

**RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO**

## **RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2007**

### **I – MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO**

Ao apresentar o Relatório de Administração de 2007, o Serviço Federal de processamento de Dados (Serpro) informa à sociedade os resultados de suas ações, tendo como objetivo o cumprimento de sua missão institucional de "Prover e integrar soluções em Tecnologia da Informação (TI) para o êxito da gestão das finanças públicas e da governança do Estado, em benefício da sociedade".

O exercício encerrado foi um período onde, além dos naturais desafios de obtenção de resultados eficientes, eficazes e efetivos, tivemos como orientação a prática do trabalho compartilhado. Nossa premissa é que, no segmento público diversas são as organizações, sistemas e pessoas preparadas e dispostas a fornecer bons resultados para a sociedade. Neste cenário, a questão que se põe em pauta é o avanço na cooperação e no compartilhamento de experiências entre estes agentes. Para o êxito desta intenção, o uso de soluções abertas é condição fundamental para que se crie o ambiente de troca e crescimento do conhecimento na área de TI, melhorando a qualidade dos serviços oferecidos à sociedade brasileira.

Alinhados ao nosso compromisso, oferecemos soluções inovadoras para o governo e a sociedade de forma a simplificar os processos de governo e dar a eles a necessária transparência, sendo este documento o resumo deste empreendimento.

### **II – APRESENTAÇÃO DA EMPRESA**

O SERPRO, com personalidade jurídica de direito privado, capital social totalmente subscrito e integralizado pela União e integrante do Orçamento de Investimentos das Empresas Estatais, é responsável por prover e integrar soluções em TI para o êxito das finanças públicas e da governança do Estado, em benefício da sociedade.

Criado pela Lei nº 4.516, de 1º de dezembro de 1964, revogada pela Lei nº 5.615, de 13 de outubro de 1970, e conforme seu Estatuto, Decreto nº 3.972, de 16 de outubro de 2001, e pelas normas legais que lhe forem aplicáveis, é uma empresa pública vinculada ao Ministério da Fazenda, com o objetivo de modernizar e dar agilidade a setores estratégicos da Administração Pública Brasileira.

Por sua ampla e notória experiência na prestação de serviços de TI aos órgãos de Governo, 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 desses 43 anos, aprimorando tecnologias adotadas por diversos órgãos públicos federais, estaduais e municipais e promovendo a integração de Soluções Estruturadoras e de Gestão do Governo Federal, dotadas de características de desenvolvimento, produção, níveis de qualidade, sigilo, transparência e de segurança

requeridos pelo Governo, distinguindo-se em seu segmento. Sendo o SERPRO designado como 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, vem contribuindo efetivamente para racionalização e modernização de setores estratégicos da Administração Pública, nas diversas esferas do Governo, sem descuidar de sua responsabilidade social empresarial, onde tem papel de destaque na implementação de padrões de acessibilidade e inclusão digital. Para tanto, atua com uma estrutura em rede composta por células denominadas Unidades de Gestão onde, na sede em Brasília, nas 10 projeções regionais e 26 escritórios, atuam 10.299 empregados que compõem seu quadro de especialistas.

O mercado de atuação da Empresa é o setor público, tendo como principal cliente o Ministério da Fazenda, com suas secretarias e demais órgãos, correspondendo a 85,2% do volume de negócios da Empresa.

### **III - SOLUÇÕES E SERVIÇOS COM A MARCA DO SERPRO**

Comprometido com o sucesso de seus clientes e, por consequência, com a Governança do Estado e o desenvolvimento da sociedade, O Serpro é responsável pela disponibilidade de importantes sistemas estruturadores para a administração pública brasileira como o SIAFI (Sistema de Administração Financeira), SISCOMEX (Sistema Integrado de Comércio Exterior), SIAPE (Sistema Integrado de Administração de Pessoas), SIASG (Sistema de Administração de Serviços Gerais), COMPRASNET (Portal de Compras do Governo Federal), RECEITANET (Sistema de Imposto de Renda de Pessoas Físicas e Jurídicas), RENACH (Sistema Registro Nacional de Carteiras de Habilitação), RENAVAN (Sistema de Registro Nacional de Veículos Automotores), SNCR (Sistema Nacional de Cadastro Rural), SISPAGON (Sistema de Pagamento On-line), entre outros.

