

Relatório de Gestão

Relato Integrado - 2018



Sumário

1. Visão geral organizacional e ambiente externo		5
2. Governança corporativa		16
3. Gestão de riscos e controles internos		32
4. Resultados da gestão		35
5. Alocação de recursos e áreas especiais de gestão		41
6. Demonstrações contábeis		66
7. Outras informações Relevantes		111
Apêndice		114

Mensagem do Dirigente

O Serpro manteve em 2018 o foco estratégico na recuperação econômico-financeira. A partir do esforço da alta liderança e de todo o corpo funcional, a instituição evoluiu de um prejuízo de R\$ 355 milhões, em 2015, para um lucro líquido de R\$ 459,7 milhões, em 2018, após um lucro de R\$ 123 milhões, em 2017. Essa recuperação ocorreu sem deixar de lado a premissa de racionalização das despesas. De 2016 a 2018, houve uma redução de 17% nas despesas operacionais, em valores absolutos.

Além disso, a empresa ampliou o número de soluções e de clientes nas três linhas de negócio – Serviços de Informação, Serviços em Nuvem e Serviços sob Medida. Assim, a proporção de clientes não pertencentes ao Orçamento Geral da União - OGU passou de 3,60% do faturamento total da empresa, em 2016, para 12,49%, em 2018.

A atual gestão acredita que esses resultados possibilitam o caminho para novas transformações, que permitirão à empresa acompanhar a evolução do mundo digital e manter-se relevante.

Esse caminho foi e será árduo. Na dimensão Governança, o Serpro preparou-se nos últimos três anos para tratar e evitar riscos de conformidade, pois implementou as recomendações do Código das Melhores Práticas do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa - IBGC, as determinações das Resoluções da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União - CGPAR, e atende hoje o arcabouço legal que direciona a atuação de empresas públicas.

A implementação dessas práticas permitiu, inclusive, que o Serpro alcançasse, em 2018: o nível máximo do IG-Sest (Indicador de Governança da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais), sendo, até o momento, a única empresa de tecnologia da informação com esse nível de avaliação; o nível “Aprimorado”, maior faixa de classificação do iGG-TCU (Índice Integrado de Governança e Gestão Públicas do Tribunal de Contas da União); e um prêmio, no IV Concurso de Boas Práticas na Gestão da Ética, ao Sistema Eletrônico de Ciência e Aceite do Código de Ética, voltado aos empregados e empregadas.

Na dimensão Pessoas, vale frisar que um dos destaques de 2018 foi a forte participação do corpo funcional, ao longo do ano, no planejamento estratégico da empresa. O formato colaborativo, além de potencializar o comprometimento das pessoas, é primordial para a melhoria nas entregas aos clientes e à sociedade, atendida por esses clientes.

A comprovação do avanço veio com o aumento da satisfação dos clientes, que nos últimos quatro anos apresentou um crescimento de 20 pontos percentuais, crescendo de 52%, em 2014, para 72%, em 2018, em que pese uma pequena redução de dois pontos per-

centuais de 2017 para 2018. Além disso, tivemos o reconhecimento de 91% dos clientes sobre o critério segurança, e aumento do critério qualidade, passando de 71% em 2017 para 77% em 2018.

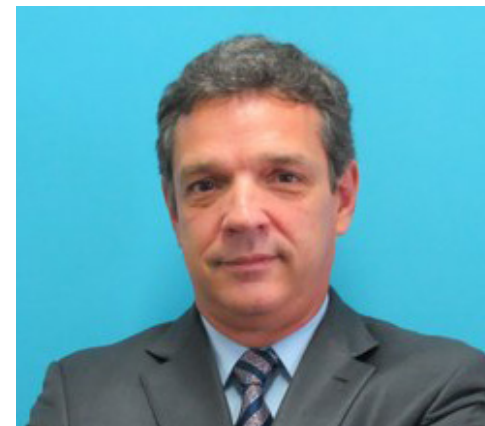
Sabemos que ainda há muito a fazer, a entregar, a aperfeiçoar. O caminho da inovação é longo e contínuo. Mas, no percurso trilhado em 2018, não podemos deixar de citar algumas das soluções Serpro que facilitaram a rotina de milhões de cidadãos brasileiros. Um exemplo foi o conhecido preenchimento e envio da Declaração de Imposto de Renda da Pessoa Física, um processo que continua a atrair a atenção de outros países por sua constância e alto nível de qualidade. Houve inovações festejadas pelos clientes e reconhecidas como casos de sucesso: a Carteira Digital de Trânsito - CDT, dispositivo que permitiu ter disponíveis no celular tanto a CNH quanto o documento do Veículo - CRVL; o NeoID, o primeiro certificado digital, do país, que não necessita de dispositivo físico; o inovador uso de biometria facial no DataValid; e a integração do SNE com o Radar, sistemas que viabilizaram a gestão de notificações de infrações de trânsito, em várias prefeituras e Estados.

Houve ainda o lançamento da DPI, uma declaração padronizada de ISS; a renovação do Sistema de Gestão de Convênios e Contratos de Repasse - Siconv, disponível na plataforma rebatizada de +Brasil; a disponibilização do aplicativo do Tesouro Direto; a liberação de novas funcionalidades no Sigepe Mobile; a criação do PERT/MEI, um sistema ágil para pagamento de dívidas com desconto, dedicado aos micro e pequenos empreendedores e a divulgação do DCTF Web, programa que facilita a declaração de débitos e créditos para a sociedade.

O Serpro, com 54 anos de expertise, ainda tem muito a oferecer. Sabemos que, para isso, há enormes desafios a serem enfrentados. Temos que evoluir na prestação de serviços destinados às políticas públicas e ao cidadão brasileiro, melhorando a experiência do usuário.

Assim, acredito que será fundamental fortalecer o Serpro, para que seja capaz de prover serviços digitais inovadores; prestar serviços com mais rapidez e agilidade; ser um referencial em experiência do usuário; aumentar a participação no setor privado e a sua competitividade e ampliar o tratamento de dados como matéria-prima, sempre comprometido com a privacidade, o sigilo e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, que entrará em vigor em agosto de 2020.

Preparados ao longo de 2018 e entusiasmados em 2019 para buscar o sucesso empresarial, apoiando nossos parceiros internos e externos, bem como a Dataprev e a Secretaria de Gestão, Desburocratização e Governo Digital do Ministério da Economia, à qual o Serpro está vinculada. Essa é a expectativa, o compromisso de todos nós gestores e empregados que atuamos nesta empresa pública que tem a missão expressa de “conectar governo e sociedade por meio de soluções digitais”.



Caio Mário Paes de Andrade
Diretor-Presidente

1 Visão geral organizacional e ambiente externo

O Serpro

O **Serviço Federal de Processamento de Dados - Serpro** é uma empresa pública, vinculada ao Ministério da Fazenda¹, criada pela Lei nº 4.516, de 1º de dezembro de 1964, atualmente regida pela Lei nº 5.615 de 13 de outubro de 1970. O Serpro é uma das maiores empresas públicas de tecnologia da informação do mundo, que inova e oferece soluções de alto valor agregado ao governo, aos demais clientes e à sociedade. Há mais de 50 anos a empresa desenvolve soluções que apoiam a consecução de políticas públicas de responsabilidade de seus clientes, conectando governo e sociedade.

Com uma infraestrutura de rede presente em todo o território nacional, os empregados se dedicam a atender mais de 3 mil clientes, entre órgãos e entidades da administração pública e privada.



