

2017

RELATÓRIO

DA ADMINISTRAÇÃO



Sumário

Apresentação.....	4
Mensagem da Administração.....	5
1. Ambiente econômico.....	6
2. Principais realizações de 2017.....	8
3. Estratégia corporativa	10
4. Desempenho econômico-financeiro.....	11
5. Negócios e serviços.....	13
6. Operações, infraestrutura e logística	20
7. Governança corporativa.....	22
8. Gestão de pessoas	26
9. Governança e inovação em Tecnologia da Informação (TI)	29
10. Responsabilidade social.....	31
Agradecimentos	34

Apresentação

O Serviço Federal de Processamento de Dados – Serpro apresenta seu Relatório da Administração de 2017, com os principais resultados e destaques do ano nas áreas de atuação da empresa.



Mensagem da Administração

O ano de 2017 foi bastante desafiador para o Serpro. Um ano para consolidar o modelo de gestão iniciado em 2016 com o lançamento de novas linhas de negócio, ampliação de mercados, consolidação de parcerias e lançamento de serviços inovadores. Além de profundas transformações na gestão empresarial e na governança, obtivemos resultados positivos na redução de custos e na melhoria da eficiência e eficácia operacional.

Foi um ano em que o Serpro saiu de uma situação de prejuízo para um cenário com o maior lucro nos últimos 11 anos. Esse resultado empenhou mais esforço do time Serpro, todos comprometidos com a recuperação financeira e já podemos perceber sinais de uma valiosa mudança da cultura empresarial.

Nosso objetivo é ganhar consistência nas estratégias adotadas e garantir a perenidade dessa grande empresa. O foco do Serpro continua sendo o de melhorar os serviços e o atendimento aos clientes, fazer uma gestão racional e mais eficiente dos recursos para entregar mais valor ao cidadão e ao Estado brasileiro. Com isso, acreditamos ser possível firmar, cada vez mais, a posição estratégica do Serpro como empresa viabilizadora da conexão entre Governo e Sociedade.

1. Ambiente econômico

Após oito trimestres consecutivos de queda do nível da atividade econômica do país, que resultou numa perda da renda per capita de 9,2% no biênio 2015-2016, o Produto Interno Bruto – PIB voltou a recuperar-se em 2017, registrando expansão da ordem de 1%.

A inflação também foi controlada, retrocedendo para o patamar de 2,95% a.a. em 2017, situando-se pela primeira vez abaixo do teto da meta anual de 3%.

Com isso, criou-se o ambiente favorável para a queda consistente da taxa básica de juros – Selic, que retrocedeu do patamar anual de 14,25%, em agosto de 2016, para 7% no final de 2017, posicionando-se como a menor da série apurada desde junho de 1996.

Assim, abriu-se espaço para o início da recuperação do consumo e dos investimentos, o que é essencial à afirmação da trajetória de recuperação da atividade econômica do país, que se iniciou no primeiro trimestre de 2017. As projeções apontam que a taxa de crescimento do PIB ganhará maior impulso ao longo de 2018, devendo se situar em torno de 3%.

No âmbito do setor externo, a balança comercial logrou saldo positivo da ordem de US\$ 66 bilhões em 2017, somando-se aos investimentos diretos, que alcançaram cerca de US\$ 80 bilhões, o que se traduziu na estabilidade da taxa de câmbio.

Esta última vem se mantendo em torno de R\$ 3,20/US\$ desde meados de 2016, devendo permanecer em um ambiente de reduzida volatilidade ao longo de 2018, refletindo também as condições vigentes na economia internacional, onde observa-se, em termos gerais, expansão da atividade econômica e estabilidade monetária, após a grande crise de 2008.

Não obstante o quadro de recuperação da atividade econômica brasileira, a inflação controlada e os resultados positivos do setor externo, ainda persistem as dificuldades no campo fiscal.

A despeito das medidas adotadas com vistas ao reequilíbrio das contas públicas, o déficit primário – embora menor do que a meta fiscal de R\$ 159 bilhões, fixada para o biênio 2017/2018 – deverá situar-se na faixa de R\$ 130 bilhões em 2017, o que mantém a relação dívida pública/PIB em trajetória crescente desde 2014, quando evoluiu de 56,8% para 74,4% em novembro de 2017.

A atual conjuntura observada no campo fiscal, com forte restrição orçamentária, afeta consideravelmente o Serpro, cuja fonte de recursos advém, sobretudo, do Orçamento Geral da União – OGU. Por isso, a empresa tem adotado uma estratégia empresarial voltada à diversificação de sua carteira e à geração de novos negócios com foco na redução da dependência desses clientes.

Essa estratégia já apresenta resultados positivos, haja vista a expansão dos clientes fora do OGU, cuja participação no faturamento da empresa evoluiu de apenas 3%, em 2015, para 5%, em 2016, alcançando o patamar de 7,7% em 2017. Este fato, somado ao ganho de produtividade e manutenção do nível de despesas, foi determinante para o alcance do resultado positivo da empresa.

2. Principais realizações de 2017

As principais realizações de 2017 referem-se a soluções e produtos para melhorar a gestão do Estado e a vida dos cidadãos, aumentando a capacidade de geração de receitas com novos clientes e fontes alternativas de receitas, fora do orçamento da União.

Serviços sob medida

- **Sistema de Informações do Departamento Penitenciário Nacional – Sisdepen:** solução web para mapeamento do sistema penitenciário brasileiro, centralizador das informações sobre a população carcerária e unidades prisionais;
- **Carteira Nacional de Habilitação - CNH Digital:** documento eletrônico com o mesmo valor jurídico da versão impressa, que pode ser acessado a partir de um aplicativo móvel, disponível nas lojas *App Store* e *Google Play*. Armazena todas as informações da carteira impressa, inclusive foto, em QR Code, garantindo maior autenticidade ao documento;
- **Sistema de Controle de Isenção de Imposto IPI e IOF – Sisen:** automatização do processo de solicitação de isenção fiscal para compra de carros para táxi ou pessoas com deficiência, reduzindo o prazo de três meses para três dias;
- **Portal Único de Comércio Exterior - PUCOMEX:** reduz em até 40% o tempo gasto na exportação de produtos brasileiros; e
- **Porto sem Papel para todos os segmentos de mercado:** o sistema que revolucionou a gestão portuário agora está disponível para todos os segmentos de mercado, para agilizar a análise e a liberação de mercadorias.

Serviços multivalentes

Desde 2016, o Serpro atua em todos os segmentos de mercado, oferecendo produtos e serviços de baixa customização. O ano de 2017 foi um marco na consolidação dessa estratégia.

- **API¹ Serpro:** conjunto de APIs que dá acesso a dados governamentais. Estão disponíveis para contratação APIs do Cadastros de Pessoa Física – CPF, Pessoa Jurídica – CNPJ, Nota Fiscal Eletrônica – Nfe;
 - **API Consulta CPF:** permite a integração segura de aplicativos de terceiros com o

¹ Application Programming Interface, ou Interface de Programação de Aplicações.

