

Ministério da Fazenda - MF
Serviço Federal de Processamento de Dados – Serpro

RELATÓRIO DE GESTÃO 2016

Brasília, maio/2017



Ministério da Fazenda - MF
Serviço Federal de Processamento de Dados – Serpro

RELATÓRIO DE GESTÃO 2016

Relatório de Gestão do exercício de 2016 apresentado aos órgãos de controle interno e externo e à sociedade como prestação de contas anual a que esta Unidade Prestadora de Contas está obrigada nos termos do parágrafo único do art. 70 da Constituição Federal, elaborado de acordo com as disposições da IN TCU nº 63/2010, da DN TCU nº 154/2016 e da Portaria TCU nº 59/2017.

DIGOG/SUPCR

Brasília, maio/2017

LISTA DAS PRINCIPAIS SIGLAS E ABREVIACÕES

SIGLA	SIGNIFICADO
A3P	Agenda Ambiental na Administração Pública
ANO	Acordo de Nível de Operacional
ANS	Acordo de Nível de Serviço
CECOM	Coordenação Estratégica de Comunicação Empresarial
CEGSI	Coordenação Estratégica de Segurança da Informação
CETEC	Coordenação Estratégica de Tecnologia
CGPAR	Comissão Interministerial de Governança Corporativa e Administração de Participações Societárias da União
CGU	Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União
COADM	Coordenação de Suporte Administrativo
COJUR	Consultoria Jurídica
DENATRAN	Departamento Nacional de Trânsito
DIDES	Diretoria de Desenvolvimento
DIGOG	Diretoria de Governança e Gestão
DIOPE	Diretoria de Operações
DIRAD	Diretoria de Administração
DIRCL	Diretoria de Relacionamento com Clientes
DOU	Diário Oficial da União
EAD	Educação à Distância
EC	Educação Corporativa
EFPC	Entidade Fechada de Previdência Complementar
ESAF	Escola de Administração Fazendária
HAWK	Ferramenta de Gerenciamento de Projetos e Portfólio
LAI	Lei de Acesso à Informação
LOA	Lei Orçamentária Anual
MDIC	Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços
MF	Ministério da Fazenda
MPDG	Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão
PNS	Processo de Negócio do Serpro
PPLR	Programa de Participação no Lucros e/ou Resultados
PRADA	Processo de Gestão do Atendimento às Demandas de Desenvolvimento de Aplicações
PROCERDI	Processos do Serviço de Certificação Digital do Serpro
PSDS	Processo Serpro de Desenvolvimento de Soluções

PSE	Pessoal do Serviço Externo
PSGIS	Processo Serpro de Gerenciamento Integrado de Serviços
SEST	Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais
SFC	Secretaria Federal de Controle Interno
SGDES	Sistema de Gerenciamento do Desempenho dos Empregados do Serpro
SIAFI	Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal
SIAPE	Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos
SICAF	Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores
SICONFI	Sistema de Informações Contábeis e Fiscais do Setor Público Brasileiro
SINORWEB	Sistema de Informações Normativas
SIOP	Sistema Integrado de Planejamento e Orçamento
SIORG	Sistema de Informações Organizacionais do Governo Federal
SISCOR	Sistema de Emissão e Controle de Correspondências
SISCSV	Sistema Nacional de Certificado de Segurança Veicular
SMPE	Secretaria Especial da Micro e Pequena Empresa
STN	Secretaria do Tesouro Nacional
SUNAC	Superintendência de Administração Tributária e Comércio Exterior
SUNAF	Superintendência de Administração Financeira
SUPCD	Superintendência de Produtos e Serviços – Centro de Dados
SUPCO	Superintendência de Controladoria
SUPDE	Superintendência de Desenvolvimento
SUPGS	Superintendência de Produtos e Serviços – Gerência de Serviços
SUPCR	Superintendência de Controles, Riscos e Conformidade
SUPGP	Superintendência de Gestão de Pessoas
SUPOP	Superintendência de Produtos e Serviços – Operações
SUPSS	Superintendência de Serviços e Soluções Corporativas
TI	Tecnologia da Informação
TCU	Tribunal de Contas da União
UniSerpro	Universidade Corporativa do Serpro
URC	Unidade de Relacionamento com o Cliente

LISTA DE TABELAS, QUADROS, GRÁFICOS E FIGURAS

QUADRO	ASSUNTO
1.4.1	Principais clientes do Serpro
1.5	Organograma funcional do Serpro (Resolução OE-009, de 04/08/2016)
1.6	Macroprocessos finalísticos
2.1	Fases do planejamento estratégico
2.1.1	Objetivos do Exercício 2016
2.1.2	Desempenho do planejamento estratégico
2.2.1.1	Projetos estratégicos do objetivo: Melhorar resultado econômico para garantir sustentabilidade
2.2.1.2	Projetos estratégicos do objetivo: Conquistar novos clientes e ampliar as vendas aos clientes atuais
2.2.1.3	Projetos estratégicos do objetivo: Elevar o nível de satisfação dos clientes
2.2.1.4	Projetos estratégicos do objetivo: Aprimorar a construção de negócios
2.2.1.5	Projetos estratégicos do objetivo: Aumentar a eficiência operacional
2.2.1.6	Projetos estratégicos do objetivo: Ser uma empresa desejada para trabalhar
2.2.1.7	Projetos estratégicos do objetivo: Garantir a atualização do conhecimento e inovação
2.3	Execução orçamentária
2.3.1	Ações do PPA
2.3.1.1	Justificativa da ação 4101
2.3.1.2	Justificativa da ação 4102
2.3.1.3a	Justificativa da ação 4103 (software)
2.3.1.3b	Justificativa da ação 4103 (hardware)
2.3.3	Realização das receitas
2.3.4.1a	Despesa por modalidade de contratação
2.3.4.1b	Fluxo de caixa
2.3.4.2	Despesas por grupo e elemento de despesa
2.4.1	Indicadores de desempenho do planejamento estratégico
2.4.1.1	Série histórica da Rentabilidade do patrimônio líquido
2.4.1.2	Série histórica do Aumento de faturamento
2.4.1.4	Série histórica do Índice de satisfação com o Serpro
2.4.1.8	Série histórica do Índice de eficiência
2.4.1.9	Série histórica de Custos dos subprocessos de suporte
2.4.1.10	Série histórica do Índice de qualidade de vida no trabalho
2.4.1.13	Série histórica de Horas de treinamento
2.4.2	Indicadores corporativos de caráter permanente
2.4.2.1	Cumprimento do Nível de Serviço de Disponibilidade Contratado
2.4.2.2	Realização de Contratos de Receita

QUADRO	ASSUNTO
2.4.2.3	Satisfação com a Central de Serviços
2.4.2.4	Crescimento de Vendas
2.4.2.5	Liquidez corrente
2.4.2.6	Margem líquida
2.4.2.7	Realização do Recebimento
3.3	Organograma da auditoria interna
3.6.1	Demonstrativo da remuneração mensal de membros de conselhos
3.6.2a	Síntese da Remuneração dos Administradores
3.6.2b	Síntese da remuneração dos Administradores
3.6.2c	Síntese da Remuneração dos Administradores
4.1.1a	Força de trabalho
4.1.1b	Distribuição da lotação efetiva e Detalhamento da estrutura de cargos em comissão e funções gratificadas
4.1.2a	Demonstrativo das despesas com pessoal
4.1.2b	Demonstrativo das despesas com pessoal – Decisões judiciais
4.1.4.2	Contratação de estagiários
4.1.5a	Quantidade de empregados contemplados (exercício 2016)
4.1.5b	Valor total da folha de pagamento dos empregados participantes (exercício 2016)
4.1.5c	Valores repassados no exercício a título de contribuições (normais e extraordinárias) dos participantes ATIVOS (retidas dos empregados)
4.1.5d	Valores repassados no exercício a título de contribuições (normais e extraordinárias) dos participantes ATIVOS e ASSISTIDOS (paritária do Patrocinador)
4.1.5e	Valores repassados que não sejam contribuições e as razões desses repasses
4.2.3	Imóveis locados de terceiros
4.3.1	Principais sistemas de informação
6.3a	Exemplo centro de custos
6.3b	Sistema de gestão de custos
7.1a	Deliberações do TCU que permanecem pendentes de atendimento
7.1b	Deliberações do TCU que permanecem pendentes de atendimento
7.6	Despesas com publicidade

LISTA DE ANEXOS E APÊNDICES

ITEM DO RELATÓRIO	DESCRIÇÃO
4.1.4.1	Contratação de pessoal de apoio
4.2.2	Cessão de espaços físicos e imóveis a órgãos e entidades públicas ou privadas

SUMÁRIO

LISTA DAS PRINCIPAIS SIGLAS E ABREVIACÕES.....	2
LISTA DE TABELAS, QUADROS, GRÁFICOS E FIGURAS.....	4
LISTA DE ANEXOS E APÊNDICES.....	6
APRESENTAÇÃO.....	10
1 VISÃO GERAL DA UNIDADE.....	11
1.1 Finalidade e competências.....	11
1.2 Normas e regulamento de criação, alteração e funcionamento.....	11
1.3 Breve histórico.....	12
1.4 Ambiente de atuação.....	12
1.5 Organograma.....	16
1.6 Macroprocesso finalísticos.....	18
2 PLANEJAMENTO ORGANIZACIONAL E RESULTADOS.....	21
2.1 Planejamento organizacional.....	21
2.1.1 Descrição sintética dos objetivos do exercício.....	22
2.1.2 Estágio de implementação do planejamento estratégico.....	25
2.1.3 Vinculação dos planos da unidade com as competências institucionais e outros planos.....	27
2.2 Formas e instrumentos de monitoramento da execução e resultados dos planos.....	28
2.3 Desempenho orçamentário.....	33
2.3.1 Execução física e financeira das ações da Lei Orçamentária Anual de responsabilidade da unidade.....	34
2.3.2 Fatores intervenientes no desempenho orçamentário.....	37
2.3.3 Informações sobre a realização das receitas.....	38
2.3.4 Informações sobre a execução das despesas.....	39
2.4 Apresentação e análise de indicadores de desempenho.....	42
3 GOVERNANÇA, GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS.....	57
3.1 Descrição das estruturas de governança.....	57
3.1.1 Atendimento à Lei das Estatais.....	59
3.2 Informações sobre dirigentes e colegiados.....	60
3.3 Atuação da unidade de auditoria interna.....	61
3.4 Atividades de correição e apuração de ilícitos administrativos.....	63
3.5 Gestão de riscos e controles internos.....	64
3.6 Política de remuneração dos administradores e membros de colegiados.....	64
3.7 Informações sobre a empresa de auditoria independente contratada.....	68

3.8 Política de participação de empregados e administradores nos resultados da entidade.....	68
4 Á REAS ESPECIAIS DA GESTÃO.....	69
4.1 Gestão de Pessoas.....	69
4.1.1 Estrutura de pessoal da unidade.....	69
4.1.2 Demonstrativo das despesas com pessoal.....	71
4.1.3 Gestão de riscos relacionados ao pessoal.....	72
4.1.4 Contratação de pessoal de apoio e de estagiários.....	73
4.1.5 Entidades fechadas de previdência complementar patrocinadas.....	74
4.2 Gestão do patrimônio e infraestrutura.....	79
4.2.1 Gestão do patrimônio imobiliário da União.....	79
4.2.2 Cessão de espaços físicos e imóveis a órgãos e entidades públicas ou privadas.....	79
4.2.3 Informações sobre imóveis locados de terceiros.....	79
4.3 Gestão da tecnologia da informação.....	80
4.3.1 Principais sistemas de informações.....	81
4.3.2 Informações sobre o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) e sobre o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI).....	83
4.4 Gestão ambiental e sustentabilidade.....	83
4.4.1 Adoção de critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens e na contratação de serviços ou obras.....	83
5 RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE.....	85
5.1 Canais de acesso do cidadão.....	85
5.2 Carta de Serviços ao Cidadão.....	86
5.3 Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários.....	86
5.4 Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade.....	86
5.5 Medidas para garantir a acessibilidade aos produtos, serviços e instalações.....	86
6 DESEMPENHO FINANCEIRO E INFORMAÇÕES CONTÁBEIS.....	87
6.1 Desempenho financeiro no exercício.....	87
6.2 Tratamento contábil da depreciação, da amortização e da exaustão de itens do patrimônio e avaliação e mensuração de ativos e passivos.....	87
6.3 Sistemática de apuração de custos.....	88
6.4 Demonstrações contábeis exigidas pela Lei 6.404/76 e notas explicativas.....	90
7 CONFORMIDADE DA GESTÃO E DEMANDAS DOS ÓRGÃOS DE CONTROLE.....	91
7.1 Tratamento de determinações e recomendações do TCU.....	91
7.2 Tratamento de recomendações do Órgão de Controle Interno.....	94
7.3 Medidas administrativas para apuração de responsabilidade por dano ao Erário.....	95

<u>7.4 Demonstração da conformidade do cronograma de pagamentos de obrigações com o disposto no art. 5º da Lei 8.666/1993.....</u>	<u>95</u>
<u>7.5 Informações sobre a revisão dos contratos vigentes firmados com empresas beneficiadas pela desoneração da folha de pagamento.....</u>	<u>96</u>
<u>7.6 Informações sobre ações de publicidade e propaganda</u>	<u>96</u>
<u>ANEXOS E APÊNDICES.....</u>	<u>98</u>
<u>FICHA TÉCNICA.....</u>	<u>109</u>

APRESENTAÇÃO

O Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro), empresa pública vinculada ao Ministério da Fazenda, apresenta as informações sobre sua gestão no exercício de 2016, para atender as determinações do Tribunal de Contas da União (TCU), estabelecidas através das Decisões Normativas TCU nº 154/2016 e da Portaria TCU nº 59/2017.

O Serpro tem por finalidade principal contribuir para êxito da gestão e da governança do Estado, ao viabilizar soluções para conectar o governo e a sociedade.

Seus principais clientes são instituições públicas responsáveis por processos e atividades de estruturação e gestão do Estado, como a Receita Federal do Brasil (RFB), Secretaria do Tesouro Nacional (STN), Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), Ministério do Planejamento, Departamento Nacional de Trânsito (Denatran) e o Ministério da Justiça.

O exercício de 2016 para o Serpro foi marcado por um cenário econômico que flutuou entre características de recessão e de recuperação, com forte impacto sobre o orçamento e as finanças das instituições públicas, afetando a capacidade de pagamento dos clientes do Serpro e por consequência a empresa.

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.

A empresa reafirmou seu papel estratégico para o governo federal no provimento de soluções digitais para a governança do Estado, atuando para atender 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 inovadoras com base em dados e informações com valor agregado, para ajudar na gestão do estado e trazer conveniência à sociedade.

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 ampliar a base de clientes e a geração de receitas, incluindo fontes alternativas fora do orçamento da União.

O foco das ações foi o desenvolvimento de soluções digitais inovadoras e com custos adequados à nova realidade do governo, que possam atender a múltiplos setores e sociedade. Dentre elas é possível destacar: Sistema de Notificação Eletrônica (SNE), Tesouro Direto Móvel, Portal de Serviços DENATRAN, Portal Serviços em Nuvem, Gestão de Margem Consignável e melhorias e novas funcionalidades no eSocial.

O reposicionamento empresarial e a reestruturação do portfólio de serviços contribuíram para ampliar o reconhecimento do Serpro e para melhoria do resultado operacional, com ampliação de 13,3% na receita e redução de 6,8% em suas despesas operacionais.

O Relatório de Gestão 2016 do Serpro apresenta as ações executadas nas principais áreas de atuação e seus resultados, mostrando como a empresa vem enfrentando o desafio de se consolidar como responsável por grandes sistemas estratégicos para o Estado, e a empresa que utiliza essa expertise para aproximar e facilitar o relacionamento entre a sociedade e o governo.

1 VISÃO GERAL DA UNIDADE

1.1 Finalidade e competências

O Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro) é uma empresa pública, vinculada ao Ministério da Fazenda, criada pela Lei nº 4.516, de 1º de dezembro de 1964, regida pelas Leis nº 5.615, de 13 de outubro de 1970, 6.404, de 15 de dezembro de 1976, 13.303 de 30 de junho de 2016, e Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016, por seu Estatuto Social e pelas normas legais que lhe forem aplicáveis.

O Serpro tem por objeto desenvolver, prover, integrar, comercializar e licenciar soluções em tecnologia da informação, prestar assessoramento, consultoria e assistência técnica no campo de sua especialidade, bem como executar serviços de tratamento de dados e informações, inclusive mediante a disponibilização de acesso a estes e a terceiros, desde que assim autorizado pelo proprietário.

As finalidades do Serpro são descritas em seu Estatuto Social:

Contribuir para o êxito da gestão e da governança do Estado, em benefício da sociedade;

Atender, prioritariamente, aos órgãos dos Ministérios da Fazenda e do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão;

Aplicar as disponibilidades de sua capacidade técnica e operacional na execução dos serviços de sua especialidade que venham a ser contratados com outros órgãos e entidades da administração pública federal, estadual e municipal;

Viabilizar soluções digitais para modernização e apoio à tomada de decisão, no âmbito da administração pública;

Atuar no sentido de racionalizar, simplificar e promover a acessibilidade às soluções em tecnologia da informação destinadas ao setor público e à sociedade; e

Incentivar o desenvolvimento do setor de tecnologia da informação, de acordo com as diretrizes definidas pelo Governo Federal.

1.2 Normas e regulamento de criação, alteração e funcionamento da unidade

Os órgãos superiores do Serpro tem suas competências estabelecidas no Estatuto Social¹, Decreto nº 6.971/2009, na Resolução DE-008/2015 (Delegação direta de poderes a titulares de cargos de direção e chefia), em conformidade com a Deliberação DE-003/2015 (Autoriza o Diretor-Presidente a delegar competências)

¹A partir de 27/03/2017 o Serpro possui um novo Estatuto Social, aprovado por Assembleia Geral Extraordinária, conforme determinação do Decreto 8.945/2016

1.3 Breve histórico da unidade

O Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro) é uma empresa pública vinculada ao Ministério da Fazenda, criada em 1º de dezembro de 1964, com o objetivo de prestar serviços de tecnologia da informação, modernizar e dar agilidade a setores estratégicos da Administração Pública brasileira.

Nestes mais de 50 anos de atuação, a empresa tornou-se a principal parceira do governo federal na implementação de soluções digitais que suportam os processos estruturantes do governo nas áreas da administração financeira, gestão de pessoal, gestão tributária, gestão de veículos e comércio exterior. A empresa também é responsável pelas soluções de emissão de documentos, como a carteira nacional de habilitação e o passaporte, dentre outras soluções relevantes para o governo e a sociedade.

Ao longo de sua história o Serpro passou por grandes transformações, para adaptar-se a mudanças de tecnologia e de mercado, e também para atender orientações governamentais e às necessidades de seus principais clientes. Dentre estas é possível destacar a evolução do modelo de entrada de dados para sistemas transacionais; a integração dos serviços via rede multiprotocolo; o desenvolvimento e implantação de soluções digitais estruturadoras para o governo e migração de soluções para a Internet.

Esta evolução e capacidade de transformação permitiu ao Serpro construir uma reputação sólida no desenvolvimento e operação de soluções de missão crítica, assegurando requisitos de capacidade, segurança e disponibilidade para atender a grandes volumes de usuários dispersos em todo o território nacional e no exterior.

A missão do Serpro é: “Conectar governo e sociedade por meio de soluções digitais”, promovendo a condução de ações empresariais para atender ao desafio das novas demandas da sociedade e do setor público por soluções inovadoras, ágeis e efetivas. A orientação da empresa é ampliar e facilitar a oferta de serviços do governo para a sociedade, mantendo as características de segurança e confiabilidade da marca “Serpro”.

A Segurança da Informação é, no âmbito do Serpro, domínio estratégico afeto a uma governança específica, a Governança de Segurança da Informação – GSI que guarda intersecção com a Governança de Tecnologia da Informação, em conformidade com a norma ISO/IEC 27014:2013, aplicada como melhor prática em governança de Segurança da Informação.

Visando a aplicação de melhores práticas em segurança da informação, o Serpro possui ambientes certificados na Norma ISO/IEC 27001:2013 que estabelece requisitos para sistemas de gestão da segurança da informação. A referida Norma está implementada no sistema de gestão da segurança da informação no Centro de Certificação Digital do Serpro (CCD_SERPRO).

1.4 Ambiente de atuação

O ambiente de atuação do Serpro é mercado de produtos e serviços de tecnologia da informação, com foco no atendimento ao setor público federal, esfera de atuação dos principais clientes da empresa.

Este ambiente foi muito afetado pelo cenário econômico de 2016, em especial o impacto causado pelas restrições impostas ao orçamento e finanças das instituições públicas, afetando a capacidade de pagamento dos clientes do Serpro.

Para atuar neste cenário foi definida estratégia de fortalecer os negócios com os atuais clientes e ampliar o mercado de atuação. O reposicionamento empresarial e a reestruturação do portfólio de serviços 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 multivalentes.

A revisão dos modelos e linhas de negócio permitiu a adoção de ações para facilitar o desenvolvimento, a implementação, a comercialização, a operação dos serviços de TI, garantindo o atendimento a requisitos completos de segurança destes serviços, com custo-benefício adequado às diversas situações.

O portfólio de soluções foi estruturado em três linhas de negócio, compostas por produtos de interesse do mercado público e privado, que agregam benefícios para a sociedade e inovação no uso dos dados de governo. Estas linhas de negócio 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.

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).

1.4.1 Clientes do Serpro

A Diretoria de Relacionamento com os Clientes – DIRCL é a responsável pelo relacionamento com os clientes, com estrutura composta por cinco Unidades de Relacionamento com Clientes (URC), divididas por grupo de Clientes.

Estas unidades têm por objetivo captar negócios relacionados a soluções de TI que apoiem o Governo Federal de forma integrada, cobrindo todo o ciclo de vida do negócio, desde a prospecção até a implantação de soluções.

Quadro 1.4.1 – Principais Clientes do Serpro

Clientes
<ul style="list-style-type: none"> – Gabinete do Ministro da Fazenda – Secretaria-Executiva do Ministério da Fazenda – Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN) – Receita Federal do Brasil (RFB) – Secretaria do Tesouro Nacional (STN) – Secretaria de Acompanhamento Econômico (SeAE/MF) – Secretaria de Assuntos Internacionais (Sain/MF) – Secretaria de Política Econômica (SPE/MF) – Subsecretaria de Planej. Orçam. e Admin. do Min. da Fazenda (SPOA/MF) – Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF) – Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda – Escola de Administração Fazendária (ESAF/MF) – Comissão de Valores Mobiliários (CVM) – Superintendência de Seguros Privados (Susep) – Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão – Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços – Ministérios dos Transportes (MT) – Secretaria de Portos (SEP) – Superintendência da Zona Franca de Manaus (SUFRAMA) – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) – Ministério das Relações Exteriores – Câmara dos Deputados – Ministério Público Federal (MPF) – Ministério da Integração Nacional – Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) – Secretaria de Patrimônio da União (SPU) – Casa Civil da Presidência da República – Secretaria da Micro e Pequena Empresa da Presidência da República (Smpe/PR) – Secretaria de Administração da Presidência da República (Sa/Sg/PR) – Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República (Spm/PR) – Secretaria de Direitos Humanos (Sdh/PR) – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (Iti/PR) – Agência Brasileira de Inteligência (Abin/Gsi/PR) – Secretaria de Aviação Civil (Sac/PR) – Imprensa Nacional (In/Cc/PR) – Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial (Seppir/PR)

Clientes
– Fundação Escola Nacional de Administração Pública (Enap) – Advocacia-Geral da União (AGU) – Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (MTFC)

1.4.2 Mercado do Serpro e concorrência

A disponibilidade cada vez maior de dispositivos móveis e redes sociais, a Web 2.0 e as aplicações de *crowdsourcing*, além da captura automática de dados por *gadgets*, têm aumentado imensamente o volume e a variedade de informações armazenadas e trafegadas no Brasil e no mundo. Ao mesmo tempo, novas tecnologias viabilizam: experiência do usuário diferenciada, soluções na nuvem e análise de dados tempestiva. Áreas de estudo, como “Big Data” e “Experiência do Usuário”, exploram: inovações relacionadas a manipular, analisar e visualizar grandes volumes de dados, em particular dados não estruturados; e inovações relacionadas a interações humano-computador valiosas e significativas para um uso efetivo destes dados.

O Serpro é provedor e grande integrador de soluções de Tecnologia da Informação (TI) para o Governo Federal; além de guardião de várias bases de informações nacionais. Ampliar seus serviços de aquisição, armazenamento, análise e entrega de informações é uma evolução natural para a organização. Com o uso do potencial de dados e informações que a empresa possui e a sua expertise em tecnologia, o Serpro oferecerá serviços especializados relacionados a aquisição, tratamento, análise, disponibilização e comunicação de informações tempestivas, de qualidade e seguras. Tais serviços podem apoiar governo e sociedade em diversos temas, como: Finanças Públicas; Segurança Nacional, Tráfego Terrestre e Logística; Integração de Dados entre Saúde, Educação e Previdência; e Detecção de Fraudes.

Neste cenário, o Serpro atua para minimizar os impactos das restrições orçamentárias oriundas da situação econômica do país criando um novo modelo de atuação que visa diminuir os custos para administração pública e aumentar a participação no faturamento das empresas com clientes não dependentes do OGU – Orçamento Geral da União.

1.5 Organograma

O organograma do Serpro é apresentado na Figura 1.5, a seguir, conforme reordenação organizacional realizada em julho.2016, conforme descrição apresentada no item de governança.

Figura 1.5 – Organograma funcional do Serpro (Resolução OE-009, de 04/08/2016)



O Estatuto Social do Serpro define a composição e as competências dos Conselhos Diretor e Fiscal. Por sua vez, a Deliberação DE-001/2016 define a área de atuação dos Diretores, bem como dos órgãos a eles vinculados, conforme previsto no Estatuto Social do Serpro.

A Auditoria-Geral assessora o Conselho Diretor no desempenho de suas funções, fornecendo-lhe relatórios resultantes de análises e avaliação do desempenho dos controles internos do Serpro.

A Consultoria Jurídica presta atendimento consultivo, judicial e estratégico para a Direção da Empresa, garantindo segurança à tomada de decisão.

A Ouvidoria-Geral recebe, controla e analisa as manifestações recebidas, referentes a reclamações, sugestões, comentários, denúncias e elogios sobre práticas, procedimentos e processos da Empresa, direcionando tais informações para as respectivas áreas competentes.

As Coordenações Estratégicas (CECOM, CETEC, CEGSI) atuam para fomentar, gerir, formular, coordenar e executar diretrizes relacionadas a assuntos corporativos estratégicos, de modo a dar maior flexibilidade para o atendimento aos programas e aos projetos de governo, bem como reforçar o papel do Serpro na prestação dos serviços com agilidade e qualidade.

A Diretoria de Relacionamento com Clientes (DIRCL) e suas unidades subordinadas são responsáveis pelos aspectos de gestão de negócios com os clientes, atuando na definição e gestão de modelos de negócio, gestão das linhas de negócio, negociação dos contratos de receita e prospecção de novos negócios.

A Diretoria de Operações (DIOPE) e as unidades de produtos e serviços são responsáveis pela administração e operação dos ambientes de TI e centros de dados, e o gerenciamento integrado dos serviços, oferecendo infraestrutura tecnológica para o desenvolvimento e produção das soluções para os clientes do Serpro.

A Diretoria de Administração (DIRAD) e suas unidades de gestão executam os processos de gestão de pessoas, gestão logística, gestão de aquisições e gestão financeira, além das atividades de controladoria garantindo o suporte administrativo aos processos finalísticos da empresa.

A Diretoria de Desenvolvimento (DIDES) e suas unidades são responsáveis pelas atividades de desenvolvimento de soluções para as diversas linhas de negócio, gestão do ciclo de vida de produtos e suporte ao processo e equipes de desenvolvimento.

A Diretoria de Governança e Gestão (DIGOG) e suas unidades subordinadas executam os principais processos relacionados à governança corporativa, como planejamento estratégico, desempenho empresarial, marketing, gestão de processos, gestão da estrutura, gestão de riscos, conformidade e integridade.

Todas as diretorias possuem Coordenações de Suporte Administrativo (COADMs), que gerenciam de forma padronizada as atividades de suporte operacional e gestão.

1.6 Macroprocessos finalísticos

O quadro 1.6, a seguir, apresenta o detalhamento dos processos finalísticos do Serpro, indicando as principais ações realizadas em 2016.

Quadro 1.6 – Macroprocessos finalísticos

PROCESSO		DETALHAMENTO
Sigla e Nome	UG	
PNS - Processo de Negócio do Serpro		A gestão do processo é feita pela Coordenação de Suporte Administrativo (COADM/DIRCL)
	Descrição	Processo que orienta, padroniza e documenta as atividades das Unidades de Relacionamento com o Cliente (URC) em relação ao atendimento ao cliente, à modelagem de negócio e ao acompanhamento e gestão de demandas e de contratos de serviços, bem como o relacionamento das URC com as demais unidades da Empresa.
	Principais Produtos e Serviços	Atendimento e gestão das demandas de Clientes Gestão dos contratos de serviços Modelagem dos processos de negócio do Cliente Gestão de melhoria Contínua (do Processo) Gestão da garantia da Qualidade do Negócio (aderência ao Processo) Medição e Análise da Gestão e Desempenho do Negócio
	Principais Clientes	RFB – Receita Federal do Brasil MPDG – Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão STN – Secretaria do Tesouro Nacional MJSN – Ministério da Justiça e Segurança Nacional PGFN – Procuradoria-geral da Fazenda Nacional DENATRAN – Departamento Nacional de Trânsito
	Principais Insumos e fornecedores	Principais insumos Acordo de Nível de Serviço e Garantia de Uso (ANSQU) Acompanhamento do Nível de Serviço Contratado (ASC) Ticket (TKT) Solicitação de Serviço (SS) Contrato de Prestação de Serviços (CPS) Demanda (DM) Proposta de Solução Técnica (PST) Avaliação de Viabilidade Técnica (AVT) Termo de Aceite (TA) Contrato de Receita/Aditivos (CTRR) Processo de Formulação de Preços (PFP) Proposta Comercial (PC) Principais fornecedores Superintendência de Desenvolvimento (SUPDE) Superintendência de Produtos e serviços Centro de Dados (SUPCD) Superintendência de Produtos e Serviços – Gerência de Serviços (SUPGS) Superintendência de Controladoria (SUPCO) Principais usuários Unidades de Relacionamento com Clientes (URC)
Parceiros externos	Não há parceria externa ao Serpro.	

PROCESSO	DETALHAMENTO	
Sigla e Nome	UG	
		SUPGS – Superintendência de Produtos e Serviços – Gerência de Serviços
PSGIS - Processo Serpro de Gerenciamento Integrado de Serviços	Descrição	Processo corporativo no qual são definidos os processos de gerenciamento de serviços de TI do Serpro, os quais são utilizados durante todo o ciclo de vida dos serviços nas fases de Estratégia, Desenho, Transição, Operação e Melhoria Contínua. O PSGIS foi elaborado com base na versão 3 da ITIL® (<i>Information Technology Infrastructure Library</i> – Biblioteca de Infraestrutura de TI), unificando as melhores práticas de mercado e, principalmente, a experiência do Serpro em gerenciamento de serviços.
	Principais Produtos e Serviços	Gestão e Recuperação de incidentes Gestão e execução de mudanças nos ambientes produtivos Gerenciamento e solução de problemas Gestão e execução das solicitações de serviço Gerenciamento de configuração Atendimento e gestão das demandas de infraestrutura
	Principais Clientes	URC, SUPSS, SUPDE, SUPOP e SUPCD.
	Principais Insumos e fornecedores	Principais insumos Registro de nova Demanda pelas Unidades de Relacionamento com o Cliente Registro de Mudança por qualquer área da empresa Solicitação de Serviço por qualquer área da empresa ou clientes externos Registro de Problema Registro de Incidente por qualquer área da empresa Ferramentas de monitoração ou clientes externos Principais fornecedores Acionamentos à Central de Serviços por qualquer área da empresa ou clientes externos
	Parceiros externos	Não há parceria externa ao Serpro.
Sigla e Nome	UG	SUPDE – Superintendência de Desenvolvimento
PROGEDE - Processo de Gestão do Desenvolvimento	Descrição	Processo que padroniza o atendimento, gestão e de entrega das demandas de construção e manutenção de soluções de software.
	Principais Produtos e Serviços	Entrega de soluções de software Contagens de Pontos de Função Análise e Consultoria de Soluções Tratamento de pedidos de melhorias de Processo de Software Ferramentas do Desenvolvimento
	Principais Clientes	URC, SUPDE, SUPOP, SUPGS e SUPCD.
	Principais Insumos e fornecedores	Principais insumos Solicitação de Serviço (SS) Proposta de Melhoria do Processo (PMP) Principais fornecedores Unidades de Relacionamento com Clientes
	Parceiros externos	Não há parceria externa ao Serpro.

PROCESSO		DETALHAMENTO
Sigla e Nome	UG	SUPDE – Superintendência de Desenvolvimento
PSDS – Processo Serpro de Desenvolvimento de Soluções	Descrição	Processo que define as atividades do ciclo de vida de desenvolvimento de software para conceber soluções de TI com maior produtividade e melhor qualidade para os clientes do Serpro.
	Principais Produtos e Serviços	Construção de Solução de software abrangendo na engenharia, requisitos, análise e projeto, implementação, testes, homologação e implantação.
	Principais Clientes	URC, SUPDE, SUPOP, SUPGS e SUPCD.
	Principais Insumos e fornecedores	Principais insumos Solicitação de Serviço (SS) Proposta de Melhoria do Processo (PMP) Principais fornecedores Unidades de Relacionamento com Clientes
	Parceiros externos	Não há parceria externa ao Serpro.
Sigla e Nome	UG	SUPOP – Superintendência de Produtos e Serviços – Operações
PROCERDI – Processos do serviço de Certificação Digital do Serpro	Descrição	Processo que define as ações inerentes ao ciclo de vida dos certificados digitais emitidos pelo Serpro.
	Principais Produtos e Serviços	Emissão de certificados digitais.
	Principais Clientes	URC, SUPSS.
	Principais Insumos e fornecedores	Principais insumos Solicitação de certificado (via portal da certificação) Documentos pessoais do solicitante Principais fornecedores Solicitante
	Parceiros externos	Autoridades de Registro credenciadas para emissão de certificados digitais.