São cerca de 1.250 sistemas de informação que contabilizam algo em torno de 60 milhões de linhas de código para a execução de 14 milhões de transações por dia. Para a execução desses serviços o SERPRO dispõe de três grandes centros de tratamento de dados, situados em Brasília, São Paulo e Rio de Janeiro, que estão adequados às práticas de segurança de nível internacional, que lhes permite operar ininterruptamente em razão das proteções que dispõe tanto contra acidentes como incêndios, inundações e interrupção do fornecimento de energia elétrica, bem como cuidados relativos a ações deliberadas de invasões através da rede mundial de computadores (Internet). Dentro deste universo merecem destaque neste ano de 2007:

#### *Sistema de Monitoramento do PAC-SISPAC*

Para acompanhar e controlar um conjunto de ações com investimentos superiores a R\$500 bilhões, de oito ministérios, em diferentes áreas como transportes, integração nacional, irrigação, minas e energia, saneamento, habitação, recursos hídricos e outros, foi construído e implementado o Sistema de Monitoramento do PAC (SISPAC).

Com esta ferramenta, os gestores públicos podem identificar os avanços obtidos nos empreendimentos, seus marcos críticos e eventuais problemas que surjam. O sistema é dotado ainda de um painel, que os gestores do projeto designaram "sinaleira" numa analogia aos sinais de trânsito, que permite ao Presidente da República e seus ministros identificarem a evolução de cada iniciativa. O sinal verde significa que o empreendimento evoluiu satisfatoriamente, sinal amarelo, indica alguma dificuldade e sinal vermelho, aponta para uma

evolução aquém do esperado. Com esta ferramenta os gestores, e por conseqüência, o Governo, podem se antecipar a problemas circunstanciais que atrapalhem a evolução dos projetos.

#### *Sistema Público de Escrituração Digital (SPED).*

Faz parte do Programa de Aceleração do Crescimento do Governo Federal (PAC 2007-2010) e constitui-se em mais um avanço na informatização da relação entre o fisco e os contribuintes.

De modo geral, consiste na modernização da sistemática atual do cumprimento das obrigações fiscais, principais e acessórias, transmitidas pelos contribuintes às administrações tributárias e aos órgãos fiscalizadores, utilizando-se da certificação digital para fins de assinatura dos documentos eletrônicos, garantindo, assim, a sua validade jurídica apenas na forma digital.

- ✓ É composto por três grandes subprojetos: Escrituração Contábil Digital(ECD), Escrituração Fiscal Digital(EFD) e a Nota Fiscal Eletrônica(NF-e) - Ambiente Nacional.
- ✓ Representa uma iniciativa integrada das administrações tributárias nas três esferas governamentais: federal, estadual e municipal.
- ✓ Mantém parceria com 20 instituições, entre órgãos públicos, conselhos de classe, associações e entidades civis, na construção conjunta do projeto.
- ✓ Firma Protocolos de Cooperação com 27 empresas do setor privado, participantes do projeto-piloto, objetivando o desenvolvimento e o disciplinamento dos trabalhos conjuntos.
- ✓ Possibilita, com as parcerias fisco-empresas, planejamento e identificação de soluções antecipadas no cumprimento das obrigações acessórias, em face às exigências a serem requeridas pelas administrações tributárias.
- ✓ Faz com que a efetiva participação dos contribuintes na definição dos meios de atendimento às obrigações tributárias acessórias exigidas pela legislação tributária contribua para aprimorar esses mecanismos e confira a esses instrumentos maior grau de legitimidade social.
- ✓ Estabelece um novo tipo de relacionamento, baseado na transparência mútua, com reflexos positivos para toda a sociedade.

#### *Unificação de Agências da Receita Federal e da Receita Previdenciária*

Para viabilizar a Receita Federal do Brasil, criada a partir da unificação das Receitas Federal e Previdenciária, foi realizada a unificação física dos sistemas da arrecadação previdenciária às redes de computadores da Receita Federal em 450 agências desta última.

#### *Portal do Governo Eletrônico*

Este é o portal de divulgação do Governo Eletrônico. É orientado para o público interessado nos processos governamentais e, em especial, nos serviços públicos eletrônicos (Projeto INFOVIA Brasil, Padrões de Interoperabilidade do Governo eletrônico, entre outros).