Cadastro de Pessoas Físicas para consulta das informações públicas deste cadastro;

- **API Consulta CNPJ:** permite a integração segura de aplicativos de terceiros com o Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas para consulta das informações públicas do cadastro de empresas;
- **API Consulta NFe:** permite a integração segura de aplicativos de terceiros para consultas de dados de Notas Fiscais Eletrônicas;
- **Blockchain:** primeira plataforma blockchain para o Governo Federal. Tecnologia de validação inviolável que tem a descentralização como medida de segurança. Cria consenso e confiança na comunicação direta entre duas partes, sem o intermédio de terceiros. O protocolo é adequado para cenários que requerem privacidade e controle de identidade e permissões;
- **Datavalid:** API capaz de verificar mais de uma dezena de itens de cadastro, incluindo identidade e foto, direto nas fontes de informações do governo, para uso em soluções de combate a fraudes;
- **Estaleiro:** Plataforma como Serviço (PaaS) do Serpro. Permite a criação ágil de diversos tipos de software por meio de um ambiente preparado com uma gama de ferramentas de TI. O Serpro lançou uma plataforma completa de desenvolvimento e implantação em nuvem, com funcionalidades que suportam tanto aplicativos simples como sofisticados softwares governamentais ou empresariais;
- **Lince:** serviço que possibilita a inserção criptografada de textos e imagens em um código bidimensional que, inserido em documentos, permite que a autenticidade, confiabilidade e integridade dos dados sejam verificadas;
- **Radar:** sistema de gestão de infrações e penalidades de trânsito para administração federal, estadual ou municipal. O poder público pode economizar até R\$ 1 milhão por ano no processamento das multas de trânsito;
- **SerproMail:** serviço de e-mail e colaboração com plataforma integrada disponível para todos órgãos públicos. É oferecido em nuvem, hospedado em centro de dados seguro, o que garante a soberania dos dados; e
- **Sistema de Notificação Eletrônica - SNE:** solução centralizada, integrada e informatizada para a gestão das notificações eletrônicas relacionadas ao trânsito. Possibilita o pagamento de multas com 40% de desconto, aumentando a efetividade e rapidez nos pagamentos.

Além de outras tantas realizações, o Serpro também lançou uma plataforma *e-commerce* para apoiar a entrega desses produtos e automatizar as vendas. Desde a contratação do produto até a prestação de contas, emissão de boletos para pagamento e notas fiscais dos serviços prestados, tudo é realizado nesse portal.

3. Estratégia corporativa

Em 2015, o resultado apurado no exercício indicou um prejuízo de 355 milhões². Em 2016, foi acumulada uma perda de 63%³ no patrimônio líquido, decorrente dos prejuízos aferidos desde 2015. O nível de endividamento atingiu patamares recordes, pelo efeito do aumento do passivo total, fortemente impactado por tributos em atraso e dívidas com fornecedores.

Diante desse cenário, foi definida uma estratégia para recuperação empresarial e alcance da sustentabilidade, recuperando o resultado econômico, de forma a garantir lucro suficiente para cobrir as despesas e possibilitar a retomada dos investimentos.

Reforçou-se o direcionamento de atuar na redução de despesas, no aumento do nível de satisfação dos clientes, na diversificação da carteira de negócio, na melhoria do tempo de entrega das soluções, utilizando tecnologias inovadoras e redesenhando os processos empresariais, para oferecer soluções ágeis e que agreguem benefícios ao cidadão e às empresas.

Assim o Serpro reafirma seu compromisso com a missão de “Conectar Governo e Sociedade com Soluções Digitais” e com a visão de “Ser Líder em Soluções Digitais para Governo e Sociedade”, conforme descrito nos componentes estratégicos.

Componentes estratégicos do Serpro:

- **Missão:** Conectar governo e sociedade com soluções digitais.
- **Visão:** Ser líder em soluções digitais para governo e sociedade.
- **Valores:**
 - Segurança: soluções íntegras e confiáveis
 - Excelência: conhecimento do negócio para entrega de soluções integradas de qualidade
 - Responsividade: entregas com agilidade
 - Proatividade: antecipação de soluções
 - Responsabilidade: com as informações e soluções estratégicas para o Brasil
 - Orgulho: uma empresa onde as pessoas praticam os princípios da ética e da integridade.

Manter uma estratégia empresarial alinhada com as mudanças do ambiente é desafiador, especialmente porque o setor de tecnologia de informação se caracteriza por grande dinamismo.

O Serpro estabeleceu em 2014 um planejamento estratégico focado em 2022 e revisa a cada ano os objetivos e metas estabelecidos, mantendo um horizonte mínimo de cinco anos.

² http://www.serpro.gov.br/menu/quem-somos/transparencia1/contas_anuais/2015/ano-2015

³ Patrimônio líquido de 2016 comparado com o de 2014 - fonte: balanço patrimonial

4. Desempenho econômico-financeiro

Após dois anos consecutivos de prejuízos, o Serpro apresentou lucro líquido de R\$ 123 milhões em 2017, conforme demonstrado no quadro a seguir:

Comparativo econômico-financeiro 2016/2017

DISCRIMINAÇÃO	2016	2017
Resultado	R\$ milhões	R\$ milhões
Receita Líquida	2.138	2.383
Despesa Operacional	2.320	2.123
Resultado Líquido	-162	123
Valores Patrimoniais	R\$ milhões	R\$ milhões
Imobilizado e Intangível	608	560
Patrimônio Líquido	410	636
Principais Indicadores	%	%
Liquidez Corrente	0,8	1,0
Margem Líquida	-7,6	5,2
Margem EBITDA	-2,1	13,3

Esse resultado foi construído pelo incremento de 11,5% da receita operacional líquida. Por outro lado, houve também um decréscimo de 8,5% das despesas operacionais resultante, basicamente, da combinação dos seguintes fatos:

- Redução de 0,8% das despesas com pessoal e benefícios, em face da queda de 4,1% do total das remunerações, que é o principal componente das despesas. O percentual da folha de pagamento em relação à receita líquida retrocedeu de 76%, em 2016, para 68% em 2017;
- Redução de R\$ 169 milhões das despesas judiciais, resultante de melhorias implementadas na gestão das ações judiciais, inclusive quanto à efetivação de acordos trabalhistas por ocasião da liquidação de processos;
- Recuo das despesas de locação de software e de hardware (5,1%), serviços de telecomunicações (48,9%) e serviços profissionais contratados (7,1%), que resultaram numa economia de R\$ 46,5 milhões, em face de ajustes implementados no conjunto dos gastos empresariais; e
- Resultado financeiro relativamente equilibrado, com impacto positivo de R\$ 37 milhões sobre o resultado líquido.

