadas à implementação evolutiva de novos módulos de sistemas em produção e monitoramento dos níveis de serviços contratados com os clientes.

OBJETO	Valor Total (R\$)
Produtos para plataforma baixa e aplicações mobile	18.469.792,35

6.1.5 Rede Local

Modernização da infraestrutura de redes e redução de riscos críticos referentes à interligação entre servidores da plataforma e o armazenamento de dados, em sistemas dos principais clientes do Serpro.

OBJETO	VALOR (R\$)
Equipamentos para rede local	6.006.000,00

6.1.6 Rede de Longa Distância

Investimento para implantar a solução de infovia, com fibra óptica, para aumento de velocidade de transmissão, maior segurança com redução do risco de intrusão, redução de custos e melhoria nos níveis de serviço prestados aos clientes na região.

Foi também realizado investimento na aquisição de roteadores para aumentar a capacidade de conexão de rede do *backbone* com as saídas internet, permitindo ampliar a capacidade e melhorar o balanceamento da transmissão de dados, tendo em vista o aumento significativo da demanda de tráfego na rede e uma maior capacidade de vazão de novos circuitos.

OBJETO	Valor Total (R\$)
Solução de rede óptica e longa distância	9.128.933,11

6.2 Segurança da Informação

Os investimentos em segurança da informação em 2016 privilegiaram a adoção de medidas de proteção mais eficientes para o grande volume de dados de sistemas estruturadores do governo federal e informações pessoais de milhões de cidadãos brasileiros. O ambiente de produção oferece proteção sistemática contra tentativas de acesso não autorizadas.

O principal investimento em 2016, buscou complementar as medidas que já são adotadas pelo Serpro, viabilizando procedimentos de monitoração e prevenção ao acesso imotivado a dados definidos como críticos, com identificação e ações para tratamento corretivo e alertas, em tempo real. As soluções implementadas permitem maior proteção dos dados sob guarda da empresa, redução do risco de prejuízos de imagem dos clientes e do Serpro, e maior confiabilidade às ações de perícia técnica em apoio a auditorias e sindicâncias.

OBJETO	Valor (R\$)
Soluções de segurança e monitoramento de acesso	5.655.720,00

6.3 Infraestrutura Logística

A atuação da área logística teve foco na prestação de serviços contínuos com custos menores e sem comprometer sua qualidade. Foram adotadas ações de gestão de preços em todos os processos de logística, alinhando-os à gestão de contratos terceirizados, buscando inovações e alternativas à prestação dos serviços.

Com estas ações foi possível obter uma redução nos segmentos mais relevantes e em todas as Unidades Regionais da empresa, gerando uma economia global de R\$ 13.249.373,34.

Os investimentos realizados nesta área foram voltados para promover melhorias e aperfeiçoamento no atendimento às demandas dos clientes e modernização da infraestrutura logística dos centros de dados, visando garantir a ampliação dos serviços prestados, preservando as características de segurança, confiabilidade e alta disponibilidade das instalações e dos ambientes críticos. Os investimentos nestas áreas somaram R\$ 5.652.854,12.

7. Governança Corporativa

O novo contexto empresarial exigiu a renovação da estrutura organizacional, como parte do reposicionamento e para atender marcos regulatórios instituídos em 2016, como as Resoluções da CGPAR (Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União) das Estatais, a Lei 13.303 e o Decreto 8.945.

Para atender a estes marcos legais, o Conselho Diretor aprovou a implantação de uma nova estrutura organizacional, sem elevação de custos. Além disto, 69 órgãos e respectivos cargos gerenciais foram extintos, levando a uma redução de custos cujo impacto integral ocorrerá em 2017.

Foi criada a Diretoria de Governança e Gestão, com estrutura para tratar os temas “planejamento e marketing”; “gestão da estrutura e sistemas normativos”; e “controles, gestão de riscos, conformidade e integridade”.