Desenvolvido no software livre (Zope/Plone), tem funcionalidades que promovem a participação direta do cidadão. Opções como o Fórum e as Consultas Públicas são exemplos objetivos desta possibilidade de interação. Na primeira, os usuários participam de debate em torno da prestação de serviços eletrônicos pelo governo. No consultas Públicas, se busca estimular a participação da sociedade nas decisões governamentais.

Assim, são levadas à sociedade questões relativas aos processos de governo eletrônico para críticas e sugestões, que depois de examinadas, subsidiarão as decisões relativas ao

processo em consulta. É, sem dúvida, uma forma de promoção da transformação das relações do governo com os cidadãos, empresas e também entre órgãos do próprio governo, de forma a aprimorar a qualidade dos serviços prestados; promover a interação com empresas e indústrias; e fortalecer a participação cidadã, por meio de acesso à informação e a uma administração mais eficiente.

#### *Portal do Exportador*

O "Portal do Exportador", desenvolvido pelo Serpro para o Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, tem como objetivo principal fomentar a cultura exportadora, facilitando, para as empresas, a realização de procedimentos operacionais e legais referentes ao comércio exterior tais como: acordos comerciais vigentes, barreiras técnicas e oportunidades de negócios, entre outros.

De forma clara, simples e direta, o Portal oferece as informações básicas sobre o tema exportação. Expõe os principais termos, mecanismos, legislações, eventos e atividades que ajudam os exportadores a alcançar novos mercados. Em 2007, o Serpro renovou totalmente o Portal do Exportador. Foi efetivamente um novo desenvolvimento em plataforma livre utilizando PHP, Mambo e MySQL, atendendo aos requisitos de acessibilidade Web.

A partir da nova versão, o cliente pôde assumir integralmente a gestão de conteúdos, sem a necessidade de conhecer profundamente as tecnologias utilizadas.

#### *Sítio de Apoio ao Importador*

Trata-se de um simulador que permite às empresas saberem antecipadamente os tributos que incidirão sobre produtos importados. A pesquisa é realizada a partir do código NCM (Nomenclatura Comum do Mercosul).

Além de visualizar as alíquotas dos tributos, as empresas podem consultar os controles administrativos aos quais a importação poderá estar sujeita, como anuências, requisitos e restrições.

#### *Sistema de Tráfego Internacional (STI)*

A solução tem como objetivo a fiscalização do tráfego internacional de pessoas, permitindo um maior controle do tráfego de passageiros nos 117 pontos de fronteira do País.

Seguindo as recomendações da Organização Internacional da Aviação Civil (ICAO), o sistema captura e interpreta os dados dos passaportes de forma automatizada, a partir de uma leitora de passaporte, valida os itens de segurança dos passaportes para confirmar sua autenticidade, recupera os dados biográficos e no caso do novo passaporte brasileiro faz exibição da foto do cidadão armazenado no código de barras bidimensional. Com os dados do viajante, o sistema faz integração com soluções do Departamento de Polícia Federal (DPF), como o Sistema Nacional de Passaportes, Sistema Nacional de Controle de Estrangeiros e principalmente com o Sistema Nacional de Procurados e Impedidos, para identificar qualquer impedimento de entrada ou saída do país ou ainda alguma infração, possibilitando a arrecadação de divisas para o País. Na próxima versão do sistema, será disponibilizada consulta à base da Interpol para identificar impedimentos internacionais.

O registro do fluxo migratório de cidadãos brasileiros e estrangeiros ocorre de forma *on-line*, mas em caso de problemas de conexão está também preparado para funcionar *off-line*. O usuário da solução se autentica, via sistema de autenticação do DPF (SISEG), utilizando

certificado digital A3. Todas as operações de alteração, exclusão e transmissão de registro são logadas, permitindo aos gestores do DPF identificar quem fez o quê e quando.

O Sistema está em produção e implantado no Aeroporto Internacional de São Paulo (Guarulhos), no Aeroporto de Brasília, no Aeroporto Internacional e Portos do Rio de Janeiro, no Aeroporto e porto de Manaus, no Aeroporto, ponto de fronteira e portos de Santa Catarina, no Aeroporto e porto de Recife, no Aeroporto e porto de Fortaleza, no Aeroporto porto de Salvador e, no Aeroporto de Maceló.