Nossa Missão

Conectar governo e sociedade com soluções digitais

Nossa Visão

Ser líder em soluções digitais para governo e sociedade

Nossos valores



Segurança: soluções íntegras e confiáveis



Excelência: conhecimento do negócio para entrega de soluções de qualidade



Responsividade: entregas com agilidade



Proatividade: antecipação de soluções



Responsabilidade: com as informações e soluções estratégicas para o Brasil



Orgulho: uma empresa que pratica os princípios da ética e da integridade

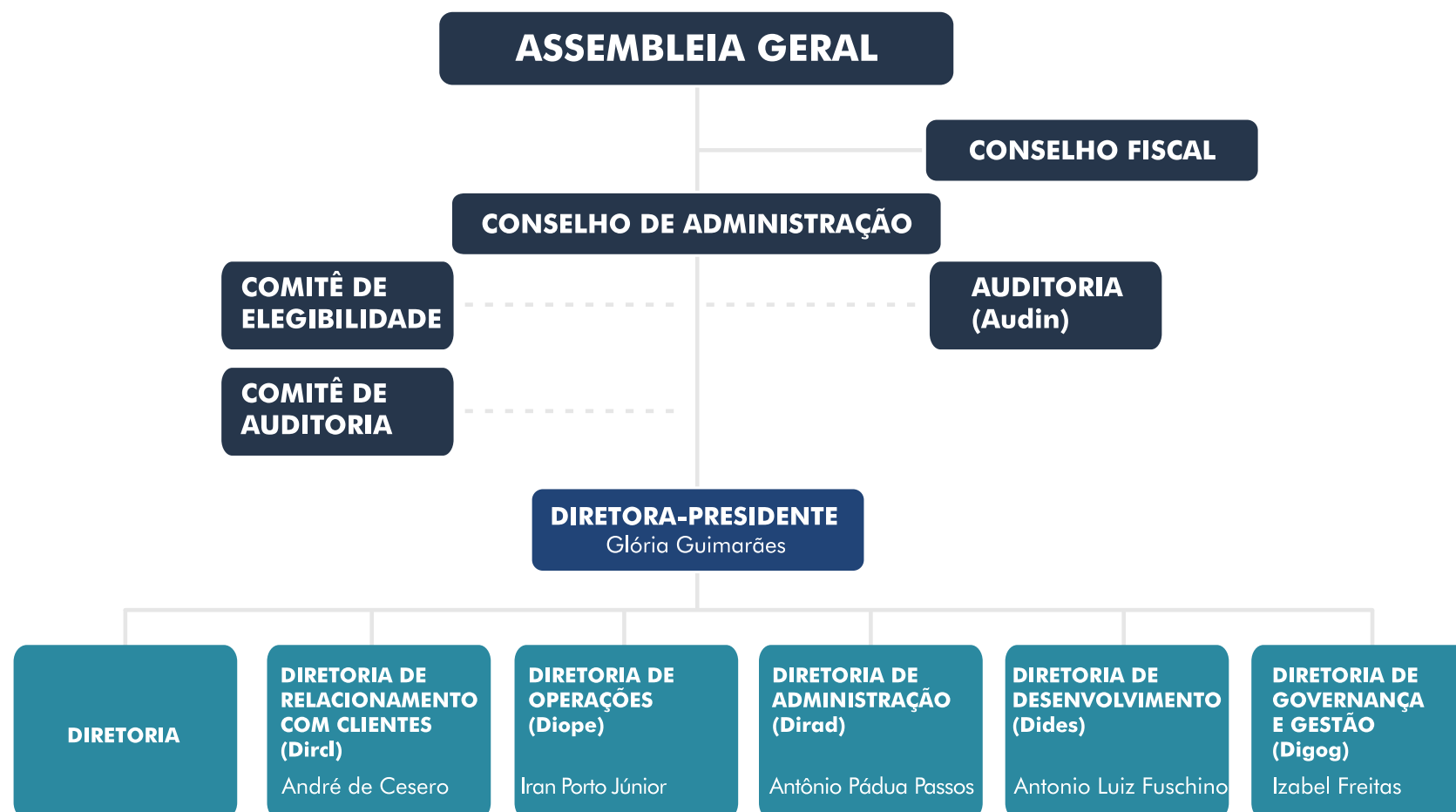
Declaração Estratégica

- 1 Garantir **soluções digitais sob medida** que viabilizem serviços estratégicos que apoiam as políticas públicas do Estado;
- 2 Alcançar a **sustentabilidade econômico-financeira** por meio da ampliação da carteira de clientes não dependentes do Orçamento Geral da União - OGU e de negócios baseados em informação, bem como pela **gestão eficiente dos custos**;
- 3 Direcionar os **investimentos** para impulsionar a inovação em soluções digitais e entregar qualidade e segurança aos clientes, como também para automatizar processos empresariais;
- 4 Desenvolver **competências estratégicas** que assegurem a competitividade; e
- 5 Direcionar as ações de gestão empresarial visando a **excelência em governança corporativa**.

¹ A Medida Provisória nº 870, de 1º de janeiro de 2019, criou o Ministério da Economia. O novo Ministério é integrado pelos Ministérios da Fazenda, do Planejamento e da Indústria, Comércio Exterior e Serviços, além de absorver boa parte das funções do Ministério do Trabalho. Com isso, o Serviço Federal de Processamento de Dados – Serpro passou a integrar o referido Ministério.

Estrutura Organizacional

A estrutura organizacional do Serpro é orientada pela legislação em vigor e pelas determinações regulatórias das empresas estatais, tais como a Lei nº 13.303/2016, o Decreto nº 8.945/2016 e as Resoluções da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União - CGPAR, além de recomendações dos Órgão de Controle e da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais-SEST.



Perfil dos Administradores

Conselho de Administração



Nerylson Lima da Silva

Presidente do Conselho de Administração
Representante do Ministério da Fazenda

Bacharel em Economia pela União Educacional de Brasília - UNEB, com mestrado em Orçamento e Gestão (Universidade de Brasília - UnB) e MBA em Controladoria e Finanças (Universidade Católica de Brasília-UCB). Atualmente é subsecretário adjunto de Planejamento, Orçamento e Administração do Ministério da Fazenda. Foi diretor Adjunto e de Administração na Escola de Administração Fazendária - ESAF, no período de 2011 a 2014. Na Secretaria do Tesouro Nacional, atuou como Gerente de Execução Orçamentária e Financeira (2008 a 2011). Foi também Gerente de Recursos Externos na Agência Nacional de Águas (2003 a 2007) e Consultor da Unesco (2001 a 2003).



Nina Maria Arcela

Conselheira de Administração
Representante do Ministério da Fazenda

Formada em Economia pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro - PUC/RJ, com pós-graduação em Finanças e Mercado de Capitais pela Fundação Getúlio Vargas. Concluiu especialização em Economia, na George Washington University - Institute of Brazilian Issues, e mestrado em Relações Internacionais, na Universidade de Brasília - UnB. Desde 2011, é assessora da Secretaria-Executiva do Ministério da Fazenda para assuntos relacionados às empresas vinculadas à Pasta. Entre 1994 e 2011, na Secretaria do Tesouro Nacional, exerceu as funções de Gerente de Responsabilidades Financeiras, de Coordenadora-Geral de Responsabilidades Financeiras e Haveres Mobiliários e de Coordenadora-Geral de Participações Societárias. De 1995 até o presente, tem atuado ininterruptamente como conselheira fiscal representante do Tesouro Nacional e do Ministério da Fazenda em diversas entidades, como empresas públicas, sociedades de economia mista e instituições sem fins lucrativos.



André dos Santos Gianini

Conselheiro de Administração
Representante dos empregados

Bacharel em Sistemas de Informação na Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro - UNIRIO. Bacharel em Direito pela Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ. Pós-graduando em Administração de Empresas na Fundação Getúlio Vargas - FGV. Advogado inscrito na OAB-RJ. Mais de 15 anos de experiência na área de Tecnologia da Informação. Desde setembro de 2005 atuando como Analista de Sistemas concursado do Serpro, atualmente trabalhando com *Data Warehouse*, *Business Intelligence* e *Big Data*.