No que se refere ao patrimônio líquido (PL), a ampliação de R\$ 226 milhões deveu-se aos seguintes eventos:

- I. Lucro líquido de R\$ 123 milhões; e
- II. Reavaliação atuarial dos benefícios pós-emprego junto ao plano de previdência complementar, o que implicou na redução do passivo, cuja contrapartida líquida resultou na ampliação de R\$ 103,1 milhões do PL.

Em termos financeiros, o índice de liquidez corrente alcançou o equilíbrio no último bimestre de 2017, o que significa que as disponibilidades de recursos, a curto prazo, tornaram-se suficientes para cobrir as obrigações a pagar no horizonte dos próximos 12 meses. Esta melhoria de liquidez deveu-se ao acréscimo, em média, das disponibilidades mensais de caixa, que tornou possível reduzir o passivo circulante, especialmente as obrigações junto aos fornecedores.

Adicionalmente, a melhoria de desempenho da margem EBITDA refletiu a expansão da receita operacional líquida, assim como a redução das despesas operacionais, em especial as de natureza judicial e serviços de comunicações.

5. Negócios e serviços

O Serpro investiu na ampliação de seus negócios com um novo posicionamento empresarial e continua como protagonista da modernização do Estado brasileiro, oferecendo soluções digitais de alto valor agregado.

Desde 2016, a empresa trabalha com portfólio de soluções estruturado em três linhas de negócios – Serviços Sob Medida, Serviços de Informação e Serviços em Nuvem. Para tanto, envida esforços com o objetivo de ampliar sua visão de mercado, manter e conquistar novos clientes, estabelecendo parcerias e desenvolvendo soluções de interesse de todos os segmentos de mercado, que agreguem benefícios para a sociedade e tragam inovação no uso dos dados de governo.

As linhas de negócio mantêm as mesmas características de segurança e confiabilidade que acompanham a marca Serpro, oferecendo soluções inovadoras e cada vez mais eficazes.

Em 2017, foi ampliada a base de clientes, passando de 1.048 para 1.569 clientes com contratos ativos. Com relação a novas fontes de receita, cabe destacar o faturamento de R\$ 227 milhões referentes a serviços prestados para clientes que não são vinculados ao Orçamento Geral da União – OGU.

São listados, a seguir, os principais serviços implementados em 2017, agrupados por cliente. Os serviços multivalentes são citados no item “**2. Principais realizações de 2017**”.

Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB

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

SERVIÇO	PRINCIPAIS OBJETIVOS ATENDIDOS
Pedido de Regularização de CPF via Internet	Nova versão do Pedido de Regularização de CPF via internet no sítio da RFB. Acrescida a possibilidade de atualizar dados cadastrais de CPF, tais como nome, endereço e telefone. Incrementado também o QR Code nos novos modelos de comprovantes de inscrição e situação cadastral do CPF.

Pagamento do Simples Nacional por Modalidades Eletrônicas	Implantação do sistema Débito Automático da Rede Arrecadadora – DARA, parte do projeto “Sistema de Pagamento do Simples Nacional por Modalidades Eletrônicas”, constante do ACT – Sebrae. O DARA é um sistema novo que permite aos contribuintes cadastrarem seus domicílios bancários que poderão ser utilizados por diversos sistemas que aceitem a modalidade de pagamento via débito automático em conta-corrente para quitação de tributos.
Pagamento Online	“Sistema de Pagamento do Simples Nacional por Modalidades Eletrônicas”, constante do ACT – Sebrae. Nova versão do sistema Comprovante de Pagamento, que passou a ser apresentado para o contribuinte, de forma imediata, logo após a confirmação do débito em conta online, permitindo verificação de autenticidade no sítio da RFB.
Parcelamento MEI - ACT SEBRAE	A implantação disponibilizou duas modalidades de parcelamentos, ordinário e especial, disponível no Portal do Simples Nacional e também no Portal e-CAC. Espera-se que sejam concedidos aproximadamente 600.000 novos parcelamentos por meio desta solução. O parcelamento especial deve impactar positivamente o volume da arrecadação, com expectativa de atingir 1,3 bilhão de reais em 5 anos, assim como impedir a exclusão dos contribuintes do Simples Nacional do Microempreendedor Individual – MEI por inadimplência. Também faz parte do escopo deste produto a carga de débitos de MEI que até então não eram controlados em sistemas de cobrança da RFB (cerca de 130 milhões de débitos).
Portal Único de Comércio Exterior – Modais Marítimo e Rodoviário	Novo pacote de produtos do PUCOMEX – Portal Único do Comércio Exterior. O Programa Portal Único de Comércio Exterior é uma iniciativa de reformulação dos processos de importação, exportação e trânsito aduaneiro, de forma a torná-los mais eficientes e integrados entre todos os intervenientes do Comércio Exterior. A integração dos órgãos que atuam em recintos alfandegados, em particular nas inspeções físicas, reduzindo os tempos de importações e exportações sujeitas à intervenção de mais de um deles. Com esta implantação foram disponibilizados os modais marítimo e rodoviário no Novo Processo de Exportações, e a tela da Declaração Única de Exportação.

Secretaria do Tesouro Nacional - STN

Órgão que tem como missão principal gerenciar as contas públicas, zelando pelo equilíbrio fiscal e pela qualidade do gasto público. É parte integrante da estrutura do Ministério da Fazenda, sendo o órgão central do Sistema de Administração Financeira Federal e do Sistema de Contabilidade Federal.

SERVIÇO	PRINCIPAIS OBJETIVOS ATENDIDOS
DARF Numerado – Evolução SIAFI	Evolução no SIAFI para permitir a realização do pagamento de contribuições tributárias não-previdenciárias por meio de DARF numerado.

Sistema de Análise da Dívida Pública, Operações de Crédito e Garantias da União, Estados e Municípios – SADIPEM

Sistema para envio e análise dos pleitos de operações de crédito dos entes da Federação e preenchimento do Cadastro da Dívida Pública - CDP, com vistas a dar agilidade e eficiência, transparência, segurança e confiabilidade ao processo de contratação de operações de crédito.

Serviço Auxiliar de Informações para Transferências Voluntárias - CAUC

Evolução do CAUC, que auxilia a Secretaria do Tesouro Nacional no gerenciamento e divulgação dos dados disponíveis nos cadastros de adimplência dos entes federados, para oferecer interface moderna e responsiva.

Secretaria de Acompanhamento Econômico - SEAE

Órgão que tem como competência, delinear, coordenar e executar as ações do Ministério da Fazenda – MF, no tocante à gestão das políticas de regulação de mercados, de concorrência e de defesa da ordem econômica, de forma a promover a eficiência, o bem-estar do consumidor e o desenvolvimento econômico.