#### *Sistema Nacional de Passaportes (SINPA)*

Também conhecido como Passaporte Eletrônico, a solução tem como objetivo a modernização do documento de viagem Brasileiro e seu controle no processo de solicitação e emissão com segurança e adoção das normas internacionais (Organização da Aviação Civil Internacional - OACI). Os processos de solicitação, confirmação com captura de dados biográficos e biométricos (foto, 10 digitais roladas e assinatura) e entrega do documento foram desenvolvidos pelo SERPRO.

O processo de confecção da caderneta, com a adoção dos 16 itens de segurança como fundo com microletras, com impressão de íris, invisível, laminado de segurança, papel reativo, dentre outros, é de responsabilidade da Casa da Moeda do Brasil.

A solução se integra com outros sistemas do DPF como o SINPA antigo e o Sistema Nacional de Procurados e Impedidos (SINPI) e em breve com o AFIS (Automated FingerPrint Information System) do Instituto Nacional de Informação do DPF.

O cidadão acessa formulário na Internet para solicitar seu passaporte. Quando se dirige a um posto do DPF, o usuário se autentica via sistema de autenticação do DPF (SISEG), utilizando certificado digital A3 e executa todos os procedimentos de identificação documental e captura dos dados biométricos do cidadão requerente. Todas as operações de inclusão, alteração, exclusão, transmissão e recepção de registros (inclui-se a CMB) são logadas, permitindo aos gestores do DPF identificar quem fez, o quê foi feito e quando.

O sistema funciona *on-line*, mas em caso de problemas de conexão está também preparado para funcionar *off-line*, até que a conexão se restabeleça. O Sistema está em produção, operando em 112 delegacias, incluindo, praticamente, todas capitais. As demais localidades, que ainda não possuem a solução, terão a implantação no decorrer do ano de 2008.

#### *Sistema Nacional de Cadastro Rural/GEO*

A implantação de um banco de dados geográfico no Sistema Nacional de Cadastro Rural significou uma mudança de paradigma no sistema que, até então, somente dispunha de dados descritivos dos imóveis rurais. Com esta implementação, pode-se construir uma base com informações georreferenciadas dos imóveis rurais do país, ou seja, registrar com precisão a localização destas propriedades em relação as coordenadas geográficas da Terra. Isto permite ao Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária- INCRA verificar, de forma remota, grande parte de seu uso, racionalizando em muito os trabalhos do Instituto.

#### *Portal do Sistema Nacional de Cadastro Rural*

A pedido do INCRA, este portal foi construído para estruturar as informações do Sistema Nacional de Cadastro Rural na rede mundial de computadores, de forma a tornar mais ágeis e flexíveis as consultas às informações cadastrais. Além disso, divulga conteúdos de

interesse sobre o tema e aprimora o relacionamento com órgãos públicos e sociedade, divulgando normas, trabalhos acadêmicos, notícias, artigos, links para páginas de outros países e outros conteúdos.

#### **IV - TECNOLOGIA**

##### *Software Livre*

A utilização de Software Livre (SL) não é novidade no Serpro. Os primeiros estudos foram iniciados em 1999, com resultados que orientaram os trabalhos iniciais com SL, incluindo a criação de um Centro de Especialização em Software Livre, com uma vasta experiência acumulada.

Atualmente, o Serpro se encontra num estágio maduro para traçar estratégias de uso e desenvolvimento de Software Livre. Neste sentido, foi criado o Programa Serpro de Software Livre (PSSL) que é uma alternativa estratégica, com resultados percebidos a curto, médio e longo prazos.

Hoje o Serpro já tem a maior parte de suas estações de trabalho utilizando sistema operacional livre, serviço de rede livre (Rede Local de Software Livre) e correio eletrônico livre (Carteiro e Expresso), e parte para o desafio de desenvolver um número cada vez maior de novas soluções em software livre.

O Serpro, como provedor de soluções para o Governo Federal, tem um papel fundamental na definição e implementação de alternativas livres para o Estado brasileiro. A empresa deixa de ser apenas uma receptora de tecnologias oferecidas por fornecedores e toma posição de participante efetiva no desenvolvimento de soluções livres para o país, devendo se portar como agente principal no direcionamento de tecnologia de software livre para o Governo Federal.