2 PLANEJAMENTO ORGANIZACIONAL E DESEMPENHOS ORÇAMENTÁRIO E OPERACIONAL

2.1 Planejamento organizacional

Em 2016 foi dada continuidade a uma visão de longo prazo para o plano estratégico, que a partir do ciclo de planejamento estratégico 2014 passou a contemplar um horizonte até 2022, com revisão anual, em alinhamento com os planos dos clientes e demais órgãos do Governo Federal.

O quadro a seguir apresenta as fases do planejamento estratégico do Serpro vigentes em 2016, com respectivas atividades e produtos.

Quadro 2.1 – Fases do planejamento estratégico

Fase	Atividade	Produto
Analisar Contexto	Analisar contexto externo Analisar contexto interno Analisar força do plano	Análise de tendências Análise de ambiente organizacional Análise de força do plano
Definir Componentes Estratégicos	Definir componentes estratégicos	Missão, visão e valores
Definir Objetivos e Metas	Definir objetivos estratégicos Definir indicadores e metas	Perspectivas e objetivos Indicadores e metas
Definir Projetos	Definir projetos	Projetos estratégicos
Monitorar e Controlar Estratégia	Monitorar estratégia Controlar estratégia	Oficina de controle Relatório de monitoramento e controle

A fase “Analisar Contexto” provê informações de entrada para o planejamento estratégico, sendo composta pela atividade “Analisar contexto externo” que retrata uma visão de futuro do contexto externo (análise de tendências), pela atividade “Analisar contexto interno” que retrata uma visão atual do contexto interno da empresa (análise de ambiente organizacional) e pela atividade “Analisar força do plano” que provê uma análise de força do plano estratégico vigente (dentro do conceito de revisão anual) em relação a esse contexto.

Na fase “Definir Componentes Estratégicos” são definidos ou revisados os componentes estratégicos (visão, missão, valores). Esses componentes são emanados pela direção da empresa, para orientar os trabalhos e atender às necessidades dos clientes, do Estado e da sociedade brasileira.

Os componentes estratégicos representam a identidade da organização. São princípios que norteiam as ações institucionais que orientam a conduta e o padrão de comportamento dos indivíduos. São virtudes desejáveis ou características básicas positivas a adquirir, preservar e incentivar. Servem de referência institucional, que em qualquer cenário ou direcionamento estratégico deverá ser observada. Os componentes estratégicos são formados por valores, missão e visão.

Na fase “Definir Objetivos e Metas” as perspectivas e os objetivos estratégicos são identificados e descritos. O planejamento estratégico do ministério supervisor serve de insumo para essa etapa, além da análise de contexto. Os objetivos estratégicos definem resultados concretos que

se quer alcançar. Na mesma fase são definidos os indicadores e as metas que serão usados para medir o desempenho do plano.

Cada perspectiva é um arranjo e disposição de temas que ajudam a nortear e implementar a estratégia por meio de assuntos vinculados e balanceados na organização. Facilita a comunicação e permeia toda a estrutura organizacional de forma a integrar e facilitar a implementação da estratégia. As perspectivas permitem identificar o que as áreas da organização precisam melhorar e progredir a fim de alcançar seus objetivos.

O objetivo estratégico é o resultado concreto que se quer alcançar, a partir da visão de futuro estabelecida. O objetivo é descrito por meio de uma ação, descrição e resultado, respectivamente. Vínculos conectam os objetivos para mostrar as relações de causas primárias e efeitos entre os objetivos. As relações de causa-efeito também ilustram as conexões entre diferentes aspectos da estratégia. Por exemplo, elas podem mostrar como perspectivas diferentes são relacionadas entre si e/ou como objetivos diferentes são interligados.

Os indicadores são as medidas que comunicam a informação usada para monitorar o desempenho e direcionar os comportamentos esperados. A meta, por sua vez, é o alvo que expressa o nível de desempenho pretendido.

Na fase “Definir Projetos” são definidos os projetos estratégicos responsáveis em executar a estratégia.

Os projetos estratégicos realizam as iniciativas estratégicas que pretendem reduzir a lacuna entre os níveis de desempenho atuais e os desejados. As iniciativas são mapeadas e vinculadas aos objetivos que elas suportam.

Após a aprovação do plano estratégico, inicia a fase “Monitorar e Controlar Estratégia”, concomitante com a execução do plano, quando é monitorado o desempenho do plano, realizadas oficinas de controle e elaborados os relatórios de monitoramento e controle.

2.1.1 Descrição sintética dos objetivos do exercício

O objetivo é um elemento fundamental no planejamento estratégico, que pode ser definido como um comportamento desejável ou resultado final a ser atingido em vista da estratégia da organização. Os projetos viabilizam o plano estratégico para que se possa atingir os objetivos, cujos resultados são acompanhados pelos indicadores e metas.

No Ciclo Estratégico 2016, com a participação da diretoria, coordenações estratégicas, unidades organizacionais e órgãos de assessoramento, foram definidos os objetivos estratégicos, organizados em perspectivas. O quadro a seguir resume os objetivos estratégicos planejados para o exercício 2016 e respectivo indicador e meta, organizados por perspectiva.

Quadro 2.1.1 – Objetivos do Exercício 2016

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta
Econômico-Financeira	Melhorar resultado econômico para garantir sustentabilidade	Rentabilidade do patrimônio líquido	0%
Clientes	Conquistar novos clientes e ampliar as vendas aos clientes atuais	Aumento do faturamento	≥483 milhões
		Novos clientes de produtos de prateleira	≥670
	Elevar o nível de satisfação dos clientes	Índice de satisfação com o Serpro	≥60%
Processos Internos	Aprimorar a construção de negócios	Faturamento de novos negócios	≥264 milhões
		Ciclo de aprovação de produtos e serviços	≤30d
	Aumentar a eficiência operacional	Índice de eficiência	≤100%
		Custos dos subprocessos de suporte	≤31%
Pessoas e Aprendizado	Ser uma empresa desejada para trabalhar	Índice de qualidade de vida no trabalho	“bem estar dominante”
		Implementação de projetos de QVT	≥66,7%
	Garantir a atualização do conhecimento e inovação	Projetos inovadores implementados (%)	≥10%
		Horas de treinamento	≥38h

Visando maior clareza na comunicação da estratégia, foi elaborada uma descrição sintética para cada objetivo estratégico, conforme segue.

2.1.1.1 Melhorar resultado econômico para garantir sustentabilidade

O propósito deste objetivo foi elevar o resultado econômico para um patamar em que a empresa pudesse cumprir suas obrigações e obter lucro suficiente para realizar os investimentos necessários. A estratégia foi reduzir o custo da empresa e também implantar modelos de cobrança diferenciados que fossem mais eficientes, incluíssem o valor prestado nos serviços e também estabelecessem alternativas de receita que fossem independentes do orçamento dos clientes ligados à União.

2.1.1.2 Conquistar novos clientes e ampliar as vendas aos clientes atuais

Este objetivo tinha como propósito o crescimento de vendas por meio da conquista de novos clientes para produtos de prateleira e a ampliação do montante de vendas junto aos clientes atuais. Foi um objetivo essencial para a estratégia de buscar novas formas de receita, em especial as desvinculadas do orçamento de clientes ligados à União. Os novos clientes poderiam envolver empresas privadas, cidadãos, além do governo.

2.1.1.3 Elevar o nível de satisfação dos clientes

O propósito deste objetivo foi aumentar o nível de satisfação dos clientes com o Serpro. Buscando atuar na percepção do cliente em relação à empresa, este objetivo compreendia:

- tornar o atendimento mais ágil, flexível e mais próximo do cliente;
- explorar e aumentar o valor que a empresa já entrega e pode entregar aos clientes;
- aumentar o envolvimento do cliente na construção das soluções, como ocorre no método ágil;
- mudar o comportamento do atendimento do Serpro para uma atuação mais proativa, voltada para as necessidades dos clientes e cidadãos que usarão as soluções; e
- entregar mais inovação.

2.1.1.4 Aprimorar a construção de negócios

Este objetivo buscava implantar novos modelos para a construção de linhas de negócios e visava alcançar maior agilidade e tempo de resposta no lançamento de novos negócios ou na revisão dos atuais. Isso envolvia todo o processo, desde a concepção da ideia, passando por sua estruturação e implantação, até o lançamento do negócio. Era fundamental conhecer as necessidades do mercado e dos clientes para atuar de forma propositiva e inovadora, a fim de entregar valor aos usuários das soluções. Direcionava-se para o mercado de governo e de empresas privadas.

2.1.1.5 Aumentar a eficiência operacional

Este objetivo visava construir a expertise necessária à otimização de todos os recursos utilizados no desenvolvimento e produção das soluções tecnológicas. Contemplava a reestruturação dos processos produtivos, com ênfase em metodologias ágeis, iniciando pela análise da situação encontrada ao final do exercício 2015, seguida do desenho de novos processos para 2016, considerando a padronização de procedimentos, a definição de responsabilidades, a mitigação de sobreposições, a desburocratização das tarefas, a simplificação da governança e a eliminação do retrabalho, com vistas a melhorar a eficiência e eficácia no desenvolvimento, implantação e produção de soluções.

2.1.1.6 Ser uma empresa desejada para trabalhar

Este objetivo almejava o estabelecimento e realização de políticas e programas no âmbito da melhoria da qualidade de vida no trabalho que contribuíssem para o aperfeiçoamento do clima organizacional, o bem-estar das pessoas, o reconhecimento e crescimento profissional, o aperfeiçoamento das práticas de gestão, a organização do trabalho, o aumento de sinergia entre as áreas, de forma a contribuir para uma melhor participação das pessoas no cotidiano da empresa e no aumento do bem-estar no trabalho.

2.1.1.7 Garantir a atualização do conhecimento e inovação

O foco deste objetivo era o fomento da promoção e da gestão do conhecimento, de forma a subsidiar a empresa no atingimento das orientações estratégicas e dos objetivos de inovação. Compreendia: a) ampliação da capacidade profissional dos empregados, considerando a atuação

colaborativa e participativa de equipes, o aprimoramento para execução do trabalho, a disseminação do conhecimento, estimulando uma visão prospectiva da empresa e dos negócios de clientes e b) realização de investimento em pesquisa, desenvolvimento e inovação (PD&I), com incentivo e provimento de melhores condições, que suscitem a criatividade e promovam a inovação, inclusive com novas formas de atuação para a empresa.

2.1.2 Estágio de implementação do planejamento estratégico

No decorrer dos anos, o Serpro evoluiu a forma de realizar a gestão estratégica, integrando três processos fundamentais: o planejamento estratégico, a gestão de indicadores corporativos e o gerenciamento de projetos e portfólios. Com isso a empresa conseguiu estabelecer um elo entre uma estratégia definida na alta administração e o seu desdobramento em um plano de ação seguido pelos demais níveis empresariais.

Para cada ciclo anual de planejamento estratégico, tem sido elaborado um Plano de Comunicação, cujo objetivo é divulgar os objetivos estratégicos e seus resultados ao longo do ano, por meio dos veículos de comunicação institucionais. O plano atinge como público tanto o corpo executivo quanto o funcional.

Metodologicamente, a principal evolução para o exercício 2016 foi uma abordagem colaborativa junto à clientes e colaboradores. Os clientes foram convidados a participar do processo já na primeira etapa, para apresentar os seus planos estratégicos, o que permitiu que a visão do Serpro se tornasse mais aderente à dos demandantes dos produtos e serviços da empresa. Os empregados enviaram cerca de 500 contribuições, que foram utilizadas como insumos na geração dos elementos estratégicos em diversas oficinas com os superintendentes, coordenadores, assessores e diretores.

O quadro a seguir resume o desempenho dos objetivos estratégicos planejados para o exercício 2016, considerando o respectivo indicador e meta, organizados por perspectiva.

Quadro 2.1.2 – Desempenho do planejamento estratégico

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Resultado
Econômico-Financeira	Melhorar resultado econômico para garantir sustentabilidade	Rentabilidade do patrimônio líquido	0%	-38,39%
Clientes	Conquistar novos clientes e ampliar as vendas aos clientes atuais	Aumento do faturamento	≥ 483 milhões	287 milhões
		Novos clientes de produtos de prateleira	≥ 670	1.118
	Elevar o nível de satisfação dos clientes	Índice de satisfação com o Serpro	≥ 60%	74,6%
Processos Internos	Aprimorar a construção de negócios	Faturamento de novos negócios	≥ 264 milhões	63,1 milhões
		Ciclo de aprovação de produtos e serviços	≤ 30 d	48,2d
	Aumentar a eficiência operacional	Índice de eficiência	≤ 100%	110,18%
		Custos dos subprocessos de suporte	≤ 31%	32,85%

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Resultado
Pessoas e Aprendizado	Ser uma empresa desejada para trabalhar	Índice de qualidade de vida no trabalho	"bem estar dominante"	Apuração inviabilizada
		Implementação de projetos de QVT	≥ 66,7%	91,7%
	Garantir a atualização do conhecimento e inovação	Projetos inovadores implementados (%)	≥ 10%	Redirecionado
		Horas de treinamento	≥ 38h	37,3h

Seguem algumas considerações sobre o desempenho de cada objetivo:

2.1.2.1 Melhorar resultado econômico para garantir sustentabilidade

O indicador de “Rentabilidade do Patrimônio Líquido” manteve-se negativo e portanto fora da meta do exercício, em razão de faturamento abaixo do esperado e despesas elevadas com pessoal. Apesar de o resultado ter sido negativo, a empresa apresentou recuperação em relação ao exercício anterior, reduzindo o prejuízo de R\$ 355,8 milhões em 2015 para R\$ 159,7 milhões em 2016.

A otimização da estrutura organizacional possibilitou a redução de 69 órgãos no nível estratégico diretivo. O Programa Ações de Preparação para Aposentadoria (APA) apresentou uma expectativa de redução de R\$ 914,13 milhões ao final de 72 (setenta e dois) meses de aplicação do programa, com impacto diluído no decorrer dos exercícios futuros.

2.1.2.2 Conquistar novos clientes e ampliar as vendas aos clientes atuais

O indicador “Aumento de faturamento” atingiu R\$ 287 milhões em função do aumento da carteira de clientes e de medidas como concessão de descontos, faturamento de novos negócios e adequações de contratos ao IPCA e à tabela de preços vigente. Tais medidas não foram suficientes para atingir a meta anual de R\$ 483 milhões, considerada bastante desafiadora, porém construíram uma base para realização de negócios sob novas condições, com enquadramento em linhas priorizadas pela empresa, apoio da função de *marketing* e exploração de novos canais de venda.

2.1.2.3 Elevar o nível de satisfação dos clientes

O indicador “Índice de satisfação com o Serpro” normalmente tem sido apurado a partir de pesquisa contratada de satisfação com clientes. Como em 2016 não houve disponibilidade de recursos para a contratação de uma empresa para realização de tal pesquisa, excepcionalmente, o próprio Serpro entrevistou os clientes e apurou um nível geral de satisfação de 74,6%, superior à meta anual de 60%.

2.1.2.4 Aprimorar a construção de negócios

O indicador “Faturamento de novos negócios” atingiu R\$ 63,1 milhões e ficou abaixo da meta, sendo que a Gestão da Margem Consignável representa a maior parte desse total. Foram mantidos os esforços para ampliar a comercialização de sistemas e Infraestrutura como Serviço (ICS), bem como implantação dos processos de automação do faturamento, propostas comerciais e

contratos.

2.1.2.5 Aumentar a eficiência operacional

O “Índice de eficiência” não atingiu a meta anual e o equilíbrio financeiro não foi alcançado neste exercício. Apesar da receita operacional líquida ter expandido em relação a 2015 e ter ocorrido redução de despesas com locação, comunicação, profissionais e contratados, materiais, manutenção, serviços públicos e depreciação/amortização, houve aumento em rubricas relacionadas a pessoal e benefícios, ações judiciais e reconhecimento de encargos financeiros sobre parcelamento de tributos.

2.1.2.6 Ser uma empresa desejada para trabalhar

A apuração do indicador “Índice de Qualidade de Vida no Trabalho” não foi viabilizada em 2016, devido à indisponibilidade de recursos financeiros para contratação de empresa capacitada para aplicação de pesquisa.

2.1.2.7 Garantir a atualização do conhecimento e inovação

O indicador “Projetos inovadores implementados” não foi mensurado em 2016 devido a reestruturação da Empresa e ao novo direcionamento para inovação aberta, motivado pela dificuldade financeira, presente em 2015 e 2016, levou a descontinuidade dos investimentos dos projetos identificados como inovadores.

2.1.3 Vinculação dos planos da unidade com as competências institucionais e outros planos

O perfil empresarial e a trajetória do Serpro relacionam-se estreitamente com a história da tecnologia da informação no Brasil. Ao longo de seus mais de 50 anos, consolidou-se como referência, aprimorando e desenvolvendo tecnologias utilizadas por órgãos do setor público brasileiro. É considerada uma das maiores organizações públicas de TI no mundo. Suas finalidades estão estabelecidas em seu Estatuto Social, vigente à época da aprovação do plano estratégico exercício 2016, e descritas em 1.1.

2.1.3.1 Componentes Estratégicos

Considerando tais finalidades, o Serpro revisa anualmente os seus componentes estratégicos, fundamentando sua atuação e visando oferecer aos clientes soluções de tecnologia da informação (TI) que lhes permitam a concentração nas suas atividades principais sustentadas por sistemas de informação necessários às suas operações.

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:

Quadro 2.1.3.1 – Componentes estratégicos

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

2.2 Formas e instrumentos de monitoramento da execução e dos resultados dos planos

A fase “Monitorar e controlar estratégia” foi iniciada com a especificação de indicadores, onde foram detalhados os atributos de fórmula, fonte de dados, procedimento de coleta, entre outros.

Após a atividade de preparação iniciavam-se os períodos de monitoramento e controle da estratégia, onde participavam os patrocinadores do plano, os responsáveis pelos objetivos estratégicos, metas/indicadores e projetos estratégicos. Para gerenciar projetos, foi utilizada a ferramenta “Gerenciamento de Projetos e Portfólio (Hawk)” e, para indicadores, utilizou-se o “Painel de Indicadores Corporativos”. Em relação a publicidade, o plano estratégico foi disponibilizado na *intranet* da empresa, acessível a todos os empregados.

O propósito do monitoramento e controle era acompanhar o andamento dos projetos, o desempenho das metas e verificar se estão na direção estabelecida pelos objetivos estratégicos. Ao final foram realizadas oficinas de controle para analisar os resultados coletados e deliberar sobre ações preventivas, corretivas e eventuais mudanças no plano. Os resultados do período foram consolidados em relatórios periódicos de monitoramento e controle da estratégia. No último monitoramento e controle ocorreu o encerramento do ciclo estratégico do ano.

Os componentes estratégicos, objetivos estratégicos, e indicadores estratégicos foram apresentados no item 2.1 deste documento. A seguir serão apresentados os projetos estratégicos do exercício, com o respectivo objetivo e situação, organizados por objetivo estratégico.

2.2.1 Projetos Estratégicos

2.2.1.1 – Projetos estratégicos do objetivo: Melhorar resultado econômico para garantir sustentabilidade

Quadro 2.2.1.1 – Projetos estratégicos do objetivo: Melhorar resultado econômico para garantir sustentabilidade

P1.1 – Otimizar a estrutura organizacional	
Objetivo	Rever a Estrutura Organizacional objetivando redução de custos, mediante alterações estruturais no nível estratégico diretivo; definição de critérios de Gratificação de Função de Confiança.
Situação em 31/12/2016	100% das entregas previstas para 2016 foram concluídas. As ações de encerramento administrativo do projeto serão registradas no início do ano seguinte.
P1.2 – Avaliar a estrutura de remuneração e implementar ações de melhoria	
Objetivo	Propor alternativas que busquem uma readequação do custo com Pessoal
Situação em 31/12/2016	100% das entregas previstas para 2016 foram concluídas. As ações de encerramento administrativo do projeto serão registradas no início do ano seguinte.
P1.3 – Implantação e acompanhamento econômico e financeiro das ações de preparação para aposentadoria (APA)	
Objetivo	Analisar sob a ótica econômico financeira o impacto da implantação do Programa APA, com intuito de acompanhar os indicadores e sugerir medidas de aprimoramento de gestão do Programa durante o exercício de 2016.
Situação em 31/12/2016	90% das entregas previstas para 2016 foram concluídas. As entregas remanescentes foram replanejadas até março de 2017.

2.2.1.2 – Projetos estratégicos do objetivo: Conquistar novos clientes e ampliar as vendas aos clientes atuais

Quadro 2.2.1.2-Projetos estratégicos do objetivo: Conquistar novos clientes e ampliar as vendas aos clientes atuais

P2.1 – Gestão por linha de negócio	
Objetivo	Implantar Gestão por Linha de Negócio em 2016.
Situação em 31/12/2016	100% das entregas previstas para 2016 foram concluídas. As ações de encerramento administrativo do projeto serão registradas no início do ano seguinte.
P2.2 – Estruturar e implantar função de marketing	
Objetivo	Estruturar e implantar a função de marketing em 2016
Situação em 31/12/2016	100% das entregas previstas para 2016 foram concluídas. As ações de encerramento administrativo do projeto serão registradas no início do ano seguinte.
P2.3 – Estruturar e implantar novos canais de venda	

Objetivo	Implementar, até o final de 2016 novos canais de venda a saber: portal com foco comercial e exposição do catálogo de serviços, automação dos processos comerciais de dois produtos de venda massiva e estruturar representações comerciais nas regionais.
Situação em 31/12/2016	100% das entregas previstas para 2016 foram concluídas. As ações de encerramento administrativo do projeto serão registradas no início do ano seguinte.

2.2.1.3 – Projetos estratégicos do objetivo: Elevar o nível de satisfação dos clientes

Quadro 2.2.1.3 – Projetos estratégicos do objetivo: Elevar o nível de satisfação dos clientes

P3.1 – Implementar segmentação por clientes	
Objetivo	Elevar o nível de satisfação dos clientes.
Situação em 31/12/2016	51% das entregas previstas para 2016 foram concluídas. As entregas remanescentes foram replanejadas até fevereiro de 2017.

2.2.1.4 – Projetos estratégicos do objetivo: Aprimorar a construção de negócios

Quadro 2.2.1.4 – Projetos estratégicos do objetivo: Aprimorar a construção de negócios

P4.1 – Implantação da aceleradora de novos negócios	
Objetivo	Estruturar e implantar o processo de tratamento de novos negócios, denominado aceleradora, até 1º trimestre de 2016, envolvendo as seguintes etapas para novos negócios: Formatação, Estruturação, Acompanhamento até o primeiro faturamento do piloto até dezembro/2016.
Situação em 31/12/2016	100% das entregas previstas para 2016 foram concluídas. As ações de encerramento administrativo do projeto serão registradas no início do ano seguinte.
P4.2 – Instalação da planta para novos negócios	
Objetivo	Estabelecer no âmbito da DIDES/SUPSS um processo corporativo fim a fim, para construção e sustentação de produtos a partir das boas práticas preconizadas pelo mercado, além de disponibilizar, a primeira versão da planta de infraestrutura para disponibilização dos produtos ao mercado, com características de computação em nuvem (autoserviço, elasticidade, custos no modelo 'pay-per-use' e atendimento a múltiplos níveis de serviço no formato <i>tiering</i>) até o final de Dezembro de 2016.
Situação em 31/12/2016	Encerrado com 80% das entregas previstas para 2016 concluídas. As entregas remanescentes serão revistas para inclusão em iniciativas no planejamento estratégico 2017.

2.2.1.5 – Projetos estratégicos do objetivo: Aumentar a eficiência operacional

Quadro 2.2.1.5 – Projetos estratégicos do objetivo: Aumentar a eficiência operacional

P6.1 – Automação da gestão da infraestrutura	
Objetivo	O projeto tem como objetivo a automatização das rotinas de criação de ambientes no centro de dados, redução do tempo de configuração e entrega dos ambientes solicitados, diminuição da carga de trabalho das equipes de suporte, além de implementar as necessidades demandadas pelo P81 (Projeto de automação de ambientes).
Situação em 31/12/2016	100% das entregas previstas para 2016 foram concluídas. As ações de encerramento administrativo do projeto serão registradas no início do ano seguinte.
P6.2 – GTI – Governança de Tecnologia da Informação	
Objetivo	Atender à Resolução CGPAR Nº 11 de 10 de maio de 2016, elaborando ou dando transparência aos seguintes ativos de governança de TI: <ul style="list-style-type: none"> – Planejamento Estratégico Institucional (PEI); – Planejamento Estratégico de TI (PETI); – Plano Diretor de TI (PDTI); – Funcionamento de comitês e fóruns ligados a TI; – Processo orçamentário de TI; – Processo de software; – Gerenciamento de projetos de TI; – Gerenciamento de serviços de TI; – Segurança da informação; – Gestão de pessoal de TI; – Contratação e gestão de soluções de TI; – Monitoramento do desempenho da TI organizacional.
Situação em 31/12/2016	100% das entregas previstas para 2016 foram concluídas. As ações de encerramento administrativo do projeto serão registradas no início do ano seguinte.
P6.3 – ProAgil	
Objetivo	Este projeto contribuirá para: (i) conhecer os tempos de espera típicos do ciclo de entrega de produtos/serviços; (ii) dar visibilidade de ciclo de entrega de produtos/serviços ponta a ponta; (iii) ampliar o engajamento no ciclo de entrega de produtos/serviços; e (iv) reduzir o tempo de entrega de produtos/serviços.
Situação em 31/12/2016	66% das entregas previstas no cronograma foram concluídas. Das previstas para 2016, 100% foram entregues. O projeto tem previsão de conclusão em dezembro de 2017.

2.2.1.6 – Projetos estratégicos do objetivo: Ser uma empresa desejada para trabalhar

Quadro 2.2.1.6 – Projetos estratégicos do objetivo: Ser uma empresa desejada para trabalhar

P8.1 – Aprimoramento do gerenciamento do desempenho e promoção de práticas de reconhecimento	
Objetivo	O objetivo do projeto é realizar durante o ano de 2016 o aprimoramento e adequação das práticas de gestão por meio de oficinas; implementar nova sistemática de gerenciamento de desempenho que atenda às necessidades do contexto atual da empresa e; fortalecer o PGCS com a adesão de novos empregados de planos de cargos e salários anteriores.
Situação em 31/12/2016	100% das entregas previstas para 2016 foram concluídas. As ações de encerramento administrativo do projeto serão registradas no início do ano seguinte.
P8.2 – Aprimoramento da organização do trabalho	
Objetivo	Fornecer subsídios para decisão da Diretoria sobre a redução da jornada de trabalho, readequação dos processos de movimentação e transferências de pessoas e aprimoramento da Modalidade de Teletrabalho no Serpro durante o ano de 2016.
Situação em 31/12/2016	100% das entregas previstas para 2016 foram concluídas. As ações de encerramento administrativo do projeto serão registradas no início do ano seguinte.

2.2.1.7 – Projetos estratégicos do objetivo: Garantir a atualização do conhecimento e inovação

Quadro 2.2.1.7 – Projetos estratégicos do objetivo: Garantir a atualização do conhecimento e inovação

P9.1 – Inovação Aberta	
Objetivo	Possibilitar que o Serpro faça parte de um ecossistema de inovação aberta, incubando novas ideias e tecnologias, desenvolvendo projetos em parceria com diversas entidades e com realização de um piloto em 2016.
Situação em 31/12/2016	100% das entregas previstas para 2016 foram concluídas. As ações de encerramento administrativo do projeto serão registradas no início do ano seguinte.
P9.2 – Implementação de novos modelos de capacitação	
Objetivo	Este projeto objetiva implantar novos modelos de capacitação ampliando os recursos educacionais ofertados (moocs, coursera, EDX), aprimorando os incentivos à instrutoria interna, ampliando acordos de cooperação, capacitando de forma segmentada, até dezembro de 2016.
Situação em 31/12/2016	100% das entregas previstas para 2016 foram concluídas. As ações de encerramento administrativo do projeto serão registradas no início do ano seguinte.

2.3 Desempenho orçamentário

O orçamento final aprovado para 2016 foi de aproximadamente R\$ 3,2 bilhões, contemplando gastos com pessoal, custeio, investimentos e impostos. Deste montante realizou-se 92% do valor total aprovado, cerca de R\$ 2,9 bilhões, demonstrado no Quadro 2.3– Execução orçamentária.

Em virtude das dificuldades financeiras enfrentadas durante o exercício, a empresa esforçou-se na busca por novas receitas bem como na redução das despesas de custeio para sanear a situação. Neste contexto, parte do orçamento (custeio e investimentos) foi contingenciado e contratos foram suspensos.

O contingenciamento teve por premissa preservar ao máximo os níveis de serviços prestados aos clientes. Assim foram reduzidos cerca de R\$ 86,5 milhões em investimentos, R\$ 43,1 milhões em contratos de custeios e R\$ 142,3 milhões nas demais despesas.

Em relação às despesas financeiras, constantes na tabela a execução acima do aprovado se deve as dificuldades de caixa enfrentadas no decorrer do exercício.

Quadro 2.3– Execução orçamentária

EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA				
DESPESAS/INVESTIMENTOS	EXERCÍCIO 2016		VARIÇÃO	
	APROVADO	REALIZADO	EM %	EM R\$
CONTRATOS	436.105.551	392.979.863	90%	43.125.688
PESSOAL E AJUDA DE CUSTO	1.579.394.259	1.512.666.227	96%	66.728.032
DESLIGAMENTO VOLUNTÁRIO – APA	55.635.724	47.531.642	85%	8.104.082
SENTENÇAS	34.280.434	26.144.751	76%	8.135.683
SERPROS	120.485.975	99.830.457	83%	20.655.518
MATERIAL	5.825.518	4.106.560	70%	1.718.958
VIAGENS	4.193.910	2.773.568	66%	1.420.342
TREINAMENTO (INSCRIÇÕES E VIAGENS)	1.403.750	562.426	40%	841.324
BENEFÍCIOS	218.553.128	201.074.105	92%	17.479.023
DESPESAS FINANCEIRAS	67.258.301	73.835.452	110%	-6.577.151
BOLSISTA/MENOR APRENDIZ	400.000	358.070	90%	41.930
IMPOSTOS	479.515.814	462.312.297	96%	17.203.517
INVESTIMENTOS	200.000.000	113.453.693	57%	86.546.307
TOTAL	3.203.052.364	2.937.629.110	92%	265.423.254

2.3.1 Execução física e financeira das ações da Lei Orçamentária Anual de responsabilidade da unidade

O montante total de investimentos do Serpro foi estabelecido pela SEST /MP sob a forma de programa de caráter geral denominado “Investimentos das Empresas Estatais em Infraestrutura de Apoio (código 0807)”, desdobrado nas seguintes ações:

Ação 4101 – Manutenção e Adequação de Bens Imóveis

Ação 4102 – Manutenção e Adequação de Bens Móveis, Veículos, Máquinas e Equipamentos.

Ação 4103 – Manutenção e Adequação de Ativos de Informática, Informação e Teleprocessamento.

Para essas atividades, em vista de sua natureza e pluralidade de elementos que as compõem, não foram estabelecidas metas físicas, apenas estabelecidas as dotações orçamentárias de forma idêntica às constantes dos Relatórios de Gestão anteriores.

Quadro 2.3.1– Ações do PPA

PLANO PLURIANUAL – PPA 2016 – 2019			
EXECUÇÃO FINANCEIRA – EXERCÍCIO – 2016			
PROGRAMA DE INVESTIMENTOS DAS EMPRESAS ESTATAIS EM INFRAESTRUTURA DE APOIO			
AÇÃO	PREVISÃO ANUAL	REALIZAÇÃO ANUAL	(%) REALIZAÇÃO
4101 – Manutenção e Adequação de Bens Imóveis	28.000.000	6.141.404	22%
4102 – Manutenção e Adequação de Bens Móveis, Veículos e Equipamentos	9.000.000	3.337.966	37%
4103 – Manutenção e Adequação de Ativos de Informática, Informação e Teleprocessamento	163.000.000	103.974.324	64%
TOTAL	200.000.000	113.453.693	57%

Justificativas:

Em virtude das dificuldades financeiras enfrentadas o orçamento de investimento previsto foi contingenciado no exercício de 2016, com uma redução de 100 milhões em relação ao aprovado inicialmente. A empresa optou por privilegiar os investimentos relacionados à ação de Manutenção e Adequação de Ativos de Informática, Informação e Teleprocessamento para minimizar os possíveis impactos aos serviços prestados aos clientes governamentais. Os demais investimentos contemplaram apenas as demandas que não poderiam ser postergadas sem causar maiores transtornos. Em relação ao orçamento aprovado houve redução de R\$86,5 milhões

Ação 4101 – Manutenção e Adequação de Bens Imóveis (Obras)

Os principais processos de contratações/aquisições em andamento ou em fase de entrega com as devidas justificativas para os investimentos de infraestrutura (Obras) são apresentadas no quadro seguinte, sob responsabilidade da Superintendência de Gestão Logística – SUPGL.