Outros mecanismos de governança foram instituídos para atuar no apoio à gestão da empresa, com destaque para os três Comitês Estratégicos: Negócios; Tecnologia da Informação; e Governança, Riscos, Controles e Segurança da informação. A função principal destes comitês é assessorar a Diretoria Executiva na tomada de decisões sobre os seus temas de atuação.

Foi, também, instituída a Política Corporativa de Gestão de Riscos, Controles Internos e Conformidade, estabelecendo-se metodologia específica, que foi inicialmente aplicada ao Processo de Aquisições, atividade crítica para o Serpro.

Merecem destaque duas ações relacionadas aos temas transparência e integridade. A primeira delas foi a revisão do Código de Ética e Conduta Empresarial do Serpro, para alinhamento às regras do Programa de Integridade, conforme determinado pelo Decreto 8.240/2015. Foi realizada campanha de divulgação institucional, ressaltando a importância dos valores éticos para a organização e a necessidade de participação dos empregados em todas as ações associadas ao tema.

A Ouvidoria-Geral foi reestruturada e transferida para Brasília passando a atuar mais próxima à Direção da empresa. Foi realizada campanha de divulgação que reforçou seu papel como canal preferencial de denúncias e atendimento para o público interno e externo, em consonância com as áreas de corregedoria, integridade e ética, visando garantir o devido tratamento das manifestações sobre serviços do Serpro, seus processos internos e relações pessoais.

8. Gestão de Pessoas

Em termos de capacitação, foi implementado projeto de ações com agentes educacionais internos, alcançando-se a marca de 90,47% de participação destes agentes. Esta evolução permitiu que fosse atingida em 100% a meta de 38 horas de treinamento por empregado no ano, conforme determinação da Controladoria Geral da União (CGU).

Apesar das restrições orçamentárias, foi realizado esforço para capacitação dos gestores e empregados. O Programa de Desenvolvimento Gerencial foi concluído por cerca de 800 gestores e os eventos de capacitação realizados em 2016 alcançaram 5.832 empregados, cerca de 79% do total de empregados do quadro interno.

Em 2016 foi iniciada a Ação de Preparação para Aposentadoria (APA), que resultou no desligamento incentivado de 632 empregados, com continuidade para os meses de janeiro e fevereiro de 2017. Esta ação permitirá uma redução nos custos de pessoal em 2017.

Outra ação relevante, concluída após estudos e negociações, envolvendo os empregados, a administração da empresa e a representação sindical, foi viabilizar a alteração de jornada de 8 horas para 6 horas, opcional e não definitiva, com impacto direto de redução de 25% redução sobre o salário do optante. Esta opção está disponível aos empregados a partir de janeiro de 2017.

Perfil dos empregados do Serpro		
	2015	2016
Empregados	10.759	10.039
Feminino	4.532	4.137
Masculino	6.227	5.902
	10.759	10.039
Escolaridade		
Ensino fundamental	375	329
Ensino médio	3.932	3.565
Ensino superior	5.394	5.129
Especialização, Mestrado e Doutorado	1.058	1.016

Quadro: Perfil dos empregados do Serpro

9. Pesquisa e Desenvolvimento

A prospecção de novas tecnologias foi concentrada na identificação e internalização de tecnologias para suportar as soluções digitais para governo e sociedade, bem como as novas linhas de negócio definidas pela empresa.

O esforço na busca de maior produtividade e agilidade na entrega de soluções motivou a utilização de métodos ágeis, com a capacitação de analistas e lideranças em todas as áreas e o consequente emprego em projetos-piloto. Eles totalizaram 25 sistemas, em nove unidades regionais da empresa, com objetivo de reduzir em 44,5% o tempo de entrega dos projetos (do início ao fim).

Em 2016, o Serpro realizou sua primeira maratona *hacker* (Hackathon), com o foco na criação de soluções com tecnologias de *chatbot*. O desafio das sete equipes inscritas, durante três dias de trabalho, foi criar robôs utilizando código aberto, transformadores de grandes ideias em efetivas soluções de prestação de serviços e informações, visando conectar governo e cidadão.