##### *Acessibilidade*

A premissa do Governo Federal é que todo cidadão tem o direito de acesso à informação, e o SERPRO, como Empresa cidadã de tecnologia da informação e comunicação, tem como compromisso promover e divulgar a iniciativa da acessibilidade na Internet e desenvolver soluções com critérios de acessibilidade.

A Importância da Acessibilidade: O uso da Internet está, cada vez mais, em todas as áreas da sociedade, tornando-a um importante recurso para educação, governo, entretenimento, comunicação e comércio. Em média, 10% da população mundial são de pessoas com deficiências e, segundo os dados estatísticos do censo 2000 do IBGE, o Brasil possui 24,6 milhões de pessoas com deficiência ou seja, 14,5% da população brasileira. Além disso, a idade média da população está crescendo. O benefício do uso da Internet deve incluir estes cidadãos. Para tanto, as barreiras devem ser superadas.

Movido por esta compreensão da dimensão dos potencialmente excluídos, e, em sintonia com a política social e de informática do Governo Federal, o SERPRO está mobilizado para encontrar soluções tecnológicas que abram caminhos para a inclusão social deste contingente de cidadãos. Para isso, põe em prática ações como:

- Desenvolvimento de soluções de TI com acessibilidade ;
- Desenvolvimento e adequação de sites dos clientes, tornando-os mais acessíveis;
- Desenvolvimento de software leitor de tela para Linux, para distribuição à sociedade;

- Disponibilização de software de conversão de arquivos texto para padrão audível wav ou mp3.

Além dessas, outras iniciativas poderão surgir, sempre orientadas pelos princípios já expostos, quais sejam:

- a democratização da informação;
- a garantia do pleno exercício da cidadania e;
- a integração social dos cidadãos com necessidades especiais, definitivas ou temporárias.

## **V - MELHORIAS CONTÍNUAS E EVOLUÇÃO**

### *Ética*

Pilar das relações entre a Empresa, os empregados, os clientes e a sociedade, a ética no Serpro reforça:

#### *1 Na relação com os clientes.*

- 1.1. O profissionalismo, a confiança e a transparência;
- 1.2. A disponibilidade de soluções que agreguem valor aos negócios de seus clientes, investindo, permanentemente, na busca de tecnologias adequadas e no aprimoramento das estratégias empresariais;
- 1.3. A valorização e o respeito ao cumprimento dos acordos e contratos, bem como aos direitos dos seus clientes;
- 1.4. A valorização das oportunidades de negócios e parcerias construídas com seus clientes, visando resultados em benefício da sociedade; e
- 1.5. A identificação, proposição e viabilização de soluções inovadoras e integradas que contribuam como reforço à legitimidade e sustentação dos programas do Governo Federal.

#### *2 Na relação com os órgãos governamentais.*

- 2.1. O zelo e transparência na utilização de seu patrimônio e na aplicação dos recursos públicos;
- 2.2. O reconhecimento do papel e apoio à atuação dos órgãos controladores, prestando-lhes informações pertinentes e confiáveis no tempo adequado; e
- 2.3. A participação e apoio às ações do Governo Federal, voltadas à gestão das finanças públicas e a governança do Estado, em benefício da sociedade.

#### *3 Na relação com as pessoas.*

- 3.1. A manutenção de ambiente de trabalho onde o relacionamento é baseado no profissionalismo, confiança, cooperação, integração, respeito às diferenças individuais e urbanidade;
- 3.2. O compartilhamento de seus conhecimentos e experiências, buscando o aprimoramento da capacitação técnica, dos métodos e dos processos, de maneira a atingir melhor resultado global da Empresa;
- 3.3. A valorização das pessoas, contribuindo para o seu desenvolvimento pessoal, técnico e profissional;
- 3.4. O zelo, permanente, pela utilização adequada e econômica dos recursos materiais, técnicos e financeiros da Empresa;
- 3.5. A preservação e respeito à imagem, ao patrimônio e aos interesses da Organização;
- 3.6. O reconhecimento e valorização do capital intelectual da Organização e o estímulo



ao surgimento de novas lideranças; e

3.7. A valorização e o estímulo à conduta ética individual e coletiva.

4 Na relação com os fornecedores e empresas de terceirização de serviços.

4.1. A legalidade, a impessoalidade, a moralidade, a publicidade e a eficiência em todos os atos praticados;

4.2. A manutenção de um relacionamento pautado no respeito mútuo, preservação e confidencialidade das informações pertinentes à Empresa e seus clientes;