Quadro 2.3.1.1 – Justificativa da ação 4101

Regional	Projeto	Objeto	Justificativa
Belo Horizonte	Obra De Modernização Da Subestação Elétrica De Belo Horizonte	Obra De Modernização Da Subestação Elétrica De Belo Horizonte.	Serviços não concluídos em 2016. O contrato foi rescindido e será contratado o segundo colocado da licitação.
Belo Horizonte	Infraestrutura De Instalações Prediais	Projeto Executivo Sistema De Climatização Belo Horizonte.	Serviços não concluídos em 2016 por problemas na licitação, com apresentação de recurso que não foram aceitos pelo TCU.
Brasília	Nova Cobertura - Telhado Para O Prédio Da Regional - Brasília	Nova Cobertura - Telhado Para O Prédio Da Regional – Brasília.	Serviços não concluídos em 2016 por atraso na liberação de documentação pelo Governo do Distrito Federal.
Porto Alegre	Projeto Executivo Prédio Regional POA.	Projeto Executivo Prédio Regional – POA.	Serviços não concluídos em 2016 por atraso na liberação de documentação pelo Corpo de Bombeiro de Porto Alegre.
Curitiba	Infovia	Solução de Rede Óptica Metropolitana Curitiba.	Não houve tempo hábil para finalizar a contratação em 2016.
Fortaleza	Contratação de solução de controle de acesso físico	Contratação de Solução De Controle De Acesso Físico.	Serviços não concluídos em 2016 por atraso do fornecedor.
Macapá	Infraestrutura de instalações prediais	Reforma Novo Escritório Macapá – AP.	Serviços não concluídos em 2016 por falta de tempo hábil.
Rio De Janeiro	Infraestrutura de instalações prediais	Reforma Sistema de Climatização – Prédio Andaraí RJO.	Serviços não concluídos em 2016 por falta de tempo hábil.
Rio De Janeiro	Manutenção da infraestrutura de instalações nas Regionais e Sede.	Sistema de Detecção Combate A Incêndio Prédio Horto – RJO	Serviços não concluídos em 2016 por atraso na liberação de documentação pelo Corpo de Bombeiro do Rio de Janeiro.
São Paulo	Projeto Executivo cabine primária da Regional São Paulo.	Projeto Executivo Cabine Primária da Regional São Paulo.	Serviços não concluídos em 2016 por atraso do fornecedor.

Ação 4102 – Manutenção de Bens Móveis, Veículos e Equipamentos (Bens)

Os principais processos de contratações/aquisições em andamento ou em fase de entrega, com as devidas justificativas para os investimentos de infraestrutura (Bens) são apresentadas no quadro seguinte, sob responsabilidade da Superintendência de Gestão Logística – SUPGL.

Quadro 2.3.1.2 – Justificativa da ação 4102

Regional	Projeto	Objeto	Justificativa
Belém	Manutenção da Infraestrutura de Instalações.	Aquisição ar-condicionado SPLIT.	Demanda cancelada. Objeto foi adquirido em outro processo de aquisição.
Belém	Infraestrutura de Instalações Prediais	Purificadores de Água.	Demanda cancelada. Objetos foram adquiridos através de outro processo de aquisição.
Belo Horizonte	Demandas Administrativas	Motor de Jogos com suporte para o uso de Shaders.	Demanda cancelada. Foi lançado no mercado uma versão gratuita do referido Software, assim a empresa optou por utilizar a versão gratuita.
Brasília	Demandas Administrativas	Equipamento para produção de fotografias, utilizadas em cursos a distância.	Demanda cancelada devido ao custo elevado da aquisição.
Curitiba	Climatização / Ar Condicionado	Climatização / Ar Condicionado	Foi contratado em 2016 e porém o fornecedor apresentou problemas para entregar o equipamento.
Macapá	Infraestrutura De Instalações Prediais	Climatização / Ar Condicionado	Postergado para 2017.
Porto Velho	Infraestrutura De Instalações Prediais	Aquisição Nobreak 10 KVA	Postergado para 2017.
São Paulo	Infraestrutura De Instalações Em Centro De Dados	Quadro de Transferência Automática – QTA	Foi contratado em 2016, porém o fornecedor atrasou e não houve tempo hábil para sua conclusão.
Sede	Demandas Administrativas	Mesa de corte UD	Demanda cancelada devido a restrição orçamentária da empresa, a aquisição substituiria a atual mesa corte que possui uma tecnologia devassada.

Ação 4103 – Manutenção e Adequação de Ativos de Informática, Informação e Teleprocessamento (Informática)

Os principais processos de contratações/aquisições em andamento ou em fase de entrega com as devidas justificativas relacionadas pelas áreas demandantes para os investimentos de informática são apresentadas no quadro seguinte:

Software

Quadro 2.3.1.3a– Justificativa da ação 4103 (software)

Área Demandante	Regional	Objeto	Justificativas
SUPCD	Sede	Aquisição De Licenças sob demanda do Produto <i>Proofpoint Menssaging Security Gateway</i> para <i>Malwares</i> da solução de Anti-spam do <i>Gateway SMTP</i> .	Demanda cancelada para liberar orçamento para atender outras demandas da área de produção. A aquisição foi postergada para 2017.
SUPOP	Brasília	Aquisição da Solução de análise e Auditoria De Segurança De <i>Firewalls</i> .	Não houve tempo hábil para finalizar a contratação em 2016.
SUPOP	Brasília	Aquisição de solução modular de captura e processamento Biométrico automatizado conforme requisitado pela ICP-Brasil.	Não houve tempo hábil para finalizar a contratação em 2016.
SUPOP	Nacional	Manutenção da Infraestrutura do Ambiente Tecnológico – Aquisição de Roteadores.	O fornecedor não conseguiu entregar todos produtos em 2016, gerando atraso e consequente entrega em 2017.

Hardware

Quadro 2.3.1.3b – Justificativa da ação 4103 (hardware)

Área Demandante	Regional	Objeto	Justificativas
COGTI	Sede	Disco Rígido e Mouses.	Demanda Cancelada. Objetos contratos através de outro processo de aquisição (DOD).
SUPOP	Nacional	Manutenção da Infraestrutura do Ambiente Tecnológico – Aquisição de Roteadores.	O fornecedor não conseguiu entregar todos produtos em 2016, gerando atraso e consequente entrega em 2017.

2.3.2 Fatores intervenientes no desempenho orçamentário

Diante das dificuldades financeiras enfrentadas no exercício, a empresa executou um plano de contingenciamento de despesas de custeio, além de redução dos investimentos. Em relação ao orçamento aprovado houve uma redução de R\$ 265,4 milhões no gasto total (custeio + investimentos).

2.3.3 Informações sobre a realização das receitas

O Serpro é uma empresa pública estatal independente, cuja principal receita tem origem na prestação de serviços aos clientes governamentais. De maneira que seu desempenho está atrelado a disponibilidade orçamentária dos órgãos e empresas públicos.

Além disto, dispõe de receitas de ressarcimento PSE; receitas financeiras decorrentes de juros e encargos sobre crédito tributário; e demais receitas não operacionais originadas da recuperação de despesas, multas e juros em contratos e descontos financeiros obtidos.

Em 2016 o aumento da receita operacional deu-se principalmente pela variação positiva na prestação de serviço de processamento de dados, cuja realização ficou em 105,30% do orçamento estimado para a receita operacional.

Quadro 2.3.3 – Realização das receitas

DICOR - Discriminação das Origens de Recursos	ORÇAMENTO APROVADO 2016	REALIZADO 2016
RECEITAS	R\$ 2.763.020.042,00	2.866.960.480
RECEITA DE RESSARCIMENTO PSE	R\$ 243.665.764	R\$ 240.942.477
OPERACIONAL	R\$ 2.473.014.091	R\$ 2.604.086.438
NÃO OPERACIONAL	R\$ 6.282.781	R\$ 5.886.670
ALIENAÇÃO	R\$ 0	R\$ 0
ALUGUEIS	R\$ 0	R\$ 0
FINANCEIRAS	R\$ 6.282.781	R\$ 5.886.670
DIVIDENDOS E BONIFICAÇÕES		
DEMAIS REC. NÃO OPER.	R\$ 40.057.406	R\$ 16.044.894
OUTROS RECURSOS		
RECEITA TOTAL	R\$ 2.763.020.042	R\$ 2.866.960.480

2.3.4 Informações sobre a execução das despesas

2.3.4.1 Despesa por modalidade de contratação

Quadro 2.3.4.1a – Despesa por modalidade de contratação

Modalidade de Contratação	Despesa Executada			
	2016	%	2015	%
1. Modalidade de Licitação (a+b+c+d+e+f+g)	349.544.656,20	46,96%	343.382.146,01	49,50%
a) Convite	52.527,08	0,01%	63.032,50	0,01%
b) Tomada de Preços	1.203.096,43	0,16%	355.840,58	0,05%
c) Concorrência	2.109.910,00	0,28%	1.260.702,46	0,18%
d) Pregão	346.167.122,69	46,50%	341.695.583,32	49,26%
e) Concurso	12.000,00	0,00%	6.987,15	0,00%
f) Consulta	0,00	0,00%	0,00	0,00%
g) Regime Diferenciado de Contratações Públicas	0,00	0,00%	0,00	0,00%
2. Contratações Diretas (h+i)	296.199.142,64	39,79%	269.792.791,65	38,89%
h) Dispensa	37.370.675,89	5,02%	35.117.511,34	5,06%
i) Inexigibilidade	258.828.466,75	34,77%	234.675.280,31	33,83%
Total das Despesas acima (1+2)	645.743.798,84	86,75%	613.174.937,66	88,40%
5. Outros	98.627.689,88	13,25%	80.501.048,14	11,60%
6. Total das Despesas da UPC	744.371.488,72	100,00%	693.675.985,80	100,00%

Fonte: Controles internos da Superintendência de Aquisições e Contratos

Os valores pagos serão apresentados no fluxo de caixa detalhado abaixo, tendo em vista que alguns pagamentos são efetuados por documentos diferentes de Nota de Empenho, como o tipo FL para pagamentos de despesas de pessoal.

Quadro 2.3.4.1b – Fluxo de caixa

FLUXO DE CAIXA	2015	2016
DISPONÍVEL INICIAL	30.825.016,94	55.537.858,14
ENTRADAS GERAIS	2.651.381.928,93	3.278.877.983,77
ENTRADAS DE VENDAS – EXERCÍCIO 2016	1.907.073.733,83	2.464.504.453,33
RECEBIMENTO DE EXERCÍCIOS ANTERIORES	367.831.173,33	386.414.870,62
RECEBIMENTO NÃO OPERACIONAIS	26.797.494,53	36.856.865,98
RESSARCIMENTO PSE	235.696.461,87	232.145.388,93
RESSARCIMENTO PSE – PROCESSOS JUDICIAIS	0,00	23.999.783,49
RECEITA COMPENSAÇÃO TRIBUTÁRIA	113.974.942,96	134.950.435,87
RENDIMENTO LÍQUIDO DE APLICAÇÕES	8.122,41	6.185,55
TOTAL DOS RECURSOS FINANCEIROS	2.682.206.945,87	3.334.890.727,87
PESSOAL E ENCARGOS	1.737.815.265,91	1.990.057.187,35
FOLHA LÍQUIDA/PENSIONISTAS/CONSIGNADOS/CONT. SINDICAL	853.176.664,36	944.840.895,39
AÇÕES DE PREPARAÇÃO PARA APOSENTADORIA	0,00	38.563.758,51
IRRF	63.857.080,94	80.491.665,33
COMPENSAÇÃO TRIBUTÁRIA IRRF	74.338.649,28	92.729.757,68
INSS EMPREGADOS	161.111.343,49	172.594.410,29
FGTS	92.985.843,68	101.875.190,04
SERPROS EMPREGADOS PSI, PSII	79.397.352,29	92.966.028,46
SERPROS PATRONAL PSI, PSII E PARIDADE	100.497.710,07	104.950.047,51
SERPROS DOTAÇÃO INICIAL/LEI 8.020/APORTE	20.050.646,22	24.557.102,81
SERPROS ENCARGOS MORATÓRIOS	1.008.899,93	325.411,23
PROGRAMA ALIMENTAÇÃO DO TRABALHADOR	105.101.177,95	128.240.964,34
PLANO DE SAÚDE	153.405.412,37	152.047.995,73
AUXILIO TRANSPORTE	4.594.675,55	5.056.845,46
SENTENÇAS JUDICIAIS	21.358.814,83	21.806.722,51
SENTENÇAS JUDICIAIS PSE	4.054.024,24	4.065.975,92
PENHORAS JUDICIAIS	2.876.970,71	24.944.416,14
SAIDAS DE CAPITAL	123.119.212,55	127.051.935,82
INVESTIMENTOS – EXERCÍCIO ATUAL	22.161.595,23	15.158.174,79
AQUISIÇÃO DE SOFTWARE	4.510.317,56	1.581.101,32
OBRAS E INSTALAÇÕES	2.301.631,59	3.143.540,77
EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE	15.349.646,08	10.433.532,70
INVESTIMENTOS – EXERCÍCIOS ANTERIORES (RESTOS A PAGAR)	100.957.617,32	111.893.761,03
DEMAIS DESPESAS DE CUSTEIO	341.010.406,96	370.285.846,02
CUSTEIO – EXERCÍCIO ATUAL	251.801.957,03	220.293.769,48
MATERIAIS DE CONSUMO	3.625.798,50	3.283.252,60
COMUNICACAO DE DADOS	52.881.655,93	49.676.481,97
LOCACAO DE MAO DE OBRA	57.695.739,43	53.268.219,75
MANUT. DE SOFTWARE E EQUIP. PD	37.235.906,07	23.027.168,44
LOCAÇÃO DE SOFTWARE	18.352.582,40	3.338.915,13
ENERGIA ELETRICA E ÁGUA E ESGOTO	26.760.811,68	27.935.928,44
OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS PF/PJ	55.249.463,02	59.763.803,15
CUSTEIO – EXERCÍCIOS ANTERIORES	89.208.449,93	149.992.076,54
TRIBUTOS VINCULADOS À RECEITA E AO FATURAMENTO	424.724.202,31	594.723.024,71
TRIBUTOS VINCULADOS À RECEITA – RETENÇÕES	250.363.930,07	307.110.236,63
INSS PATRONAL (SOBRE O FATURAMENTO)	35.037.812,14	125.975.624,46
PARCELAMENTO INSS PATRONAL (SOBRE O FATURAMENTO)	1.644.399,89	3.205.580,30
COFINS/PASEP – APURAÇÃO FISCAL	37.920.791,86	47.303.813,30
COMPENSAÇÃO TRIBUTÁRIA COFINS/PASEP	39.636.293,68	42.220.678,19
ISS SOBRE FATURAMENTO	47.177.631,34	44.733.137,08
PARCELAMENTO ISS / SP	9.457.841,49	18.896.771,69
OUTROS TRIBUTOS – IPTU, TAXAS E ICMS	3.485.501,84	5.277.183,06
TOTAL SAIDAS	2.626.669.087,73	3.082.117.993,90
DISPONIVEL FINAL (SALDO CONTA LIMITE/CEF/APLICAÇÃO/BB)	55.537.858,14	252.297.848,01

Fonte: Controles internos da Superintendência de Gestão Financeira

2.3.4.2 Despesas por grupo e elemento de despesa

Quadro 2.3.4.2 – despesas por grupo e elemento de despesa

GRUPO DE DESPESA		Despesa Empenhada		Despesa Liquidada	
		2015	2016	2015	2016
1. Despesa de Pessoal		1.357.983.119	1.543.030.931	1.346.731.385	1.488.703.054
319003	PENSOES DO RPPS E DO MILITAR	139.864	220.000	139.864	203.349
319005	OUTROS BENEF.PREV. DO SERVIDOR OU DO MILITAR	619.564	490.386	619.564	489.383
319007	CONTRIB. A ENTIDADES FECHADAS DE PREVIDENCIA	92.672.256	90.691.583	88.954.362	90.356.832
319011	VENCIMENTOS E VANTAGENS FIXAS - PESSOAL CIVIL	1.047.843.114	1.165.139.277	1.047.665.685	1.132.394.753
319013	OBRIGACOES PATRONAIS	164.062.843	189.120.246	159.640.027	168.649.834
319016	OUTRAS DESPESAS VARIAVEIS - PESSOAL CIVIL	22.404.040	22.338.016	22.404.040	22.213.893
319091	SENTENCAS JUDICIAIS	27.681.288	26.763.720	25.001.611	26.144.751
319094	INDENIZACOES E RESTITUICOES TRABALHISTAS	120.943	47.610.568	120.943	47.608.145
319096	RESSARCIMENTO DE DESP. DE PESSOAL REQUISITADO	2.439.206	657.136	2.185.289	642.114
2. Juros e Encargos da Dívida		0	0	0	0
GRUPO DE DESPESA		Despesa Empenhada		Despesa Liquidada	
		2015	2016	2015	2016
3. Outras Despesas Correntes		659.113.507	675.837.737	619.127.530	632.217.588
339008	OUTROS BENEF.ASSIST. DO SERVIDOR E DO MILITAR	6.869.982	8.420.840	6.772.257	7.793.694
339014	DIARIAS - PESSOAL CIVIL	2.183.016	1.321.437	2.106.592	1.299.792
339030	MATERIAL DE CONSUMO	5.359.478	4.279.840	4.624.288	4.106.560
339031	PREMIACOES CULT., ART., CIENT., DESP. E OUTR.	251.000	17.870	251.000	17.870
339033	PASSAGENS E DESPESAS COM LOCOMOCAO	6.103.613	3.796.527	5.955.311	3.622.846
339035	SERVICOS DE CONSULTORIA	3.567.110	1.284.493	2.070.586	742.834
339036	OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS - PESSOA FISICA	506.919	542.986	505.384	524.455
339037	LOCACAO DE MAO-DE-OBRA	68.572.062	65.664.387	66.471.179	64.591.660
339039	OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS-PESSOA JURIDICA	546.855.281	543.042.594	513.389.713	503.602.379
339047	OBRIGACOES TRIBUTARIAS E CONTRIBUTIVAS	15.927.273	44.319.583	14.849.749	44.134.636
339049	AUXILIO-TRANSPORTE	1.453.640	2.151.528	867.124	1.131.676
339093	INDENIZACOES E RESTITUICOES	1.464.132	995.652	1.264.346	649.186
GRUPO DE DESPESA		Despesa Empenhada		Despesa Liquidada	
		2015	2016	2015	2016
4. Investimentos		80.820.959	120.026.351	76.630.089	113.453.693
449039	OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS- PESSOA JURIDICA	32.928.636	56.423.071	31.983.759	55.875.663
449047	OBRIGACOES TRIBUTARIAS E CONTRIBUTIVAS		624.342		624.342
449051	OBRAS E INSTALACOES	3.759.116	6.196.693	2.917.403	6.141.404
449052	EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE	44.133.207	56.782.246	41.728.927	50.812.285
TOTAL GERAL		2.097.917.583,87	2.338.895.019	2.042.489.004	2.234.374.335

Fonte: Controles internos da Superintendência de Controladoria

2.3.4.3 Análise das informações

Despesa de Pessoal

No grupo de Despesa de Pessoal as rubricas de remuneração, encargos sociais e benefícios sofreram majoração de 9,28%, face ao ACT 2016/2017. A variação positiva de R\$ 142,0 milhões das despesas liquidadas incorpora os incentivos para fazer frente as Ações de Preparação para Aposentadoria – APA (R\$ 47,6 milhões). Deduzindo-se tais incentivos, o percentual de acréscimo das despesas de pessoal reduz-se de 9,5% para 6,5%, inferior, portanto, ao reajuste do ACT.

Outras Despesas Correntes

O grupo Outras Despesas Correntes liquidadas apresentou acréscimo de R\$ 13,1 milhões, impactadas pela rubrica Obrigações Tributárias e Contributivas (449047), que incluem os juros e multas incidentes sobre tributos em atraso, principalmente decorrente de acordos de parcelamento do INSS patronal e ISS/SP.

As rubricas Diárias (339014), Material de Consumo (339030), Premiações (339031), Passagens e Despesas com Locomoção (339033), Serviços de Consultoria (339035), Locação de Mão de obra (339037), Outros Serviços de Terceiros (339039) e Indenizações e Restituições (339093) somam uma redução de R\$ 17,5 milhões, em face de cortes nos contratos de locação de software, comunicação e serviços profissionais e contratados.

Investimentos

Os investimentos liquidados foram aplicados em bens móveis e imóveis (R\$ 57,6 milhões) e bens intangíveis – softwares (R\$ 55,9 milhões), representando um acréscimo de 32,5% em relação ao exercício anterior.

Informações Adicionais

A despesa de Obrigações Tributárias e Contributivas (449047) em investimentos refere ao Imposto de Transmissão de Bens Imóveis de edifício no Rio de Janeiro. Agrega ao ativo os custos diretamente atribuíveis para colocá-lo no local e condição necessárias para uso, em consonância com a Norma Brasileira de Contabilidade TG 27 (R3).

O Serpro, empresa pública de direito privado, não trabalha com o conceito de Restos a Pagar não processados. Todos os valores empenhados e não liquidados são desconsiderados para o exercício seguinte.

2.4 Apresentação e análise de indicadores de desempenho

2.4.1 Indicadores Estratégicos

Para acompanhar o plano estratégico foram definidos indicadores, monitorados periodicamente e disponibilizados para os gestores e empregados do Serpro no Painel de Indicadores Corporativos.

Os indicadores, relacionados nos quadros a seguir, são revisados anualmente de forma a retratar os desafios para o ano vigente. Em 2016, foram definidos 13 indicadores, cada um vinculado a um objetivo estratégico, conforme demonstrado no quadro 2.4.1, buscando atender as seguintes premissas:

Utilidade: representar o que é estratégico e útil para a tomada de decisão;

Conformidade: normas empresariais e recomendações dos órgãos de controle;

Mensurabilidade: capacidade de medir e monitorar o indicador.

Quadro 2.4.1 – Indicadores de desempenho do planejamento estratégico

Objetivo	Indicador	Meta	Resultado
Melhorar resultado econômico para garantir sustentabilidade	Rentabilidade do patrimônio líquido	0%	-38,39%
Conquistar novos clientes e ampliar as vendas aos clientes atuais	Aumento do faturamento	≥483 milhões	287 milhões
	Novos clientes de produtos de prateleira	≥670	1.118
Elevar o nível de satisfação dos clientes	Índice de satisfação com o Serpro	≥60%	74,6%
Aprimorar a construção de negócios	Faturamento de novos negócios	≥264 milhões	63,1 milhões
	Ciclo de aprovação de produtos e serviços.	≤30d	48,2d
Aumentar a eficiência operacional	Índice de eficiência	≤100%	110,18%
	Custos dos subprocessos de suporte	≤31%	32,85%
Ser uma empresa desejada para trabalhar	Índice de qualidade de vida no trabalho	"bem estar dominante"	Apuração inviabilizada
	Implementação de projetos de QVT	≥66,7%	91,7%
Garantir a atualização do conhecimento e inovação	Projetos inovadores implementados (%)	≥10%	Redirecionado
	Horas de treinamento	≥38h	37,3h

Seguem definições e considerações sobre cada indicador de desempenho:

2.4.1.1 Rentabilidade do patrimônio líquido

a) Utilidade / finalidade: Sensibilizar o gestor para a perspectiva do resultado em função do patrimônio líquido, visando a sustentabilidade da empresa por meio do monitoramento do resultado econômico. O índice apresenta a rentabilidade do negócio a partir dos recursos próprios, ou seja, quanto de lucro foi gerado por cada unidade monetária de patrimônio líquido (capital próprio).

b) Tipo: Eficiência

c) Fórmula de cálculo:

$$RPL = LL/PL$$

onde:

RPL = Rentabilidade do Patrimônio Líquido

LL = Lucro líquido

PL = Patrimônio Líquido

- d) Método de aferição:** automática e manual
e) Área responsável pelo cálculo ou medição: SUPCO
f) Meta – Referência / Resultado do indicador no exercício: 0% e -38,39%
g) Interpretação: Quanto maior melhor
h) Análise Crítica:

O indicador teve como base o resultado das atividades empresariais. Em 2016 a empresa apresentou um prejuízo de R\$ 159,7 milhões. O prejuízo contábil apresentado em DRE atingiu R\$ 162,3 milhões, devido ao reconhecimento de cálculo atuarial de benefícios pós emprego.

A empresa buscou novas fontes de receitas para fazer frente as despesas, como é o caso da administração da margem consignada federal. Quanto às despesas, com um impacto mais significativo a médio prazo, citam-se as Ações de Preparação para Aposentadoria (APA), que reduziram o valor das despesas com pessoal, as mais significativas para a empresa. Esse efeito impactou diretamente no comportamento do indicador.

i) Série histórica:

Quadro 2.4.1.1 – Série histórica da Rentabilidade do patrimônio líquido

Ano	Desempenho
2015	-44,24%
2014	1,39%
2013	4,42%

2.4.1.2 Aumento de faturamento

- a) Utilidade / finalidade:** Medir o crescimento do faturamento decorrente de vendas de produtos/serviços para o ano de 2016.
b) Tipo: Eficácia
c) Fórmula de cálculo:

$$\text{Aumento do Faturamento} = \sum \text{Faturamento ano atual} - \sum \text{Faturamento ano anterior}$$

d) Método de aferição: automática e manual
e) Área responsável pelo cálculo ou medição: SUPCO
f) Meta – Referência / Resultado do indicador no exercício: 483 milhões e 287 milhões
g) Interpretação: Quanto maior melhor
h) Análise Crítica:

Contribuíram para o aumento de R\$ 287,0 milhões do faturamento no acumulado até dezembro em relação ao mesmo período do ano passado, os novos serviços Gestão de Margem Consignável, Consultas Denatran e SisCSV. No entanto, os novos serviços não foram suficientes para o atingimento da meta de R\$ 483,0 milhões, prejudicada pela falta de conclusão de produtos inicialmente prospectados para comercialização ainda em 2016.

i) Série histórica:

Quadro 2.4.1.2 –Série histórica do Aumento de faturamento

Ano	Desempenho
2015	121,7 milhões
2014	221,4 milhões
2013	105,6 milhões

2.4.1.3 Novos clientes de produtos de prateleira

a) Utilidade / finalidade: Medir o crescimento do número de clientes que contratam produtos de prateleira no período de um ano.

b) Tipo: Execução

c) Fórmula de cálculo:

$$\sum \text{clientes ano atual}$$

d) Método de aferição: manual

e) Área responsável pelo cálculo ou medição: URCs

f) Meta – Referência / Resultado do indicador no exercício: 670 e 1.118 – Meta atingida

g) Interpretação: Quanto maior melhor

h) Série histórica: indicador novo, sem histórico de utilização no Serpro.

2.4.1.4 Índice de satisfação com o Serpro

a) Utilidade / finalidade: Percentual dos clientes que estão Muito Satisfeitos ou Satisfeitos com o Serpro. O índice é extraído de uma pergunta do questionário da Pesquisa Institucional, aplicada uma vez/ano.

b) Tipo: Efetividade

c) Fórmula de cálculo:

$$n = \frac{N.p.q.(Z_{x/2})^2}{p.q.(Z_{x/2})^2 + (N-1).E^2}$$

$$ISS = \frac{X}{n} . 100$$

onde:

n = Número de indivíduos na amostra

N = Número total de clientes listados pelo Serpro, esse é o universo da pesquisa

p = Proporção populacional de indivíduos que pertence a categoria que estamos interessados em estudar

q = proporção populacional de indivíduos que NÃO pertence à categoria que estamos interessados em estudar (q-1-p)

Z = valor crítico que corresponde ao grau de confiança desejado. Trabalhamos com 95%, valor crítico = 1,96

E = Margem de erro.

ISS = Índice de Satisfação Serpro

X = número de clientes que consideram a imagem do Serpro positiva

n = Número de indivíduos na amostra

- d) Método de aferição:** manual, a partir de pesquisa
e) Área responsável pelo cálculo ou medição: contratação externa
f) Meta – Referência / Resultado do indicador no exercício: 60% e 74,6% – Meta atingida
g) Interpretação: Quanto maior melhor
h) Série histórica:

Quadro 2.4.1.4 – Série histórica do Índice de satisfação com o Serpro

Ano	Desempenho
2015	Não houve apuração
2014	52,22%
2013	55,24%

2.4.1.5 Faturamento de novos negócios

a) Utilidade / finalidade: Medir o crescimento do faturamento decorrente de vendas para novos clientes ou vendas de novos serviços em produção no decorrer do ano de 2016.

b) Tipo: Eficácia

c) Fórmula de cálculo:

$$\sum \text{faturamento de novos clientes/serviços}$$

d) Método de aferição: automática e manual

e) Área responsável pelo cálculo ou medição: SUPCO

f) Meta – Referência / Resultado do indicador no exercício: 264 milhões e 63,1 milhões

g) Interpretação: Quanto maior melhor

h) Análise Crítica:

No tocante ao faturamento de R\$ 63,10 milhões até dezembro observa-se que representou apenas 23,90% da meta de R\$ 264 milhões. Houve um esforço de venda de novos negócios tais como RADAR, EMBARQUE, Monitoração como Serviço-MCS, Infraestrutura como Serviço-ICS, LINCE, SNE, SEI e Consulta Massiva CPF utilizando as Regionais.

i) Série histórica: indicador novo, sem histórico de utilização no Serpro

2.4.1.6 Ciclo de aprovação de produtos e serviços

a) Utilidade / finalidade: Medir a quantidade média de dias entre a entrada da ideia na Aceleradora e o *gate (meetup)* de aprovação de novos negócios.

b) Tipo: Eficácia

c) Fórmula de cálculo:

$$\sum \text{duração em dias até a aprovação} / \text{quantidade de ideias aprovadas}$$

d) Método de aferição: automática e manual

e) Área responsável pelo cálculo ou medição:

Aceleradora de produtos e serviços / SUNMP / SUNNG

f) Meta – Referência / Resultado do indicador no exercício: ≤ 30 dias e 48,2 dias

g) Interpretação: Quanto menor melhor

h) Análise Crítica:

O indicador ficou acima da meta de 30 dias e não atingiu a expectativa em 2016. O indicador começou a ser coletado a partir de agosto/2016 e projetos importantes como WS Denatran, SISCSV, Consulta Registro de Importação e HisAq tiveram início antes da referida data e não havia registro do tempo gasto em cada fase de tratamento da ideia. O processo de aprovação de uma proposta/ideia, por ser tratar de um fluxo novo, sofreu algumas modificações após início de execução.

i) Série histórica: indicador novo, sem histórico de utilização no Serpro

2.4.1.7 Índice de eficiência

a) Utilidade / finalidade: Medir a proporção de recursos consumidos com relação ao faturamento.

b) Tipo: Eficiência

c) Fórmula de cálculo:

Obtida a partir do relatório do DEST – Perfil das Empresas Estatais Federais 2014.

$$IE - ((DP+DA) / (RIF + RPS + ORop - Odop)) * 100$$

Onde:

IE = Índice de eficiência

DP = Despesas de pessoal

DA = Despesas administrativas

RIF = Receitas da intermediação financeira

RPS = Receitas da prestação de serviços

ORop = Outras receitas operacionais

ODop = Outras despesas operacionais

d) Método de aferição: manual, com base DRE mensal do Serpro e SIAFI

e) Área responsável pelo cálculo ou medição: SUPGF

f) Meta – Referência / Resultado do indicador no exercício: 100% e 110,18%

g) Interpretação: Quanto menor melhor

h) Análise Crítica:

O índice foi calculado com base na relação entre as despesas operacionais e a receita líquida.

O prejuízo apurado ao fim do exercício de 2016 atingiu R\$ 159,7 milhões, substancialmente inferior ao apurado em idêntico período do ano passado (R\$ 355,8 milhões), não atingindo a meta de equilíbrio, conforme previsto.

A receita operacional líquida registrou expansão de 13,3%, relativamente ao mesmo período do ano anterior, com impacto positivo sobre o resultado líquido de R\$ 250,6 milhões. Do lado das despesas operacionais, houve queda de 0,3%, sobretudo, em face da redução do saldo negativo da conta “resultado com créditos a receber” (R\$ 246,0 milhões), associada, principalmente, ao provisionamento dos valores em avaliação de direito na câmara de conciliação da AGU. Das variações positivas das despesas, destaca-se a redução de aproximadamente R\$ 30 milhões referentes à de locação, comunicação, profissionais e contratados, materiais, manutenção, serviços públicos e depreciação/amortização. Quanto às variações negativas de 2015 para 2016, apontam-se R\$ 149 milhões da rubrica de pessoal e benefícios, já computados os desligamentos do APA, R\$ 103 milhões dos resultados com ações judiciais, tendo em vista, sobretudo, o reconhecimento de R\$ 128 milhões sobre nova posição relativa aos processos dos quais

o Serpro é parte, e R\$ 8,8 milhões de resultado financeiro, decorrente principalmente do reconhecimento dos encargos financeiros sobre os parcelamentos de tributos em vigência. Cabe destacar que no caso de pessoal e benefícios, após deduzir os incentivos com o APA (R\$ 47,6 milhões), o acréscimo das despesas de pessoal reduz de 10,1% para 6,9%, inferior ao reajuste de 9,28%, adotado no ACT 2016/2017.