Evandro Barreira Milet

Conselheiro de Administração Independente

Bacharel em Matemática pela UnB, Mestre em Informática pela PUC/RJ, Pós graduado em Administração Pública pela FGV/RJ. Foi Superintendente de Desenvolvimento no Serpro, Diretor da Finep, Presidente da Dataprev, Presidente da empresa de consultoria em Gestão MCG Qualidade, Presidente da Companhia de Desenvolvimento de Vitória, Diretor Técnico do Sebrae/ES. Conselheiro de Administração certificado pelo IBGC. Atualmente, é Conselheiro de Administração do Banestes, do Ibef/ES, consultor, palestrante e articulista em jornal e rádio nos temas de inovação e estratégia. Autor do livro Qualidade em Serviços (Ediouro).



Iêda Aparecida de Moura Cagni

Conselheira de Administração
Representante do Ministério da Fazenda

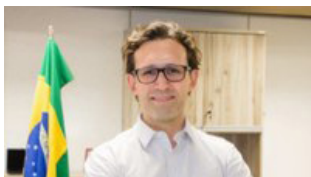
Bacharel em Direito pela Faculdade de Direito de Anápolis - FADA, pós-graduada em Administração Pública (Fundação Getúlio Vargas) e em Direito Público (Faculdade Processus). É procuradora da Fazenda Nacional, ocupando atualmente a função de diretora de Gestão Corporativa da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional - PGFN. Na PGFN, foi também coordenadora-geral de Administração. Atuou, ainda, nos conselhos fiscais da BB Gestão de Recursos - Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A (BB DTVM), controlada pelo Banco do Brasil, e da Valec-Engenharia, Construções e Ferrovia.



Ivanyra Maura de Medeiros Correia

Conselheira de Administração Independente

Bacharel em Engenharia de Produção pela Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ, com MBA pela The Wharton School (University of Pennsylvania). Possui experiência superior a 25 anos como executiva, tendo sido junto à Superintendência de Seguros Privados - SUSEP, conselheira de administração da Zurich Resseguradora e Diretora estatutária da Zurich Minas Brasil Seguros, Zurich Brasil Capitalização e Zurich Previdência, empresas pertencentes ao Grupo suíço Zurich Seguros. Foi diretora administrativa financeira, para América Latina e Ásia, da Penske Logistics, pertencente ao grupo americano General Electric - GE; diretora administrativa e financeira da subsidiária brasileira do Grupo francês Fnac; Gerente Geral de Finanças do Grupo Votorantim; Superintendente América Latina do Grupo mexicano Amanco e vice-presidente América Latina para o banco americano Bank of America.



Luis Felipe Salin Monteiro

Conselheiro de Administração
Representante do Ministério do Planejamento,
Desenvolvimento e Gestão

Mestre em gestão de tecnologia da informação pela Universidade Católica de Brasília e pela Fundação Getúlio Vargas, tem formação em Ciência da Computação pela Universidade Federal de Santa Maria. Servidor da carreira de Analista de Planejamento e Orçamento, é atualmente Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação. Anteriormente, como Diretor de Modernização, iniciou o movimento de inovação no setor público, com a criação da Rede InovaGov. Também no governo, dirigiu o Departamento de Sistemas de Gestão de Pessoas e coordenou a TI do Ministério das Comunicações, sempre atuando em projetos de modernização e de tecnologia da informação.

Diretoria Executiva

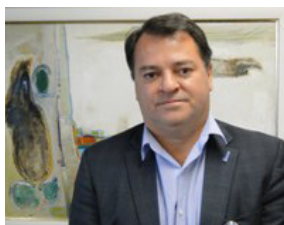
Diretora-Presidente



Glória Guimarães

Graduada como Tecnóloga em Processamento de Dados, com MBA em Gestão Estratégica de Sistemas de Informação pela Fundação Getúlio Vargas. Diretora-Presidente do Serpro. Desenvolveu carreira na Tecnologia do Banco do Brasil, onde foi diretora, sendo ainda diretora de Tecnologia e Operações da Aliança do Brasil Seguros, diretora de TI da BBTurismo, secretária de Logística e Tecnologia da Informação no Ministério do Planejamento, vice-presidente de Operações dos Correios, diretora-superintendente do Serpro e diretora da Agência Brasileira Gestora de Fundos Garantidores e Garantias S.A. - ABGF.

Diretor de Relacionamento com Clientes – DIRCL



André de Cesero

Formado em computação pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos (Unisinos) do Rio Grande do Sul, no ano de 1986, e pós-graduado em Tecnologia da Informação pela Universidade Federal de Pernambuco - UFPE, ingressou no Serpro/Porto Alegre, em janeiro de 1984, realizando trabalhos como analista de sistemas em projetos para clientes. Foi ainda consultor em Engenharia da Informação para a Secretaria do Estado da Bahia e para o Centro de Informática da Câmara dos Deputados. Atuou como chefe de equipe no Polo de Desenvolvimento do Serpro, em Porto Alegre/RS, de 1996 a 2005, quando assumiu a Superintendência de Relacionamento com o Cliente - Administração Tributária, em outubro de 2005. Em 2008, a Superintendência incorporou as atividades da Superintendência de Comércio Exterior. Em maio de 2016, foi nomeado para o cargo de diretor de Relacionamento de Clientes do Serpro.

Diretor de Operações – DIOPE



Iran Martins Porto Júnior

Bacharel em Ciência da Computação pela Universidade Católica de Brasília, possui pós-graduação em projetos pela Fundação Getúlio Vargas e certificação PMP pelo PMI. Ingressou no Serpro em 1997, na área de desenvolvimento do Sistema de Administração de Pessoal do Governo Federal - Siape e, no período de 1998 a 2003, chefiou a equipe de desenvolvimento desse sistema. Em 2004, passou a coordenar o projeto de implantação da metodologia corporativa de gestão de projetos. De 2005 até março de 2008, atuou como Coordenador do Escritório Estratégico de Projetos do Serpro e como professor da disciplina de Gestão de Projetos da Escola de Administração Fazendária - Esaf, nas turmas de desenvolvimento gerencial da Secretaria do Tesouro Nacional. Em 2008, assumiu a Superintendência de Relacionamento com Clientes - Planejamento, Orçamento e Gestão - Sunmp do Serpro. Em maio de 2016, foi nomeado para o cargo de diretor de Operações do Serpro.

Diretor de Administração – DIRAD



Antônio de Pádua Ferreira Passos

Graduado em Ciências Contábeis pela Universidade do Distrito Federal, com especialização em Teoria Econômica Aplicada ao Setor Público, pela George Washington University (EUA) e com cursos de Gestão da Dívida Pública e Gestão de Projetos, ambos pela ESAF, tendo participado ainda do Programa de Gestão Avançada da Amana-Key - APG-Middle. Iniciou sua carreira pública como analista do Banco Central do Brasil - Bacen, posteriormente cedido à Secretaria do Tesouro Nacional - STN, onde exerceu diversos cargos de chefia, nas áreas de negociação de empréstimos e financiamentos, gerenciamento de projetos e dívida pública federal, participando, como representante da STN, da equipe de negociação da dívida externa brasileira, chefiada pelo ministro Pedro Malan. Atuou, ainda, como subsecretário da Dívida Pública interino de agosto de 2015 a fevereiro de 2016. Representante do Tesouro Nacional como conselheiro fiscal em diversas empresas, tais como Bndespar, Eletrobras, Furnas, Chesf, Liquegás e Taesa. Agraciado com a Medalha Almirante Tamandaré pela Marinha do Brasil e com o Certificado de Reconhecimento pelo Banco Mundial.

Diretor de Desenvolvimento – DIDES



Antonio Luiz Fuschino

Antônio Luiz Fuschino é administrador por formação, possui MBA em Administração Estratégica de Sistemas de Informação pela Fundação Getúlio Vargas - FGV e MBA e Gestão Avançada de Negócios pela Universidade de São Paulo - USP. Durante 29 anos atuou no Banco do Brasil, na diretoria de Tecnologia da empresa. Por quatro anos, foi vice-presidente de Tecnologia e Infraestrutura dos Correios.