Foram ampliados os projetos e ações voltados para tratamento e análise de grandes volumes de dados. Na área de *big data* foi implantada a "Plataforma de Análise de Dados", que possibilita aos clientes, na modalidade de autosserviço, a realização de análises exploratórias de dados para viabilizar ações de inteligência de negócio. Esta plataforma se utiliza de uma infraestrutura de *big data* baseada em padrões abertos, com capacidade de armazenar grandes volumes de dados que compõem o *Data Lake* do Serpro.

Também se iniciaram, em 2016, os estudos de utilização das tecnologias de *blockchain* para possibilitar o compartilhamento de documentos e dados de governo de forma confiável, o que propiciará uma melhor gestão do Estado e melhores serviços para o Cidadão. As tecnologias de *blockchain* vão integrar o rol de tecnologias de segurança da empresa em relação a bancos de dados distribuídos.

O Serpro e seus parceiros DATAPREV, TELEBRÁS e LNCC, visando resultados a serem obtidos em 2017, introduziram a temática "Internet das Coisas" no escopo do projeto voltado ao desenvolvimento de computação em nuvem, o qual conta com financiamento da FINEP.

A cooperação firmada entre Serpro e Universidade Federal do Pará (UFPA), para realização conjunta de pesquisa científico-tecnológica baseada em software livre aplicada em redes de computadores para governo eletrônico, foi concluída em 2016. O projeto resultou na disseminação de conhecimentos e transferência de tecnologia através de capacitações sobre novas tecnologias na área de redes, especificamente sobre Redes Definidas por Software (SDN) e Redes como Serviço (NaaS), incluindo a realização de estudos de casos em um ambiente experimental apropriado e a construção de um controlador SDN em hardware.

10. Responsabilidade Social

Alinhado ao plano de ações da Agenda Ambiental da Administração Pública (A3P), o Serpro realizou campanha de conscientização dos empregados visando diminuir a quantidade diária de copos descartáveis, e reduzir o impacto causado ao meio ambiente.

Após realizar campanha junto ao corpo funcional para coleta de pilhas e baterias, o Serpro encaminhou 32,6 kg daqueles produtos para descarte ecologicamente correto, executado sob a coordenação do Ministério do Meio Ambiente.

As ações de Inclusão Digital resultaram em 48.507 atendimentos realizados no Espaço Serpro Cidadão, 8.077 pessoas matriculadas na Escola de Inclusão Sócio-Digital, com 9.549 acessos e 3.491 certificados emitidos, além de 12 doações de equipamentos para Telecentros.

Visando incentivar o equilíbrio de gênero na área de tecnologia da informação, o Serpro iniciou, em 2016, o projeto de capacitação denominado “Meninas de TI”, destinado a adolescentes e jovens matriculadas no Ensino Médio, no Ensino Técnico, em cursos de Educação de Jovens e Adultos (EJA), inicialmente voltado a filhas e netas de empregados e empregadas do Serpro. Foram realizadas 13 turmas, com 179 participantes nas cidades de Brasília, Belém, Salvador, Belo Horizonte, Rio de Janeiro e São Paulo.

11. Agradecimentos

Agradecemos a dedicação e comprometimento dos empregados, administradores, conselheiros e órgãos de supervisão, bem como a confiança de nossos clientes e da sociedade.

Administradores

Conselho diretor

PRESIDENTE DO CONSELHO DIRETOR: Nerylson Lima da Silva

Nina Maria Arcela

Iêda Aparecida de Moura Cagni

Igor Montezuma Sales Farias

Maria da Glória Guimarães dos Santos

Marcelo Daniel Pagotti

Diretoria-Executiva

DIRETORA-PRESIDENTE

Maria da Glória Guimarães dos Santos

DIRETOR DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

André de Cesero

DIRETOR DE OPERAÇÕES

Iran Martins Porto Júnior

DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO

Antônio de Pádua Ferreira Passos

DIRETORA DE GOVERNANÇA E GESTÃO

Izabel Cristina da Costa Freitas

DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO

Antonio Luiz Fuschino