A principal medida tomada pela empresa para redução das despesas é a realização do módulo de incentivo do APA (ações de preparação para aposentadoria). A rubrica é a mais representativa dentre as despesas. Do lado da receita, a empresa continua buscando novas fontes de recursos, já implementando algumas medidas (consignatárias, por exemplo), tendo apresentado o aumento de 13,3% no exercício.

i) Série histórica:

Quadro 2.4.1.8 – Série histórica do Índice de eficiência

Ano	Desempenho
2015	124,67%
2014	97,52%
2013	90,86%

2.4.1.8 Custos dos subprocessos de suporte

a) Utilidade / finalidade: Aferir a composição da estrutura de custos do Serpro, ou seja, a distribuição percentual dos custos dos subprocessos de Suporte e de Negócios, sem considerar os custos com o quadro externo (Pessoal Serviço Externo – PSE).

b) Tipo: Economicidade

c) Fórmula de cálculo:

$$CSU = [CSS / (CTS - CPSE)] \times 100$$

Onde:

CSU = Custos dos subprocessos de suporte em relação ao custo total do Serpro menos Pessoal Serviço Externo – PSE

CSS = Custos dos subprocessos de suporte

CTS = Custo total do Serpro

CPSE = Custo total do quadro Pessoal Serviço Externo – PSE

d) Método de aferição: automática e manual

e) Área responsável pelo cálculo ou medição: SUPCO

f) Meta – Referência / Resultado do indicador no exercício: ≤31% e 32,85%

g) Interpretação: Quanto menor melhor

h) Análise Crítica:

No ano de 2016 os Custos dos Subprocessos de Suporte corresponderam a 32,85% dos custos totais do Serpro, portanto a meta de reduzir para 31% não foi alcançada apesar de ter melhorado. Em comparação com o ano de 2015 o percentual está 0,59 ponto percentual a menor. A previsão de redução dos Custos de Subprocessos de Suporte para 2016 contemplava ações de redução das despesas administrativas e de logística, cujos impactos serão de curto e médio prazo. Em 2016 alcançamos resultados parciais dessas ações que continuarão a ter reflexos na redução de custos em 2017.

i) Série histórica:

Quadro 2.4.1.9 – Série histórica de Custos dos subprocessos de suporte

Ano	Desempenho
2015	33,44%
2014	32,49%
2013	33,45%

2.4.1.9 Índice de qualidade de vida no trabalho

a) Utilidade / finalidade: O indicador tem como propósito diagnosticar a qualidade de vida no trabalho dos empregados do Serpro.

b) Tipo: Efetividade

c) Fórmula de cálculo:

Média aritmética da pontuação atribuída aos seguintes fatores: organização do trabalho; condições de trabalho; relações socioprofissionais; reconhecimento e crescimento; uso da informática. Obtidos a partir do inventário de avaliação de qualidade de vida no trabalho.

d) Método de aferição: diagnóstico de QVT

e) Área responsável pelo cálculo ou medição: contratação de consultoria externa

f) Meta – Referência / Resultado do indicador no exercício:

“bem estar dominante”. Apuração inviabilizada

g) Interpretação:

A escala (cartografia psicométrica) utilizada é:

Zona de mal-estar dominante: 0 a 3,9 (Contexto péssimo=0 a 0,9/ contexto ruim=2 a 3,9)

Zona de transição: 4 a 5,9 (tendência negativa=4 a 4,9/ tendência positiva=5 a 5,9)

Zona de bem-estar dominante: 6 – 10 (contexto bom=6 a 7,9/ contexto ótimo=8 a 10)

h) Análise Crítica:

Os fatores componentes do índice de Qualidade de Vida no Trabalho estavam previstos de serem obtidos e quantificados por meio de inventário de avaliação da QVT, o que seria realizado por empresa contratada para tal fim.

Em razão do contingenciamento orçamentário pelo qual o Serpro passa ao longo de todo o ano vigente, não houve contratação de empresa, por consequência, não houve realização do inventário/diagnóstico previsto.

Apesar de não ter sido apurado, foram implementadas ações de qualidade de vida no trabalho pelos projetos estratégicos correspondentes.

j) Série histórica:

Quadro 2.4.1.10 – Série histórica do Índice de qualidade de vida no trabalho

Ano	Desempenho
2015	Não houve apuração
2014	Não houve apuração
2013	“Zona de transição”

2.4.1.10 Implementação de projetos de QVT

a) Utilidade / finalidade: O propósito desse indicador é acompanhar a execução dos projetos voltados para promoção da qualidade de vida no trabalho. Este indicador captura a implantação das ações planejadas X realizadas nos respectivos projetos criados para atender as necessidades identificadas na pesquisa de QVT.

b) Tipo: Eficácia

c) Fórmula de cálculo:

$$(\sum \text{projetos de QVT implantados} / \text{total de projetos de QVT previstos no ano}) * 100$$

d) Método de aferição: automática e manual

e) Área responsável pelo cálculo ou medição: SUPGP

f) Meta – Referência / Resultado do indicador no exercício: $\geq 66,7\%$ e $91,7\%$ - Meta atingida

g) Interpretação: Quanto maior melhor

h) Série histórica: indicador novo, sem histórico de utilização no Serpro

2.4.1.11 Projetos inovadores implementados (%)

a) Utilidade / finalidade: Indicar o número de projetos inovadores implementados, com o propósito de promover uma cultura de inovação no Serpro.

b) Tipo: Eficácia

c) Fórmula de cálculo:

$$PII = (\text{somatório de PII} / \text{somatório de PPI}) * 100$$

Onde:

PII = Projetos Inovadores Implementados

PPI = Pré-projetos de inovação

d) Método de aferição: automática e manual

e) Área responsável pelo cálculo ou medição: UniSerpro/SUPGP

f) Meta – Referência / Resultado do indicador no exercício: 10%. Redirecionado

g) Interpretação: Quanto maior melhor

h) Análise Crítica:

Consequente à reestruturação da Empresa e ao novo direcionamento, motivado pela dificuldade financeira, presente em 2015 e 2016, imposta pela redução da receita, não houve continuidade no investimento dos projetos identificados como inovadores.

Com a reestruturação da Empresa, o Serpro passou a realizar um redirecionamento do Projeto de Inovação Aberta, dando um tratamento organizacional ao tema, de sorte a manter a consideração às diversas ações inovadoras, ingresso de ideias externas, procedimentos de seleção da inovação, identificação de impacto da inovação sobre as atividades da empresa e reposicionamento da Empresa no cenário da inovação brasileira.

i) Série histórica: indicador novo, sem histórico de utilização no Serpro

2.4.1.12 Horas de treinamento

a) Utilidade / finalidade: Medir o número de horas de treinamento dos Empregados por Diretoria, com vistas a mensurar a efetiva isonomia entre elas na competição por recursos para capacitações e formação (Ações Educacionais).

b) Tipo: Eficácia

c) Fórmula de cálculo:

$$\Sigma \text{HTRf} / \text{TE}$$

onde:

ΣHTRf = Somatório de horas de treinamento realizadas pelos funcionários

TE = Total de empregados.

d) Método de aferição: automática

e) Área responsável pelo cálculo ou medição: Uniserpro / SUPGP

f) Meta – Referência / Resultado do indicador no exercício: ≥ 38 horas e 37,3 horas

g) Interpretação: Quanto maior melhor

h) Análise Crítica:

Apesar de próximo à meta, algumas razões impactaram o desempenho: o menor investimento em capacitações externas; as ações educacionais realizadas sem o envolvimento da UniSerpro, horas essas que não são contabilizadas para o indicador; o não investimento no Programa de Educação Pós-Graduada desde o 2º semestre de 2015; a indisponibilidade de agentes educacionais internos; e a redução da carga horária das ações educacionais da Grade Básica do Gestor.

i) Série histórica:

Quadro 2.4.1.13 –Série histórica de Horas de treinamento

Ano	Desempenho
2015	42,31 horas
2014	48,14 horas
2013	29,2 horas

2.4.2 Indicadores de Governança

O Serpro adotava um conjunto de indicadores de governança, monitorados periodicamente e com série histórica. Os indicadores de governança estavam alinhados ao Estatuto Social do Serpro, à Legislação; e às orientações dos Órgãos de Fiscalização e Controle. Além disso, contemplam indicadores que possibilitam o *benchmarking* com outras empresas.

Quadro 2.4.2 – Indicadores corporativos de caráter permanente

Indicador	Meta/Referência	Realizado
Cumprimento do Nível de Serviço de Disponibilidade Contratado	≥ 98%	93,33%
Índice de Satisfação com o Serpro*	≥ 60%	74,61%
Realização de Contratos de Receita	≥ 95%	96,95%
Satisfação com a Central de Serviços	≥ 89%	88,55%
Crescimento de Vendas	≥ 2,6%	4,08%
Liquidez Corrente	≥ 1	0,77
Margem Líquida	≥ 0	-0,07
Realização do Recebimento	≥ 80%	94,74%
Rentabilidade do Patrimônio Líquido*	≥ 0	-38,89
Horas de Treinamento*	≥ 38h	37,28h
Índice de Eficiência*	≤ 100%	110,18%

* Indicadores que também fizeram parte do portfólio de indicadores Planejamento Estratégico – Ciclo 2016 e por isso já foram detalhados na seção anterior

2.4.2.1 Cumprimento do Nível de Serviço de Disponibilidade Contratado

a) Descrição sucinta: Mede e auxilia no controle do cumprimento do nível de serviço de disponibilidade dos serviços contratados. A coleta dos dados para mensuração do indicador leva em consideração todos os serviços monitorados e devidamente reportados nas prestações de contas para os clientes.

b) Tipo: Eficácia

c) Fórmula de cálculo: $NS = (\sum QNSc / \sum QNS) \times 100$

onde:

NS = Cumprimento do nível de serviço de disponibilidade

$\sum QNSc$ = Somatório da quantidade de níveis de serviços de disponibilidade cumpridos no período (mês)

$\sum QNS$ = Somatório da quantidade de níveis de serviços de disponibilidade contratados no período (mês)

d) Método de aferição: Relatórios de prestações de contas emitidos pela SUPGS e validados pelas URC

e) Periodicidade de medição: Mensal.

f) Área responsável pelo cálculo ou medição: Coordenação de Suporte Administrativo (COADM) - DIOPE

g) Meta – Referência / Resultado do indicador no exercício: 98% / 93,33% – Não atingiu a meta.

h) Interpretação: Quanto maior melhor

i) Análise Crítica: Em 2016 houve 607 não cumprimentos do nível de serviço de disponibilidade,

totalizando R\$ 2.798.610,35 em glosas previstas, sendo a Receita Federal do Brasil (RFB) o cliente mais afetado com 94,07% (571) das ocorrências e 81,84% das glosas (R\$ 2.290.246,48). As principais razões do descumprimento do nível de serviço de disponibilidade são relativas a problemas de incidentes relacionados a balanceamento de tráfego.

j) Série histórica:

Quadro 2.4.2.1 – Cumprimento do Nível de Serviço de Disponibilidade Contratado

Ano	Desempenho
2015	94,49%
2014	95,37%
2013	96,05%

2.4.2.2 Realização de Contratos de Receita

a) Descrição sucinta: Permite acompanhar a capacidade de realização dos contratos de receita por meio da entrega de serviços pelo Serpro.

b) Tipo: Eficácia

c) Fórmula de cálculo: $(FRA / FPA) \times 100$ – onde:

FRA = Faturamento realizado acumulado no período

FPA = Faturamento previsto até o mês de apuração no ano

d) Método de aferição: Relatório de previsão contratual emitidos pela Superintendência de Controladoria (SUPCO) e relatório de faturamento emitido pela Superintendência de Gestão Financeira (SUPGF).

e) Periodicidade de medição: Mensal.

f) Área responsável pelo cálculo ou medição: Coordenação de Suporte Administrativo (COADM) - DIRCL

g) Meta – Referência / Resultado do indicador no exercício: 95% / 96,95% – Atingiu a meta.

h) Interpretação: Quanto maior melhor

i) Série histórica:

Quadro 2.4.2.2 – Realização de Contratos de Receita

Ano	Desempenho
2015	91,18%
2014	95,92%
2013	86,42%

2.4.2.3 Satisfação com a Central de Serviços

a) Descrição sucinta: Mede o percentual de satisfação do usuário dos serviços em relação ao atendimento prestado pelo Serpro.

b) Tipo: Efetividade

c) Fórmula de cálculo: $(\sum NR_{tp} / \sum AR_{tp}) \times 100$ – onde:

$\sum NR_{tp}$ = Somatório das avaliações com notas 4 e 5 respondidas em todo o período

$\sum AR_{tp}$ = Somatório das avaliações realizadas em todo o período

d) Método de aferição: O cálculo considera os acionamentos cadastrados na ferramenta *workflow* que obtiveram os conceitos Ótimo e Excelente na pesquisa de satisfação.

e) Periodicidade de medição: Mensal.

f) Área responsável pelo cálculo ou medição: Coordenação de Suporte Administrativo (COADM) - DIOPE

g) Meta – Referência / Resultado do indicador no exercício: 89% / 88,55% – Não atingiu a meta.

h) Interpretação: Quanto maior melhor

i) Análise Crítica: O resultado do ano ficou próximo ao alcance da meta. Os serviços que mais apresentaram insatisfação foram: RFB – Agências Integradas, Infraestrutura, Sinesp, Sigepe e Certificação Digital.

j) Série histórica:

Quadro 2.4.2.3 – Satisfação com a Central de Serviços

Ano	Desempenho
2015	88,71%
2014	89,28%
2013	88,80%

2.4.2.4 Crescimento de Vendas

a) Descrição sucinta: Mostra a evolução da receita líquida de vendas em reais, descontada a inflação média apontada pela variação do IPCA-IBGE.

b) Tipo: Eficácia

c) Fórmula de cálculo:

$((RVA_{atual} * IPCA_{medioatual}) / (RVA_{ant} * IPCA_{medioant} * IPCA_{acumuladoatual})) - 1$ - onde,

RVA_{atual} = Receita de Vendas do ano atual

RVA_{ant} = Receita de Vendas do ano anterior

IPCA_{medioatual} = variação média do IPCA no ano atual

IPCA_{medioant} = variação médio do IPCA no ano anterior

IPCA_{acumuladoatual} = IPCA acumulado do ano de atual

d) Método de aferição: dados de receita líquida enviados pela Superintendência de Gestão Financeira (SUPGF) e dados do IPCA colhidos no site do IBGE.

e) Periodicidade de medição: Mensal.

f) Área responsável pelo cálculo ou medição: Coordenação de Suporte Administrativo (COADM) - DIRCL

g) Meta – Referência / Resultado do indicador no exercício: 2,6% / 4,08% – Atingiu a meta.

h) Interpretação: Quanto maior melhor

i) Série histórica:

Quadro 2.4.2.4 – Crescimento de Vendas

Ano	Desempenho
2015	-6,91%
2014	4,48%
2013	Não era utilizado

2.4.2.5 Liquidez Corrente

- a) Descrição sucinta:** Permite relacionar o disponível da empresa (Caixas, bancos e aplicações financeiras) e as dívidas a curto prazo (empréstimos, financiamentos, impostos, fornecedores).
- b) Tipo:** Eficácia.
- c) Fórmula de cálculo:** Ativo Circulante / Passivo Circulante
- d) Método de aferição:** Os dados são coletados do Balanço Patrimonial, mensalmente.
- e) Periodicidade de medição:** Mensal.
- f) Área responsável pelo cálculo ou medição:** Superintendência de Gestão Financeira (SUPGF).
- g) Meta – Referência / Resultado do indicador no exercício:** 1 / 0,77 – Não atingiu a meta.
- h) Interpretação:** Quanto maior melhor.
- i) Análise Crítica:** O não cumprimento da meta pode ser explicado pelas sucessivas perdas no ativo, pela provisão de créditos a receber e pelo crescimento das obrigações, principalmente por atrasos com as obrigações com fornecedores e multas de tributos.
- j) Série histórica:**

Quadro 2.4.2.5 – Liquidez corrente

Ano	Desempenho
2015	0.79
2014	0.82
2013	0.93

2.4.2.6 Margem Líquida

- a) Descrição sucinta:** Mede a fração de cada real de vendas que resultou em lucro líquido.
- b) Tipo:** Eficácia.
- c) Fórmula de cálculo:** Resultado acumulado no período / Receita operacional líquida acumulado no período
- d) Método de aferição:** Os dados são coletados a partir do Balanço Patrimonial, mensalmente.
- e) Periodicidade de medição:** Mensal.
- f) Área responsável pelo cálculo ou medição:** Superintendência de Gestão Financeira (SUPGF).
- g) Meta – Referência / Resultado do indicador no exercício:** 0 / -0,07 – Não atingiu a meta.
- h) Interpretação:** Quanto maior, melhor.
- i) Análise Crítica:** O principal destaque no resultado negativo foi a rubrica Resultado com Ações Judiciais, que acumulou R\$ 186,4 milhões (brutos) no campo de despesas operacionais. O grupo Resultado Financeiro da DRE também mereceu destaque no prejuízo auferido em 2016, com R\$ 37,2 milhões decorrentes, principalmente, de multas e juros por atrasos com despesas tributárias e pela correção do saldo de juros pela SELIC.
- j) Série histórica:**

Quadro 2.4.2.6 – Margem líquida

Ano	Desempenho
2015	-0,19
2014	0,01
2013	0,03

2.4.2.7 Realização do Recebimento

- a) Descrição sucinta:** Afere a eficácia das ações de cobrança em relação ao faturamento.
- b) Tipo:** Eficácia.
- c) Fórmula de cálculo:** $(\Sigma VR / \Sigma VFL) \times 100$ - onde:
 ΣVR = Somatório do valor recebido até o mês
 ΣVF = Somatório do valor faturado até o mês
- d) Método de aferição:** Os dados são extraídos do Sistema SIARE mensalmente.
- e) Periodicidade de medição:** Mensal.
- f) Área responsável pelo cálculo ou medição:** Superintendência de Gestão Financeira (SUPGF).
- g) Meta – Referência / Resultado do indicador no exercício:** 80% / 94,74% – Atingiu a meta.
- h) Interpretação:** Quanto maior melhor.
- i) Série histórica:**

Quadro 2.4.2.7 – Realização do Recebimento

Ano	Desempenho
2015	85.50%
2014	80.47%
2013	92.14%

3 GOVERNANÇA, GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS

Em 2016 foram publicados diversos marcos legais relacionados ao tema governança do governo federal. Os principais foram:

Resoluções CGPAR (Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União) – no dia 10/05/2016 foram publicadas dez resoluções da Comissão, tratando de aspectos diversos relacionados à governança das empresas estatais;

Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº01 – publicada em 10/05/2016, descreve medidas a serem adotadas por órgãos e entidades do Poder Executivo federal para a sistematização de práticas relacionadas à gestão de riscos, aos controles internos e à governança;

Lei 13.303, de 30/06/2016 – conhecida como “Lei das Estatais”, dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;

Decreto 8.945, de 27/12/2016 – regulamenta, no âmbito da União, a Lei no 13.303, de 30 de junho de 2016, que dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Para atender a estes marcos legais, o Conselho Diretor aprovou a implantação de uma nova estrutura organizacional, sem elevação de custos. Esta reorganização, permitiu a extinção de 69 órgãos e respectivos cargos gerenciais, levando a uma redução de custos cujo impacto integral ocorrerá em 2017. A descrição das estruturas de governança é feita a seguir.

3.1 Descrição das estruturas de governança

O modelo de governança do Serpro é exercido pelo conjunto formado por Conselho Diretor², Conselho Fiscal, Auditoria Geral e Diretoria do Serpro. Eles atuam em conjunto e viabilizam a aplicação de regras e boas práticas de governança na gestão da empresa, com foco no alcance dos objetivos estratégicos da instituição com segurança, transparência e eficiência.

Conselho Diretor, formado por quatro membros indicados pelo Ministério da Fazenda, um membro do Ministério do Planejamento e o Diretor-Presidente do Serpro;

Conselho Fiscal, formado por três membros efetivos e três suplentes, sendo um deles indicado pela Secretaria do Tesouro Nacional;

Auditoria Interna, que é um órgão de controle vinculado ao Conselho Diretor;

Diretoria, formado pelo diretor-presidente, um diretor-superintendente e cinco diretores, sendo pelo menos dois deles empregados do Serpro;

Outras duas instâncias podem ser descritas como parte da estrutura básica de governança:

Ouvidoria: órgão vinculado ao diretor-presidente para fomentar a participação da sociedade na avaliação dos serviços prestados pelo Serpro e atendimento ao público interno e externo nas manifestações de reclamações, sugestões, solicitações, denúncias e elogios;

Comitês Estratégicos: criados para tratar temas estratégicos, no qual participa pelo menos

² O Estatuto Social do Serpro foi alterado em 26/03/2017, e o “Conselho Diretor” teve seu nome alterado para “Conselho de Administração”, para atender a Lei 13.303. A “Diretoria” passa a chamar-se “Diretoria Executiva”.

um diretor. Em 2016 foi implementado um Comitê Estratégico, e mais 2 serão implantados no primeiro trimestre de 2017.

O Conselho Diretor é formado por seis membros, designados pelo Ministro da Fazenda, sendo um deles o Diretor-Presidente do Serpro, com atribuição de fixar políticas e diretrizes básicas do Serpro e de deliberar, manifestar-se, autorizar e decidir. Atua por meio de reuniões ordinariamente mensais, tendo suas decisões registradas em atas, com desdobramento de suas determinações por meio de documento organizacional denominado “Deliberação”.

A Auditoria Geral é uma unidade organizacional que assessora o Conselho Diretor, com atribuição e competência para auditar o cumprimento dos controles internos da empresa. Suas atividades seguem plano de trabalho anual, submetido a aprovação prévia do referido conselho. Sua forma de atuação, bem como seus respectivos instrumentos, estão relacionados no item 2.2 deste relatório.

O Conselho Fiscal é formado por três membros titulares com seus respectivos suplentes, designados pelo Ministro da Fazenda e com atribuição de fiscalizar os atos dos administradores, verificar o cumprimento de seus deveres legais e estatutários, além de atividades de examinar, opinar, denunciar, analisar, acompanhar, elaborar e aprovar. Atua por meio de reuniões ordinariamente mensais, tendo suas decisões registradas em atas.

A Diretoria é formada por um Diretor-Presidente, um Diretor-Superintendente e cinco Diretores (Administração, Relacionamento com Clientes, Governança e Gestão, Operações e Desenvolvimento). São todos indicados pelo Ministro da Fazenda e designados pelo Presidente da República. Cada diretor recebe a atribuição de estabelecer o direcionamento empresarial para planejamento, organização, serviços e outras atividades do Serpro, além das competências descritas no Estatuto Social.

A Diretoria atua por meio de reuniões ordinariamente semanais, tendo suas decisões registradas em atas, com desdobramento de suas determinações por meio de documentos organizacionais denominados “Resolução” e “Decisão de Diretoria”, os quais resultam disponíveis na intranet da empresa no ambiente de informações no SINORWEB, com comunicação semanal por correio eletrônico para todos os empregados.

Como parte das ações de estruturação da governança corporativa do Serpro foi criada a Diretoria de Governança e Gestão (DIGOG), 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 na tomada de decisões sobre os seus temas de atuação.

3.1.1 Atendimento à Lei das Estatais

A Lei 13.303, também conhecida como Lei das Estatais, foi sancionada em 30 de junho de 2016, e complementada com o Decreto 8.945/2016, que a regulamentou em diversos aspectos. O Serpro iniciou ações em maio de 2016 para a revisão de seu sistema de governança corporativa, com a criação da Diretoria de Governança e Gestão, e estas ações foram intensificadas a partir de 01/07/2016, visando atender às determinações previstas para dezembro de 2016.

Podem ser destacadas as seguintes ações:

- **Criação da Superintendência de Controles, Riscos e Compliance – SUPCR**

Esta unidade foi criada vinculada à DIGOG, com a responsabilidade de tratar de forma corporativa os temas gestão de riscos, controles internos, conformidade e integridade, e atendeu ao disposto nos incisos I e II do art. 9º do texto legal.

- **Revisão do Processo de Planejamento Estratégico**

O processo de planejamento estratégico foi revisto visando atender ao novo cenário empresarial, e atender ao disposto no Art. 23, inciso II, de apresentar na última reunião do Conselho de Diretor de 2016 a estratégia de longo prazo com análise de riscos e oportunidades.

- **Instituição da Política de Gestão de Riscos e Controles Internos**

Foi instituída, em setembro de 2016, a Política Corporativa de Gestão de Riscos, Controles Internos e Conformidade, revisada posteriormente em dezembro de 2016. Ela cria orientações e regras gerais para a implementação de Metodologia de Gestão de Riscos e Controles Internos na empresa.

- **Revisão do Estatuto Social do Serpro**

O Estatuto Social da Empresa vigente em 2016, aprovado por meio do Decreto 6.791 de 10 de março de 2009, teve seu processo de revisão agilizado, visando a aprovação do novo Estatuto Social no primeiro trimestre de 2017³, quando será realizada Assembleia Geral Extraordinária (AGE) para esta finalidade.

- **Código de Ética e Conduta Empresarial do Serpro**

Em novembro de 2016, o Serpro atualizou o Código de Ética e Conduta Empresarial do Serpro, de modo a garantir o cumprimento dos requisitos legais trazidos pela Lei das Estatais, especificamente, nos arts. 9º e 12.

Desta forma, foram inseridos no código de ética e de conduta, determinações relativas aos seguintes assuntos:

- valores e princípios que fundamentam a conduta pessoal e profissional entre os membros da instituição, bem como orientações sobre a prevenção e vedação de atos de corrupção e de fraude;
- instâncias internas responsáveis pela atualização e aplicação do Código de Conduta e Integridade;
- aplicação de mecanismos de proteção que impeçam qualquer espécie de retaliação a

3A nova versão do Estatuto Social, que já trata todos os aspectos da Lei 13.303, foi aprovado em AGE realizada no dia 21/03/2017.

denunciantes e testemunhas;

- aplicação de controles que promovam primoramento do Código de Ética.
- **Alteração das normas relacionadas a Licitações e Contratos**

A Lei 13.303 estabeleceu, nos arts. 28 a 90, novas regras para as contratações que devem ser implementadas até junho de 2018.

Diante deste fato, a Superintendência de Aquisições – SUPGA, criou um grupo de trabalho específico, por meio da Decisão de Diretoria OE 119/2016, em 26 de outubro de 2016, cuja missão é gerar uma proposta de regulamento a ser encaminhada ao Conselho de Administração ao longo de 2017.

- **Atendimento as questões de Sigilo das informações**

Em março de 2016, o Serpro atualizou o documento organizacional normativo relativo a definição de procedimentos de categorização, proteção e divulgação de informações sigilosas do Serpro e as restrições de acesso, em conformidade com a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 e o Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012.

Sendo assim, o Serpro está alinhado a Lei 13.303, no que se refere a classificação e sigilo das informações nos termos da Lei nº 12.527, de 2011.

3.2 Informações sobre dirigentes e colegiados

São órgãos colegiados do Serpro o Conselho Diretor, o Conselho Fiscal e a Diretoria.

O Conselho Diretor é formado por seis membros, designados pelo Ministro da Fazenda, sendo um deles o Diretor-Presidente do Serpro, com atribuição de fixar políticas e diretrizes básicas do Serpro e de deliberar, manifestar-se, autorizar e decidir. Atua por meio de reuniões ordinariamente mensais, tendo suas decisões registradas em atas, com desdobramento de suas determinações por meio de documento organizacional denominado “Deliberação”.

O Conselho Fiscal é formado por três membros titulares com seus respectivos suplentes, designados pelo Ministro da Fazenda e com atribuição de fiscalizar os atos dos administradores, verificar o cumprimento de seus deveres legais e estatutários, além de atividades de examinar, opinar, denunciar, analisar, acompanhar, elaborar e aprovar. Atua por meio de reuniões ordinariamente mensais, tendo suas decisões registradas em atas.

A Diretoria é formada por um Diretor-presidente, um Diretor-superintendente e cinco Diretores (Administração, Relacionamento com Clientes, Governança e Gestão, Operações e Desenvolvimento). São todos indicados pelo Ministro da Fazenda e designados pelo Presidente da República. Cada diretor recebe a atribuição de estabelecer o direcionamento empresarial para planejamento, organização, serviços e outras atividades do Serpro, além das competências descritas no Estatuto Social. A Diretoria atua por meio de reuniões ordinariamente semanais, tendo suas decisões registradas em atas.

Em relação ao perfil dos administradores e conselheiros fiscais, o Estatuto Social vigente até 31/12/2016 estabelece em seu artigo 21 que:

Art. 21 – Os órgãos estatutários serão integrados por brasileiros, dotados de notórios conhecimentos, inclusive sobre as melhores práticas de governança, experiência, idoneidade moral, reputação ilibada e capacidade técnica compatível

com o cargo, todos residentes no país.

Cabe observar que a Lei 13.303/2016 e o Decreto 8.945/2016 estabelecem novos requisitos e vedações para os cargos de administradores e conselheiros fiscais, que serão observados nas indicações futuras.

As competências completas destes colegiados são descritas no Estatuto Social do Serpro.

3.3 Atuação da unidade de auditoria interna

A atuação da auditoria interna é regulada por meio do Estatuto Social do Serpro, que em seu capítulo VII dispõe:

CAPÍTULO VII DA AUDITORIA INTERNA

Art. 16. O Serpro disporá de Auditoria Interna, vinculada ao Conselho Diretor e com os encargos e atribuições fixados na legislação pertinente.

§ 1º O titular da Auditoria Interna será escolhido entre empregados do Serpro, por indicação do Diretor-Presidente, aprovada pelo Conselho Diretor.

§ 2º O titular da Auditoria Interna será designado e destituído pelo Diretor-Presidente, após aprovação do Conselho Diretor e da Controladoria-Geral da União.

§ 3º Na hipótese de vacância do cargo, em que não haja imediata designação específica do titular, o Diretor-Presidente indicará, imediatamente à vacância, o Auditor-Geral interino, para aprovação do Conselho Diretor.

§ 4º Na hipótese de afastamentos eventuais por férias, licença-prêmio, licença-saúde e outros afastamentos legais, o Auditor-Geral, titular ou interino, escolherá um substituto, entre empregados da Auditoria, designando-o de forma ordinária.

§ 5º A Auditoria Interna executará plano de trabalho anual, aprovado pelo Conselho Diretor, e seguirá as normas mínimas de procedimentos estabelecidas pelo órgão central do sistema de controle interno do Poder Executivo Federal.

A Auditoria Interna dispõe, ainda, do Manual de Auditoria, Diretrizes e Normas como instrumento orientador e normatizador, quanto ao cumprimento da missão institucional da Auditoria-Geral, consoante às diretrizes, aos princípios, aos conceitos, às normas e às técnicas que norteiam as ações de controle do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal e às melhores práticas do Tribunal de Contas da União (TCU). A partir do exercício 2011, todas as alterações no respectivo Manual são previamente aprovadas pelo Conselho Diretor do Serpro.

Segundo art.15, §§ 3º e 4º do Decreto nº 3.591/2000, as unidades de auditoria interna das entidades da Administração Pública Federal indireta vinculam-se ao conselho de administração ou órgão equivalente, e na inexistência deste, se vinculará ao dirigente máximo da unidade, vedada delegação a outra autoridade. No § 5º do mesmo artigo, o ato de nomeação, designação, exoneração ou dispensa do titular de auditoria interna deve ser submetido, pelo dirigente máximo da entidade, à aprovação do conselho de administração ou órgão equivalente, após a aprovação da Controladoria-Geral da União.

O Estatuto do Serpro prevê que a unidade de auditoria interna seja vinculada ao Conselho Diretor, órgão de orientação superior da empresa, e de acordo com seu art. 6º, § 1º equipara-se, para todos os efeitos, aos conselhos de administração referidos nos dispositivos legais pertinentes à composição dos órgãos diretivos das empresas públicas. E nos §§ 1º e 2º, consta que o ato de designação e destituição do titular da auditoria interna deve ser submetido pelo Diretor-Presidente ao Conselho Diretor da empresa com aprovação da Controladoria-Geral da União.

A INTOSAI GOV 9140 trata da independência e objetividade que devem nortear as atividades de auditoria interna no setor público, abrangendo o posicionamento da unidade de auditoria, os trabalhos realizados, a conduta do auditor e o reporte das informações referentes ao trabalho de auditoria, com opiniões e julgamentos imparciais e apoio das instâncias superiores, visando auxiliar na governança corporativa e no atingimento dos objetivos empresariais.

O Manual de Auditoria, Diretrizes e Normas dispõe, em seu item 7.1, sobre as normas fundamentais relativas à conduta dos empregados da Auditoria-Geral, considerando nos subitens 7.1.3 e 7.1.6 a independência e objetividade que o auditor deve possuir em seus trabalhos de auditoria:

“7.1.3 Manter uma atitude de independência com relação ao auditado, de modo a assegurar imparcialidade no seu trabalho, bem como nos demais aspectos relacionados com sua atividade profissional”.

"7.1.6. Procurar apoiar-se em documentos e evidências que permitam convicção da realidade ou a veracidade dos fatos ou situações examinadas."

Merece destaque também o subitem 7.1.12 do Manual de Auditoria, Diretrizes e Normas que trata de isenção e imparcialidade:

“A Auditoria-Geral se restringirá à execução de suas atividades típicas, evitando o desvio de funções e preservando sua isenção e imparcialidade e executará plano de trabalho anual, aprovado pelo Conselho Diretor, e seguirá as normas mínimas de procedimentos estabelecidas pelo órgão central do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal e as melhores práticas do Tribunal de Contas da União.”

A Auditoria-Geral – AUDIG situa-se no organograma do Serpro como órgão vinculado ao Conselho Diretor. Exerce a função de assessoramento a esse Conselho, com encargos e atribuições fixados na legislação pertinente, cujo titular é escolhido dentre empregados do Serpro, por indicação do Diretor-Presidente, com aprovação do Conselho Diretor e Controladoria-Geral da União – CGU.

A estratégia de atuação da AUDIG é baseada no Plano Anual de Auditoria Interna – PAINT, e contém a programação dos trabalhos de auditoria para o exercício seguinte ao de sua elaboração. O PAINT é elaborado de acordo com a Instrução Normativa CGU-PR nº 24, de 17 de novembro de 2015, e é subsidiado pela Matriz de Avaliação da Importância dos Itens Auditáveis, a qual tem por objetivo avaliar a importância relativa dos itens auditáveis para posterior priorização da atuação da capacidade operacional da AUDIG no PAINT, em razão da importância encontrada.