4.3. Relacionamento com fornecedores e parceiros que possuam práticas harmônicas ao padrão ético adotado pelo SERPRO e à moral social;

4.4. O estabelecimento de parcerias, desde que preservados a imagem e os interesses do SERPRO; e

4.5. A rejeição a disposições contratuais que afrontem ou minimizem a dignidade, a qualidade de vida e o bem-estar social dos empregados terceirizados.

5 Na relação com a representação dos empregados, associações e instituições.

5.1. O reconhecimento à legitimidade e manutenção de um diálogo permanente com as instituições representativas dos trabalhadores, legalmente constituídas, mantendo canais de diálogo pautados no respeito mútuo, seriedade, responsabilidade e transparência nas relações;

5.2. A negociação como instrumento adequado para buscar a integração e a convergência; e

5.3. O cumprimento das determinações explicitadas nos instrumentos que regulam a relação da empresa com seus empregados.

6 Na relação com a comunidade.

6.1. O estabelecimento de relações justas e equilibradas com a comunidade por intermédio do incentivo, promoção, apoio e participação em ações de responsabilidade social e cidadania;

6.2. O incentivo, apoio e participação em ações governamentais voltadas para o desenvolvimento social e o combate à pobreza; e

6.3. O estímulo às iniciativas sócio-culturais e esportivas de seus empregados.

*Prêmios , Reconhecimentos e Certificados*

Para o Serpro, o reconhecimento por suas ações representa a confirmação do direcionamento empresarial, o reconhecimento das partes interessadas e fonte de estímulo para todo o corpo funcional e gerencial da Organização.

Ao longo de 2007 fomos agraciados com diversos prêmios e certificações dos quais podemos destacar as seguintes distinções/entidades promotoras do reconhecimento:

✓Anuário Informática Hoje - Empresa Destaque de TI do Ano

✓Revista Isto é Dinheiro

✓Anuário Valor 1000

✓Prêmio Sucesu-SP 40 anos

✓Fome Zero

Ainda durante o 2º Congresso Nacional de Pregoeiros, realizado , em Foz do Iguaçu o Portal de compras do governo federal recebeu quatro prêmios.

Tivemos também os seguintes destaques de nossas lideranças:

√Top IT CEO – Information Week e:  
√Professional de TI 2007 – Plano Editorial

### *Responsabilidade Social*

Coerentemente com a política do Governo Federal, de combate à exclusão digital do cidadão brasileiro, em 2007 priorizamos expansão de telecentros comunitários nos estados brasileiros:

Em 2006 existiam 7 estados brasileiros com telecentros comunitários instalados pelo Serpro. Já em 2007, esse número cresceu para 14 estados atendidos, um aumento de 100% na quantidade de estados atendidos pelo programa Serpro de Inclusão Digital. Em 2006 existiam 32 telecentros em funcionamento no Brasil. No ano seguinte, fechamos o exercício com 141 telecentros implantados, um crescimento superior a 340%, se comparado com o desempenho do ano anterior.

7 A nível municipal, a instalação de telecentros comunitários também foi expressiva em 2007. No ano anterior, existiam 14 municípios brasileiros atendidos pelo programa. Já em 2007, esse número cresceu para 72 municípios atendidos, um aumento superior a 414% no período medido.

Fechamos o ano de 2007 com 141 telecentros instalados, sendo 139 no Brasil 2 em atividade no exterior, em São Tomé e Príncipe.

Outro aspecto relevante foi o volume dos computadores doados para o programa e utilizados nos telecentros até 2007, totalizando 1.655 equipamentos.