Diretora de Governança e Gestão – DIGOG



Izabel Cristina da Costa Freitas

Graduada em Arquitetura, mestre em Administração pela Universidade de Brasília - UnB, especialista em Administração Pública pela FGV e pós-graduada em Controladoria pela USP/Fipecafi. Construiu sua carreira profissional no Banco do Brasil e empresas do conglomerado, sendo os últimos cargos como gerente-geral de operações e tecnologia na BB Seguros e de gerente executiva na BBTS.

Ambiente Externo

A atividade econômica brasileira, em 2018, apresentou inflação controlada e resultados positivos do setor externo, ainda que as dificuldades no campo fiscal tenham persistido. O déficit primário situou-se na faixa de R\$ 120,22 bilhões, menor que a meta de R\$ 159 bilhões.

A conjuntura observada no campo fiscal afetou consideravelmente o Serpro, cuja fonte de recursos advém, sobretudo, de empresas que participam do Orçamento Geral da União – OGU. A fim de reduzir a dependência desse setor, a empresa tem adotado uma estratégia voltada à diversificação da carteira de clientes e à geração de novos negócios, que fecharam o ano correspondendo a 12,49% da Receita Bruta Total de Serviços. Esse fato, somado à redução de custos e despesas, foi determinante para o resultado empresarial alcançado no exercício de 2018.

Para 2019, devemos observar as dificuldades ainda presentes no espectro fiscal, reforçando a busca de alternativas de receita, bem como a política de redução de despesas, seja por meio de novos serviços, seja buscando clientes e usuários para as soluções desenvolvidas pela empresa.

É oportuno considerar também a reforma administrativa que vai afetar a maior parte dos clientes do Serpro, e que pode gerar dificuldades nas rotinas de trabalho, com efeitos negativos nos processos de prestação dos serviços, faturamento e recebimento.

O Serpro atuará preventivamente para mitigar possíveis efeitos negativos deste cenário, mantendo os esforços de redução de despesas, ampliando a busca alternativa de receitas e a busca por parcerias com os clientes e empresas do setor privado.

Cadeia de Valor

Com foco no cliente, a empresa está sempre se aprimorando e inovando, para enfrentar os desafios externos e internos. Para isso, conta com recursos, processos de trabalho, produtos ou serviços ofertados, que são a chave para a sustentabilidade da empresa e que a levam a ser uma das maiores empresas públicas de tecnologia da informação do mundo, oferecendo soluções inovadoras e de alto valor agregado ao governo, aos demais clientes e à sociedade.

A Cadeia de Valor do Serpro é composta por macroprocessos e processos agrupados em finalísticos e viabilizadores. A Cadeia demonstra uma visão de como são organizados, inter-relacionados e agrupados os macroprocessos e processos da empresa, para cumprir sua missão e entregar valor aos clientes, governo e sociedade.

Cadeia de Valor do Serpro

Finalísticos

São conjuntos de processos que representam a essência da empresa, associados às atividades-fim da empresa ou diretamente envolvidos no atendimento às necessidades de seus clientes.



Viabilizadores

São conjuntos de processos essenciais para a gestão efetiva da empresa, necessários para assegurar que a empresa opere de acordo com seus objetivos e metas de desempenho. Contribuem com os processos finalísticos na obtenção de sucesso junto aos clientes e são responsáveis por garantir os recursos necessários.



Fonte: Portal da Intranet Serpro - Processos

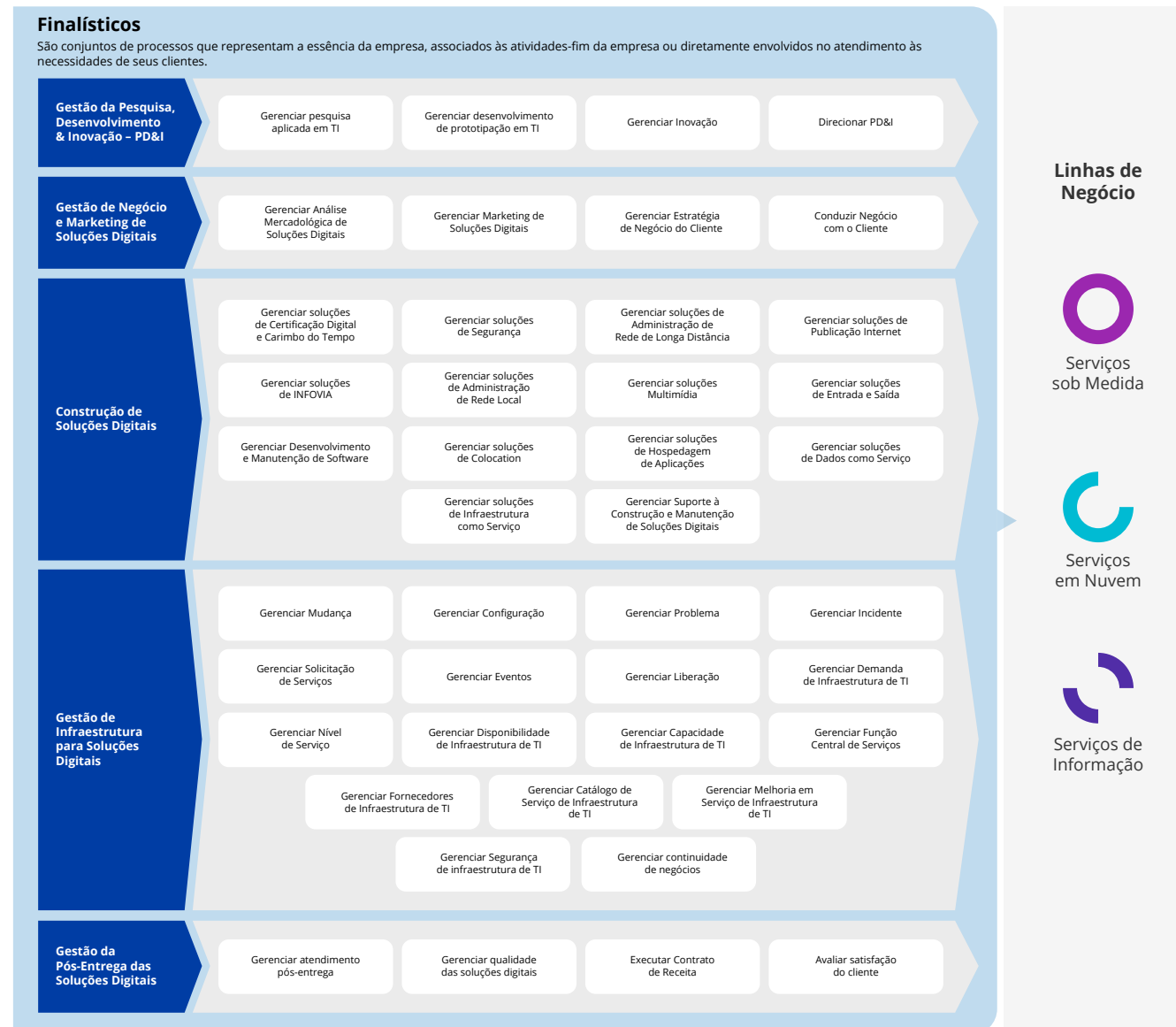
Acesse a Cadeia de Valor do Serpro



Processos Finalísticos

Os processos finalísticos têm uma relação direta com as **linhas de negócios**, pois buscam entender e atender as necessidades dos clientes, permitindo aprimorar as soluções existentes e a criação de novas soluções, para acompanhar o ritmo de transformação da sociedade.

Processos Finalísticos da Cadeia de Valor do Serpro.