A atuação da AUDIG abrange todas as unidades da Empresa, a saber: Sede, 11 (onze) Regionais e 17 (dezessete) Escritórios, localizados em diversas capitais do País. A AUDIG atua ainda no Serpros Fundo Multipatrocinado (Entidade Fechada de Previdência Complementar - EFPC).

Nesse contexto, por meio da realização de auditorias em processos inerentes às diversas

áreas de gestão da Empresa e no Serpros Fundo Multipatrocinado, a AUDIG fornece à alta administração análises, apreciações, recomendações e pareceres, relativos às atividades examinadas, visando o fortalecimento dos controles internos e cumprimento, pelos gestores, dos procedimentos legais, a fim de evitar a ocorrência de eventuais falhas que possam produzir danos ao erário.

Para administrar as atividades, face à missão institucional e atividades complementares fixadas em legislação pertinente, a AUDIG está estruturada conforme diagrama a seguir.

Quadro 3.3 – organograma da Auditoria Interna



A Auditoria interna é composta, portanto, por 6 (seis) coordenações que realizam auditoria e 1 (uma) coordenação que atende aos Órgãos de Fiscalização e Controle.

Conforme fluxo estabelecido no Manual de Auditoria – Diretrizes e Normas, após o encerramento de cada trabalho de auditoria, o Relatório Final de Auditoria é disponibilizado para a área auditada, via Sistema Integrado Serpro de Auditoria – SISAUD, e é realizada reunião com o Diretor e Superintendente da Unidade Auditada para apresentação do relatório de auditoria.

O atendimento às recomendações feitas pela AUDIG é acompanhado pelas equipes de auditoria, com interação dos gestores e alta administração, quando necessário, até seu completo atendimento ou quando assumidos os riscos pela não implementação.

Além disto, quadrimestralmente, são apresentados os principais achados de auditoria aos Conselhos Diretor e Fiscal.

Independentemente da existência de recomendações, todos os relatórios da Auditoria-Geral são enviados ao Conselho Fiscal, quando da conclusão dos trabalhos de auditoria.

Quadrimestralmente são encaminhados e apresentados os principais achados de auditoria ao Conselho Diretor e ao Conselho Fiscal.

No exercício de 2016, não houve adequações na estrutura organizacional da Auditoria-Geral – AUDIG, tampouco seu reposicionamento na estrutura da Empresa, permanecendo vinculada ao Conselho Diretor.

3.4 Atividades de correção e apuração de ilícitos administrativos

O Departamento de Aplicação do Regime Disciplinar Empresarial (DPARD) é a unidade organizacional responsável pela gestão do processo de regime disciplinar, vinculada ao Gabinete do Diretor-Presidente, com o encargo de planejar, coordenar, orientar e estabelecer procedimentos relativos à execução de atividades inerentes à apuração disciplinar e à prevenção e instrução prévia de processos disciplinares, em observação aos preceitos legais e normativos corporativos. Ademais,

subsidiar os Conselhos (Diretor e Fiscal), a Diretoria da Empresa e os órgãos de controle (interno e externos) com informações tempestivas sobre a matéria e os processos disciplinares existentes, bem como mantém o adequado controle e a guarda do seu acervo documental.

3.5 Gestão de riscos e controles internos

O modelo de gestão de riscos e controles internos do Serpro teve importante alteração a partir de julho de 2016, conforme descrito no item 3.1.1, com a criação da DIGOG, da Superintendência de Controles, Riscos e Conformidade, e com a revisão da Política de Gestão de Riscos, Controles Internos e Conformidade.

Neste novo contexto foi iniciado trabalho de identificação, avaliação e tratamento dos riscos operacionais para os principais processos organizacionais, seguindo cronograma definido com a Diretoria, e formalizado no Plano de Gestão de Riscos para 2017, utilizando a Metodologia de Gestão de Riscos e Controles Internos, publicada em outubro de 2016.

Os riscos estratégicos, associados aos objetivos estratégicos para 2017, serão acompanhados de forma separada, mas usando a mesma metodologia para tratar os riscos operacionais, com algumas adaptações.

Os riscos financeiros, que já eram tratados pela área de gestão financeira, continuam com seu modelo de tratamento, sendo apenas integrados aos riscos operacionais para apresentação à Diretoria.

O programa de gestão de riscos e controles internos prevê, além da implementação do plano de gestão de riscos, a implementação de ações educacionais e de um plano de comunicação, visando a capacitação dos empregados e gestores, e a criação de uma cultura de gestão de riscos e controles internos.

O Comitê Estratégico de Governança, Gestão de Riscos, Controles e Segurança da Informação (COGRS), coordenado pela Diretora da DIGOG, foi implantado e teve sua primeira reunião ordinária em novembro de 2016. As reuniões serão realizadas a cada dois meses, e os demais componentes são Superintendentes indicados pelos Diretores.

3.6 Política de remuneração dos administradores e membros de colegiados

a) Base normativa da remuneração

A Secretaria de Governança e Coordenação das Estatais (SEST/MP) fixa a remuneração completa dos diretores das estatais, ouvido o Ministério Supervisor. É vedado expressamente o repasse de quaisquer benefícios que, eventualmente, vierem a ser concedidos aos empregados da empresa, por ocasião da formalização do ACT na sua respectiva data-base. Desvincular a remuneração e benefícios dos diretores daquela percebida pelos empregados ou do órgão de origem dos dirigentes, ressalvado o disposto no art. 3º do Decreto-Lei 2.355/87.

Decreto-Lei 2.355/87 (art.3º), Decreto 3.735 /01 (art. 1º, inciso III), Portaria MP 250/05 (art 1º), Decreto nº 7.675/12 (Anexo I, art. 6º, inciso IV, alínea “h”) e Lei 6.404/76 (art. 152)

Conselheiros: recebem 10% da remuneração média dos diretores, conforme Lei 9.292/96 e 6.404/76 (art. 162, §3º). Não podem receber RVA. A remuneração é composta por honorários e 13º salário.

“Art. 1º A remuneração mensal devida aos membros dos conselhos de administração e fiscal das empresas públicas e das sociedades de economia mista federais, bem como das demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, não excederá, em nenhuma hipótese, a dez por cento da remuneração mensal média dos diretores das respectivas empresas.

§ 1º A remuneração só será devida ao membro suplente do conselho fiscal no mês em que comparecer a reuniões do conselho a que pertencer, conforme registro em ata, no livro próprio.

Objetivos da política ou prática de remuneração

Remunerar pela prática laboral correspondente ao cargo efetivo.

Cargos iguais possuem mesma remuneração (Diretor, Diretor – Presidente e Diretor – Superintendente), responsabilidades idênticas, decisões colegiadas e mesmo nível hierárquico.

“A remuneração dos diretores segue valores próprios, desvinculada dos empregados e do órgão de origem do Diretor.”

Decreto-Lei 2.355/87 (art.3º) e Constituição Federal (art.37, inciso XIII).

b) Composição da remuneração

Descrição dos elementos da remuneração e os objetivos de cada um deles: a remuneração é composta pelos honorários, gratificação natalina e 1/3 de férias (esta última somente para os diretores).

Proporção de cada elemento na remuneração total: a remuneração é composta pelos honorários, gratificação natalina e 1/3 de férias (esta última somente para os diretores).

Metodologia de cálculo e de reajuste de cada um dos elementos da remuneração: reajuste limitado ao IPCA realizado dos últimos 12 meses ou conforme determinação do Ministério da Fazenda e aprovação da SEST.

Razões que justificam a composição da remuneração: Vide base normativa no item 2.

c) Principais indicadores de desempenho que são levados em consideração na determinação de cada elemento da remuneração: NÃO SE APLICA

d) Como a remuneração é estruturada para refletir a evolução dos indicadores de desempenho: NÃO SE APLICA

e) Como a política ou prática de remuneração se alinha aos interesses da unidade: NÃO SE APLICA

f) Existência de remuneração suportada por subsidiárias, controladas ou controladores diretos ou indiretos: NÃO SE APLICA

g) Existência de qualquer remuneração ou benefício vinculado à ocorrência de determinado evento societário, tal como a alienação do controle societário da companhia: NÃO SE APLICA

h) Caso exista plano de remuneração dos membros da diretoria estatutária e do conselho de administração baseado em ações, descrever: NÃO SE APLICA

i) Em relação à remuneração variável, comentar sobre: NÃO SE APLICA

3.6.1 Demonstrativo da remuneração mensal de membros de conselhos

Quadro 3.6.1 – Demonstrativo da remuneração mensal de membros de conselhos

Conselho de Administração				
NOME DO CONSELHEIRO	Período de Exercício		REMUNERAÇÃO	
	INÍCIO	FIM	MÉDIA MENSAL	TOTAL
Marcos Vinicius Ferreira Mazoni	-	22/05/16	3.367,15	16.835,77
Maria da Glória Guimarães dos Santos	23/05/16	-	3.850,86	26.956,04
Gleisson Cardoso Rubin	-	25/07/16	3.512,66	24.588,61
Marcelo Daniel Pagotti	26/07/16	-	3.840,64	19.203,20
Antonio Paulo Vogel De Medeiros	-	28/03/16	3.391,68	10.175,05
Igor Montezuma Sales Farias	30/03/16	-	3.722,63	33.503,70
Iêda Aparecida De Moura Cagni	-	-	3.649,32	43.791,81
Rodrigo Pereira De Mello	-	15/03/16	2.901,77	8.705,32
Nina Maria Arcela	16/03/16	-	3.898,50	35.086,49
Nerylson Lima da Silva	-	-	3.649,32	43.791,81
				262.637,80

Conselho Fiscal				
NOME DO CONSELHEIRO	Período de Exercício		REMUNERAÇÃO	
	INÍCIO	FIM	MÉDIA MENSAL	TOTAL
Priscila de Souza Cavalcante de Castro	-	29/03/16	3.429,37	10.288,11
Priscila Grecov	30/03/16	21/12/16	3.590,11	32.310,96
Claudenir Brito Pereira	22/12/16	-	1.192,75	1.192,75
Sarah Tarsila Araujo Da Silva (S)	-	-		-
Nina Maria Arcela	-	15/03/16	2.901,77	8.705,32
Carlos Higino Ribeiro de Alencar	16/03/16	-	3.508,65	35.086,49
Maria D'arc Lopes Beserra (S)	-	-		-
Clicio Luiz da Costa Vieira	-	-	3.649,32	43.791,81
Stela Maris Monteiro Simão (S)	-	-	3.697,51	3.697,51
				135.072,94

Observações Conselho de Administração:

Os valores pagos são a partir da posse.

Observações Conselho Fiscal:

(S) Substituto

Stela Maris Monteiro Simão substituiu o titular em junho/2016.

3.6.2 Demonstrativo sintético da remuneração de membros de diretoria e de conselhos

Quadro 3.6.2a Síntese da Remuneração dos Diretores Estatutários

Identificação do Órgão		
Órgão: Diretoria Estatutária		
Remuneração dos Membros	EXERCÍCIO	
	2016	2015
Número de membros:	12	11
I – Remuneração Fixa (a+b+c+d)	2.894.017,12	2.922.832,51
a) <i>salário ou pró-labore</i>	2.832.090,63	2.824.704,24
b) <i>benefícios diretos e indiretos*</i>	53.247,75	58.997,48
c) <i>remuneração por participação em comitês</i>	-	-
d) <i>outros**</i>	8.678,74	39.130,79
II – Remuneração variável (e+f+g+h+i)	-	-
e) <i>bônus</i>	-	-
f) <i>participação nos resultados</i>	-	-
g) <i>remuneração por participação em reuniões</i>	-	-
h) <i>comissões</i>	-	-
i) <i>outros</i>	-	-
III – Total da Remuneração (I + II)	2.894.017,12	2.922.832,51
IV – Benefícios pós-emprego	-	-
V – Benefícios motivados pela cessação do exercício do cargo	-	-
VI – Remuneração baseada em ações	-	-

No decorrer de 2016 houve a troca de 8 diretores. Ao final de 2016 eram 6 diretores em atuação, em 2015 eram 7.

*Os valores considerados são referentes a Auxílio-alimentação.

**Os valores se referem ao Auxílio Moradia e Auxílio Creche.

Em fevereiro foi pago o retroativo referente a 4,5% de reajuste para o período de Abril/2015 a Março/2016. Os valores considerados não englobam o último reajuste de 5,5%, aplicado apenas a partir de Janeiro de 2017, para o período de Abril/2016 a Março/2017.

Quadro 3.6.2b Síntese da Remuneração dos Conselheiros de Administração

Identificação do Órgão		
Órgão: Conselho de Administração		
Remuneração dos Membros	EXERCÍCIO	
	2016	2015
Número de Membros	10	10
I – Remuneração Fixa		-
II – Salário ou Pró labore	262.637,80	237.782,22
III – Total da Remuneração	262.637,80	237.782,22

Quadro 3.6.2c Síntese da Remuneração dos Conselheiros Fiscais

Identificação do Órgão		
Órgão: Conselho Fiscal		
Remuneração dos Membros	EXERCÍCIO	
	2016	2015
Número de Membros	9	7
I – Remuneração Fixa		-
II – Salário ou Pró labore	135.072,94	124.091,34
III – Total da Remuneração	135.072,94	124.091,34

3.7 Informações sobre a empresa de auditoria independente contratada

A empresa MACIEL AUDITORES S/S – EPP, inscrita no CNPJ/MF sob no 13.098.174/0001-80, com sede estabelecida na Rua dos Andrades no 943, sala 1604, no bairro Centro, na cidade de Porto Alegre/RS, vencedora do certame licitatório Processo no 1700/2013, firmou com o Serpro o contrato RG 51211, de 02/09/2013, renovado por meio de Termo Aditivo, mantendo-se cláusulas e condições para execução e entrega dos seguintes serviços:

- Relatório de Forma Longa (1º semestre), referente ao exame das demonstrações contábeis relativas aos meses de janeiro a junho;
- Relatório de Forma Longa (2º semestre), referente ao exame das demonstrações contábeis relativas aos meses de julho a dezembro;
- Relatório dos Auditores Independentes sobre as Demonstrações Contábeis, referente às demonstrações contábeis do Serpro, encerradas em 31 de dezembro, com opinião sobre a adequada apresentação da situação patrimonial e financeira, consoante as Normas Brasileiras de Contabilidade e práticas contábeis adotadas no Brasil.

Os serviços contratados vêm sendo prestados com regularidade, com todos os pareceres emitidos pela referida empresa tendo sido submetidos a apreciação dos Conselhos Fiscal e Diretor e, posteriormente, integralmente publicados na página eletrônica do Serpro, disponíveis a consulta pública por cidadãos e órgãos de controle.

3.8 Política de participação de empregados e administradores nos resultados da entidade

A participação nos lucros ou resultados das empresas é considerada direito dos trabalhadores, conforme artigo 7º da Constituição Federal, e é regulamentada pelas Leis 10.101/2000 e 12.832/2013. Sobre as estatais, no caso do Serpro, o artigo 5º da Lei 10.101/2000 determina que devem observar diretrizes específicas fixadas pelo Executivo, o que foi materializado pela Resolução CCE nº 010/1995, do Conselho de Coordenação e Controle das Empresas Estatais, do Ministério do Planejamento.

No entanto, desde 2011 e até o exercício de 2016, o Serpro não preenche todas as condições exigidas na legislação para apuração da parcela de lucros ou resultados e respectiva distribuição, as quais abrangem estar em dia com o pagamento de dividendos aos acionistas (alínea IV do artigo 2º da CCE 10/1995) e a adequada compensação dos prejuízos anteriormente computados nas demonstrações de prestação de contas (alínea III do artigo 3º da CCE 10/1995), motivo pelo qual não houve execução do Programa de Participação nos Lucros e/ou Resultados (PPLR) no exercício de 2016.

4 ÁREAS ESPECIAIS DA GESTÃO

4.1 Gestão de Pessoas

4.1.1 Estrutura de pessoal da unidade

Quadro 4.1.1a – Força de trabalho

QUADRO DE PESSOAL DO SERPRO EM 2016					
Tipo de Provento	Lotação efetiva em 31/12/2015	Ingressos/ Admissões no Exercício 2016	Egressos/ Desligamentos no Exercício 2016	Lotação efetiva em 31/12/2016	Lotação autorizada para 2016
1. Celetistas	10.759	30	750	10.039	N/A
1.1 Quadro Interno	7.887	28	561	7.354	N/A
1.2 Quadro Externo (Cedidos)	2.872	2	189	2.685	N/A
2. Mandatários	7	0	1	6	N/A
3. Requisitados	11	0	11	0	N/A
TOTAL	10.777	30	762	10.045	10.794

Fonte: InfoGP (referência 31/12/2016)

Quadro 4.1.1b – Distribuição da lotação efetiva e Detalhamento da estrutura de cargos em comissão e funções gratificadas

QUADRO DE PESSOAL DO SERPRO EM 2016 POR LOTAÇÃO EFETIVA							
Tipo de Provento	Quadro Interno						Quadro Externo (cedidos)
	Área Fim ¹			Área Meio ¹			
	Sem Função de Confiança	Com Função de Confiança	Total de Empregados da Área Fim	Sem Função de Confiança	Com Função de Confiança	Total de Empregados da Área Meio	
1. Celetistas	5.099	695	5.794	1.196	364	1.560	2.685
2. Mandatários	0	3	3	0	3	3	0
TOTAL	5.099	698	5.797	1.196	367	1.563	2.685

1. Conforme Resolução GP-022/2016, as áreas categorizadas como finalísticas são: CETEC, SUPCD, SUPOP, SUPGS, SUNNG, SUNAF, SUNAC, SUNMP, SUNFJ, SUPDE, SUPSD e SUPSS

Fonte: InfoGP (referência 31/12/2016)

4.1.1.1 Análise crítica

Análise Crítica – Quadro Força de Trabalho

Em 20 de dezembro de 2016, a Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais – SEST publicou a Portaria nº 8, estabelecendo o limite máximo do quadro de pessoal do Serpro em 10.794 (dez mil setecentos e noventa e quatro) empregados, ficando a empresa autorizada a gerenciar o seu quadro de pessoal, praticando atos de gestão para repor empregados desligados ou que vierem a se desligar do quadro funcional, desde que seja observado o quantitativo ora estabelecido, e a dotação orçamentária aprovada para cada exercício, bem como as demais normas legais pertinentes. Hoje, o Serpro tem em seu quadro 10.039 empregados, o que representa 93,00% do total autorizado pela SEST.

O quadro de pessoal da empresa divide-se em quadro interno, aqueles que estão lotados na empresa (Sede, Regionais e Escritórios) e quadro externo, que são os empregados cedidos e lotados em órgãos cessionários. Dos 10.039 empregados, 7.354 estão lotados no quadro interno, o que representa 73,25%, enquanto os empregados do quadro externo representam 26,75%, no total de 2.685 dos empregados da empresa.

Em 2016, 30 empregados ingressaram no Serpro. Desses, 28 compuseram o quadro interno da empresa, o que representa 93,33% dos ingressos, e 2 foram lotados no quadro externo, representando 6,67% do total dos empregados que ingressaram na empresa. A lotação destes empregados no quadro externo deu-se por readmissão em cumprimento à Lei nº 8.878, de 11 de maio de 1994.

No mesmo ano, foram 750 empregados egressos da empresa. Desses, 561 empregados faziam parte do quadro interno, representando 74,80%, e 189 do quadro externo, correspondente a 25,20%. Houve, ainda, no exercício, o egresso de 1 mandatário.

No Serpro, o limite de vagas é definido de forma geral, não havendo delimitação de quantitativo de empregados por unidade organizacional, pois este número pode variar em função das atividades a serem desempenhadas pela área, de forma a atender aos interesses e às necessidades de serviços prestados para os seus clientes.

Análise Crítica – Quadro Área Meio x Área-fim e Funções Gratificadas

O total de empregados da empresa é de 10.039, sendo 7.354 lotados no quadro interno e 2.685 no quadro externo. Dentre os empregados lotados no quadro interno, 1.560 trabalham na área meio da empresa (21,21% do quadro), sendo esses responsáveis pelas atividades que dão suporte técnico-administrativo à realização das atividades finalísticas da empresa. Na área-fim, encontram-se 5.794 empregados (78,79%), responsáveis pelas atividades que correspondem à finalidade e ao objetivo proposto pela empresa. Por fim, encontram-se lotados no quadro externo 2.685 empregados, que representam 26,75% do quadro.

O Serpro possui 1.059 empregados em cargo de função gratificada, sendo que todos esses são servidores de carreira vinculados ao Serpro.

4.1.2 Demonstrativo das despesas com pessoal

Quadro 4.1.2a – Demonstrativo das despesas com pessoal

Tipologias/ Exercícios	Vencimentos e vantagens fixas	Despesas Variáveis							Total	
		Retribuições	Gratificações	Adicionais	Indenizações	Benefícios Assistenciais e previdenciários	Demais despesas variáveis	Despesas de Exercícios anteriores		
Membros de poder e agentes políticos										
Exercícios	2016	N/A*								
	2015	N/A*								
Celetistas – Quadro Interno¹										
Exercícios	2016	748.031.043,54	-	182.549.361,70	2.913.454,25	-	-	-	-	933.493.859,49
	2015	665.978.687,19	-	166.906.526,96	2.429.541,92	-	-	-	-	835.314.756,07
Servidores com Contratos Temporários										
Exercícios	2016	N/A*								
	2015	N/A*								
Cedidos – Quadro Externo¹										
Exercícios	2016	140.830.057,52	-	12.354.967,74	2.334.633,43	-	-	-	-	155.519.658,69
	2015	126.430.039,42	-	11.769.554,50	2.163.907,56	-	-	-	-	140.363.501,48
Requisitados¹										
Exercícios	2016	0,00	-	-	-	-	-	-	-	0,00
	2015	3.287.607,64	-	-	-	-	-	-	-	3.287.607,64
Diretores¹										
Exercícios	2016	2.894.017,12	-	-	-	-	-	-	-	2.894.017,12
	2015	2.922.832,51	-	-	-	-	-	-	-	2.922.832,51
Servidores ocupantes de Funções gratificadas										
Exercícios	2016	N/A*								
	2015	N/A*								

Fonte: InfoGP – Dez/2016 para Celetistas e Quadro Externo + Controles Internos – Departamento das Relações do Trabalho GPRET para Diretores e Requisitados.

* Quadro adaptado às características do Serpro, empresa pública federal, regida pela Consolidação das Leis do Trabalho – CLT

¹ Servidores de Carreira que não ocupam cargo de provimento em comissão: foram considerados todos os empregados do Serpro, à exceção do Quadro Externo; Servidores cedidos com ônus ou em Licença: foram considerados todos os empregados do Quadro Externo do Serpro; Servidores ocupantes de cargos do Grupo Direção e Assessoramento Superior: foi considerado o quadro de Diretores do Serpro (Diretor-Presidente; Diretor-Superintendente e Diretores); Servidores ocupantes de Cargos de Natureza Especial: foram considerados os empregados Requisitados do Serpro (Não existem mais empregados Requisitados no Serpro desde o final do exercício 2015).

DIRETORES e REQUISITADOS: No decorrer de 2016 houve a troca de 8 diretores. Ao final de 2016 eram 6 diretores em atuação, em 2015 eram 7. Em fevereiro foi pago o retroativo referente a 4,5% de reajuste para o período de Abril/2015 a Março/2016. Os valores considerados não englobam o último reajuste de 5,5%, aplicado apenas a partir de Janeiro de 2017, para o período de Abril/2016 a Março/2017. Os requisitados foram dispensados em 31/12/2015. Portanto, não temos mais essa situação.

Quadro 4.1.2b - Demonstrativo das despesas com pessoal – Decisões judiciais

Decisões Judiciais		
Exercícios	2016	RS 50.817.114,57
	2015	RS 28.289.809,78

Fonte: Fluxo de caixa / Demais Despesas e Custos / Sentenças Judiciais – Superintendência de Gestão Financeira - SUPGF

4.1.3 Gestão de riscos relacionados ao pessoal

– Indicador de rotatividade de pessoal

A rotatividade de pessoal, considerada baixa, não apresenta riscos significativos para a Empresa. O referido índice mantém-se baixo anualmente e uma das razões desta estabilidade é a implantação do Plano de Gestão de Cargos e Salários – PGCS, ocorrido em 2008, cujos efeitos na redução dos desligamentos foram claramente observados, atenuando assim os riscos atuais de perda de pessoal. Ademais, está em fase de planejamento a implantação do processo de Gestão do Quadro de Pessoal do Serpro – GQPS visando gerir mais sistematicamente o quadro de pessoal da Empresa.

– Risco perda de pessoal capacitado ou de conhecimento/experiências

A Empresa incentiva o desenvolvimento dos empregados por meio de diversas modalidades de capacitação, como graduação em nível superior e pós-graduação. Como forma de inibir a evasão dos empregados capacitados, existem normativos que determinam critérios para que os mesmos permaneçam na Empresa durante o período mínimo de 2 anos após a conclusão das capacitações. Ademais, existem programas de sucessão que visam o repasse de conhecimento dos empregados em vias de aposentadoria, com o objetivo de manter o conhecimento técnico adquirido por estes empregados, evitando assim riscos na continuidade das atividades.

– Risco de perda de pessoal por defasagem salarial

A Empresa atua constantemente junto aos órgãos reguladores visando, no mínimo, corrigir os salários de acordo com os índices oficiais de inflação. Oferece, ainda, anualmente, a possibilidade de ganhos salariais mediante programas de promoção como a promoção por mérito, promoção por tempo de serviço e a reclassificação de empregados. Adicionalmente, com a implantação do Plano de Gestão de Cargos e Salários – PGCS, em 2008, houve um aumento substancial do piso salarial, o que mitigou consideravelmente os riscos de evasão da Empresa.

– Risco de perda de pessoal por falta de perspectiva de carreira

O Serpro possui atualmente três planos de carreira vigentes. Para todos existem eventos de progressão funcional e encareiramento profissional que visam atenuar os riscos de perda de pessoal por falta de perspectivas de carreira.

– Risco de perda de pessoal por aposentadoria

O quadro atual do Serpro é de 10.039 empregados. Destes, tem-se um total de 3.419 aposentados junto à Previdência Social, o que corresponde a 34,05% do quadro. Além disso, a empresa possui, ainda, 458 empregados (4,56% do total) em condições de aposentadoria, ou seja, aposentáveis por idade ou por tempo de contribuição. Portanto, verifica-se que o cenário atual aponta um elevado risco de perda de empregados por aposentadoria, o qual corresponde a um percentual de 38,61% do quadro atual.

4.1.4 Contratação de pessoal de apoio e de estagiários

As informações sobre o pessoal de apoio do Serpro estão apresentadas no Anexo deste relatório no subitem 4.1.4.1 – Contratação de pessoal de apoio.

O Programa de Estágio Curricular – PEC regido pela Norma EC006 – atualmente na versão 5 – tem por base a Lei Federal nº 11788/2008 que visa à preparação dos estudantes para sua inserção no mercado de trabalho. No Serpro, o Programa traz o objetivo de promover a contextualização da grade curricular do estudante à altura das expectativas do aprendizado prático, a partir do estágio acompanhado e supervisionado no ambiente de trabalho.

Desde o início do Programa em 2012 até dezembro de 2016 foram contratados 286 estagiários. Destes contratos, dezenove (19) tiveram início em 2012; oitenta e três (83) em 2013; sessenta e dois (62) em 2014, setenta e cinco (75) em 2015 e 47 em 2016. Esses números nos dão a percepção do decréscimo do Programa em função do contingenciamento que desde setembro de 2013 restringe a ativação de novas vagas e restringe, também, a atualização do valor das bolsas de estágio. No Serpro, o Programa de Estágio prevê estagiários de nível médio apenas na Unidade de Operações.

Quadro 4.1.4.2 – Contratação de estagiários

Nível de escolaridade	Contratos vigentes	Despesa no mês (em R\$ 1,00)	Nível de escolaridade	Contratos vigentes	Despesa no mês (em R\$ 1,00)
Janeiro/2016			Julho/2016		
1. Nível superior	45	R\$ 28.144,41	1. Nível superior	37	R\$ 25.383,99
2. Nível Médio	8	R\$ 2.922,14	2. Nível Médio	7	R\$ 2.557,19
3. Total (1+2)	53	R\$ 31.066,55	3. Total (1+2)	44	R\$ 27.941,18
Fevereiro/2016			Agosto/2016		
1. Nível superior	44	R\$ 28.624,46	1. Nível superior	42	R\$ 25.023,39
2. Nível Médio	8	R\$ 2.922,14	2. Nível Médio	6	R\$ 2.662,18
3. Total (1+2)	52	R\$ 31.546,60	3. Total (1+2)	48	R\$ 27.685,57
Março/2016			Setembro/2016		
1. Nível superior	42	R\$ 29.365,14	1. Nível superior	38	R\$ 24.302,42
2. Nível Médio	8	R\$ 3.490,52	2. Nível Médio	7	R\$ 3.013,00
3. Total (1+2)	50	R\$ 32.855,66	3. Total (1+2)	45	R\$ 27.315,42
Abril/2016			Outubro/2016		
1. Nível superior	41	R\$ 27.105,78	1. Nível superior	41	R\$ 26.061,38
2. Nível Médio	9	R\$ 3.750,48	2. Nível Médio	6	R\$ 1.859,93
3. Total (1+2)	50	R\$ 30.856,26	3. Total (1+2)	47	R\$ 27.291,31
Maió/2016			Novembro/2016		
1. Nível superior	45	R\$ 29.135,62	1. Nível superior	40	R\$ 27.033,50
2. Nível Médio	9	R\$ 3.776,73	2. Nível Médio	5	R\$ 2.146,30
3. Total (1+2)	54	R\$ 32.912,35	3. Total (1+2)	45	R\$ 29.179,80
Junho/2016			Dezembro/2016		
1. Nível superior	42	R\$ 27.613,02	1. Nível superior	38	R\$ 28.261,54
2. Nível Médio	9	R\$ 3.656,42	2. Nível Médio	7	R\$ 3.046,82
3. Total (1+2)	51	R\$ 31.269,44	3. Total (1+2)	45	R\$ 31.308,36

Fonte: Controles internos de Gestão de Pessoas

4.1.5 Entidade fechada de previdência complementar patrocinada

a) Identificação da entidade fechada de previdências

Nome empresarial: SERPROS Fundo Multipatrocinado

Endereço: Rua Fernandes Guimarães, 35 – Botafogo – RJ/RJ CEP 22290-000

CNPJ: 29.738.952/0001-99 – Fone: 0800 721 10 10 – E-mail: sap@serpros.com.br

Desde setembro de 2016, o SERPROS encontra-se sob intervenção da Superintendência Nacional de Previdência Complementar (PREVIC), conforme Portaria Nº 170, de 02/03/17, art. 1º, prorrogando por 90 (noventa) dias, a contar de 04 de março de 2017, o prazo de que trata a Portaria nº 401, de 05 de setembro de 2016.

b) Visão gerencial dos valores envolvidos:

i. Quantidade de empregados contemplados

Quadro 4.1.5a – Quantidade de empregados contemplados

Quantidade de empregados contemplados (base cadastral 31.12.2016)
2.520 empregados – PS-I BD Saldados (Ativos)
2.897 empregados – PS-I BD Saldados (Assistidos – aposentadoria programada e invalidez)
5.772 empregados – PS-II CD (Ativos)
448 empregados – PS-II BD (Assistidos – aposentadoria programada e invalidez)
11.637 Total de participantes, incluindo empregados, ex-empregados do SERPRO, dentre ativos e Assistidos, vinculados a EFPC.

Quadro 4.1.5b - Valor total da folha de pagamento dos empregados participantes (exercício 2016)

PLANO	VALOR
Serpro PSI	R\$ 34.357.556,35
Serpro PSII	R\$ 868.191.516,62
Total	R\$ 902.549.072,97

Fonte: Apuração Pentaho – Competência 2016

ii. Valores repassados no exercício a título de contribuições dos participantes e da patrocinadora

Quadro 4.1.5c – Valores repassados no exercício a título de contribuições (normais e extraordinárias) dos participantes ATIVOS (retidas dos empregados)

Valores repassados no exercício a título de contribuições (normais e extraordinárias) dos participantes ATIVOS (retidas dos empregados)	Apropriações por regime de competência
SERPRO PS-I – Contribuições extraordinárias empregados	4.321.620,10
SERPRO PS-II – Contribuições normais empregados	86.812.798,24
SERPRO PS-II – Contribuições espontâneas empregados (a)	508.671,75
<i>Subtotal Empregados (retenções)</i>	91.643.090,09

(a) Contribuição espontânea – repasses das contribuições espontâneas retidas dos empregados do Plano PS-II, conforme regulamento vigente, não incidindo contribuição paritária pela patrocinadora.