### *Cooperação e Compartilhamento*

Atento ao desafio lançado à empresa pelo Ministério da Fazenda, no sentido de compartilhar soluções desenvolvidas, o Serpro firmou, junto à Companhia de Informática do Paraná (Celepar), um termo de cooperação técnica que incluiu inicialmente três projetos:

√Pinhão - Framework de desenvolvimento Java;

8 √Expresso - Sistema de correio eletrônico, catálogo e agenda;

√e-Car - Sistema de Controle, Acompanhamento e Avaliação de Resultados.

A partir desta iniciativa as empresas passaram a compartilhar software, realizar desenvolvimento cooperado e treinamento de pessoal. Outra consequência prática deste trabalho é a disseminação de produtos como o correio eletrônico Expresso nos Ministérios da Fazenda e Planejamento.

A Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (DATAPREV) também participa do esforço de cooperação e compartilhamento desenvolvido pelo SERPRO. Neste caso o objeto do trabalho é o software Cacique, que tem por objetivo central a realização de inventários de estações de trabalho.

Além dessas experiências objetivas, o Serpro participa de outras iniciativas com parceiros como a Universidade Federal do Paraná e a PRODAM.

Na esfera interna passamos a criar condições para o desenvolvimento de ambientes de colaboração para uso interno e também externo.

## **VI - PESSOAS**

O SERPRO tem na qualidade de sua força de trabalho a garantia do cumprimento de sua missão institucional, contribuindo para o êxito da gestão das finanças públicas e da governança do Estado, em benefício da sociedade.

A gestão das pessoas é realizada pela Superintendência de Pessoas que se pauta nas políticas e diretrizes corporativas, no Regimento de Administração de Recursos Humanos, no Acordo Coletivo de Trabalho, nas Normas Funcionais e legislações pertinentes, com o apoio de todas as lideranças da Empresa.

Para a gestão de pessoal, o SERPRO adota o regime jurídico estabelecido pela Consolidação das Leis Trabalhistas - CLT. A seleção e a contratação de pessoal, bem como a mudança de carreira dos empregados, são realizadas por meio de Concurso Público com abrangência nacional. Em 2007, foram admitidos 506 empregados.

A Empresa oferece, ainda, vagas de estágio para estudantes de nível superior e médio, o que constitui oportunidade de integração do estudante ao mercado de trabalho, proporcionando o seu aperfeiçoamento técnico, cultural, científico e social, inclusive para estudantes portadores de necessidades especiais. Em 2007, foram contratados 265 estagiários.

O SERPRO, mantendo a tradição de Empresa pioneira, implementou o Programa Teletrabalho que é uma modalidade inovadora de flexibilização das relações de trabalho, tanto na administração pública quanto em empresas privadas, no que se refere a horário e local de desempenho das atividades do empregado. Esta modalidade de trabalho alia as tecnologias avançadas às necessidades de racionalização dos processos de trabalho, constituindo-se, assim, num importante instrumento de redução de custos para o SERPRO e, ao mesmo tempo, melhoria na qualidade de vida dos empregados e aumento de produtividade.

Para aferir o bem-estar e a satisfação de seus empregados, o SERPRO dispõe de diversos mecanismos, dentre eles, a Pesquisa de Clima Organizacional, instrumento de diagnóstico que permite identificar as percepções de seus empregados sobre diferentes aspectos que influenciam o seu bem-estar no trabalho. Por meio desse diagnóstico, a Empresa pode implementar uma série de ações que têm por objetivo o aprimoramento contínuo da qualidade do ambiente de trabalho e, conseqüentemente, da qualidade de vida dos empregados.

O SERPRO desenvolve, ainda, ações que repercutem positivamente, também, fora do ambiente de trabalho. São promovidas palestras, debates e apresentações sobre assuntos de interesse da comunidade. Outra ação é a campanha da Feira do Troca-Troca do Livro, evento que tem por objetivo incentivar a doação de livros usados por empregados para que sejam colocados à disposição de outros empregados e da comunidade, visando minimizar as despesas com compras de material escolar pelos empregados e, ainda, enriquecer o acervo das escolas carentes da Rede Pública de Ensino.

Outra forma de a Empresa interagir com a comunidade é por meio do Programa Adolescente Aprendiz, que tem por objetivo facilitar o processo de inserção de jovens no mercado de trabalho. O programa, de âmbito nacional, é regulado pela Lei do Aprendizado (nº 10.097/00) e beneficia jovens de 14 a 24 anos incompletos.