Fonte: Portal da Intranet Serpro - Processos

Linhas de Negócios

O Serpro segmenta seus produtos em três linhas de negócio: **Serviços sob Medida**, **Serviços de Informação** e **Serviços em Nuvem**. Considerando essas três linhas, o ano de 2018 foi finalizado com um faturamento de R\$ 3,28 bilhões, um crescimento de 11,99% de faturamento em relação ao exercício de 2017, superando a meta empresarial em 4,86%.

Destaca-se o aumento do faturamento de clientes não dependentes do Orçamento Geral da União – OGU, que passou de 4,60% em 2017, para 12,49% do faturamento total em 2018.



Esta linha de negócio congrega a maioria dos serviços tradicionais e mais conhecidos da empresa, como Imposto sobre a Renda da Pessoa Física - IRPF, o Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal - SIAFI e o Sistema Integrado de Comércio Exterior - Siscomex, atendendo grandes clientes como Receita Federal do Brasil, Secretaria do Tesouro Nacional, Denatran e Polícia Federal, por exemplo.

Caracteriza-se pela oferta de atendimento altamente personalizado e soluções sob medida, em geral dependentes de projetos de desenvolvimento e ou de infraestrutura, produção continuada e exclusividade para determinados clientes.

Esses serviços são prestados preponderantemente ao setor público, requerem o conhecimento acumulado em décadas de construção de sistemas estruturantes e na prestação de serviços de alta complexidade.



Trata-se de uma linha voltada para o setor público, reunindo produtos e serviços padronizados ou com baixo grau de personalização, focados na disponibilização de recursos tecnológicos para comercialização em massa. Compõem esta linha as seguintes modalidades:

Infraestrutura como serviço

Recursos computacionais, complementados por capacidades de armazenamento e rede, são hospedados pelo Serpro e oferecidos aos clientes sob demanda.

Software como serviço

O Serpro disponibiliza softwares específicos e se responsabiliza por toda a estrutura necessária (servidores, conectividades, segurança) e cuja comercialização pode seguir modelo tradicional de faturamento pelo uso ou pela disponibilização de assinaturas.

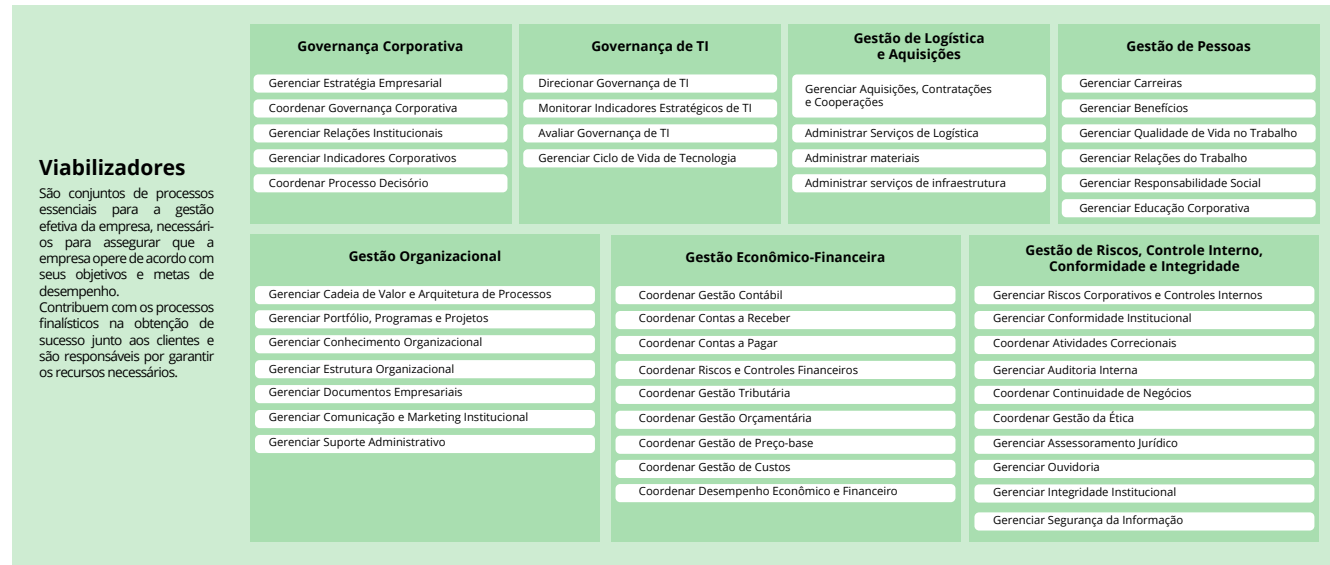


Linha de serviço voltada para todos os segmentos de mercado. Abriga serviços, tecnologias e produtos relacionados à aquisição, ao tratamento, ao armazenamento, à análise, à disponibilização e à comunicação de informações de governo, derivadas das bases de dados do governo hospedadas no Serpro, como o DataValid, o Dados como Serviço - DaaS e os APIs Serpro: API Consulta CNPJ, API Consulta CPF, API Consulta NF-e e API Integra SIAFI.

Processos Viabilizadores

Os processos viabilizadores são essenciais para a gestão da empresa, necessários para assegurar que esta opere de acordo com seus objetivos e metas de desempenho. Contribuem fundamentalmente com os processos finalísticos na obtenção de sucesso junto aos clientes e são responsáveis por garantir os recursos necessários, estruturados na cadeia de valor.

Processos Viabilizadores da Cadeia de Valor do Serpro



Fonte: Portal da Intranet Serpro - Processos

O gerenciamento da Cadeia de Valor está relacionado ao macroprocesso viabilizador denominado Gestão Organizacional que agrega outros processos fundamentais para a empresa, tendo por finalidade conduzir pessoas e processos de forma eficaz, promover melhorias contínuas, criar um ambiente colaborativo e organizado, capaz de proporcionar o autodesenvolvimento e, consequentemente, bons resultados para a empresa.