Quadro 4.1.5d – Valores repassados no exercício a título de contribuições (normais e extraordinárias) dos participantes ATIVOS e ASSISTIDOS (paritária do Patrocinador)

Valores repassados no exercício a título de contribuições (normais e extraordinárias) dos participantes ATIVOS e ASSISTIDOS (paritária do Patrocinador)	Apropriações por regime de competência
1 – Contribuições paritárias Patrocinadora (PS-I) – extraordinárias	4.321.620,10
2 – Contribuições paritárias Patrocinadora (PS-II) – normais	86.812.798,24
<i>Subtotal Contribuições Paritárias (normais e extraordinárias)</i>	91.134.418,34
3 – Contribuições paritárias dos Assistidos (PS-I) – normais e extraordinárias	12.475.174,20
4 – Contribuições afastados por doença (PS-II) – normais	346.403,73
<i>Subtotal Contribuições da Patrocinadora (Paritárias)</i>	103.955.996,27

Legenda:

1 – PS-I – Plano Serpro I. Plano de benefícios previdenciários, constituído sob forma de Benefício Definido (BD). Saldado em 31.03.2013.
2 – PS-II – Plano Serpro II. Plano de benefícios previdenciários, constituído sob a forma de Contribuição Variável (Benefício Definido – Inativos & Contribuição Definida - Ativos).
3 – Contribuições paritárias dos Assistidos: são as contribuições normais e extraordinárias calculadas com base nos benefícios pagos (folha de pensionistas da EFPC), ex-empregados do patrocinador e dependentes legais, pertencentes ao PS-I - Plano de Benefício Definido.
4 – Contribuições paritárias dos empregados ativos (PS-II) da patrocinadora, afastados por motivo de doença pela Previdência Social oficial, porém também com suplementação complementar pela EFPC.

iii. Valores repassados que não sejam contribuições e as razões desses repasses

Quadro 4.1.5e – Valores repassados que não sejam contribuições e as razões desses repasses

Valores repassados que não sejam contribuições e as razões desses repasses	Apropriações por regime de competência
(a) Instrumentos Contratuais – Dotação Inicial	15.603.366,95
(b) Instrumentos Contratuais – Lei 8.020/1990	7.140.171,88
(c) Instrumentos Contratuais – Aporte de Migração	10.890,55
(d1) Encargos moratórios – provisionados no balanço patrimonial e quitados	325.411,23
(d2) Encargos moratórios – provisionados no balanço patrimonial, porém ainda não quitados	5.858.545,22
(e) Empréstimos consignados dos empregados	14.176.278,08
(f) Despesas de aluguéis da Regional do SERPRO Belém	709.016,97
(g) Outros (repasses de processos judiciais, diferenças e ajustes contábeis)	56.415,08
Total Outros recursos decorrentes dos pagamentos, repasses e consignações	43.880.095,96
Total geral item (b) sobre a visão gerencial dos valores envolvidos	239.479.182,32

Discriminação da razão ou motivo do repasse de recursos que não sejam contribuições:

(item a) Dotação Inicial – cumprimento do instrumento contratual de 23.06.1997 denominado Termo de Acordo para Dotação Inicial, com amortização pelo sistema francês em 20 anos, conforme reavaliação atuarial em 1980, oriundo na constituição do fundo, destinado a riscos iminentes. Restando 29 parcelas vincendas a partir de jan/2015;

(item b) Lei nº 8.020/90 - cumprimento do instrumento contratual de 23.06.1997 denominado Termo de Acordo para parcelamento das diferenças referentes a taxa de contribuição prescrita na Lei 8.020/1990, com amortização pelo sistema francês em 20 anos das diferenças de taxas, para a manutenção do plano de custeio da EFPC, relativas ao enquadramento perante a citada lei, restando 29 parcelas vincendas a partir de jan/2015;

(item c) Aporte de Migração – cumprimento do instrumento contratual de 30.03.2001, denominado Termo de Acordo para parcelamento de Aporte financeiro específico, destinado a viabilização de migração de participantes do PS-I para o PS-II, com amortização pelo sistema francês em 30 anos. Restando 203 parcelas vincendas a partir de jan/2015;

(item d) Encargos Moratórios – são as despesas financeiras incorridas por atrasos nos pagamentos à EFPC. São incidentes sobre as contribuições paritárias (previstas nos regulamentos dos planos) e sobre as parcelas dos Instrumentos Contratuais, devidas pela Patrocinadora. Esses atrasos são decorrentes da insuficiência de caixa devido a situação crítica, porém temporária, da Patrocinadora, desde o exercício de 2010. A parte provisionada, ainda não quitada, encontra-se em litígio no judiciário;

(item e) Empréstimos consignados aos empregados – repasses referentes as contraprestações dos empréstimos tomados pelos participantes junto à EFPC, com desconto em folha de pagamento (em consignação) e repassados pela Patrocinadora mensalmente;

(item f) Aluguéis – despesas com contrato de locação comercial, referente aos aluguéis mensais do imóvel pertencente à EFPC, onde está localizada a Regional Serpro Belém.

(item g) Outros – valores decorrentes de ajustes contábeis e financeiros por inconsistências na folha de pagamento, nos repasses e contribuições.

(item h) Contribuição espontânea – repasses das contribuições espontâneas retidas dos empregados do Plano PS-II, conforme Regulamento vigente, não incidindo contribuição paritária pela patrocinadora.

Itens “c” e “d” - O Serpro, entidade fechada de previdência complementar, pertence ao grupo 2 de acordo com a Portaria nº 465 de 29 de setembro de 2016 da PREVIC, sendo assim o prazo para o cumprimento das obrigações legais, o que inclui as demonstrações contábeis, atuariais e o relatório de auditoria independente é 31/05/2017, portanto o Serpro não dispõe nesta data dos documentos referentes ao exercício de 2016.

e) Conclusões do último estudo atuarial.

Conclusão do Parecer do Plano de Benefícios Serpro I – PSI

Desde o saldamento, os riscos inerentes ao plano foram minimizados, já que deixou de ser dependente do nível salarial dos participantes ativos e do valor do benefício do INSS. Contudo, como o plano é da modalidade de benefício definido, dependente da rentabilidade patrimonial, deve-se manter o monitoramento constante, visando o equilíbrio do plano.

Com a legislação que trata sobre a definição da taxa de juros, devem-se observar os limites mínimos e máximos para a meta atuarial, sendo que, pelo critério vigente, esses limites poderão variar anualmente em função da Estrutura a Termo de Taxa de Juros Média.

Verifica-se que a redução da situação deficitária do plano em 2016 ocorreu principalmente devido à alteração da premissa de taxa de juros, que passou de 5,69%a.a. para 5,94%a.a.

Após o ajuste de precificação dos ativos, o *deficit* técnico ajustado, equivalente a 3,27% do valor da provisão matemática do plano, é inferior ao limite legal previsto na Resolução CNPC 22/2015. Portanto, não há necessidade de elaboração de plano de equacionamento de *deficit*.

Conclusão do Parecer do Plano de Benefícios Serpro II – PSII

O custo do plano de benefícios, no que se refere à contribuição definida, não deverá variar por causas exógenas, mas tão somente em função da contribuição variável escolhida pelo participante, observados os limites estabelecidos no regulamento do plano.

A legislação que trata sobre a definição da taxa de juros, dispõe sobre limites mínimos e máximos para a meta atuarial, sendo que pelo critério vigente esses limites poderão variar anualmente em função da Estrutura a Termo de Taxa de Juros Média. Por se tratar de plano estruturado na modalidade contribuição variável, alterações na premissa de juros impactam além do montante do passivo referente a parcela benefício definido, os valores das futuras aposentadorias programadas.

Apesar do resultado superavitário de 2016, com constituição de reserva especial, só haverá obrigatoriedade de revisão do plano para destinação de *superavit*, após o decurso de três exercícios consecutivos, a partir da constituição da reserva especial, ou seja, a partir de 2015, sendo o exercício de 2016 o segundo ano consecutivo com constituição de reserva especial.

f) Informações sobre as ações de fiscalização empreendidas no exercício com base no art. 25 da Lei Complementar 108/2001, demonstrando o tipo de fiscalização efetuada, a data em que ocorreram, as principais constatações e as providências adotadas para sanar as irregularidades verificadas.

No período de 01/08/2016 a 03/02/2017, foi realizada auditoria no Serpro Fundo

Multipatrocinado (Entidade Fechada de Previdência Complementar – EFPC), registrada por meio da Designação de Auditoria PC-ES/0001/2016, com o objetivo de verificar a situação dos controles internos existentes no Fundo, bem como as práticas de Governança adotadas no período de 28/04/2016 a 05/09/2016, em atendimento ao art. 1º da Resolução da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União – CGPAR nº 09, de 10/05/2016.

Como resultado do trabalho foram constatadas as seguintes fragilidades nos controles internos de Governança e Investimentos:

a) Ausência de registro em ata dos atos praticados pela Diretoria Executiva do Serpros no período de 28/04/2016 a 23/06/2016.

b) Ausência de tempestividade na comunicação de fatos relevantes da Diretoria Executiva ao Conselho Deliberativo e Comitê de Aplicações.

c) Ausência de processo seletivo para escolha da troca de gestão do FIM Botafogo, em desacordo com a Política de Investimento – 2016 a 2020.

d) Ausência de comunicação e tratamento, pela Diretoria Executiva, de assuntos relacionados às gerências da Entidade.

e) Intenção de alteração da Política de Investimentos para o período de 2016 a 2020, revisada e aprovada pelo Interventor em 25/04/2016.

f) Ausência de seguimento às recomendações constantes no Relatório Final de Intervenção referente ao período de 05/05/2015 a 28/04/2016.

g) Ausência de formalização de critérios de pagamentos em política específica.

h) Ausência de Modelo Proprietário de Risco – Gestão de Investimentos.

i) Necessidade de formalização de procedimentos para avaliação das garantias dos ativos na fase pré investimento.

j) Necessidade de formalização de procedimentos para avaliação da existência de possíveis conflitos de interesse entre prestadores de serviços, gestores, administradores, sócios e demais agentes envolvidos nos ativos do Serpros.

k) Necessidade de formalização de procedimentos visando evitar alocação de recursos em investimentos no mesmo grupo ainda que os limites exigidos pela Resolução CMN 3792/2009 sejam atendidos.

l) Necessidade de evidenciação nas Notas Explicativas Exercício de 2016 dos eventos relacionados à supervalorização do ativo FIM FP1/FIP P2 bem como ao bloqueio de investimentos em Títulos Públicos (NTN-B) no montante de R\$ 652 milhões, decorrente da existência de determinação judicial, em virtude de reclamação trabalhista interposta em 2014 em face do Grupo Porcão – BFG;

m) Necessidade de acompanhamento dos investimentos com possibilidades de futuros provisionamentos.

Para os achados de auditoria supracitados foram emitidas as Recomendações nºs 001 a 008, que serão incluídas no relatório final da segunda Intervenção da PREVIC, para conhecimento e cumprimento por parte da Diretoria Executiva da Entidade.

As providências a serem adotadas pelo Serpros ficarão em acompanhamento pela Auditoria Interna da Patrocinadora, e serão verificadas no trabalho programado para o 2º semestre/2017.

No período de 01/09/2016 a 03/02/2017, foi realizada auditoria de Tecnologia da Informação no Serpros Fundo Multipatrocinado, conforme Designação PC-ES/0003/2016.

Ao longo do trabalho não foram emitidas ocorrências/recomendações, mas apenas destacados pontos de melhorias nos processos auditados como o de Contribuições, Benefícios e Empréstimos. Os pontos de melhorias serão objetos de verificação na próxima auditoria, a ser realizada no último quadrimestre de 2017, conforme consta no PAINT/2017.

4.2 Gestão de patrimônio e infraestrutura

4.2.1 Gestão do patrimônio imobiliário da União

O Serviço Federal de Processamento de Dados – Serpro não possui sob sua responsabilidade imóveis que utilizam o Sistema de Gerenciamento dos Imóveis de Uso Especial da União – SPIUnet. Portanto não se aplica o preenchimento dos subitens deste tema.

4.2.2 Cessão de espaços físicos e imóveis a órgãos e entidades públicas ou privadas

Os benefícios recebidos da cessão dos espaços físicos entram em uma conta de receitas não operacionais que são utilizados para pagamentos das despesas do Serpro.

As informações detalhadas deste subitem encontram-se no Anexo deste relatório no subitem 4.2.2 Cessão de espaços físicos e imóveis a órgãos e entidades públicas ou privadas.

4.2.3 Informações sobre imóveis locados de terceiros

O Serviço Federal de Processamento de Dados – Serpro é uma empresa pública vinculada ao Ministério da Fazenda cujo negócio é a prestação de serviços em Tecnologia da Informação para o setor público e seu Estatuto, no artigo 2º, determina que a sua atuação é em todo território nacional, o Serpro mantém representação da empresa em todas as Unidades da Federação, por meio de Unidades Regionais ou Escritórios para suporte dos serviços prestados aos seus clientes.

Nas localidades onde não dispõe de imóvel próprio, o Serpro ocupa áreas cedidas em prédios da União e, na falta destes, em imóveis locados que possibilitam atender as necessidades de instalação de equipe de suporte, de equipamentos de rede de comunicações e *nobreak*, entre outros. Todo o processo de seleção e gestão dos imóveis locados está definido na norma GL 047 – LOCAÇÃO DE IMÓVEIS, que estabelece os critérios para locação, realização de benfeitorias necessárias, úteis e voluptuárias, condições de ressarcimento, a vigência dos contratos e os cuidados para recebimento e devolução ao fim da locação.

Quadro 4.2.3 – Imóveis locados de terceiros

Locação de Imóveis – Regionais			
Regional	RG	Valor Anual [R\$]	Total Regional [R\$]
Regional Florianópolis	42242	R\$ 540.404,02	R\$ 1.263.750,62
	43887	R\$ 275.360,90	
	44569	R\$ 64.485,71	
	45551	R\$ 39.424,55	
	46017	R\$ 38.035,71	
	46466	R\$ 75.503,23	
	48935	R\$ 191.153,71	
50597	R\$ 39.382,79		
Regional Belém	54261	R\$ 709.016,97	R\$ 788.439,30
Regional Belém – Escritório Manaus	52336	R\$ 79.422,33	
Regional Fortaleza – Galpão	50975	R\$ 108.230,34	R\$ 108.230,34
Regional Brasília – Escritório Palmas	42686	R\$ 135.500,40	R\$ 413.572,33
Regional Brasília – Escritório Goiânia	50736	R\$ 196.565,79	
Regional Brasília – Escritório Campo Grande	45270	R\$ 81.506,14	
Regional São Paulo – Escritório Ribeirão Preto	50242	R\$ 68.555,93	R\$ 68.555,93
Valor Anual Total [R\$]			R\$ 2.642.848,52

4.3 Gestão da tecnologia da informação

O planejamento estratégico de tecnologia da informação (PETI) é o processo que define a estratégia de TI para a organização de TI, buscando alinhamento com os objetivos organizacionais e realizando a transição de uma situação atual para uma situação futura, orientando a construção do Plano Diretor de TI (PDTI). Essa transição é realizada por meio dos princípios, diretrizes, linhas de inovação e arquitetura estratégica de TI.

Em 2016, o Serpro estabeleceu a estratégia de TI no próprio planejamento estratégico corporativo. Da mesma forma que em anos anteriores, decidiu-se por usar somente o plano estratégico para direcionar a TI, área-fim do Serpro. Para a TI de uso interno, as unidades organizacionais elaboraram planos setoriais, de forma descentralizada, onde estipularam objetivos e prioridades para o assunto de TI sob sua responsabilidade.

Como uma das ações definidas para 2017, o Serpro elaborará o PETI e, por consequência, o PDTI, em momento específico, diferente da elaboração do Planejamento Estratégico corporativo. Essa decisão objetiva ampliar o alinhamento às boas práticas recomendadas pelos órgãos do Poder Executivo Federal e ter uma melhor visibilidade do planejamento corporativo de tecnologia da informação. A proposta é que o PETI seja elaborado em conjunto às demais áreas diretamente relacionadas à TI e validado junto à Diretoria da empresa, compatibilizando-o ao planejamento estratégico corporativo. Ademais, há a intenção de que as diretrizes estratégicas presentes no PETI sejam desdobradas em iniciativas de TI presentes no PDTI.

Em 2016, o Serpro não adotou formalmente um Comitê Gestor de TI. A própria direção da empresa, com o apoio de seus técnicos, implementou atividades semelhantes ao que são reconhecidas como sendo boas práticas a serem executadas por um Comitê Gestor de TI.

Assim, para 2017, o Serpro estabelecerá o Comitê de Governança de TI – CGTI, órgão a ser formalmente constituído com a finalidade de tomar as decisões mais estratégicas em TI dentro da empresa e para melhor alinhar as boas práticas recomendadas pelos órgãos do Poder Executivo Federal. A intenção é que o CGTI tenha atividades semelhantes às que são reconhecidas como boas

práticas de um Comitê Gestor de TI.

São atividades previstas para o CGTI do Serpro:

- validação do PETI e do PDTI;
- fomento de investimento para as ações de TI com foco em inovação e atualização;
- internalização de suas decisões nas unidades organizacionais;
- gestão de riscos estratégicos em TI;
- identificação de oportunidades; e
- atuação como foro de Governança de Tecnologia da Informação em alinhamento à Governança Corporativa.

Em relação ao plano de capacitação do pessoal de TI, a UniSerpro categoriza as ações de tecnologia de acordo com o tema do curso e não o público alvo, ou seja, todos os empregados que forem aprovados em um curso cadastrado como tecnológico (por exemplo que ensine a programação de uma linguagem específica) serão registrados como tal independente de estarem lotados na área-fim ou meio.

Dentre os 7.229 empregados, 4.293 participaram de ações educacionais consideradas de cunho tecnológico, em média quatro vezes cada um, totalizando 16.262 participações, somando 203.756 horas de capacitação.

4.3.1 Principais sistemas de informações

Todos os sistemas foram desenvolvidos e são mantidos por equipes de desenvolvimento compostas por empregados do Serpro. Nenhum deles está em desenvolvimento, todos já estão concluídos, embora possuem algumas manutenções evolutivas de pequeno vulto. Os ambientes de produção (infraestrutura) suportam as aplicações e não vislumbram riscos imediatos ao bom funcionamento dos sistemas corporativos.

Quadro 4.3.1 – Principais sistemas de informação

Principais Sistemas de Informação
<p><u>Controle de Demandas</u> Descrição/objetivo: A Gestão de Demandas compreende registrar, analisar, priorizar, decidir sobre o atendimento e registrar o andamento de cada demanda. Principais Funcionalidades: Demandas, Administração de Usuários, Administração de Sistema, Atendimento e Cliente. Responsável Técnico – Alexandre Medeiros – SUPSS Criticidade: Descontinuidade no recebimento e atualização do estagio das demandas dos clientes internos e externos. Custo de manutenção e produção anual: R\$ 332.328,68</p>
<p><u>SGP – Sistema de Gestão de Pessoas</u> Descrição/objetivo: Ser um instrumento corporativo para atendimento ao gerenciamento e acompanhamento da gestão de pessoas com eficiência, qualidade e tempestividade, abrangendo as necessidades dos mais diversos níveis, atendendo aos diversos processos de gestão de pessoas. Principais Funcionalidades: Cadastro, Benefícios, Cálculo da folha, Gratificações, Frequência, Integrações, Informações, Promoções, Prontuário Eletrônico, Gestão do Quadro Externo, Gestão do sistema e Gestão de Tabelas. Responsável Técnico: Artur Tupiassu – SUPSS Gestor da Solução: Leonardo Ribeiro Silveira – SUPGP Criticidade: Impossibilidade de gestão e pagamento da folha e benefícios dos empregados. Custo de manutenção e produção anual: R\$ 5.143.299,87</p>

Principais Sistemas de Informação
<p><u>PD WEB – Processo Decisório</u> Descrição/objetivo: Controla todo o processo desde a proposição de decisão, passando pelo registro dos pareceres das unidades envolvidas. Principais Funcionalidades: Elaboração, Solicitação de Parecer, Emissão de Parecer, Análise COJUR, Resumo Executivo, Atas de Reunião Diretoria, Aprovação Diretoria Responsável Técnico: Ricardo Campos – SUPSS Gestor da Solução: Tiago Coelho GABDP Criticidade: Em caso de inatividade, os processos, principalmente os de compra, não terão continuidade. Custo de manutenção e produção anual: R\$ 499.490,44</p>
<p><u>SIAREWEB - Sistema Integrado de Administração da Receita</u> Descrição/objetivo: É o instrumento empresarial utilizado para a formalização e registro da produção, faturamento e recebimento dos serviços prestados para clientes do Serpro com integração ao SIGECOM. Principais Funcionalidades: Tabelas, Registro de Produção, Nota Fiscal, Fatura, Recebimento, Extração e Relatórios Responsável técnico: Giordanni Paiva – SUPSS Gestor da Solução: Carla Marques – SUPGF Criticidade: Inviabiliza a emissão das notas fiscais dos serviços prestados pela empresa, bem como o faturamento e o recolhimento de impostos. Custo de manutenção e produção anual: R\$ 557.433,20</p>
<p><u>SIGECOM – Sistema de Gestão Comercial</u> Descrição/objetivo: Novo modelo de formulação de preços dos serviços do Serpro – abrange toda a organização e visa sustentar o novo modelo e o processo de Gestão Comercial do Serpro, tendo por objetivo o registro de todas as fases do processo de formulação de preços, subsidiando as URCs na definição dos preços dos serviços, bem como a elaboração de propostas comerciais, gestão da carteira de clientes, portfólio de soluções e serviços e acompanhamento de resultado dos contratos de receita. Principais Funcionalidades: Clientes, Solução, Serviços, Formulação de Preços, Faturamento, Apropriação e Consultas Responsável técnico: Giordanni Paiva – SUPSS Gestor da Solução: Antônio Longo – SUPCO Criticidade: Impede a formulação de preços para montagem das propostas comerciais. Custo de manutenção e produção anual: R\$ 1.400.278,56</p>
<p><u>SISGAD – Sistema de Gestão Acadêmica</u> Descrição/objetivo: Sistema que se destina a efetuar o suporte para a gestão e controle dos processos e atividades da gestão acadêmica da Universidade Serpro. Principais Funcionalidades: Módulo de CADASTRO, GESTÃO, INFORMAÇÕES CURRICULARES, PDI (Plano de Desenvolvimento Individual), Programa de IDIOMAS, Programa de PÓS-GRADUAÇÃO, Programa de INCENTIVO, CATÁLOGO AÇÕES EDUCACIONAIS, INSCRIÇÕES ABERTAS e RELATÓRIOS Responsável Técnico: Artur Tupiassu – SUPSS Gestor da Solução: Leonardo Ribeiro Silveira – SUPGP Criticidade: O sistema representa grande parte da automatização dos processos de gestão acadêmica, impactando nos trabalhos dos gestores educacionais. Custo de manutenção e produção anual: R\$ 849.873,01</p>
<p><u>HISAO-Histórico de Aquisições</u> Descrição/objetivo: é o Sistema utilizado para fazer as aquisições e a gestão de contratos de despesa no Serpro. Principais Funcionalidades: Elaboração de Projeto Básico, módulo de contratação, gestão de contratos, módulo de registro e publicação e módulo orçamentário. Responsável Técnico: Jones Lamanna Tesser – SUPSD Gestor Da Solução: Idarlan Machado – SUPGA Criticidade: Impossibilita a empresa de contratar bens, produtos e serviços com terceiros. Impede o registro dos contratos de receita e impede a gestão dos contratos de despesa. Custo de manutenção e produção anual: R\$ 1.519.432,75</p>

4.3.2 Informações sobre o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) e sobre o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI)

A empresa pretende implementar a transição da situação atual para a situação futura, por meio do PETI, que também orientará a construção do Plano Diretor de TI (PDTI) do Serpro, por meio de seus princípios, diretrizes, linhas de inovação e arquitetura estratégica de TI.

O PETI será elaborado pela Coordenação Estratégica Tecnologia – CETEC, em conjunto com as demais áreas diretamente relacionadas a TI:

- Diretoria de Desenvolvimento – DIDES;
- Diretoria de Operações – DIOPE;
- Coordenação Estratégica de Segurança da Informação – CEGSI.

Uma vez elaborado, o PETI será submetido para a validação do Comitê de Governança de TI – CGTI e, em seguida, encaminhado para a aprovação pela diretoria. Uma vez aprovado, o PETI influenciará o desdobramento das diretrizes estratégicas em iniciativas de TI declaradas no PDTI.

O PDTI será um instrumento tático operacional que estabelecerá as principais ações de TI e direcionará as demais ações do ciclo de vida da tecnologia, entre outras as suas necessidades de aquisições. Ele será elaborado e acompanhado mensalmente por um grupo de trabalho (GT) permanente composto pela CETEC e pelas áreas de gestão de infraestrutura, gestão de capacidade, estratégia, controle e orçamento, gestão de aquisições, gestão de pessoas e gestão de soluções corporativas que orientarão as decisões do Comitê de Governança de TI – CGTI.

A cada atualização, o documento será validado pelo CGTI e, havendo necessidade de revisão orçamentária, será submetido à aprovação pela diretoria.

4.4 Gestão ambiental e sustentabilidade

4.4.1 Adoção de critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens e na contratação de serviços ou obras

a) Visão geral da política de sustentabilidade ambiental adotada pela unidade: não existe uma política de sustentabilidade ambiental pela unidade.

b) Se a unidade participa da Agenda Ambiental da Administração Pública (A3P): o Serpro celebrou o Termo de Adesão 09 – MMA-A3P com o Ministério do Meio Ambiente (MMA), publicado no DOU – seção 3, p. 121, de 13.08.2012, cujo objeto é integrar esforços para desenvolver, no âmbito da instituição, projetos destinados à implementação do Programa Agenda Ambiental na Administração Pública – A3P, com o objetivo de promover a conscientização de uma cultura antidesperdício e a utilização coerente dos recursos naturais e dos bens públicos.

c) Se na unidade ocorre separação dos resíduos recicláveis descartados, bem como sua destinação a associações e cooperativas de catadores, conforme dispõe o Decreto 5.940/2006: o Serpro cumpre as determinações contidas no citado decreto, quais sejam:

a separação dos materiais recicláveis;

destinação do material separado às associações e cooperativas de materiais recicláveis.

BRASÍLIA: Associação Recicla Brasília – Associação de Catadores de Mat Recicláveis – DF; ONG/Valparaíso/GO – Lixo Eletrônico.

BELÉM: Não tem Cooperativa Interessada em Recolher Material para Reciclagem.

FORTALEZA: Associação dos Agentes Ambientais Rosa Virgínia; Associação Viva a Vida; Sociedade Comunitária de Reciclagem de Lixo do Pirambú – SOCRELP.

RECIFE: Cooperativa Esperança Viva; Cooperativa de Catadores Profissionais do Recife – PRO-RECIFE; Cooperativa de Agentes de Resíduos Sólidos – COOPAGRES.

SALVADOR: CAEC – Cooperativa de Catadores Agentes Ecológicos de Canabrava.

BELO HORIZONTE: ASMARE – Associação de Catadores de Papel e Papelão e material reaproveitável de Belo Horizonte.

RIO DE JANEIRO: Associação de Seleção e comercialização de Materiais Recicláveis dos Catadores da Rocinha.

SÃO PAULO: COPERCAP – Cooperativa de coleta Seletiva da Capela do Socorro.

CURITIBA: COOPERATIVA CATAPARANA.

PORTO ALEGRE: DMLU – Departamento Municipal de Limpeza Urbana de Porto Alegre.

FLORIANÓPOLIS: Não tem Cooperativa, porque Regional está em um condomínio, e esse possui coleta seletiva, ele mesmo redistribui.

d) Se as contratações realizadas pela unidade jurisdicionada observam os parâmetros estabelecidos no Decreto 7.746/2012 ou norma equivalente: a aplicabilidade do decreto refere-se a empresas estatais dependentes, não sendo o Serpro uma delas, não está vinculada às suas disposições. Todavia, esta empresa pública vem adotando as determinações do mencionado decreto, tais como:

- uso racional do consumo de água;
- uso racional do consumo de energia;
- descarte correto de lâmpadas fluorescentes;
- campanhas periódicas e instalações de postos de coleta permanentes para o descarte de resíduos eletrônicos;
- participação de advogados e outros empregados em *workshops* e seminários de contratações públicas sustentáveis, promovidos pela AGU, STJ, Câmara dos Deputados, etc.

e) Se a unidade possui plano de gestão de logística sustentável (PLS) de que trata o art. 16 do Decreto 7.746/2012: em razão do Serpro ser uma empresa pública não dependente, o mesmo não está vinculado às disposições do decreto, inclusive no que diz respeito à elaboração de um plano de gestão de logística sustentável (PLS) específica.

5 RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

5.1 Canais de acesso do cidadão

O Serpro possui os seguintes canais de relacionamento com clientes e cidadãos, disponíveis por meio do portal institucional www.serpro.gov.br:

- Acesso à Informação: <http://www.serpro.gov.br/menu/quem-somos/transparencia1/lei-de-acesso-a-informacao>

Central de Serviços Serpro: <http://www.serpro.gov.br/menu/suporte1>

- Fale Conosco <http://www.serpro.gov.br/menu/contato/cliente>

- Ouvidoria <http://serpro.gov.br/menu/quem-somos/etica-e-integridade/ouvidoria>

O Acesso à Informação reúne dados do Serpro que são de interesse coletivo ou geral com o objetivo de facilitar o acesso, conforme determina a Lei 12.527, de 18/11/2011. São tratados, principalmente, assuntos relativos a questões institucionais, ações e programas, auditorias, licitações e contratos, convênios, despesas e servidores, dentre outros. A página de Acesso à Informação contempla a publicação de relatórios referentes ao trabalho da equipe de atendimento à Lei de Acesso à Informação – LAI na Empresa.

A Central de Serviços Serpro (CSS) é o contato, dentro do ambiente de tecnologia da informação, disponibilizado para os clientes e usuários dos produtos e serviços Serpro. Agrega os componentes necessários à percepção e satisfação em relação aos serviços prestados.

O Fale Conosco é uma área de recepção e seleção do atendimento a ser feito. As comunicações que chegam por esse formulário do Serpro são recebidas no endereço eletrônico serpro@serpro.gov.br. Os assuntos relacionados aos sistemas e serviços transformam-se em acionamentos na CSS. Os demais conteúdos são encaminhados para as respectivas áreas de envolvimento com o assunto.

A Ouvidoria-Geral do Serpro é o canal de atendimento ao público interno e externo para a apresentação de reclamações, sugestões, solicitações, denúncias e elogios sobre práticas, procedimentos e processos do Serpro e possui os seguintes valores institucionais:

Missão: garantir a efetividade dos canais de atendimento ao público e o devido tratamento das suas manifestações acerca dos serviços e soluções do Serpro.

Visão: contribuir com a satisfação do público interno e externo em relação à atuação e aos serviços prestados pelo Serpro.

Negócio: intermediar as manifestações dos públicos internos e externos com as áreas responsáveis pelo processo relatado e com as áreas de gestão e controle, com vistas a obter satisfação e conformidade dos processos executados pelo Serpro.

A Ouvidoria Geral do Serpro é também a instância pós-atendimento dos beneficiários do Plano de Assistência à Saúde – PAS/SERPRO, em observância das normas legais e regulamentares da Agência Nacional de Saúde (ANS).

5.2 Cartas de serviço ao cidadão

A maior parte dos serviços prestados pelo Serpro destina-se a prover serviços a instituições públicas que, por sua vez, prestam serviços ao cidadão. Neste contexto, a Carta de Serviço ao Cidadão foi elaborada e publicada em junho de 2012, contendo o pequeno rol de serviços passíveis de serem solicitados por qualquer cidadão, descrevendo o compromisso da empresa com o atendimento cordial, eficiente e qualificado, quais são os canais de atendimento, qual é e como é prestado esse serviço direto ao cidadão-usuário.

A Carta de Serviços ao Cidadão do Serpro está em revisão, visando atender as alterações determinadas pelos marcos regulatórios de governança e as alterações implementadas pela empresa.

5.3 Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários

A cada vez que um acionamento é resolvido ou uma solicitação é atendida pela equipe Central de Serviços do Serpro (CSS), uma notificação é encaminhada, automaticamente, ao demandante com informações da solução apresentada. Por meio desta notificação, o usuário poderá reabrir o acionamento se não concordar com a solução apresentada ou, ainda, avaliar o atendimento expressando sua opinião sobre o serviço realizado.

5.4 Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade

O Serpro atualizou em 2016 seu processo de transparência das informações da empresa, visando atender as orientações e marcos legais referentes ao tema. Todas as informações do Serpro que são de interesse coletivo ou geral estão disponíveis no link abaixo.

<http://www.serpro.gov.br/menu/quem-somos/transparencia1/lei-de-acesso-a-informacao>

5.5 Medidas para garantir a acessibilidade aos produtos, serviços e instalações

O Serpro, vem cumprindo e se adequando a Norma NBR 9050 – Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Por ocasião das reformas, aquisições, remodelações ou das novas construções prediais, sempre tem atentado para o cumprimento dessa legislação específica. As instalações contam com sinalização visual de degraus, tátil de piso no prédio, tátil direcional no passeio público, de emergência. Os estacionamentos contam com rampas de acesso e com vagas reservadas em todos os prédios. O acesso às instalações se dá por rampas, corrimão, elevadores, guarda-corpos, catracas e rebaixamento de calçadas. Sanitários e vestiários totalmente acessíveis.

6 DESEMPENHO FINANCEIRO E INFORMAÇÕES CONTÁBEIS

6.1 Desempenho financeiro no exercício

A empresa apresentou prejuízo de R\$ 37,2 milhões (R\$ 28,3 milhões, em 2015), resultado da diferença entre as receitas financeiras (R\$ 12,8 milhões) e as despesas financeiras (R\$ 50,1 milhões).

Em relação às receitas, destacam-se os juros sobre créditos tributários (R\$ 5,2 milhões) utilizados na compensação de tributos federais no exercício, recebimento de juros sobre faturas pagas em atraso por clientes (R\$ 2,9 milhões) e negociações com fornecedores (R\$ 4,7 milhões). Dentre as despesas financeiras, destacam-se os juros e multas incidentes sobre tributos em atraso (R\$ 39,6 milhões), principalmente INSS patronal e ISS/SP, além dos encargos de inadimplemento junto ao SERPROS no valor de R\$ 9,2 milhões.

6.2 Tratamento contábil da depreciação, da amortização e da exaustão de itens do patrimônio e avaliação e mensuração de ativos e passivos

Itens do ativo imobilizado são depreciados a partir da data em que estão disponíveis para uso. A depreciação é calculada para amortizar o custo de itens do ativo imobilizado, utilizando o método linear baseado na vida útil estimada dos itens. A depreciação é reconhecida no resultado. Terrenos não são depreciados.