O processo de formação e capacitação é conduzido na empresa pela Universidade Corporativa - UniSerpro, criada em 2003. A UniSerpro atua na gestão do conhecimento da Empresa e trabalha com base em um processo de educação e desenvolvimento permanente, de forma a preparar os empregados para a busca de um aprendizado contínuo, tendo como premissas atuação voltada para a democratização e universalização do acesso à informação, compromisso com o desenvolvimento humano e tecnológico, atuação em processos de aprendizagem voltados a programas de inclusão social e digital, dentre outras.

O seu universo de estudos engloba áreas como Tecnologia da Informação e Comunicação, Gestão Pública e Cidadania e também cursos técnicos relacionados aos setores de atuação de Clientes como a Receita Federal do Brasil-RFB, Secretaria do Tesouro Nacional-STN, Ministério do Planejamento e Gestão-MPOG, Escola de Administração Fazendária-ESAF, Escola Nacional de Administração Pública-ENAP, dentre outros.

Aplicada em larga escala, a aprendizagem virtual (E@D) disponibiliza conhecimentos, utilizando um conjunto de ferramentas para produção e distribuição de informações por meio de recursos tecnológicos. Os conhecimentos disponibilizados na modalidade virtual, além de assegurarem a uniformidade das informações disseminadas, privilegiam os aspectos de flexibilidade e autonomia do processo de aprendizagem.

Por meio dos seus Centros de Documentação e Informação-CDI, a UniSerpro se integra à Rede de Bibliotecas Pergamum, composta por faculdades, centros de ensino, empresas e órgãos públicos, possibilitando o intercâmbio de dados, documentos e informações.

## VII - DESEMPENHO ECONÔMICO FINANCEIRO

<b>Indicadores (%)</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>
Retorno sobre Patrimônio Líquido	13%	24%
Retorno sobre o Ativo Total	6%	11%
Lucratividade	7%	13%
Margem EBITDA	17%	28%
Endividamento	1,24	1,17
Liquidez Corrente	1,95	1,85
<b>Resultados (R\$)</b>		
Faturamento	1,8 bilhão	1,53 bilhão
Receita Operacional Líquida	1,31 bilhão	1,21 bilhão
Lucro Líquido	96 milhões	157 milhões
Superávit / Déficit Primário	154 milhões	(164,5 milhões)
<b>Balanço Patrimonial (R\$)</b>		
Ativo Total	1,67 bilhão	1,49 bilhão
Investimentos	121,9 milhões	98,7 milhões
Patrimônio Líquido	748,1 milhões	688,2 milhões

O desempenho econômico-financeiro é um aspecto de grande importância na gestão da Empresa, principalmente no que tange à manutenção da capacidade de investimento e pesquisa de novas tecnologias e parcerias, qualificação e atualização técnica de seus profissionais, tendo em vista a melhoria contínua dos serviços prestados aos clientes, conseqüentemente o cumprimento da missão institucional e perenidade da Instituição.

De acordo com o Decreto 2673 de 16/7/1996 e com o estatuto do Serpro, os lucros do exercício foram distribuídos entre dividendos, destinados ao controlador, e investimentos para projetos empresariais estratégicos.

### **Conselho Diretor**

Francisco Mendes de Barros - Presidente  
Marcos Vinícius Ferreira Mazoni  
Laerte Dorneles Meliga  
Lísio Fábio de Brasil  
Paulo Henrique Feijó da Silva  
Rogério Santana dos Santos

### **Conselho Fiscal**

Neydja Maria Dias de Moraes - Presidente  
Juliêta Alida Garcia Verleun  
Roberta Moreira da Costa Bernardi Pereira

#### Suplentes

Ho Yiu Cheng  
Paulo Roberto Riscado Junior  
Priscilla Maria Santana

### **Diretoria Executiva**

Marcos Vinícius Ferreira Mazoni - Diretor-Presidente  
Gilberto Paganotto - Diretor Superintendente  
Antônio Sérgio Borba Cangiano - Diretor de Gestão Empresarial  
Jorge Luiz Guimarães Barnasque - Diretor de Desenvolvimento e Negócios  
Nivaldo Venâncio da Cunha - Diretor de Operações  
Vera Lúcia de Moraes - Diretora de Administração