SERVIÇO	PRINCIPAIS OBJETIVOS ATENDIDOS
Sistema de Controle de Promoções Comerciais – SCPC	Automatiza o processo das Promoções Comerciais, desde o cadastramento da promoção, passando pela autorização, aditamento, fiscalização, geração de multas e prestação de contas da promoção.

Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão

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

SERVIÇO	PRINCIPAIS OBJETIVOS ATENDIDOS
Sistema Integrado da Administração de Recursos Humanos – SIAPE	Implantação do módulo PDV 2017, permitindo redução de jornada de trabalho, licença incentivada e demissão voluntária. Evoluções no pagamento de consignações parciais e no cálculo automático das gratificações de desempenho, bem como acertos gerais do arquivo de crédito para atender necessidades dos bancos.

Sistema de Gestão de Pessoas – SIGEPE	Implantada versão do Gerenciamento Eletrônico de Documentos, que disponibiliza arquivos digitalizados armazenados no Sistema Eletrônico de Informações – SEI. Implantação do módulo Requerimento, que informatiza o processo de requerimentos. Evoluções no módulo Posto de Trabalho e Aprendizagem para atender os regimes jurídicos Professor Temporário, Celetista, Regime Militar e Estagiário. Novas funcionalidades do SIGEPE-Mobile - simulador de consignações e autorização de consignatárias e informações sobre férias.
Sistema de Gestão do Patrimônio da União – SPU	Implantação da emissão de DARF patrimonial, consulta de dados financeiros, consulta de dados cadastrais, emissão de certidões, cálculo de laudêmio, Certidão de Autorização para Transferência – CAT.
Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF	Implantação da desburocratização no cadastramento de fornecedores.
Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais – SIASG	Nova versão viabilizou o controle efetivo do quantitativo limite para adesões a atas do Sistema de Registro de Preços – SRP. Possibilitou o remanejamento de itens entre participante e não participante em atas de registro de preço e fluxo de adesão dos caronas. Disponibilizado do controle de contratos com gastos plurianuais e despesas de caráter continuado no cronograma de previsão de empenho.
Sistema de Controle de Diárias e Passagens – SCDP	Implantação do módulo round trip, com maiores possibilidades para a seleção de voos.

Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração do Ministério da Fazenda - SPOA/MF

Órgão da estrutura do Governo Federal que tem por função administrar, planejar, coordenar e supervisionar a execução das atividades de organização e modernização administrativa, bem como as relacionadas com os sistemas federais de planejamento e de orçamento, de administração financeira, de contabilidade, de administração dos recursos de informação e informática, de recursos humanos, de serviços gerais e de documentação e arquivos, no âmbito do Ministério da Fazenda.

SERVIÇO	PRINCIPAIS OBJETIVOS ATENDIDOS
Sistema Integrado de Gestão do Processo Orçamentário do Ministério da Fazenda – SIGPRO	Sistema Integrado de Gestão do Processo Orçamentário do Ministério da Fazenda – SIGPRO. Atualizado com informações em D-1 do SIAFI, proporciona aos gestores visão dos Limites de Movimentação e Empenho – LME e créditos disponíveis.

Ministério da Justiça

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

SERVIÇO	PRINCIPAIS OBJETIVOS ATENDIDOS
Sistema de Procedimentos Policiais Eletrônicos – PPE	Implantação da solução em oito estados brasileiros. Inclusão de outros procedimentos policiais (TCO, BOC, IP, APF, AIAI, AAFAI) com possibilidade de registro e controle das investigações de todo o tipo de crime.
Sistema de Informações de Segurança Pública – INFOSEG	Implantação da Consulta por Lote, que permite a consulta por meio do upload de arquivo contendo grande volume de dados. Busca avançada e integração dos registros de diversas bases, como Desaparecidos, Depen-Siapen, Rais-Trabalhador e Rais-Estabelecimento.
Sistema de Informações do Departamento Penitenciário Nacional – SISDEPEN	Implantação dos módulos de Informações Penitenciárias e Segurança, módulo Custodiado, módulo de Gestão Prisional. Publicação do Tutorial do módulo de Informações Penitenciárias, Controle de Acesso e Custodiado.

Departamento de Polícia Federal - DPF/MJ

Instituição policial brasileira, subordinada ao Ministério da Justiça, cuja função, de acordo com a Constituição de 1988, é exercer a segurança pública para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas, bem como dos bens e interesses da União, exercendo atividades de polícia marítima, aeroportuária e de fronteiras, repressão ao tráfico de entorpecentes, contrabando e descaminho, e exercendo com exclusividade as funções de polícia judiciária da União.

SERVIÇO	PRINCIPAIS OBJETIVOS ATENDIDOS
Sistema Nacional de Passaportes – SINPA	Integração para validação de informações on-line com o Tribunal Superior Eleitoral – TSE e com o Serviço Militar – SERMIL.
Sistema de Tráfego Internacional – STI	Adequação à nova lei de migração em novembro de 2017. Módulo de Alertas e Restrições – Integração com MRE para verificação de vistos denegados.
Sistema de Gestão Eletrônica de Segurança Privada – GESP	Implantação de mecanismo de controle de cobrança de multas e implantação de novo fluxo de processos de atos constitutivos.

Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional - PGFN

Órgão da Administração Federal que tem como missão prover justiça fiscal e assegurar recursos à sociedade com integridade e respeito ao cidadão.

SERVIÇO	PRINCIPAIS OBJETIVOS ATENDIDOS
Sistema de Parcelamento Parametrizado – SISPAR	Implementado Programa Especial de Regularização Tributária – PERT (Medida Provisória 783/2017, Lei nº 13.496/2017).
Sistema de Cobrança Administrativa – COBRA	Versão 1.0 do Sistema de Cobrança Administrativa.

Departamento Nacional de Trânsito - DENATRAN

Órgão máximo executivo do Sistema Nacional de Trânsito, sendo uma autarquia ligada ao Ministério das Cidades – MCID. Tem como objetivo principal fiscalizar e fazer cumprir a legislação de trânsito e a execução das normas e diretrizes estabelecidas pelo Conselho Nacional de Trânsito – CONTRAN, bem como supervisionar e coordenar os órgãos responsáveis pelo controle e fiscalização da execução da Política Nacional de Trânsito.

O Serpro provê ao DENATRAN a tecnologia responsável pela administração, dentre outras, de três bases de dados nacionais: o Registro Nacional de Veículos Automotores – Renavam, o Registro Nacional de Condutores Habilitados – Renach e o Registro Nacional de Infrações – Renainf.