As vidas úteis estimadas do ativo imobilizado para o exercício corrente e exercícios comparativos são definidas pelos gestores, conforme especificidade do ativo. Em média, foram assim estimadas:

- Instalações 10 anos
- Equipamentos de processamento de dados 2 – 5 anos
- Máquinas e equipamentos 2 – 5 anos
- Móveis e utensílios 3 – 10 anos

Quanto aos edifícios, a vida útil atribuída em reavaliação realizada em 2005 considerou a tabela do Imposto de Renda. Nesse sentido, aplicou-se o prazo de 25 anos para os itens deste ativo, sem determinação de valor residual. Em essência, a vida útil média dos edifícios do Serpro não é superior a 50 anos, tendo como pressuposto a continuidade da empresa e a consequente geração de benefícios econômicos.

Desta forma, antes da aplicação das novas normas de contabilidade, os edifícios foram depreciados a uma taxa superior e incorreram em uma base de cálculo também superior ao que deveria ocorrer, reduzindo o valor contábil dos bens.

As edificações constantes do ativo imobilizado estão abaixo, inclusive, do valor que seria obtido com a venda destes no fim de suas vidas úteis, ou seja, são inferiores a seus valores residuais. Em conformidade com a ITG 10, bem como com a NBC TG 27 (R3), não se reconhece depreciação caso o valor residual supere o valor contábil.

6.3 Sistemática de apuração dos custos

Na apuração de custos, os mesmos são acumulados nos chamados Centros de Custos. Estes são formados pela Superintendência + Regional onde se localiza. Abaixo alguns exemplos de Centros de Custos constantes na apuração de custos.

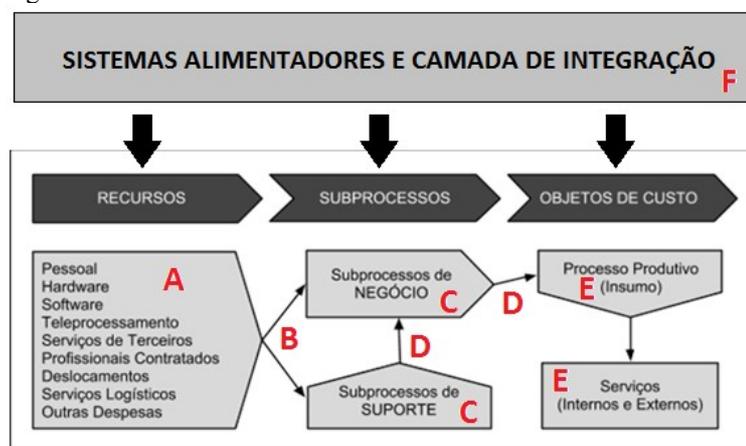
Quadro 6.3.a – exemplo centro de custos

TODOS OS CENTROS DE CUSTO		Todos
SERPRO		80000000
Diretoria de Administração		DIRAD
Diretoria de Desenvolvimento		DIDES
Diretoria de Relacionamento com Clientes		DIREC
Diretoria de Operações		DIOPE
SUPOP		81320000
SUPGS		81170000
SUPCD		81270000
SUPCD - SEDE		81276030
SUPCD - BRASÍLIA		81273010
SUPCD - RIO DE JANEIRO		81273070
SUPCD - SÃO PAULO		81273080
SUPCD - BELO HORIZONTE		81273060
SUPCD - PORTO ALEGRE		81273100
COGTI		81360000
COADM/DIOPE		81400000
Diretor - Presidente		DIRPRE
Diretoria de Governança e Gestão		DIGOG
PSE		PSE
Capacidade ociosa		*Cap_oci

Atualmente temos 189 Centros de Custos. Dentro deste total, temos também 11 Centros de Custos do Pessoal cedido a outros órgãos (PSE).

O Serpro mantém um sistema informatizado de Gestão de Custos que utiliza a metodologia de custeio baseado em atividades (ABC). O modelo de custos utilizado pelo Serpro possui 6 macrocomponentes, identificados com as letras de A até F representados na figura a seguir.

Quadro 6.3.b – sistema de gestão de custos



Estes macrocomponentes são:

A – Estrutura de Recursos: Os recursos são agrupamentos das contas gerenciais, que por sua vez representam agrupamentos das contas contábeis, onde são registradas as despesas. Estes agrupamentos permitem uma visão mais gerencial das despesas e auxiliam no direcionamento das mesmas aos subprocessos.

B – Direcionadores de Recursos: são medidas utilizadas para direcionar os recursos aos subprocessos. São exemplos de direcionadores: tempo de apontamento nos subprocessos, metragem quadrada, igualmente distribuído, ponderação de acordo com contrato.

C – Estrutura de Subprocessos: estrutura da cadeia de valor, macroprocessos, processos e subprocessos definidos para o Modelo de custos. Os subprocessos podem ser de suporte ou negócio.

D – Direcionadores de Subprocessos: são medidas utilizadas na alocação dos custos dos subprocessos de suporte para os de negócio e destes para os objetos de custos. Como exemplo, tem-se: tempo de apontamento nos subprocessos, custos dos subprocessos, igualmente distribuído, ponderação de acordo com rastreamento definido pelas áreas produtivas.

E – Estrutura de Objetos de Custos: estrutura hierárquica dos objetos de custos incluindo os insumos, códigos de serviços internos, códigos de serviços externos, bem como os respectivos contratos e clientes.

F – Sistemas Alimentadores e Camada de Integração: sistemas utilizados como origem e camada de transformação das informações utilizadas para alimentar o Sistema de Custos.

O modelo e Sistema de Custos do Serpro foram auditados pelos órgãos de controle TCU e CGU, no período compreendido entre 08/10/2012 a 27/03/2013 e 11/07/2013 a 03/08/2013 respectivamente. Ambas as auditorias não encontraram nenhuma irregularidade.

Para a apuração dos custos, o sistema é alimentado com as informações provenientes dos sistemas alimentadores, após tratamentos realizados na camada de integração. Além das informações de despesas, o sistema também é alimentado com as informações de alocação de pessoas, direcionadores de subprocessos e direcionadores de subprocessos de negócios para os processos produtivos, conforme indicado nas letras B e D na figura anterior.

A identificação dos custos incorridos na execução dos serviços leva em consideração a quantidade consumida de cada processo produtivo/insumo.

A adoção da metodologia ABC tem possibilitado a geração de informações de custos para a gestão e melhoria dos processos organizacionais, proporcionando maior visibilidade dos custos da empresa e da rentabilidade, servindo de subsídio à política de preço e ao processo decisório da empresa, além de fornecer informações para as áreas de produção e principalmente à diretoria.

O sistema de custos produz informações para os diversos níveis gerenciais da organização, sendo utilizado tanto no nível estratégico para o estabelecimento de metas e geração de indicadores para o painel corporativo, acompanhamento da evolução dos custos e estudos específicos para subsidiar renovação de contratos com clientes, quanto no nível operacional para monitoramento, controle e gestão.

Os relatórios são gerados com dois propósitos distintos. O primeiro visa atender ao corpo gerencial e alta direção com a disponibilização do “Relatório Gerencial de Custos” que apresenta

uma visão geral das principais informações de custos, com periodicidade bimestral. O segundo visa atender às controladorias das unidades, com a disponibilização de informações mensais analíticas e individualizadas, para possibilitar o monitoramento, a gestão e o controle das respectivas unidades. Os relatórios são disponibilizados no Portal Corporativo do Serpro (intranet). Também são gerados relatórios sob demanda para atender necessidades específicas das unidades.

No Relatório Gerencial é feita a análise da execução dos contratos de receitas em comparação com os custos incorridos para os clientes, a cobertura de custos globais mediante acompanhamento de indicadores estratégicos, a avaliação de desempenho e equilíbrio econômico-financeiro com projeções elaboradas a partir das informações de custos. Este relatório é utilizado pela diretoria para o acompanhamento da evolução dos custos, de forma a permitir ações visando o equilíbrio de contratos e negociações com clientes.

O Serpro não utiliza o SIC como sistema de gestão de seus custos. A metodologia adotada na empresa é a Metodologia ABC que visa suprir uma demanda por maior detalhamento dos custos por atividade/subprocesso na apuração de custos dos serviços prestados aos clientes do Serpro. O objetivo principal da implantação deste modelo (a partir de 2011) foi atender à necessidade de aprimoramento dos processos internos de gestão em consonância com as determinações do órgão de controle externo (TCU) quanto à adoção de um sistema para o controle adequado de custos.

6.4 Demonstrações contábeis exigidas pela Lei 6.404/76 e notas explicativas

As demonstrações contábeis e as notas explicativas, os pareceres de auditoria interna e da auditoria externa (Grupo Maciel, auditoria, consultoria, perícia e assessoria), devidamente aprovados pelo Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Assembleia Geral Ordinária do Serpro, referentes ao exercício de 2016, estão disponíveis no endereço:

http://www.serpro.gov.br/menu/quem-somos/transparencia1/contas_anuais/2016/ano-2016

7 CONFORMIDADE DA GESTÃO E DEMANDAS DOS ÓRGÃOS DE CONTROLE

7.1 Tratamento de determinações e recomendações do TCU

Ao longo do exercício de 2016, o Serpro recebeu do Tribunal de Contas da União – TCU 10 (dez) Acórdãos, conforme descritos a seguir:

a) Acórdãos 4506/2016-TCU-2ª Câmara e 8083/2016-TCU-2ª Câmara, relativos à TCE – Processo TC 001.753/2002-3, que trata de Contratos firmados entre o Serpro e a PROLAN, em cumprimento a Decisão 1041-48/2000. No primeiro Acórdão, o TCU apreciou os Recursos de Reconsideração interpostos por empregados envolvidos no processo e pela empresa Prolan Soluções Integradas, contra o Acórdão 2716/2016-TCU-2ª Câmara, retificado pelo Acórdão 4616/2009-TCU-2ª Câmara. Os Ministros conheceram dos recursos de reconsideração e retificaram a redação do item 9.2 do Acórdão 2.716/2009-TCU-2ª Câmara, passando a julgar regulares com ressalva as contas dos que impetraram o referido recurso junto ao TCU e tornando insubsistentes os demais itens daquele Acórdão. O Acórdão nº 8083/2016 – TCU – 2ª Câmara apenas retificou, por inexatidão material, o item 9.2 do Acórdão 4506/2016-TCU-2ª Câmara. Por fim, o processo em comento foi encerrado.

Ressalta-se que o citado processo de Tomada de Contas Especial estava sobrestando os processos de Prestação de Contas do Serpro, referentes aos exercícios 1999 e 2001.

b) Acórdão 6751/2016-TCU-1ª Câmara, relativo ao processo de Prestação de Contas TC 029.351/2015-4, que trata do julgamento das contas do Serpro relativas ao exercício de 2014, as quais foram julgadas regulares com ressalva para alguns responsáveis e regulares para outros, bem como foram exaradas determinações a esta Empresa Pública. O detalhamento do referido Acórdão consta do quadro abaixo “Deliberações do TCU que permanecem pendentes de cumprimento”.

c) Acórdão 11991/2016-TCU-2ª Câmara, relativo ao processo de representação TC 029.759/2015-3, que trata de possíveis irregularidades concernentes ao pagamento de gratificações a título de orientação de curso de especialização da área CEAGO. O TCU considerou a referida representação improcedente, não resultando em nenhuma determinação a esta empresa.

d) Acórdão 1691/2016-TCU-Plenário, relativo ao processo de representação TC 009.047/2016-6, que trata de possíveis irregularidades ocorridas no Serpro/Regional São Paulo, relacionadas ao Pregão Eletrônico 44/2016, que tem por objeto contratação de empresa especializada para prestação de serviço de comunicação de dados, por demanda, de acordo com a especificação e detalhamento consignado nos Anexos I, I-A, I-B, I-C, I-D, I-E, IF, IG, II e III, do Edital. O TCU considerou a referida representação improcedente, não resultando em nenhuma determinação a esta empresa.

e) Acórdãos 4331/2016-TCU-2ª Câmara e 7829/2016-TCU-2ª Câmara, relativos ao processo de Representação TC 019.780/2015-0, que trata de possíveis irregularidades ocorridas no Pregão Eletrônico 10/2015 da Base Administrativa do Quartel-General do Exército – Secretaria-Geral do Exército. Os Acórdãos foram encaminhados ao Serpro apenas para conhecimento, posto que: no primeiro Acórdão, o TCU considerou a representação parcialmente procedente e fez recomendações e determinações apenas à Secretaria-Geral do Exército e, no segundo Acórdão, considerou cumpridas a determinação e a recomendação exaradas no Acórdão 4331/2016-TCU-2ª Câmara, determinando o arquivamento dos autos.

f) Acórdão 2670/2016-TCU-Plenário, relativo ao processo de Relatório de Levantamento TC

031.835/2015-5, que teve como objetivo conhecer e aplicar técnicas e procedimentos de *analytics* para identificação de padrões e *outliers* na base de dados do Siasg/Comprasnet, em especial nas contratações por meio de Atas de Registro de Preços. No referido Acórdão, o TCU fez recomendações e determinações apenas para a Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

g) Acórdão 1521/2016-TCU-Plenário, recebido em junho/2016, relativo ao processo TC 006.373/2013-5, que trata de monitoramento das determinações emanadas do Acórdão 2303/2012-TCU-Plenário, dirigidas ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, por intermédio do Departamento de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (Dest/MP) e fez determinações ao Serpro. A Empresa encaminhou ao TCU informações sobre a situação da terceirização na empresa, bem como documentos comprobatórios que respaldam as informações apresentadas concernentes à não-identificação de terceirização irregular no âmbito desta Empresa Pública, em atendimento às determinações daquele Tribunal.

Apesar do Serpro já ter respondido ao TCU, conforme informado anteriormente, em outubro/2016, aquele Tribunal encaminhou Despacho exarado pelo Relator do referido processo, o qual conferiu efeito suspensivo aos itens 9.5 a 9.8 do referido Acórdão, tornando-se desnecessário o envio, por parte do Serpro, das informações requeridas no citado Acórdão até a apreciação definitiva do recurso.

h) Acórdão 6109/2016-TCU-1ª Câmara, relativo ao processo de monitoramento TC 017.016/2015-0, que tratou de verificar o cumprimento do Acórdão nº 2.760/2012-1ª Câmara. Os Ministros do TCU consideraram cumprido o último item pendente, item 9.2.2, do referido Acórdão e determinaram o arquivamento dos autos ao processo de representação TC 007.941/2009-8.

Por fim, foi publicado no Diário Oficial da União – DOU, em 21/12/2016, o Acórdão 2967/2016-TCU-Plenário, relativo ao processo de representação TC 003.945/2016-2, que trata da contratação de empregados terceirizados pelo Serpro em detrimento aos candidatos aprovados em concurso público. No mérito, o TCU não conheceu da referida representação e determinou o arquivamento dos autos.

Para realizar o acompanhamento das deliberações do TCU e recomendações do Órgão de Controle Interno, o Serpro dispõe, na estrutura da auditoria interna, de área específica, responsável pelo atendimento aos Órgãos de Fiscalização e Controle, com atuação segundo as melhores práticas e normas estabelecidas por aqueles órgãos. Denominada Coordenação de Auditoria de Atendimento a Fiscalizações Externas/Internas – COAAF/AUDIG, realiza o acompanhamento das deliberações e recomendações através do Relatório “Informações sobre ações dos Órgãos de Fiscalização e Controle – Interno e Externo” o qual é mensalmente encaminhado aos Conselhos Diretor e Fiscal. As recomendações do Órgão de Controle Interno são monitoradas através do Sistema Monitor da Controladoria-Geral da União – CGU.

No quadro a seguir, constam as informações sobre os Acórdãos 7108/2014-TCU-1ª Câmara e 6751/2016-TCU-1ª Câmara, decorrentes dos julgamentos das contas dos exercícios 2012 e 2014, respectivamente, os quais ainda possuem pendências de atendimento:

Quadro 7.1a – Deliberações do TCU que permanecem pendentes de atendimento

Caracterização da determinação/recomendação do TCU				
Processo	Acórdão	Item	Comunicação expedida	Data de ciência
029.724/2013-9	Acórdão 7108/2014-TCU-1ª Câmara	1.7.1 e 1.7.2	Ofício de Comunicação nº 0901/2014-TCU/Sefti, de 17/11/2014.	27/11/2014
Órgão/entidade/subunidade destinatária da determinação/recomendação				
Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro)				
Descrição da determinação/recomendação				
<p>1.7. determinar ao Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro) que:</p> <p>1.7.1. com base no art. 43, inciso I, da Lei 8.443/1992 c/c no art. 208, § 2º, do RI/TCU, no prazo de trinta dias a contar da ciência do <i>decisum</i>, aplique devidamente o correto tratamento contábil dos valores que deixa de receber de seus clientes quando do não cumprimento dos níveis de serviço definidos em contrato, especialmente no que tange ao enquadramento da situação frente à natureza do ato e suas implicações tributárias, considerando o Acórdão 03-18.563 da Delegacia da Receita Federal de Julgamento de Brasília;</p> <p>1.7.2. com base no art. 43, inciso I, da Lei 8.443/1992 c/c no art. 250, inciso II, do RI/TCU:</p> <p>1.7.2.1. no prazo de 360 (trezentos e sessenta) dias a contar da ciência do <i>decisum</i>, formalize os serviços executados sem vinculação a contrato de clientes, em conformidade com a Lei 8.666/1993, art. 66 e com o item 9.3.3 do Acórdão 1.014/2007-TCU-Plenário;</p> <p>1.7.2.2. no prazo de noventa dias a contar da ciência do <i>decisum</i>, realize a correta vinculação dos custos das ordens de serviço aos contratos, no sistema de custos do Serpro, de modo que custos de determinado serviço não sejam alocados em contrato cujo objeto não inclua a prestação de tal serviço, em conformidade com a Lei 8.666/1993, art. 66 e com o item 9.3.3 do Acórdão 1.014/2007-TCU-Plenário."</p>				
Justificativa do não cumprimento e medidas adotadas				
<p>Conforme informado no relatório de gestão do Serpro, exercício 2015, a Auditoria Interna, mediante trabalhos GF-AC/0002/2015 e TI-AC/0008/2015, verificou que os itens do Acórdão não estavam sendo cumpridos em sua totalidade naquele exercício. Foram emitidas recomendações nos trabalhos supracitados e o prazo para seu completo atendimento dilatado para 2016.</p> <p>Desta forma, um novo monitoramento foi realizado em 2016, porém, com a reestruturação da empresa e troca de gestores, a nova gestora responsável solicitou adiamento do prazo, considerando que a mesma estava em processo de conhecimento das atividades da área. A verificação do andamento do atendimento ao item 1.7.1 do Acórdão em comento está prevista para ocorrer na designação GF-AC/0001/2017, conforme PAINT/2017. A recomendação permanece em acompanhamento com prazo para o dia 21/06/2017, conforme solicitado pelo gestor.</p> <p>Em relação ao atendimento do item 1.7.2 do citado Acórdão, o gestor informou, em 06/02/2017, que o Serpro elaborou nova Proposta Comercial, nº 013/2017, encaminhada à Receita Federal com validade de 60 dias. A recomendação permanece em acompanhamento com prazo para o dia 31/03/2017.</p> <p>Portanto, um novo monitoramento será realizado em 2017 pela Auditoria Interna.</p>				

Quadro 7.1b – Deliberações do TCU que permanecem pendentes de atendimento

Caracterização da determinação/recomendação do TCU				
Processo	Acórdão	Item	Comunicação expedida	Data de ciência
029.351/2015-4	Acórdão 6751/2016-TCU-1ª Câmara	1.7.1.1, 1.7.1.2, 1.7.1.3 e 1.7.1.4	Ofício de Comunicação nº 0860/2016-TCU/Sefti, de 22/11/2016.	25/11/2016
Órgão/entidade/subunidade destinatária da determinação/recomendação				
Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro)				
Descrição da determinação/recomendação				
<p>1.7. Determinar:</p> <p>1.7.1 ao Serpro que:</p> <p>1.7.1.1 no prazo de noventa dias, encaminhe ao TCU plano de ação estabelecendo medidas concretas capazes de melhorar a situação econômico-financeira da estatal, definindo as ações a serem tomadas, os respectivos prazos e responsáveis para o alcance dos resultados estabelecidos;</p> <p>1.7.1.2. no prazo de noventa dias, encaminhe ao TCU relatório conclusivo acerca da possível ocorrência de dano ao erário em virtude da aquisição do software de Gerenciamento de Identidade e Acesso – Plataforma Oracle, não utilizado, instaurando, se for o caso, Tomada de Contas Especial (TCE), na forma do art. 8º da Lei 8.443/1992;</p> <p>1.7.1.3. no prazo de trezentos e sessenta e cinco dias, e em atenção aos princípios da legalidade, da eficiência e da economicidade, implante processo de gestão de licenças de software, a exemplo do que dispõe o item BAI09 do Cobit 5 – Gestão de Ativos;</p> <p>1.7.1.4. encaminhe ao Tribunal de Contas da União, no prazo de noventa dias, relatório conclusivo sobre as medidas administrativas adotadas com vistas a apurar eventual dano ao erário, bem como as responsabilidades pelas inconformidades identificadas nos contratos n.ºs 45.196, 47.851 e 49.839, firmados entre o Serpro e a empresa IT7 Sistemas Ltda., os quais perfazem um montante de R\$ 37.084.215,32 (trinta e sete milhões e oitenta e quatro mil e duzentos e quinze reais e trinta e dois centavos) e foram objeto de apontamento pela Auditoria-Geral – AUDIG, consoante demonstrado no Relatório de Auditoria de Gestão das contas ora examinadas;”</p>				
Justificativa do não cumprimento e medidas adotadas				
Mediante Ofício DP – 005773/2017, de 21/02/2017, a Diretora-Presidente encaminhou ao TCU informações, em atendimento aos itens 1.7.1.1, 1.7.1.2 e 1.7.1.4 do referido Acórdão, bem como a situação que se encontra o atendimento ao item 1.7.1.3, cujo prazo de resposta estabelecido por aquele Tribunal deste item vence em novembro/2017.				

7.2 Tratamento de recomendações do Órgão de Controle Interno

No exercício 2016, o Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União – CGU realizou auditorias no Serpro e emitiu os seguintes relatórios:

1) Relatório de Auditoria nº 2016001641, referente à auditoria anual de contas do Serpro – exercício 2015, no qual a equipe de auditoria emitiu 04 recomendações ao Serpro. Todas se encontram em tratamento pelos gestores.

2) Relatório de Auditoria nº 201601716, referente à auditoria de avaliação de integridade, objetivando verificar as medidas de integridade existentes no Serpro e promover o seu aprimoramento, com a finalidade de diminuir o risco de corrupção e fraudes, bem como aumentar a capacidade de detecção e remediação das irregularidades que venham a ocorrer.

Neste relatório, a CGU apontou fragilidades da empresa e propôs diversas sugestões de melhoria para que o Serpro elabore um plano de ação contendo as providências que serão adotadas com vistas a promover o aprimoramento de seus mecanismos de integridade

Diante disto, esta empresa elaborou um plano de ação visando atender às sugestões de melhoria constantes do relatório supracitado. As ações descritas estão em acompanhamento por parte da Superintendência de Controles, Riscos e *Compliance* da Diretoria de Governança e Gestão – SUPCR/DIGOG e o monitoramento do atendimento às sugestões da CGU será feito pela Auditoria Interna.

Ressalta-se que, no Plano de Providências Permanente – PPP do Serpro, constam ainda mais 19 recomendações da CGU, relativas a auditorias de exercícios anteriores, as quais ainda estão em fase de implementação pelos gestores. Deste total, 9 envolvem desenvolvimento de sistemas internos ou externos.

7.3 Medidas administrativas para apuração de responsabilidade por dano ao Erário

As medidas administrativas para apuração de responsabilidades e irregularidades na Empresa são realizadas por meio da instauração de Processos Disciplinares (PAD e Sindicância), que tem seus procedimentos regulamentados por meio da Norma OE/005 – Regime Disciplinar – Apuração de Responsabilidades e Aplicação de Penalidades. No exercício de 2016, não houve nenhuma apuração que fosse convertida em Tomada de Conta Especial (TCE).

7.4 Demonstração da conformidade do cronograma de pagamentos de obrigações com o disposto no art. 5º da Lei 8.666/93

O Serpro observa rigorosamente as disposições do art. 5º da mencionada lei, no que se refere ao cronograma de pagamento das obrigações contraídas em decorrência da contratação de bens, locações, realização de obras e prestação de serviços. Desta forma, a empresa obedece, para cada fonte diferenciada de recursos, a estrita ordem cronológica das datas de suas exigibilidades, salvo quando presentes relevantes razões de interesse público e mediante prévia justificativa da autoridade competente, devidamente publicada.

Quanto às exceções à regra, o Serpro publicou a justificativa, por meio do Comunicado de 17 de setembro de 2013, que prioriza a minimização dos impactos aos fornecedores que se enquadrarem na condição de cooperativas, de microempresas e de empresas de pequeno porte, assim definidas nos termos da legislação específica, e priorizando a garantia de disponibilidade de infraestrutura de TI aos clientes estratégicos. Ao buscar salvaguardar a disponibilidade de infraestrutura de TI, o Serpro assegura a adequada prestação de serviços, que são essenciais e de interesse da sociedade, a exemplo daqueles prestados à Administração Pública Federal. Para definir o tratamento a ser dado na apropriação das despesas, referentes aos documentos geradores de obrigações com fornecedores e prioridades de pagamento, em virtude do Comunicado publicado, o Serpro editou a Norma GF – 033/2013 – Excepcionalidade no critério de pagamentos das obrigações a pagar com fornecedores (versão 12), elegendo os critérios de priorização de pagamentos.

7.5 Informações sobre a revisão dos contratos vigentes firmados com empresas beneficiadas pela desoneração da folha de pagamento

Em atendimento ao memorando AUDIG-001053/2014, que trata da desoneração concedida pelo Plano Brasil Maior, realizamos através dos memorandos 005643/2014-81 e 007759/2015-18 o levantamento de todas as empresas que mantinham contratos de serviços contínuos, com mão de obra dedicada ou não, para saber quais eram as empresas beneficiárias da desoneração e que estas apresentassem a planilha de composição de custos para avaliação do impacto do benefício no contrato com o Serpro, bem como a data dos efeitos.

Durante o levantamento das empresas que se beneficiaram da desoneração, a Regional Brasília solicitou junto a COJUR (SISCOR nº 002003/2015-64), orientações para o reequilíbrio contratual pleiteado pela empresa Atlântico Engenharia, RG/Nº 52.250, em razão da suspensão dos itens 9.2 e 9.3 do Acórdão nº 2859/2013 – TCU – Plenário, que trata dos efeitos da Desoneração.

A Consultoria Jurídica conclui através do Parecer COJUR Nº 2015/0459 que “Feito o exame conforme solicitado, com fulcro na segurança jurídica, considerando que o Acórdão nº 2.859/2013 – Plenário do TCU se encontra suspenso, entendemos que cabe ao Serpro suspender a aplicação da revisão dos valores contratuais do Contrato RG nº 52.250, com fulcro no Plano Brasil Maior, até que a decisão de mérito do recurso seja julgado.”

Diante o exposto, a revisão dos contratos vigentes firmados com empresas beneficiadas pela desoneração da folha de pagamento, encontra-se suspensa conforme orientação da Consultoria Jurídica – Parecer COJUR Nº 2015/0459.

7.6 Informações sobre ações de publicidade e propaganda

O Serpro não mantém contrato com agência de publicidade para a criação de peças publicitárias e o planejamento de campanhas, visto que tais atividades são executadas pelos próprios empregados do Serpro que possuem formação nas áreas de Comunicação e Programação Visual e estão lotados na Coordenação Estratégica de Comunicação Social (CECOM).

As publicidades institucional e mercadológica são praticadas pelo Serpro para divulgar os produtos e serviços da empresa e promover a imagem institucional aos públicos interno e externo.

Para tanto, a CECOM mantém contrato com empresa prestadora de serviços gráficos por demanda para atender necessidade anual de produção de material publicitário. Em 2016, o Serpro firmou contrato com empresa prestadora de serviços gráficos, contrato nº 55458, com vigência de 11/04/2016 a 10/04/2017.

A publicidade de utilidade pública não é praticada pelo Serpro e a publicidade legal é realizada para a divulgação de prestação de contas, dos extratos das licitações, dos documentos contratuais assinados, editais, avisos, atos oficiais e demais matérias de interesse da empresa, conforme estabelecido na Lei 8.666/1993 e no Decreto 4.520/2002.

Quadro 7.6 – Despesas com publicidade

Publicidade	Programa/Ação orçamentária	Valores empenhados	Valores pagos
Institucional e Mercadológica	Contrato: RG N° 55.458/2016 (Serviços Gráficos) Vigência: 11/04/2016 a 10/04/2017	R\$ 94.299,00	R\$ 18.009,17 (valor gasto no período de abril a dezembro de 2016)
Legal	Contrato: RG N° 46.170 e N° 56.395 – Imprensa Nacional (Publicação de matérias no Diário Oficial da União – DOU) Contrato RG N° 46.170 Vigência: 28/06/2011 a 27/06/2016.	R\$ 235.301,29	R\$ 235.301,29
	Contrato RG N° 56.395 Vigência: 28/06/2016 a 27/06/2021.		
	Contrato: RG N° 50.264 – Empresa Brasil de Comunicação – EBC (Distribuição de Publicidade Legal – Jornal de Grande Circulação) Vigência: 29/01/2013 a 28/01/2018.	R\$ 58.122,98	R\$ 58.122,98
Utilidade pública	-	-	-

ANEXOS E APÊNDICES

4.1.4.1 Contratação de pessoal de apoio

UNIDADE CONTRATANTE												
SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – REGIONAL BELÉM E ESCRITÓRIOS RIO BRANCO, PORTO VELHO, MANAUS, BOA VISTA E MACAPÁ												
UG/Gestão: SUPGL/GLBLM			CNPJ: 33.683.111/0003-60									
Ano do Contrato	Objeto	Empresa Contratada (CNPJ)	Período Contratual de execução das atividades contratadas		Nível escolaridade exigido dos trabalhadores contratados						Situação	
			Início	Fim	F			M		S		
					P	C	P	C	P	C		
2011	Transportes	08.823.749.0001-40	01/03/11	29/02/16	-	-	1	1	-	-	-	E
2011	Transportes	09.245.682.0001-77	12/04/11	11/04/16	-	-	3	3	-	-	-	E
2012	Limpeza	13.268.416.0001-37	16/01/12	15/01/17	15	2	-	13	-	-	-	P
2012	Jardinagem	10.587.618.0001-53	01/12/11	30/11/16	2	-	-	2	-	-	-	E
2012	Recepção	13.258.895.0001-07	16/05/12	15/05/17	-	-	4	4	-	-	-	P
2013	Manutenção Predial	01.427.148.0001-70	01/05/13	30/04/17	11	2	1	9	-	1	-	P
2013	Menores Aprendizizes	61.600.839.0001-55	01/07/13	30/06/18	15	15	-	-	-	-	-	P
2014	Menores Aprendizizes	61.600.839.0001-55	16/04/14	15/04/19	4	4	-	-	-	-	-	P
2014	Ambulatorio	02.726.717.0001-40	15/05/14	15/05/17	-	-	-	-	1	1	-	P
2014	Ginastica Laboral	11.193.884.0001-64	03/02/14	02/02/16	-	-	-	-	1	1	-	E
2014	Vigilância	07.030.464/0001-90	01/01/14	31/12/17	4	-	-	4	-	-	-	P
2015	Vigilância	11.493.735/0001-10	01/10/15	30/09/20	16	2	-	12	-	2	-	P
2015	Limpeza	13.146.946/0001-02	01/08/15	31/07/20	2	-	-	2	-	-	-	P
2016	Transportes - Belém	01.135.910/0001-44	12/04/16	11/04/17	-	-	3	3	-	-	-	A
2016	Transportes – Manaus	08.823.749.0001-40	01/04/16	30/03/17	-	-	1	1	-	-	-	A
UNIDADE CONTRATANTE												
SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – REGIONAL BELO HORIZONTE												
UG/Gestão: SUPGL/GLBHE			CNPJ: 33.683.111/0007-94									
Ano do Contrato	Objeto	Empresa Contratada (CNPJ)	Período Contratual de execução das atividades contratadas		Nível escolaridade exigido dos trabalhadores contratados						Situação	
			Início	Fim	F			M		S		
					P	C	P	C	P	C		
2012	Manutenção Predial	33.158.879.0001-20	01/08/12	31/07/17	9	9	1	1	-	1	-	P
2014	Segurança	10.423.276.0001-36	09/06/14	08/04/16	15	2	2	14	-	1	-	P
2013	Ginastica Laboral	14.682.038.0001-04	21/10/13	20/10/17	-	-	-	-	1	1	-	P
2014	Menores Aprendizizes	19.201.128.0001-41	22/12/14	21/03/19	19	-	-	19	-	-	-	P
2014	Vigilância	10.423.276.0001-36	01/06/14	02/12/17	15	2	2	14	-	1	-	E
2015	Limpeza	12.084.049.0001-59	02/07/15	01/07/17	20	18	0	2	-	-	-	P
2015	Transportes	10.429.502.0001-96	01/10/15	30/09/17	2	1	-	1	-	-	-	P
2015	Recepção e Malote	16.922.477.0001-64	01/04/15	23/11/17	-	-	7	2	-	5	-	E
2015	Copeiragem	05.912.971.0001-21	02/07/15	01/07/16	2	1	-	1	-	-	-	E
2016	Vigilância	10.688.221.0001-58	09/04/16	08/04/21	17	3	-	14	-	-	-	A
2016	Copeiragem	12.084.049.0001-59	01/03/16	01/07/21	2	1	-	1	-	-	-	A
2016	Recepção e Malote	12.423.368.0001-36	21/11/16	23/11/19	-	-	7	7	-	-	-	A