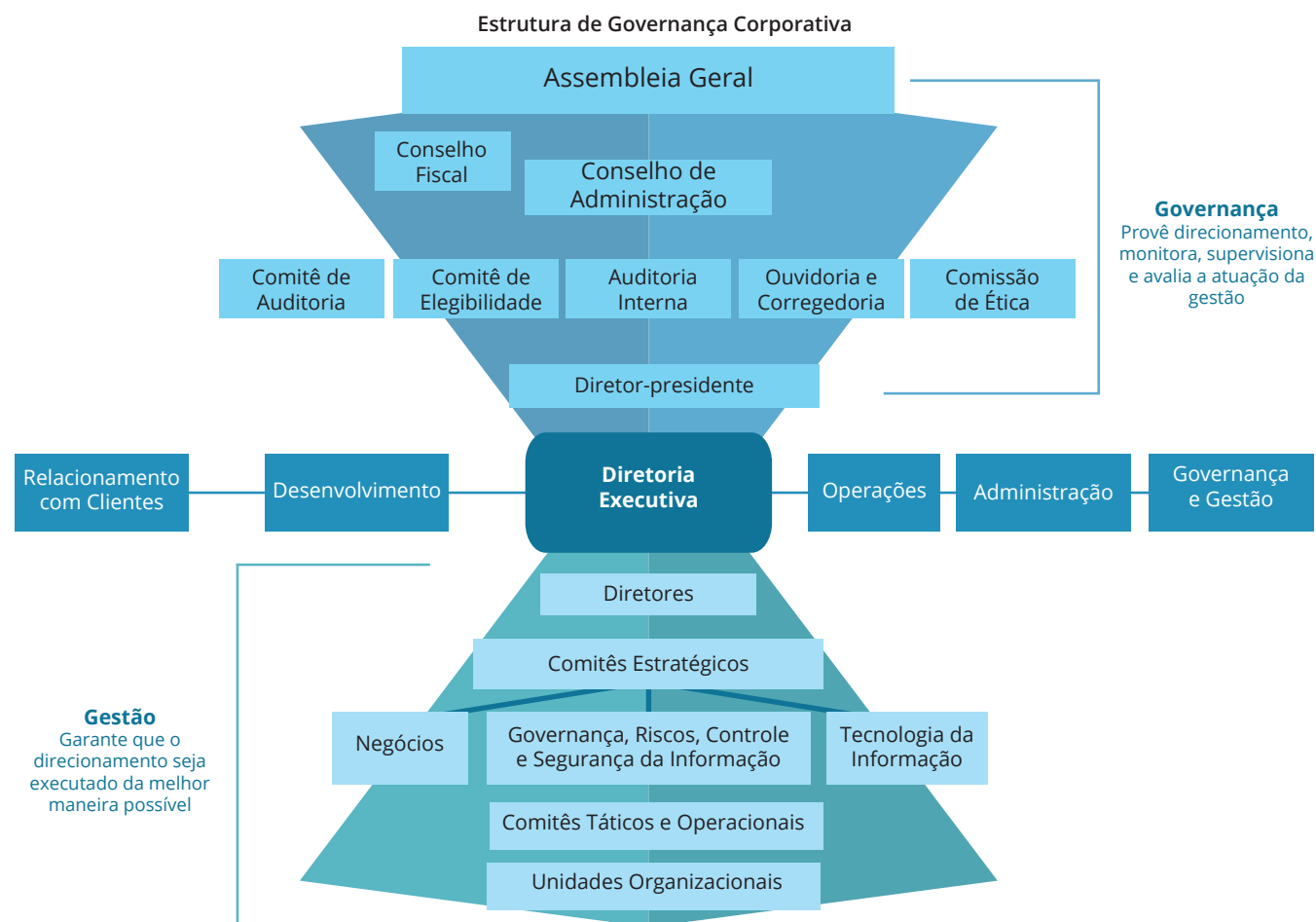
2 Governança corporativa

O modelo de Governança Corporativa do Serpro está organizado por meio da Estrutura e da Arquitetura de Governança Corporativa. Esse modelo viabiliza a aplicação de boas práticas de governança, seguindo os princípios de legitimidade, equidade, responsabilidade, eficiência, probidade, transparência e *accountability*, com foco no alcance da estratégia empresarial e aprimoramento da relação com as partes interessadas para preservar e otimizar o valor da organização.

Estrutura de Governança Corporativa

A estrutura de governança corporativa do Serpro destaca o elo da Diretoria Executiva com as instâncias de governança e de gestão a fim de otimizar o desempenho da empresa e o relacionamento com as partes interessadas.

A **governança** direciona, monitora e avalia a atuação da gestão com foco no atendimento da estratégia empresarial e das expectativas das partes interessadas, enquanto a gestão é responsável pela administração dos recursos de forma a realizar a estratégia e os processos empresariais.



Fonte: Referencial de Governança Corporativa - Serpro

A estrutura de governança e gestão do Serpro é composta pelos seguintes órgãos:

Assembleia Geral

Órgão máximo da empresa. A Assembleia Geral do Serpro, criada a partir do Decreto nº 8.945/2016, é convocada e instalada nos termos da Lei nº 6.404/1976 e do Estatuto Social e tem poderes para deliberar sobre todos os negócios relativos ao objeto da empresa em nome do acionista.

Conselho de Administração

Órgão colegiado de administração superior do Serpro, formado por sete membros, eleitos pela Assembleia Geral, sendo cinco indicados pelo Ministério da Fazenda², dos quais dois deles são independentes, um membro indicado pelo Ministério do Planejamento³ e um membro representante dos empregados do Serpro.

Conselho Fiscal

Órgão de caráter permanente. O Conselho Fiscal é um órgão fiscalizador e independente, que busca, por meio dos princípios da transparência, equidade e prestação de contas, contribuir para o melhor desempenho da empresa. É composto por três membros efetivos e igual número de suplentes, indicados pelo Ministro da Fazenda e eleitos pela Assembleia Geral, sendo um deles representante do Tesouro Nacional.

Diretoria Executiva

Órgão colegiado responsável pelo exercício das atribuições decisórias concernentes às finalidades do Serpro, de forma colegiada ou individual. É composta por sete membros indicados pelo Ministro de Estado da Economia e eleitos pelo Conselho de Administração: um Diretor-Presidente e seis Diretores, sendo que, pelo menos dois são escolhidos entre os empregados do Serpro.

Auditoria Interna

Vinculada ao Conselho de Administração, com atribuições e competências mínimas fixadas pelo Estatuto Social do Serpro e pela legislação pertinente. Restringe-se à execução de suas atividades típicas, evitando o desvio de funções e preservando sua isenção e imparcialidade.

Ouvidoria e Corregedoria

Vinculadas ao Diretor-Presidente. A Ouvidoria é o canal de atendimento para recebimento e tratamento de denúncias de atos ilícitos nas práticas, procedimentos e processos da empresa, e a Corregedoria é responsável pelas atividades correcionais e a gestão dos processos disciplinares.

Comissão de Ética do Serpro - CES

A CES integra o Sistema de Gestão da Ética do Poder Executivo Federal. Atua de forma colegiada e como instância consultiva dos dirigentes e dos empregados no âmbito da empresa. Qualquer cidadão pode apresentar denúncia relativa a comportamentos praticados por dirigentes, empregados ou pessoa que exerce atividades em nome da empresa, que configure infração ao estabelecido no Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro.

Comitês Estatutários

Vinculados ao Conselho de Administração do Serpro, responsáveis pelo assessoramento quanto ao cumprimento das responsabilidades de orientação e direção superior da empresa, conforme definido em Lei e no Estatuto Social da empresa. Atualmente, o Serpro conta com o Comitê de Elegibilidade, constituído pelos titulares das unidades de Gestão de Pessoas, Gestão de Riscos, Consultoria Jurídica e pelo representante dos empregados no Conselho de Administração, e com o Comitê de Auditoria, composto por 3 membros independentes.

Comitês Estratégicos, Táticos e Operacionais

Os Comitês Estratégicos são instâncias de apoio à Diretoria Executiva na formulação de estratégias e de políticas, enquanto os Comitês Táticos e Operacionais apoiam os gestores.