SERVIÇO	PRINCIPAIS OBJETIVOS ATENDIDOS
Sistema de Controle e Emissão de Certificados de Segurança Veicular – SISCSV	Sistema para realização de inspeções veiculares. Mantém os registros e as imagens das inspeções realizadas para emissão do Certificado de Segurança Veicular. Utilizado pelos Órgãos Executivos de Trânsito dos Estados e do Distrito Federal e pelas mais de 350 empresas credenciadas pelo Denatran.
Registro Nacional de Infrações – Renainf 2.0	Nova versão do sistema de Registro Nacional de Infrações – Renainf, que permite o recebimento de todas as infrações de trânsito registradas pelos órgãos autuadores.
Renainf 2.0 Batch – Processamento de Arquivos	A pedido do Detran-SP, que possui grande volume de infrações, foi implementado processamento em lote, para reduzir o processamento de transações em horários de pico. Instrumental para adesão do Detran-SP ao Renainf 2.0.

QR-Code na Carteira Nacional de Habilitação – CNH	Agregado novo item de segurança à CNH impressa: código bidimensional (QRCode) com a foto do condutor, todos os dados variáveis da CNH, a assinatura do condutor e a assinatura do Emissor. Essa solução possibilita a validação da integridade dos dados e imagem da CNH por meio de um aplicativo móvel oficial, o Lince, desenvolvido pelo Serpro.
CNH Digital	Primeiro documento eletrônico do Brasil, a CNH Digital é uma solução tecnológica embarcada em um aplicativo móvel disponível para download nas plataformas Android e iOS, que permite ao cidadão portar a Carteira Nacional de Habilitação em sua forma eletrônica.
Painel de Informações de Exames Toxicológicos	Painel de Informações de Exames Toxicológicos, composto por informações estatísticas das bases de dados do DENATRAN. Ele pode ser contratado por outras entidades interessadas que precisem de acesso ao mesmo tipo de informação.
Banco de Imagens do Renainf	<i>Webservice</i> para receber imagens das infrações de trânsito autuadas por equipamentos eletrônicos, para exibição nas consultas de infrações dos sistemas do DENATRAN, especialmente o SNE.

6. Operações, infraestrutura e logística

Em continuidade ao que a empresa realizou nos anos anteriores, investiu-se em tecnologias que assegurem o pleno funcionamento do parque instalado e dos serviços para os clientes. Equipamentos de rede, como *switches* e balanceadores, foram substituídos no centro de dados, bem como realizados investimentos em *mainframes*, unidades de armazenamento e servidores. O segmento de segurança também foi contemplado com ferramentas que visam a proteção eficaz dos dados.

Os investimentos buscaram atender demandas prementes de manutenção de toda a empresa, mas também se destinaram à inovação e novas tecnologias que permitam que o Serpro se fortaleça como direcionador de soluções digitais para todo o Governo.

Infraestrutura operacional

Os investimentos no ambiente operacional em 2017 totalizaram cerca de R\$ 98 milhões, distribuídos nos diferentes segmentos de tecnologia:

- **Plataforma alta (*mainframe*):** atualização da capacidade produtiva da plataforma *Mainframe*, nos centros de dados em Brasília e São Paulo, bem como aquisição de uma unidade de virtualização de fitas magnéticas.

OBJETO	Valor Total (milhões)
Expansão do <i>mainframe</i>	R\$ 50

- **Plataforma baixa:** aquisição de servidores para atualizar parque e atender projetos e serviços.

OBJETO	Valor Total (milhões)
Aquisição de servidores	R\$ 4

- **Infraestrutura de rede:** modernização da infraestrutura de rede, acompanhando a atualização tecnológica dos centros de dados.

OBJETO	Valor Total (milhões)
Equipamentos para infraestrutura de rede	R\$ 20

- **Armazenamento:** aquisição de armazenamento de conteúdo fixo para migração de conteúdo e para atender o crescimento de serviços como o Sistema Público de Escrituração Contábil - SPED, o Escrituração Digital Contábil – EFD, e-Financeira, o Sistema de Coleta de Informações Trabalhistas, Previdenciárias e Tributárias - eSocial, o Portal Único Comércio Exterior – PUCOMEX, a Coleta Nacional – Controle de Obrigações Acessórias, o Sistema de Controle de Isenção de Imposto IPI e IOF – Sisen, Controle de Crédito PIS/COFINS-EFD, Nota Fiscal Eletrônica de Serviço, Consultar Processos Digitais – e-Processo.

OBJETO	Valor Total (milhões)
Aquisição de armazenamento em disco	R\$ 5

- **Segurança:** os investimentos em segurança da informação privilegiaram a adoção de medidas de proteção mais eficientes para o grande volume de dados sob guarda da empresa, redução do risco de prejuízos de imagem dos clientes e do Serpro, e maior confiabilidade às ações de perícia técnica em apoio a auditorias e sindicâncias.

OBJETO	Valor Total (milhões)
Soluções de segurança	R\$ 10

- **Licenças de software:** relicenciamento e contratação de novas licenças.

OBJETO	Valor Total (milhões)
Licenças de Software	R\$ 9

Infraestrutura logística

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

Os investimentos planejados somaram R\$ 4,1 milhões, sendo que o valor empenhado foi de R\$ 1,7 milhões.

7. Governança corporativa

A empresa deu continuidade, em 2017, à implantação e consolidação de boas práticas de governança e gestão iniciadas em 2016. As ações concentraram-se nos mecanismos, nos processos e nas estruturas para atender às determinações dos marcos regulatórios de governança para as empresas estatais – à Lei 13.303/2016, ao Decreto 8.945/2016 e às resoluções da Comissão Interministerial de Governança e de Administração de Participações Societárias da União – CGPAR⁴, além de diretrizes estratégicas dos colegiados de governança.

Um marco relevante de governança em 2017 foi a revisão do Estatuto Social do Serpro, aprovado pela Assembleia Geral Extraordinária em março. Dentre as principais mudanças destacam-se:

- Revisão dos órgãos estatutários, com a inclusão da Assembleia Geral e do Comitê de Elegibilidade;
- Alteração da nomenclatura de Conselho Diretor para Conselho de Administração, tornando mais aderente à terminologia utilizada no mercado. Revisão das competências do Conselho de Administração, para modernizar a governança da empresa e atender às determinações legais;
- Revisão da composição do Conselho de Administração incluindo membros independentes e representante dos empregados; e
- Determinação quanto à independência de atuação da área de Integridade, Conformidade e Gestão de Riscos.

A função gestão de riscos, controles internos e conformidade foi remodelada em 2016, com a criação de uma estrutura especializada e responsável por esses assuntos, bem como implantado o Comitê Estratégico de Governança, Riscos, Controles e Segurança da Informação. A Política de Gestão de Riscos, Controles e Conformidade segue o conceito das três linhas de defesa: os empregados e gestores de cada processo atuam na primeira linha, a área corporativa de gestão de riscos e controles interno atua na segunda linha e a auditoria interna atua na terceira linha de defesa. A política e a metodologia estão alinhadas com a norma internacional ISO 31.000 e as melhores práticas de mercado.

Em atendimento à Política de Gestão de Riscos, Controles e Conformidade, a metodologia de gestão de riscos e controles internos foi aplicada no ano de 2017 ao planejamento estratégico, aos projetos estratégicos e nos principais processos de exposição a riscos da empresa.

O Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro foi revisado em 2017. Para tanto, passou por processo de coleta de sugestões junto ao corpo funcional, visando

⁴ Resoluções da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União – CGPAR.

ampliar o nível de conhecimento e comprometimento de empregados e gestores.

Fortalecendo o comprometimento com a integridade, a ética, a transparência e o alinhamento com as políticas públicas de governo, o Serpro aderiu ao Programa de Fomento à Integridade Pública – Profip. O programa é uma iniciativa do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União - CGU que tem o objetivo de incentivar e capacitar as entidades vinculadas ao Poder Executivo Federal a implementarem Programas de Integridade.

Para garantir a transparência das informações previstas na Lei de Acesso à Informação e na Lei 13.303/2016, o portal do Serpro (www.serpro.gov.br) foi revisado, com destaque para a publicação das atas das reuniões da Diretoria Executiva e dos Conselhos de Administração e Fiscal.

Em novembro de 2017, o Serpro conquistou o certificado Índice de Governança-SEST Nível 2. O IG-SEST é um instrumento desenvolvido pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão que busca conformidade com as melhores práticas de mercado e maior nível de excelência para as empresas estatais federais de controle direto da União. Das 48 estatais avaliadas pela SEST, o Serpro figura entre as 12 melhores empresas públicas da esfera federal.

A gestão corporativa foi aperfeiçoada com a implementação de competências e alçadas financeiras exercidas de modo compartilhado e colegiado. Outros fatos que colaboraram para melhoria da empresa fora, o aprimoramento dos normativos e do sistema de processo decisório, a definição de requisitos de designação para cargos de confiança e a implantação do orçamento gerencial.

A sistemática de remuneração atribuída aos empregados que exercem responsabilidades de natureza gerencial, de assessoramento ou de supervisão também foi revista. A nova metodologia procurou eliminar a subjetividade e a pessoalidade por meio da definição de critérios objetivos quanto à abrangência, à responsabilidade e ao risco das atividades realizadas, padronizando os valores de gratificação conforme esses critérios.

As demonstrações contábeis da empresa são elaboradas de acordo com as recomendações do Comitê de Pronunciamentos Contábeis - CPC e as melhores práticas internacionais. Trimestralmente, as demonstrações são auditadas por uma empresa de auditoria independente e apreciadas pelos Conselhos Fiscal e de Administração.

Posteriormente, são submetidas à aprovação da Assembleia Geral Ordinária e autorização para publicação.

Como destaque no âmbito de gestão de custos operacionais, foi realizado o programa de aposentadoria incentivada, que resultou na saída de mais de 900 empregados de junho de 2016 a dezembro de 2017, além de instituída a carga horária de seis horas, com adesão opcional e redução proporcional de salário. Obteve-se também uma redução de 20% da quantidade de funções

comissionadas existentes em junho de 2016, sendo extintos órgãos do nível diretivo-estratégico da estrutura organizacional, o que gerou uma economia de mais de R\$ 10 milhões de junho de 2016 a dezembro de 2017.

Destacam-se, ainda, outros ganhos relacionados à gestão empresarial:

- Fortalecimento do foco no cliente;
- Redesenho da estrutura do nível tático-operacional, revisão das responsabilidades das unidades, centralização de atribuições afins e revisão das amplitudes de comando;
- Ampliação do portfólio de negócios, com investimento em novos produtos e abertura de novos mercados;
- Início da implementação de uma estratégia de TI bimodal, refletidas na reestruturação das áreas de operação;
- Organização das áreas de desenvolvimento de produtos multiclientes, sistemas sob medida e soluções corporativas;
- Integração de áreas de gestão da transparência, ouvidoria e corregedoria, propiciando a atuação coordenada no combate de atos lesivos à gestão corporativa; e
- Término da intervenção no Fundo Multipatrocinado – Serpros (entidade fechada de previdência complementar).

Além de todo o arcabouço legal que direciona e rege a atuação das empresas públicas, o Serpro segue o Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa, do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa – IBGC.

Ações educacionais em governança corporativa

O Serpro, em 2017, promoveu diversas ações educacionais referentes à temática Governança Corporativa para os gestores e para o corpo funcional.

Em atendimento à Lei nº 13.303/2016 e ao Decreto nº 8.945/2016, foi ministrado, em novembro de 2017, o curso Melhores Práticas de Governança Corporativa para os membros do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal, da Diretoria Executiva e do Comitê de Elegibilidade.

Como parte integrante da Grade Básica do Gestor - Ciclo 2017, destinada aos ocupantes de função de confiança de natureza gerencial, de assessoramento e de supervisão, foram ministradas as seguintes palestras: Gestão de Riscos e Controles Internos, Gestão Financeira, Integridade no Serpro – Conceitos Essenciais e Conformidade Institucional – Conceitos Básicos. Para o corpo funcional, foi realizada palestra com o tema Ética e Boa Go-

vernança no Setor Público.

O Serpro, em parceria com a *Alliance for Integrity*⁵ e a Corregedoria Geral do Distrito Federal - CGDF, realizou, em outubro de 2017, o evento Debates para Integridade – Diálogo Público Privado, que teve como objetivo promover e discutir a temática integridade entre os órgãos públicos e empresas, parceiros de negócios e outros atores relevantes do sistema econômico.

Destacam-se, ainda, ações de comunicação interna por meio da disponibilização de vídeos de curta duração, gravados com auditores do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União – CGU, denominados Pílulas de Integridade. Foram veiculados 12 vídeos para os empregados e terceiros que prestam serviços à empresa, buscando sensibilizá-los para a importância dessa temática.

⁵ Iniciativa global fomentada pelo Ministério Federal da Cooperação Econômica e do Desenvolvimento da Alemanha (BMZ) e implementada pela agência de cooperação alemã GIZ.

8. Gestão de pessoas

A empresa, ao longo do ano de 2017, realizou várias ações visando o aprimoramento das práticas de gestão de pessoas. A capacitação dos empregados está sempre presente nos objetivos do Serpro, tendo sido realizadas diversas atividades, entre elas o Congresso Serpro de Tecnologia e Gestão Aplicadas ao Serviço Público – ConSerpro e a QuartaTec, um ciclo de palestras que aborda conceitos de tecnologias emergentes. Destacam-se a seguir as principais ações de gestão de pessoas em 2017.

Teletrabalho

A modalidade teletrabalho foi suspensa temporariamente para adequação às novas exigências trazidas pelas alterações da CLT (Lei Nº 13.467/2017), o que fez os empregados que aderiram a essa modalidade retornarem ao regime presencial. O novo desenho dessa modalidade está sendo reformulado, para o que foram coletadas sugestões dos empregados.