UNIDADE CONTRATANTE											
SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – REGIONAL BRASÍLIA E ESCRITÓRIOS CAMPO GRANDE, CUIABÁ, GOIANIA E PALMAS											
UG/Gestão: SUPGL/GLBSA					CNPJ: 33.683.111/0001-07						
Ano do Contrato	Área	Empresa Contratada (CNPJ)	Período Contratual de execução das atividades contratadas		Nível escolaridade exigido dos trabalhadores contratados						Situação
			Início	Fim	F		M		S		
					P	C	P	C	P	C	
2011	Limpeza / Copa	08.531.933.0001-17	16/11/11	15/11/16	1	1	-	-	-	-	E
2011	Limpeza / Copa	10.466.523.0001-10	27/12/11	26/12/16	1	1	-	-	-	-	E
2011	Recepção	08.531.933.0001-17	16/11/11	15/11/16	1	1	1	1	-	-	E
2011	Recepção	10.466.523.0001-10	27/12/11	26/12/16	1	-	-	1	-	-	E
2011	Manutenção Predial	72.620.735.0001-29	26/01/11	25/01/16	4	4	1	1	-	-	P
2012	Transportes	08.338.786.0001-63	17/09/12	16/09/17	-	-	1	1	-	-	P
2012	Transportes	14.487.384.0001-23	10/09/12	09/10/17	1	-	-	1	-	-	P
2012	Recepção	38.042.487.0001-48	02/01/12	01/01/17	-	2	-	27	-	25	P
2012	Vigilância	03.667.044.0002-20	01/06/12	31/01/17	73	-	-	56	-	17	P
2012	Repografia	02.093.942.0001-97	29/11/12	28/11/17	3	-	-	2	-	1	P
2013	Manutenção Predial	02.604.476.0001-67	07/03/13	06/03/17	2	1	18	16	2	5	P
2012	Ambulatorio	00.706.148.0001-46	09/11/12	08/11/16	-	-	2	2	2	2	P
2012	Menores Aprendizizes	61.600.839.0001-55	19/10/12	18/10/16	1	-	-	1	-	-	E
2013	Menores Aprendizizes	86.819.323.0001-27	05/11/13	04/11/17	3	-	-	3	-	-	P
2013	Operação de Sistema Audiovisual	04.477.223.0001-03	02/12/13	01/12/17	-	-	5	3	-	2	P
2013	Manutenção Predial	02.007.167.0001-00	04/02/13	03/02/16	14	14	2	2	-	-	E
2014	Transportes	00.691.905.0001-55	29/07/14	28/07/17	18	3	-	12	-	3	P
2014	Vigilância	12.978.214.0001-16	19/02/14	18/02/17	-	-	8	8	-	-	P
2014	Manutenção Predial	14.355.750.0001-90	10/05/14	09/05/17	1	1	25	23	1	3	P
2014	Menores Aprendizizes	61.600.839.0001-55	15/07/14	14/07/17	2	-	-	2	-	-	P
2014	Menores Aprendizizes	61.600.839.0001-55	15/07/14	14/07/17	3	1	-	2	-	-	P
2015	Limpeza	01.708.458.0001-62	02/03/15	01/03/17	55	27	-	27	-	1	P
2015	Limpeza	03.637.812.0001-30	01/10/15	30/09/17	-	-	1	1	-	-	P
2015	Copeiragem	06.091.637.0001-17	01/08/15	31/07/17	23	7	-	16	-	-	P
2015	Recepção	03.637.812.0001-30	01/10/15	30/09/17	-	-	1	1	-	-	P
2015	Transportes	82.309.204.0001-73	09/10/15	08/10/17	-	-	1	1	-	-	P
2015	Brigadista	37.077.716.0001-05	28/11/15	27/11/17	-	-	8	7	-	1	P
2015	Menores Aprendizizes	37.381.902.0001-25	01/04/15	31/03/16	38	38	-	-	-	-	P
2016	Recepção	07.213.179.0001-04	19/12/16	18/12/17	-	-	1	1	-	-	A
2016	Limpeza / Copa	07.213.179.0001-04	19/12/16	18/12/17	1	1	-	-	-	-	A
2016	Manutenção Predial	07.242.256.0001-54	04/02/16	03/02/17	10	10	2	2	-	-	A

UNIDADE CONTRATANTE											
SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – REGIONAL CURITIBA											
UG/Gestão: SUPGL/GLCTA					CNPJ:33.683.111/0010-90						
Ano do Contrato	Objeto	Empresa Contratada (CNPJ)	Período Contratual de execução das atividades contratadas		Nível escolaridade exigido dos trabalhadores contratados						Situação
			Início	Fim	F		M		S		
					P	C	P	C	P	C	
2011	Limpeza	11.945.317/0001-17	25/07/11	24/07/16	18	18	1	1	-	-	E
2011	Ambulatorio	03.502.533/0001-60	01/04/11	30/03/16	-	-	-	-	2	2	E
2011	Ginastica Laboral	09.459.649/0001-40	18/05/11	31/05/16	-	-	-	-	1	1	E
2013	Transportes de Pessoas	14.164.110/0001-01	16/07/13	01/08/17	-	-	2	2	-	-	P
2013	Copeiragem	80.033.004/0001-05	01/12/13	30/11/16	1	1	1	1	-	-	E
2014	Menores Aprendizizes	51.549.301/0001-00	15/07/14	14/07/17	-	-	18	18	-	-	P
2015	Manutenção Predial	17.856.676.0001-84	01/07/15	30/06/17	2	2	8	8	1	1	P
2015	Vigilância	04.179.738/0001-19	01/07/15	30/06/17	3	3	11	11	-	-	P
2016	Limpeza	03.981.373.0001-89	26/07/16	25/07/17	14	14	1	1	-	-	A
2016	Ambulatorio	14.004.224.0001-91	14/10/16	13/10/17	-	-	-	-	2	2	A
UNIDADE CONTRATANTE											
SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – REGIONAL FLORIANOPOLIS											
UG/Gestão: SUPGL/GLFNS					CNPJ: 33.683.111/0019-28						
Ano do Contrato	Objeto	Empresa Contratada (CNPJ)	Período Contratual de execução das atividades contratadas		Nível escolaridade exigido dos trabalhadores contratados						Situação
			Início	Fim	F		M		S		
					P	C	P	C	P	C	
2013	Menores Aprendizizes	02.573.208/0001-25	02/12/13	01/12/17	-	0	6	6	-	-	P
2013	Transportes	72.243.439/0001-56	01/08/13	31/07/17	-	-	1	1	-	-	P
2014	Vigilância	10.364.152/0001-27	29/09/14	28/09/17	-	-	4	4	-	-	P
2014	Manutenção Predial	01.211.015/0001-61	25/07/14	24/07/16	-	-	3	3	-	-	E
2015	Recepção / Menor Aprendiziz	00.482.840/0001-38	19/01/15	18/01/17	-	-	5	5	-	-	P
2015	Limpeza	06.104.973/0001-57	08/09/15	07/09/17	3	-	-	3	-	-	P
2016	Manutenção Predial	06.205.427/0001-02	11/07/16	10/07/17	-	-	3	3	-	-	A
2016	Copeiragem	06.205.427/0001-02	06/05/16	05/05/17	-	-	1	1	-	-	A

UNIDADE CONTRATANTE											
SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – REGIONAL FORTALEZA E ESCRITÓRIOS SÃO LUIZ E TEREZINA											
UG/Gestão: SUPGL/GLFLA					CNPJ: 33.683.111/0004.41						
Ano do Contrato	Objeto	Empresa Contratada (CNPJ)	Período Contratual de execução das atividades contratadas		Nível escolaridade exigido dos trabalhadores contratados						Situação
			Início	Fim	F		M		S		
					P	C	P	C	P	C	
2012	Copeiragem	12.067.103.0001-58	28/05/12	27/05/17	10	7	1	4	-	-	P
2013	Copeiragem	09.019.150/0001-11	01/11/13	31/10/17	2	1	-	1	-	-	P
2013	Jovens Aprendizes	05.485.325/0001-06	01/11/13	31/10/17	-	-	11	11	-	-	P
2013	Jardinagem	05.485.352.0001-06	01/11/13	31/10/16	2	2	-	-	-	-	E
2014	Transportes	03.105.598/0001-71	02/05/14	01/05/17	-	-	3	3	-	-	P
2014	Vigilância	14.292.203/0001-03	31/08/14	30/08/17	21	1	-	16	-	4	P
2015	Limpeza	11.108.001/0001-70	02/01/15	01/01/17	13	9	1	5	-	-	P
UNIDADE CONTRATANTE											
SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – REGIONAL PORTO ALEGRE											
UG/Gestão: SUPGL/GLPAE					CNPJ: 33.683.111/0011-70						
Ano do Contrato	Objeto	Empresa Contratada (CNPJ)	Período Contratual de execução das atividades contratadas		Nível escolaridade exigido dos trabalhadores contratados						Situação
			Início	Fim	F		M		S		
					P	C	P	C	P	C	
2011	Recepção e Molote	94.851.250.0001-89	01/11/11	31/10/16	1	1	8	8	-	-	E
2011	Limpeza	11.301.568.0001-69	18/07/11	17/07/16	5	5	7	7	1	1	E
2012	Vigilância	04.281.402/0001-62	19/08/12	18/08/16	7	7	9	9	-	-	E
2012	Transportes	00.695.097/0001-02	23/08/12	22/08/17	2	2	1	1	-	-	P
2013	Ginastica Laboral	11.193.880/0001-64	08/10/13	07/10/16	-	-	-	-	1	1	E
2014	Copeiragem	07.454.361/0001-57	01/08/14	31/07/17	1	1	2	2	-	-	P
2014	Menores Aprendizes	51.549.301/0001-00	08/08/14	07/08/17	4	4	14	14	-	-	P
2015	Manutenção Predial	11.856.676/0001-84	01/07/15	30/06/17	5	5	7	7	-	-	P
2016	Vigilância	03.994.920/0001-60	01/06/16	31/05/17	5	5	7	7	-	-	A
2016	Limpeza	07.809.721/0001-96	19/09/16	18/09/17	5	5	7	7	-	-	A
2016	Recepção e Malote	00.482.840/0001-38	01/11/16	31/10/17	-	-	6	6	-	-	A

UNIDADE CONTRATANTE											
SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – REGIONAL RECIFE E ESCRITÓRIOS JOAO PESSOA, MACEIO E NATAL											
UG/Gestão: SUPGL/GLRCE			CNPJ: 33.683.111/0005-22								
Ano do Contrato	Objeto	Empresa Contratada (CNPJ)	Período Contratual de execução das atividades contratadas		Nível escolaridade exigido dos trabalhadores contratados						Situação
			Início	Fim	F		M		S		
					P	C	P	C	P	C	
2011	Limpeza	09.540.692/0001-35	12/12/11	11/12/17	13	13	4	4	-	-	P
2011	Manutenção Predial	01.880.463.0001-58	23/12/11	22/12/17	6	6	5	5	-	-	P
2012	Copeiragem	02.726.118.0001-27	12/12/12	11/12/17	1	1	1	1	-	-	P
2012	Transportes	08.466.488.0001-59	02/01/12	01/01/16	-	-	5	5	-	-	E
2013	Ginastica Laboral	11.193.861.0001-14	06/12/13	05/12/16	-	-	-	-	1	1	E
2014	Vigilância	04.896.282/0001-08	10/09/14	09/09/16	7	7	12	12	1	1	E
2014	Mensageria	10.992.653.0001-58	19/05/14	18/05/17	-	-	1	1	-	-	P
2014	Menores Aprendizizes	24.192.643.0001-42	14/10/14	13/10/19	-	-	3	3	-	-	P
2015	Menores Aprendizizes	12.498.937.0001-18	17/04/15	16/04/20	-	-	2	2	-	-	P
2015	Jardinagem	10.992.653.0001-58	13/05/15	12/05/17	1	1	-	-	-	-	P
2015	Menores Aprendizizes	10.913.861.0001-14	11/05/15	10/05/20	4	4	16	16	-	-	P
2015	Menores Aprendizizes	40.971.129.0001-61	01/06/15	31/05/20	-	-	3	3	-	-	P
2016	Transportes	11.634.427.0001-68	01/06/16	31/05/17	1	1	2	2	-	-	A
2016	Vigilância	13.662.616.0001-70	10/06/16	09/09/17	-	-	18	18	1	1	A
2016	Recepção	10.547.708.0001-10	12/09/16	11/09/17	-	-	2	2	-	-	A
UNIDADE CONTRATANTE											
SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – REGIONAL RIO DE JANEIRO E ESCRITÓRIO VITORIA											
UG/Gestão: SUPGL/GLRJO			CNPJ: 33.683.111/0008-75								
Ano do Contrato	Objeto	Empresa Contratada (CNPJ)	Período Contratual de execução das atividades contratadas		Nível escolaridade exigido dos trabalhadores contratados						Situação
			Início	Fim	F		M		S		
					P	C	P	C	P	C	
2012	Transportes	33.498.551.001-86	05/12/12	30/04/12	6	6	-	-	-	-	E
2012	Manutenção Predial	73.678.005.0001-41	01/09/12	31/08/17	-	10	-	7	-	-	P
2012	Limpeza	12.135.947.0001-99	01/12/12	30/11/17	50	34	1	17	-	-	P
2012	Transportes	02.228.225.0001-25	01/02/12	31/04/17	8	5	1	4	-	-	P
2012	Jardinagem	03.160.875.001-49	01/08/12	31/07/17	8	7	-	1	-	-	P
2013	Agenciamento de Viagem	08.088.541.0001-25	10/10/13	09/10/18	-	-	6	6	-	-	P
2013	Transportes	02.228.225.0001-25	16/07/13	15/07/18	1	-	-	1	-	-	P
2013	Brigadista	40.378.440.0001-00	01/07/13	30/06/18	-	-	17	17	-	-	P
2013	Manutenção Sist. Elétricos	24.016.172/0001-11	31/01/13	29/02/16	13	1	10	22	-	-	E
2013	Manutenção Sist. Climatização	73.678.005.0001-41	11/03/13	10/03/17	9	4	2	7	-	-	P
2014	Menores Aprendizizes	10.413.205.0001-52	02/01/14	01/01/16	2	2	18	18	-	-	E
2014	Vigilância	31.242.852.0001-19	30/04/14	29/04/19	-	-	32	32	-	-	P
2014	Vigilância	31.242.852.0001-19	01/07/14	30/06/19	-	-	22	22	-	-	P
2014	Malote e recepção	10.413.205.0001-52	02/01/14	01/01/19	25	20	-	5	-	-	P
2015	Copeiragem	10.413.205.0001-52	04/05/15	03/05/20	13	12	-	1	-	-	P
2015	Menores Aprendizizes	33.559.162/0001-62	01/04/15	31/01/18	48	25	-	23	-	-	P
2016	Manutenção de Sistema Elétrico	04.743.858.0001-05	01/03/16	28/02/18	13	1	10	22	-	-	A

UNIDADE CONTRATANTE											
SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – REGIONAL SÃO PAULO E ESCRITÓRIO RIBEIRÃO PRETO											
UG/Gestão: SUPGL/GLSPO			CNPJ: 33.683.111/0009-56								
Ano do Contrato	Objeto	Empresa Contratada (CNPJ)	Período Contratual de execução das atividades contratadas		Nível escolaridade exigido dos trabalhadores contratados						Situação
			Início	Fim	F		M		S		
					P	C	P	C	P	C	
2010	Brigadista	10.478.353.0001-55	05/09/10	04/09/16	4	-	-	4	-	-	E
2010	Vigilância	10.478.353.0001-55	05/09/10	04/09/16	15	15	50	50	1	1	E
2011	Limpeza	10.565.981.0001-78	01/07/11	30/06/16	62	52	1	11	1	1	E
2011	Copeiragem	10.565.981.0001-78	01/07/11	30/06/16	9	8	-	1	-	-	E
2011	Manutenção Predial	01.978.473.0001-20	22/07/11	21/07/16	-	-	4	4	-	-	E
2011	Apoio Administrativo	10.565.981.0001-78	01/07/11	30/06/16	4	4	11	11	-	-	E
2012	Repografia	01.546.939.0001-19	06/08/12	05/08/16	1	-	-	1	-	-	E
2015	Manutenção Predial	01.211.015.0001-61	05/01/15	04/01/16	4	4	11	11	1	1	E
2011	Ambulatório	00.706.148.0001-46	01/11/11	31/10/17	-	-	1	1	3	3	P
2012	Jardinagem	04.440.542.0001-36	02/07/12	01/07/17	4	4	-	-	-	-	P
2013	Manutenção Predial	00.192.707.0001-47	01/01/13	31/12/17	2	2	13	13	-	-	P
2012	Transportes	05.553.237.0001-13	17/12/12	16/12/17	2	2	-	-	-	-	P
2012	Transportes	10.944.071.0001-04	17/12/12	16/12/17	3	3	-	-	-	-	P
2013	Transportes	13.620.215.0001-57	15/04/13	14/04/18	3	3	-	-	-	-	P
2013	Menores Aprendizizes	61.600.839.0001-55	31/05/13	30/08/18	-	-	3	3	-	-	P
2013	Transportes	13.620.215.0001-57	01/12/13	30/11/17	1	1	4	4	-	-	P
2014	Ginastica Laboral	19.238.116.0001-91	03/02/14	02/02/19	-	-	-	-	3	3	P
2014	Transportes	13.620.215.0001-57	03/09/14	02/09/17	3	3	-	-	-	-	P
2014	Menores Aprendizizes	61.600.839.0001-55	29/10/14	28/10/19	-	-	10	10	-	-	P
2015	Limpeza	08.487.518.0001-03	09/06/15	08/06/20	1	-	-	1	-	-	P
2015	Transportes	13.620.215.0001-57	01/08/15	01/08/21	1	1	-	-	-	-	P
2015	Menores Aprendizizes	60.004.165/0001-63	12/08/15	11/08/20	-	-	50	50	-	-	P
2016	Manutenção Predial	13.863.873.0001-98	06/01/16	05/01/18	10	10	4	4	-	-	A
2016	Vigilância	67.803.726.0001-33	01/04/16	31/03/21	59	59	1	1	-	-	A
2016	Bombeiro	10.539.624.0001-35	01/04/16	31/03/21	-	-	4	4	-	-	A
2016	Limpeza	11.945.317/0001-17	01/07/18	30/06/21	34	34	16	16	-	-	A
2016	Copeiragem	00.482.840.0001-38	01/07/16	30/06/21	-	-	10	10	-	-	A
2016	Apoio Administrativo	03.959.504.0001-07	01/07/16	30/06/21	3	3	9	9	-	-	A
2016	Manutenção de Climatização	01.978.473.0001-20	05/08/16	04/08/21	-	-	4	4	-	-	A
2016	Recepção	08.491.163.0001-26	13/09/16	12/09/21	1	1	9	9	-	-	A

UNIDADE CONTRATANTE											
SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – REGIONAL SALVADOR E ESCRITORIO DE ARACAJU											
UG/Gestão: SUPGL/GLSDR					CNPJ: 33.683.111/0006-03						
Ano do Contrato	Objeto	Empresa Contratada (CNPJ)	Período Contratual de execução das atividades contratadas		Nível escolaridade exigido dos trabalhadores contratados						Situação
			Início	Fim	F		M		S		
					P	C	P	C	P	C	
2011	Limpeza	03.595.040.0001-11	03/01/11	02/01/16	11	11	12	12	-	-	E
2011	Vigilância	02.081.574.0001-67	01/06/11	31/05/16	-	-	4	4	-	-	E
2013	Manutenção Predial	07.474.287.0001-30	01/04/13	31/03/16	10	5	1	6	-	-	P
2013	Ginastica Laboral	11.193.884.0001-64	02/12/13	01/02/16	-	-	-	-	1	1	E
2013	Vigilância	05.567.754.0001-41	01/06/13	31/07/17	-	-	18	18	-	-	P
2014	Transportes	08.463.844.0001-80	16/01/14	15/01/17	2	-	-	2	-	-	P
2014	Menores Aprendizizes	61.600.839.0001-55	16/01/14	15/01/17	-	-	17	17	-	-	P
2015	Serviços Gerais Carregador	01.851.688-0001-86	12/03/15	11/03/16	1	1	1	1	-	-	E
2016	Vigilância	08.782.239.001-72	01/06/16	31/05/17	-	-	4	4	-	-	A
2015	Serviços Gerais Carregador	01.851.688-0001-86	01/07/16	30/06/17	-	-	1	1	-	-	A
2016	Jardinagem	09.911.986.0001-26	01/02/16	31/01/18	1	1	-	-	-	-	A
2016	Limpeza	03.105.598/0001-71	04/01/16	03/01/17	16	6	1	11	-	-	A

4.2.2 Cessão de espaços físicos e imóveis a órgãos e entidades públicas ou privadas

Imóvel	UF	Tipo De Cessão	Contrato	Nome Do Contratado	Forma De Seleção	Finalidade Do Uso	Prazo Da Cessão	Caracterização Do Espaço [m²]	Benefícios	Rateio Dos Gastos	Tratamento Contábil	Uso Dos Benefícios
Av. Luiz Vianna Filho, 2.355 – Paralela – Salvador/BA	BA	Parcial	53019	Associação dos Empregados – SERPRO	Dispensa	Promoção de atividades recreativas, culturais, esportivas e educativas	Início: 03/11/2014 – Fim: 02/11/2019	138,50	Sem Ônus	Não	-	-
Av. Luiz Vianna Filho, 2.355 – Paralela – Salvador/BA	BA	Parcial	55607	Banco Do Brasil	Dispensa	Instituição financeira pública ou privada destinada a prestar os serviços correlatos à atividade bancária aos empregados do SERPRO, colaboradores e eventuais visitantes ou população vizinha às instalações da empresa.	Início: 01/04/2016 – Fim: 31/03/2021	3,00	Sem Ônus	Não	-	-
Av. Luiz Vianna Filho, 2.355 – Paralela – Salvador/BA	BA	Parcial	51832	Pupo Restaurante Cozinha Industrial Ltda.	Licitação	Fornecimento de refeição e lanches	Início: 17/02/2014 – Fim: 16/02/2019	393,84	Pecúnia	Sim	Receitas Não Operacionais	Pagamento De Despesas Diversas
Av. Pontes Vieira, Nº 832. São João do Tauape – Fortaleza/CE	CE	Parcial	53217	Associação dos Empregados do SERPRO de Fortaleza – ASES	Dispensa	Promoção de atividades recreativas, culturais, esportivas e educativas	Início: 08/01/2015 – Fim: 07/01/2020	1.620,00	Sem ônus	Não	-	-
Av. Pontes Vieira, Nº 832. São João do Tauape – Fortaleza/CE	CE	Parcial	54825	BOMBOM Comércio de Gêneros Alimentícios Ltda-ME	Licitação	Fornecimento de refeição e lanches	Início: 04/12/2016 – Fim: 03/12/2017	273,83	Sem ônus	Não	-	-
SGAN 601 Módulo G – Brasília/DF	DF	Parcial	50449	Caixa Econômica Federal	Dispensa	Instituição financeira pública ou privada destinada a prestar os serviços correlatos à atividade bancária aos empregados do SERPRO, colaboradores e eventuais visitantes ou população vizinha às instalações da empresa.	Início: 04/03/2013 – Fim: 03/03/2018	1,50	Sem ônus	Não	-	-
SGAN 601 Módulo V – Brasília/DF	DF	Parcial	51474	Caixa Econômica Federal	Dispensa	Instituição financeira pública ou privada destinada a prestar os serviços correlatos à atividade bancária aos empregados do SERPRO, colaboradores e eventuais visitantes ou população vizinha às instalações da empresa.	Início: 29/10/2013 – Fim: 28/10/2018	57,00	Pecúnia	Sim	Receitas Não Operacionais	Pagamento De Despesas Diversas
SGAN 601 Módulo V – Brasília/DF	DF	Parcial	50639	Banco do Brasil	Dispensa	Instituição financeira pública ou privada destinada a prestar os serviços correlatos à atividade bancária aos empregados do SERPRO, colaboradores e eventuais visitantes ou população vizinha às instalações da empresa.	Início: 23/04/2013 – Fim: 22/04/2018	77,00	Pecúnia	Sim	Receitas Não Operacionais	Pagamento De Despesas Diversas

Imóvel	UF	Tipo De Cessão	Contrato	Nome Do Contratado	Forma De Seleção	Finalidade Do Uso	Prazo Da Cessão	Caracterização Do Espaço [m ²]	Benefícios	Rateio Dos Gastos	Tratamento Contábil	Uso Dos Benefícios
SGAN 601 Módulo V – Brasília/DF	DF	Parcial	52965	Viviane Amaral Buani ME	Licitação	Fornecimento de refeição e lanches	Início: 17/11/2016 – Fim: 27/10/2017	694,00	Pecúnia	Sim	Receitas Não Operacionais	Pagamento De Despesas Diversas
SGAN 601 Módulo V – Brasília/DF	DF	Parcial	50449	Caixa Econômica Federal	Dispensa	Instituição financeira pública ou privada destinada a prestar os serviços correlatos à atividade bancária aos empregados do SERPRO, colaboradores e eventuais visitantes ou população vizinha às instalações da empresa.	Início: 04/03/2013 – Fim: 03/03/2018	0,75	Sem ônus	Não	-	-
Av. José Cândido Da Silveira, 1.200 - Cidade Nova - Belo Horizonte/MG	MG	Parcial	55651	Nutrindus Comércio e Serviços Eireli	Licitação	Fornecimento de refeição e lanches	Início: 10/05/2016 - Fim: 09/05/2018	618,00	Pecúnia	Sim	Receitas Não Operacionais	Pagamento De Despesas Diversas
Av. José Cândido Da Silveira, 1.200 - Cidade Nova - Belo Horizonte/MG	MG	Parcial	53265	Associação Dos Empregados Do Serpro	Dispensa	Promoção de atividades recreativas, culturais, esportivas e educativas	Início: 22/12/2014 – Fim: 21/12/2019	1.317,00	Pecúnia	Sim	Receitas Não Operacionais	Pagamento De Despesas Diversas
Av. José Cândido Da Silveira, 1.200 - Cidade Nova - Belo Horizonte/MG	MG	Parcial	49238	Banco Do Brasil S.A	Dispensa	Instituição financeira pública ou privada destinada a prestar os serviços correlatos à atividade bancária aos empregados do SERPRO, colaboradores e eventuais visitantes ou população vizinha às instalações da empresa.	Início: 12/07/2012 – Fim: 11/07/2017	3,65	Sem Ônus	Não	-	-
Av. José Cândido Da Silveira, 1.200 - Cidade Nova - Belo Horizonte/MG	MG	Parcial	54682	Caixa Econômica Federal	Dispensa	Instituição financeira pública ou privada destinada a prestar os serviços correlatos à atividade bancária aos empregados do SERPRO, colaboradores e eventuais visitantes ou população vizinha às instalações da empresa.	Início: 01/10/2015 – Fim: 30/09/2020	3,65	Sem Ônus	Não	-	-
Av Perimetral, 2010 Belém/PA	PA	Parcial	53358	Banco do Brasil	Dispensa	Instituição financeira pública ou privada destinada a prestar os serviços correlatos à atividade bancária aos empregados do SERPRO, colaboradores e eventuais visitantes ou população vizinha às instalações da empresa.	Início: 24/01/2015 – Fim: 31/01/2018	6,15	Sem ônus	Não	-	-

Imóvel	UF	Tipo De Cessão	Contrato	Nome Do Contratado	Forma De Seleção	Finalidade Do Uso	Prazo Da Cessão	Caracterização Do Espaço [m²]	Benefícios	Rateio Dos Gastos	Tratamento Contábil	Uso Dos Benefícios
Av Perimetral, 2010 Belém/PA	PA	Parcial	50133	Família Carvalho Ltda-ME	Licitação	Fornecimento de refeição e lanches	Início: 02/01/2013 – Fim: 01/01/2018	158,00	Sem ônus	Não	-	-
Av Perimetral, 2010 Belém/PA	PA	Parcial	53253	Associação dos Empregados – SERPRO	Dispensa	Promoção de atividades recreativas, culturais, esportivas e educativas	Início: 05/01/2015 – Fim: 04/01/2020	46,20	Sem ônus	Não	-	-
Rua Dr. José Góis, 183, Parnamirim – Recife/PE	PE	Parcial	53540	Associação Dos Empregados – Serpro	Dispensa	Promoção de atividades recreativas, culturais, esportivas e educativas	Início: 11/03/2015 – Fim: 10/03/2020	1.980,00	Sem Ônus	Não	-	-
Rua Carlos Pioli, 133 - Bom Retiro – Curitiba/PR	PR	Parcial	56307	Opera House Ltda Me	Licitação	Fornecimento de refeição e lanches	Início: 18/07/2016 – Fim: 17/07/2017	470,20	Pecúnia	Sim	Receitas Não Operacionais	Pagamento De Despesas Diversas
Rua Carlos Pioli, 133 - Bom Retiro – Curitiba/PR	PR	Parcial	53049	Associação Dos Empregados – Serpro	Dispensa	Promoção de atividades recreativas, culturais, esportivas e educativas	Início: 06/11/2015 – Fim: 05/11/2019	16,28	Sem Ônus	Sim	-	-
Rua Pacheco Leão, 1.235 Fundos - Jardim Botânico – Rio de Janeiro/RJ	RJ	Parcial	34375	Banco Do Brasil S/A	Dispensa	Instituição financeira pública ou privada destinada a prestar os serviços correlatos à atividade bancária aos empregados do SERPRO, colaboradores e eventuais visitantes ou população vizinha às instalações da empresa.	Início 16/07/2002 – Fim Indeterminado	80,00	Sem Ônus	Não	-	-
Rua Pacheco Leão, 1.235 Fundos - Jardim Botânico – Rio de Janeiro/RJ	RJ	Parcial	51075	Tr Refeições Industria Ltda	Licitação	Fornecimento de refeição e lanches	Início 01/08/2013 – Fim 31/07/2018	542,00	Sem Ônus	Não	-	-
Rua Pacheco Leão, 1.235 Fundos - Jardim Botânico – Rio de Janeiro/RJ	RJ	Parcial	55699	Associação Dos Empregados Do Serpro	Dispensa	Promoção de atividades recreativas, culturais, esportivas e educativas	Início: 18/05/2016 – Fim: 17/05/2021	60,00	Sem Ônus	Não	-	-
Av. Augusto De Carvalho, 1.133 - Bairro Cidade Baixa - Porto Alegre/RS	RS	Parcial	53468	Assoc Dos Func Do Serpro Pae – Afuspa	Dispensa	Promoção de atividades recreativas, culturais, esportivas e educativas	Início: 21/02/2015 – Fim: 20/02/2020	433,12	Sem Ônus	Não	-	-

Imóvel	UF	Tipo De Cessão	Contrato	Nome Do Contratado	Forma De Seleção	Finalidade Do Uso	Prazo Da Cessão	Caracterização Do Espaço [m²]	Benefícios	Rateio Dos Gastos	Tratamento Contábil	Uso Dos Benefícios
Av. Augusto De Carvalho, 1.133 - Bairro Cidade Baixa - Porto Alegre/RS	RS	Parcial	49382	Refeicenter Alimentação Coletiva Ltda.	Licitação	Fornecimento de refeição e lanches	Início: 13/08/2012 - Fim: 12/08/2017	283,22	Pecúnia	Sim	-	-
Rua Antônio Paes, 114 Com Fundos P/ Rua Plínio Ramos, 125 - São Paulo/ SP	SP	Total	29279	Superintendência Regional Da Receita Federal 8ª Região Fiscal	Dispensa	Órgão Público	Início: 15/04/1998 - Fim: 14/04/2018	7.586,00	Sem Ônus	Não	-	-
Rua Olivia Guedes Pentead, 941 São Paulo/SP	SP	Parcial	28363	Banco Do Brasil	Dispensa	Instituição financeira pública ou privada destinada a prestar os serviços correlatos à atividade bancária aos empregados do SERPRO, colaboradores e eventuais visitantes ou população vizinha às instalações da empresa.	Início: 28/07/1997 - Fim: Indeterminado	42,87	Sem Ônus	Não	-	-
Rua Olivia Guedes Pentead, 941 São Paulo/SP	SP	Parcial	51606	Re Nutry Alimentação Ltda.	Licitação	Fornecimento de refeição e lanches	Início: 24/12/2013 - Fim: 23/12/2018	722,25	Sem Ônus	Não	-	-
Rua Olivia Guedes Pentead, 941 São Paulo/SP	SP	Parcial	53174	Associação Dos Empregados - Serpro	Dispensa	Promoção de atividades recreativas, culturais, esportivas e educativas	Início: 01/12/2014 - Fim: 30/11/2019	580,00	Sem Ônus	Não	-	-
Rua Olivia Guedes Pentead, 941 São Paulo/SP	SP	Parcial	54414	Caixa Econômica Federal	Dispensa	Instituição financeira pública ou privada destinada a prestar os serviços correlatos à atividade bancária aos empregados do SERPRO, colaboradores e eventuais visitantes ou população vizinha às instalações da empresa.	Início: 10/09/2015 - Fim: 09/09/2020	5,35	Sem Ônus	Não	-	-

Ficha técnica

Maria da Glória Guimarães dos Santos
Diretora-Presidente

Izabel Cristina da Costa Freitas
Diretora de Governança e Gestão

Roberto Duarte Pontual de Lemos
Superintendência de Controles, Riscos e Conformidade – SUPCR

Francisco de Assis da Silva Ribeiro
Departamento de Conformidade e Integridade – CRCOI

Divisão de Conformidade – CRCON

Ângela Maria Cristina Clara
Heloísa Helena de Rezende Silva
Rafael Henrique Ferreira
Walkíria Angélica do Nascimento Pina Lins