Unidades Organizacionais

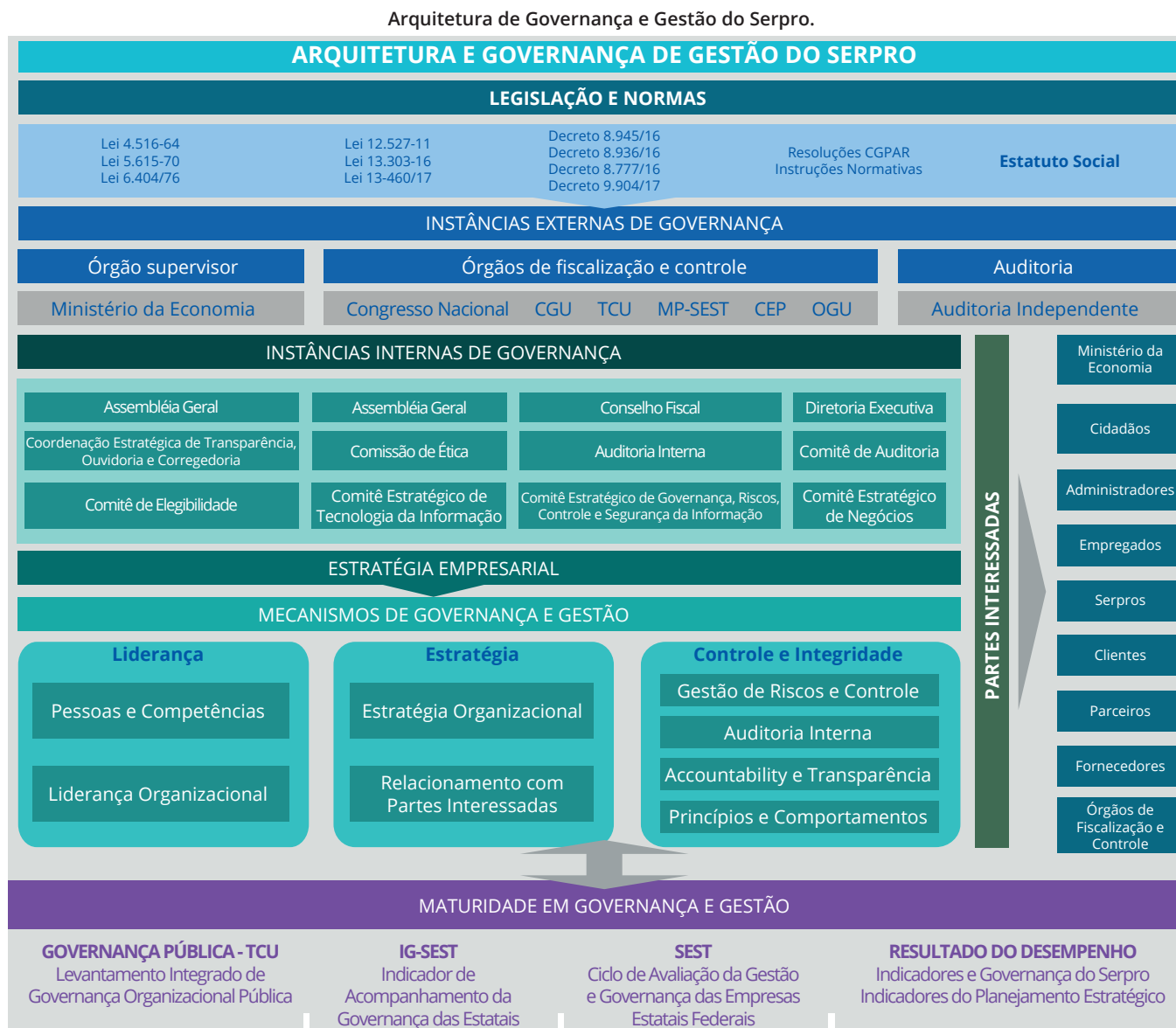
Órgãos de nível estratégico vinculados diretamente à Diretoria Executiva ou ao Conselho de Administração, responsáveis pelo direcionamento, proposição de políticas, definição e aprovação de normas, sistemáticas e metodologias de trabalho relativas às suas áreas de atuação.

2 e 3 A Medida Provisória nº 870, de 1º de janeiro de 2019, criou o Ministério da Economia. O novo Ministério é integrado pelos Ministérios da Fazenda, do Planejamento e da Indústria, Comércio Exterior e Serviços, além de absorver boa parte das funções do Ministério do Trabalho.

Arquitetura de Governança Corporativa

Representa o arcabouço legal e normativo que norteia as ações de governança corporativa do Serpro e a relação entre as instâncias internas e externas, bem como com as partes interessadas e os mecanismos de governança. Na base da arquitetura de governança destacam-se os referenciais de maturidade e indicadores externos e internos utilizados para acompanhar e evoluir a governança empresarial.

Os mecanismos da arquitetura de governança corporativa do Serpro são fundamentados nos conceitos de Liderança e Integridade, Estratégia e Controle e sua definição foi baseada no Referencial Básico de Governança do Tribunal de Contas da União - TCU.



Fonte: Referencial de Governança Corporativa – Serpro.

Processo Decisório

A Diretoria Executiva é o órgão responsável pelo exercício das atribuições decisórias concernentes às finalidades do Serpro, de forma colegiada ou individual, conforme diretrizes fixadas pelo Conselho de Administração, ao qual compete desempenhar as competências e as atribuições definidas em Lei e no art. 20 do Estatuto Social do Serpro.

Políticas e práticas de governança corporativa

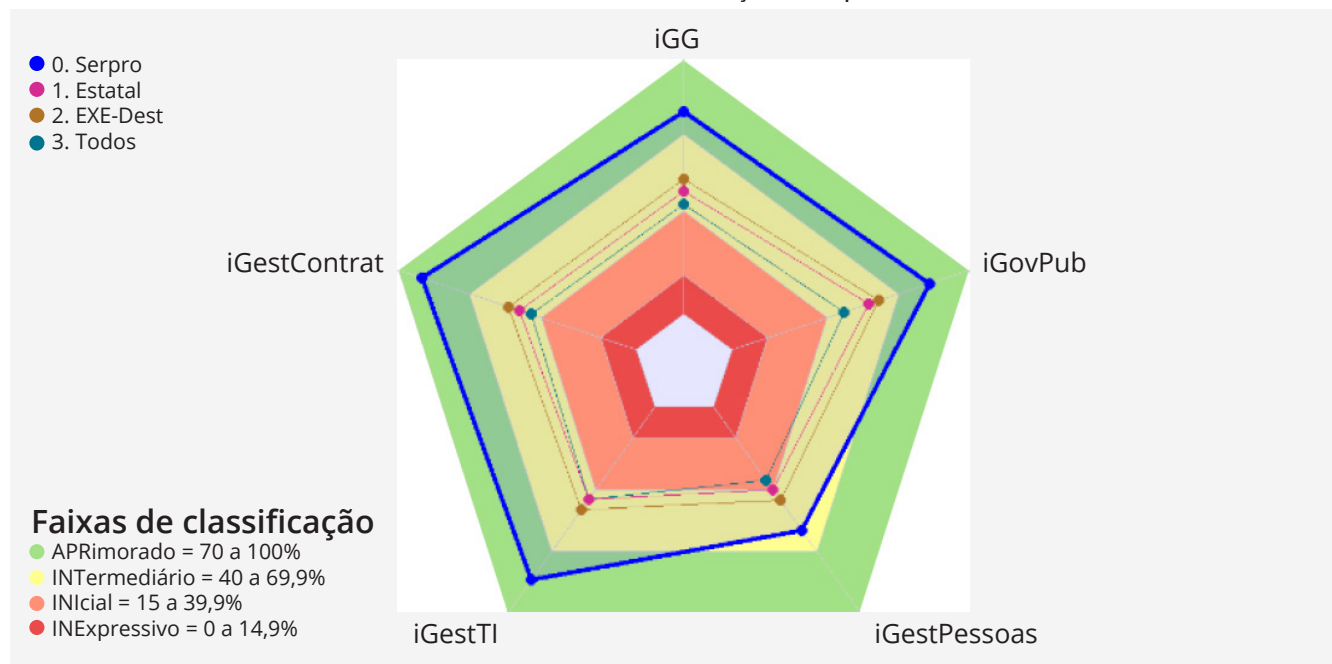
O Serpro segue o arcabouço legal que direciona e rege a atuação das empresas públicas, além do Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa, do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa – IBGC, e as determinações emitidas por meio de Resoluções da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União – CGPAR.

A consolidação e o reconhecimento das boas práticas de governança e gestão do Serpro foram destaque em 2018. A empresa manteve a evolução em governança corporativa, com aperfeiçoamento de práticas de governança e gestão estabelecidas pela Lei nº 13.303/2016.

O conjunto de práticas e realizações alavancou a evolução da maturidade em governança corporativa, conforme atestado pelas avaliações do Indicador de Governança das Estatais – IG-SEST, premiação realizada pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais – SEST, e pelo Levantamento Integrado de Governança e Gestão do Tribunal de Contas da União – TCU, que apura o Índice Integrado de Governança e Gestão Públicas – iGG-TCU.

O IG-SEST é medido semestralmente e avalia itens de gestão, riscos, conformidade e governança. Nas duas avaliações realizadas em 2018, o Serpro alcançou o nível máximo da avaliação (Nível 1 de Governança). Já o iGG-TCU é medido anualmente e avalia aspectos relacionados à governança pública, pessoas, TI e contratações. Nesse indicador o Serpro também evoluiu em governança e gestão, passando da pontuação de 0,71, em 2017, para 0,79, atingindo em 2018 o nível “Aprimorado”, maior faixa de classificação do indicador.