Políticas de diversidade

Realizada adequação da Política de Equidade de Gênero e Raça e Respeito à Diversidade, expandindo o escopo para abarcar ações institucionais de Respeito à Diversidade, tendo como referência o Plano Nacional de Políticas para as Mulheres.

Sistemas e processos

Para cumprimento de exigências legais impostas pelo eSocial, foram implantadas adaptações dos sistemas internos e revisão cadastral dos dados do Sistemas de Gestão de Pessoas – SGP. Ainda sob o tema de regulamentação de processos, foi entregue a primeira etapa do novo Sistema de Controle de Frequência – SISCOPWEB, que abrange as regionais de Belém, Florianópolis e as áreas de gestão de pessoas das regionais de Salvador e Porto Alegre.

No ano de 2017, as principais melhorias em Gestão de Pessoas foram as seguintes:

- Atualização do processo de promoção por mérito dos empregados regidos pelo Plano de Gestão de Carreiras do Serpro – PGCS;
- Instituição de requisitos mínimos para acesso às funções de confiança;
- Alinhamento do processo do Gerenciamento de Desempenho dos Em-

pregados do Serpro – GDES com o cronograma da estratégia empresarial;

- Ações educacionais vinculadas ao planejamento estratégico: capacitação em atendimento, comercialização e negociação;
- Ciclo de Ações Educacionais com destaque para a capacitação em novas competências organizacionais e funcionais;
- Criação da ferramenta “Meu Painel”, acessível via Intranet, para os empregados acompanharem a evolução das ações educacionais que realizam;
- Realização de edições do QuartaTec, evento relacionado ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI, para ampliar o conhecimento dos profissionais de TI em tecnologias emergentes e fomentar o crescimento acadêmico;
- Realização do 13º Congresso Serpro de Tecnologia e Gestão aplicadas a Serviços Públicos – ConSerpro, que dá visibilidade e oportunidade de mostrar competências internas e o potencial criativo e inovador dos empregados e equipes;
- Lançamento da plataforma gamificada “Meu Serpro”, para estimular a participação dos empregados no processo de planejamento estratégico.

Módulo de incentivo a Ações de Preparação para Aposentadoria – APA

O programa de incentivo à aposentadoria foi lançado para reduzir os custos fixos de mão de obra. A ação permitiu o desligamento incentivado de 333 empregados em 2017, totalizando 965 desligamentos desde o início do módulo, em 2016.

Economia APA 2017	R\$ 101.209.206,11
Despesa de Pessoal	R\$ 1.619.787.544,27
Despesa + Economia	R\$ 1.720.996.750,38
% Economia APA 2017	5,88%

Perfil dos empregados do Serpro

	2016	2017
Empregados	10.039	9.602
Feminino	4.137	3.897
Masculino	5.902	5.705
Escolaridade	10.039	9.602
Ensino Fundamental	329	304
Ensino Médio	3.565	3.323
Ensino Superior	5.129	4.973
Especialização, Mestrado e Doutorado	1.016	1.002

9. Governança e inovação em Tecnologia da Informação (TI)

Em 2017, o Serpro elaborou o Plano Estratégico de TI – PETI e o Plano Diretor de TI - PDTI, bem como formalizou o Comitê de Governança de TI, conforme orientação da Resolução CGPAR 11/2016.

O PETI permitiu definir diretrizes para suportar os objetivos estratégicos da empresa e direcionar as iniciativas de TI.

O PDTI foi elaborado para dar transparência aos principais riscos e investimentos em tecnologia, definir as áreas e a força de trabalho de TI e para transformar a lista de resultados esperados em iniciativas, projetos e programas do portfólio de TI. O Comitê de TI priorizou as iniciativas conforme o orçamento estabelecido para 2017, com atenção especial às necessidades dos clientes, modernização tecnológica e inovação.

Por fim, foi revisto o processo de desenvolvimento de soluções corporativas do Serpro, para garantir os mesmos padrões de qualidade e eficiência alcançada nas soluções de clientes.

Inovação

O Serpro prospectou e disponibilizou novas tecnologias para impulsionar o desenvolvimento de soluções digitais para governo e sociedade, com uma atuação mais proativa, antecipando necessidades e melhor atendendo os clientes.

Em 2017, o Serpro implantou a API Serpro, uma plataforma gerenciadora de API. Esta plataforma serve para disponibilizar informações governamentais públicas para o setor privado.

Na linha de inovação BigData foi entregue a Plataforma de Análise de Dados - GovData. Além do resultado comercial, o processo de construção do GovData proporcionou aos empregados especialização no tratamento de grandes fontes de dados, tanto aquelas tradicionalmente hospedadas na empresa, quanto em bases oriundas de diversos órgãos federais. Atualmente, cerca de 100 funcionários, de mais de 25 órgãos, foram capacitados na Plataforma GovData, colaborando para o avanço da administração pública.

Ainda em 2017, foram iniciados estudos para construção de serviços baseados em inteligência artificial. A proposta é criar uma camada de negócios para interação com APIs de computação cognitiva (Inteligência Artificial, Aprendizado de Máquina e Aprendizagem Profunda). As principais vantagens dessa abordagem são preservar a inteligência de negócio dentro do Serpro, o sigilo dos dados e dar independência ao Serpro e seus clientes em relação aos fornecedores de computação cognitiva.

Dentro do contexto Aprendizado de Máquina, foi criado um *framework* para desenvolvimento de *chatbots*, possibilitando ao Serpro aprimorar os serviços ofertados a seus clientes. Esse *framework* foi usado na execução de dois projetos-pilotos: um chatbot para microempreendedores individuais, com orientações sobre abertura de empresas, e um chatbot sobre compras governamentais.

Está em fase de prospecção tecnológica a plataforma Serpro de Internet das Coisas – IoT. A partir dessa plataforma, o Serpro será capaz de atender a novas demandas de negócios no campo de IoT governamental.

Também em 2017 foi executado o projeto Laboratório Blockchain, que teve como objetivo prospectar soluções baseadas na Tecnologia de Livro-Caixa Distribuído⁶ (do inglês Distributed Ledger Technology – DLT) para habilitar o Serpro a prover o Blockchain como Serviço (do inglês Blockchain as a Service – BaaS). A tecnologia selecionada foi a Hyperledger Fabric 1.0, uma solução DLT de categoria empresarial, de código aberto. Esta é a mesma solução adotada pela IBM e Oracle, entre outras, conferindo ao Serpro a possibilidade de integrar nós criados em seu serviço de Blockchain com nós de redes construídas por estas outras empresas.

Outra iniciativa inovadora impulsionada pelo Serpro foi o desenvolvimento de tecnologia para permitir a oferta do serviço de certificado digital em nuvem. Essa nova modalidade de certificado digital, que foi normatizada na ICP-Brasil em novembro de 2017, permitirá obter o mesmo nível de segurança dos certificados armazenados em *token* criptográfico, porém sem a necessidade dos mesmos. As chaves ficarão armazenadas em nuvem e a autorização de uso será feita via dispositivos móveis, como smartphones e tablets. A tecnologia virou produto e está sendo comercializada.

⁶Livro-Caixa é um conceito de contabilidade que registra uma transação. A tecnologia de Blockchain é uma forma de construir blocos de transações que são replicadas em uma rede. A replicação massiva garante a fidelidade dos dados, já que é virtualmente inviável fraudar todos os nós de uma rede blockchain.

10. Responsabilidade social

A seguir são apresentadas as principais ações e resultados do Serpro no âmbito da Responsabilidade Social durante o ano de 2017.

Menina de TI

O projeto Menina de TI foi criado, em 2015, para estimular o conhecimento de adolescentes meninas sobre as carreiras do mercado de TI, o aumento do número de meninas que ingressam em cursos e faculdades de TI e a entrada de um número crescente de mulheres no mercado de tecnologia. A primeira turma foi executada no Serpro em junho de 2016. As meninas adolescentes matriculadas no Ensino Médio e Ensino Técnico e mulheres matriculadas em curso de Educação de Jovens e Adultos (EJA) são o público-alvo desse projeto, que está alinhado às políticas governamentais de inclusão de Gênero e Raça. O Serpro atualizou o projeto no ano de 2017 e iniciou uma negociação para parceria com o Governo do Distrito Federal e a Secretaria de Políticas para Mulheres a fim de implementar o projeto com esses órgãos a partir de 2018.

Telecentros

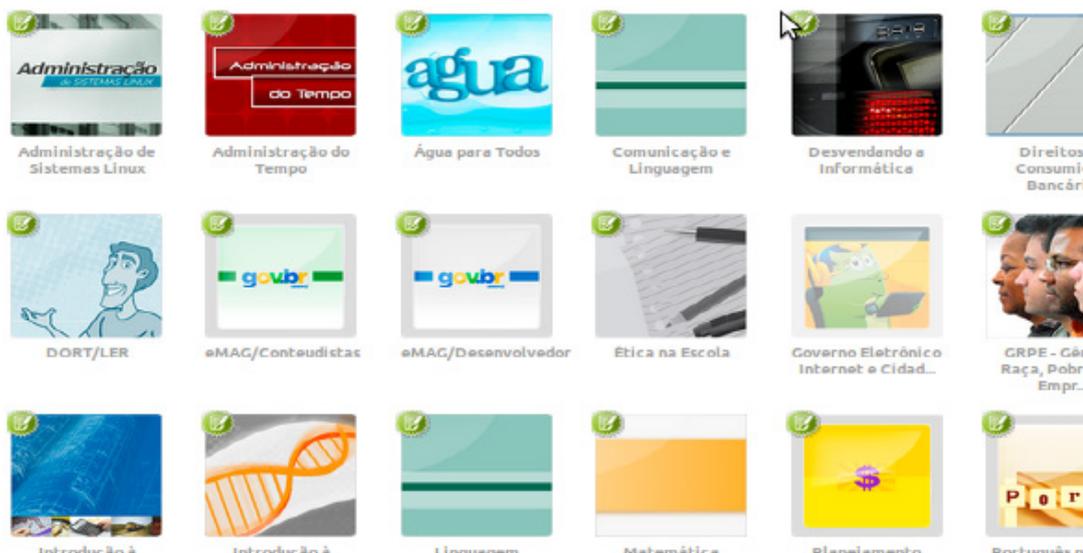
Espaço destinado a fornecer acesso à informação para que os cidadãos possam participar de políticas e programas informatizados de Governo, como o Portal do Empreendedor, ProUni, Enem, Minha Casa Minha Vida, entre outros. Em 2017 o Serpro doou 67 equipamentos, atingindo a marca de 602 telecentros distribuídos em 10 estados da Federação. A quantidade de bens disponíveis para doação aos Telecentros diminuiu em 2017 em virtude da Lei 13.019/2014, que tornou obrigatório a chamada pública para doações à Sociedade Civil.

Espaço Serpro Cidadão

Espaço nas dependências das regionais, que disponibiliza à sociedade computadores conectados à Internet e locais de estudo, com utilização orientada e supervisionada por monitores. Em 2017, esse espaço contabilizou mais de 38 mil acessos.

Escola Serpro de Inclusão Digital

O ambiente virtual de aprendizagem foi desenvolvido em 2011 para oferecer cursos gratuitos a qualquer cidadão com acesso à Internet. A figura abaixo ilustra os cursos oferecidos.



Há cinco anos a quantidade de alunos cadastrados cresce acima de 10% ao ano. Em 2017, havia 20.407 alunos cadastrados, 15% a mais que 2016.

Ações corporativas

O Serpro conduziu inúmeras ações corporativas de responsabilidade social em 2017, dentre elas:

Descarte de resíduos eletroeletrônicos

O Serpro desenvolveu, em 2017, uma campanha de incentivo ao descarte consciente, fazendo com que a sede e regionais hospedassem postos de recolhimento dos programas municipais de descarte responsável. Esse resíduo é encaminhado a um processamento especializado. Em 2017, foram recolhidos duas toneladas de lixo.

Recolhimento de pilhas

A sede do Serpro e a regional Brasília mantêm coleta permanente deste material. As pilhas são encaminhadas periodicamente ao Ministério do Meio Ambiente, para descarte ambientalmente correto. Em 2017, foram recolhidas 5.854 unidades.

Papa-Cartão

O Serpro em Brasília (sede e regional), colocou à disposição dos empregados o equipamento Papa-Cartão, uma parceria com a Câmara dos Deputados. No total, essas duas unidades trituraram mais de 5.500 cartões, posteriormente encaminhados para reciclagem.

Campanha 1 Copo por Dia

A meta dessa campanha era reduzir o consumo de copos plásticos por meio da conscientização dos empregados. Entre julho e agosto de 2017, a campanha obteve uma redução de 42% na quantidade de copos consumidos, reduzindo-se de cerca de 475 mil copos em junho de 2017 para, aproximadamente, 273 mil copos em agosto.

Agradecimentos

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

Administradores

Conselho de Administração

PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO: Nerylson Lima da Silva

Nina Maria Arcela

Iêda Aparecida de Moura Cagni

Igor Montezuma Sales Farias

Maria da Glória Guimarães dos Santos

Marcelo Daniel Pagotti

Diretoria-Executiva

DIRETORA-PRESIDENTE: Maria da Glória Guimarães dos Santos

DIRETOR DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES: André de Cesero

DIRETOR DE OPERAÇÕES: Iran Martins Porto Júnior

DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO: Antônio de Pádua Ferreira Passos

DIRETORA DE GOVERNANÇA E GESTÃO: Izabel Cristina da Costa Freitas

DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO: Antonio Luiz Fuschino



MINISTÉRIO DA
FAZENDA