Resultados da autoavaliação do Serpro



Fonte: Levantamento de Governança e Gestão Públicas do TCU - Relatório individual da autoavaliação.



Saiba mais sobre
Maturidade em
Governança

Somado aos resultados positivos nas avaliações da SEST e do TCU, o Serpro foi reconhecido pela Comissão de Ética Pública, sendo premiado no IV Concurso de Boas Práticas na Gestão da Ética por apresentar sistema eletrônico de ciência e aceite do Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro.



Única empresa na área de TI com classificação Nível 1, certificação máxima do indicador de governança estatal



Premiada por boas práticas na Gestão da Ética pela Comissão de Ética Pública da Presidência da República

Conformidade e Integridade

No contexto da conformidade e integridade foram ampliadas as avaliações da conformidade institucional e a cobertura da gestão de riscos para uma maior quantidade de processos e projetos estratégicos. Foi ainda implementado o Comitê de Integridade do Serpro, composto pelas áreas de Auditoria Interna, Corregedoria, Ouvidoria, Riscos e Conformidade e Comissão de Ética, denominados instâncias de integridade.

O Programa Corporativo de Integridade do Serpro – PCINT foi atualizado em 2018 e é um componente do sistema de governança empresarial, que conjuga instrumentos de gestão e controle.

Por fim, em 2018, não houve enquadramento dos administradores e gestores estratégicos do Serpro em normativos disciplinares, e não foi instaurado nenhum Processo Administrativo de Responsabilização – PAR, referente à apuração de responsabilidade administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos lesivos contra o Serpro.

Saiba mais informações
sobre integridade



Indicadores de Governança

O Serpro adota um conjunto de indicadores de governança que são alinhados ao Estatuto Social do Serpro, à Legislação e às orientações dos Órgãos de Fiscalização e Controle, contemplando a possibilidade de benchmarking com outras empresas dos setores público e privado. Esses indicadores são monitorados periodicamente pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração.

Abaixo é apresentado o Portfólio de Indicadores de Governança de 2018 e as respectivas metas dos indicadores.

Portfólio de Indicadores de Governança 2018

Perspectiva	Indicador	Meta
Clientes	1. Índice de satisfação com o Serpro *	≥ 76%
	2. Satisfação com a Central de Serviços	≥ 89%
	3. Disponibilidade Média de Nível de Serviço	≥ 99,5%
	4. Realização de Contratos de Receita	≥ 93%
Econômico-Financeira	5. Índice de Inadimplência	≤ 10%
	6. Crescimento de Vendas	≥ 6,10%
	7. Margem Líquida	≥ 2,04%
	8. Rentabilidade do Patrimônio Líquido	≥ 8,00%
	9. Liquidez Corrente	≥ 1,00%
	10. Margem EBTIDA	≥ 10,33%
	11. Riqueza por Empregado	≥ R\$ 410 mil
Pessoas e Aprendizado	12. Horas de Treinamento	≥ 38h

* Indicador que também fez parte do portfólio de indicadores Planejamento Estratégico – Ciclo 2018.

Descrição e desempenho dos indicadores de governança

Indicador	OE3 - Satisfação com o Serpro				
Descrição	Mensura o percentual dos clientes que estão Muito Satisfeitos ou Satisfeitos com o Serpro. O índice é extraído do questionário da Pesquisa Institucional, aplicada uma vez ao ano.				
Fórmula	$n = \frac{N \cdot p \cdot q \cdot (Z_{\alpha/2})^2}{p \cdot q \cdot (Z_{\alpha/2})^2 + (N - 1) \cdot E^2}$ $ISS = \frac{X}{n} \cdot 100$ n = Número de indivíduos na amostra N = Número total de clientes listados pelo Serpro (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				
Interpretação	Quanto maior melhor				
Referência ano anterior	74%	Meta	76%	Resultado	72%
Periodicidade de medição	Anual	Alcance da meta	94,74%		
Análise crítica	Existem algumas hipóteses para o desempenho abaixo da meta estabelecida, mas não é possível eleger uma única razão, visto que o próprio conceito da satisfação é subjetivo. Entre as hipóteses analisadas, destacam-se: a significativa diminuição do índice de satisfação com o atendimento, os constantes índices de insatisfação com os serviços de desenvolvimento e Central de Serviços. Além das queixas sobre prazos, preços e falta de inovação. Para o ano 2019, o Serpro continuará avaliando a satisfação dos clientes com a empresa e seus serviços. Porém, para fins de planejamento Estratégico a mensuração prioritária será o Net Promoter Score. O desafio da empresa é ampliar o número de clientes promotores.				

Indicador	Satisfação com a Central de Serviços				
Descrição	Mede o percentual de satisfação do usuário em relação ao atendimento prestado pelo Serpro. O cálculo considera os acionamentos cadastrados na ferramenta de atendimento que obtiveram os conceitos Ótimo e Excelente na pesquisa de satisfação.				
Fórmula	$SU = (\Sigma NRtp / \Sigma ARtp) \times 100$ Onde: SU = Satisfação do Usuário Externo – Central de Serviço $\Sigma NRtp$ = Somatório das avaliações com notas 4 e 5 respondidas em todo o período $\Sigma ARtp$ = Somatório das avaliações realizadas em todo o período				
Interpretação	Quanto maior melhor				
Referência ano anterior	89,25%	Meta	≥ 89%	Resultado	95,13%
Periodicidade de medição	Mensal	Alcance da meta	106,88%		

Indicador	Disponibilidade Média de Nível de Serviço				
Descrição	Afere a média dos Níveis de Serviços de Disponibilidade dos serviços contratados, levando em consideração todos os serviços monitorados e devidamente reportados nas prestações de contas para os clientes.				
Fórmula	$DMNS = \Sigma NSDr / Qsc$ Onde: DMNS = Disponibilidade Média de Nível de Serviço. $\Sigma NSDr$ = Somatório dos Níveis de Serviços de Disponibilidade realizados de cada serviço contratado no período (mês). QSc = Quantidade de Serviços contratados no período (mês).				
Interpretação	Quanto maior melhor				
Referência ano anterior	99,50%	Meta	$\geq 99,50\%$	Resultado	99,59%
Periodicidade de medição	Mensal	Alcance da meta	100,09%		

Indicador	Realização de Contratos de Receita				
Descrição	Acompanha a realização da previsão contratual anualizada de receita.				
Fórmula	$RCR = (FRA / FPA) \times 100$ Onde: RCR = Realização de contratos de receita FRA = Faturamento realizado acumulado no período FPA = Faturamento previsto até o mês de apuração no ano				
Interpretação	Quanto maior melhor				
Referência ano anterior	91,38%	Meta	$\geq 93\%$	Resultado	94,44%
Periodicidade de medição	Mensal	Alcance da meta	101,54%		

Indicador	Índice de Inadimplência				
Descrição	Permite acompanhar a evolução dos índices de inadimplência (recebimento acima de 30 dias após vencimento) de clientes.				
Fórmula	Recebimento acima de 30 dias após data de vencimento nos últimos 12 meses / Faturamento com vencimento nos últimos 12 meses				
Interpretação	Quanto menor melhor				
Referência ano anterior	11,71%	Meta	≤ 10%	Resultado	11,15%
Periodicidade de medição	Mensal	Alcance da meta	88,5%		
Análise crítica	No acumulado até dezembro de 2018, o indicador de inadimplência situou-se no patamar de 11,15%, posicionando-se ligeiramente acima da meta fixada de 10%. O valor total dos recebimentos alcançou R\$ 2.167,3 milhões, dos quais a quantia de R\$ 1.925,6 milhões foi recebida dentro do prazo. Os recebimentos fora do prazo de vencimento somaram R\$ 241,7 milhões, o que decorreu de pagamentos em atraso. Os resultados demonstram que as causas pelo não atendimento do índice decorrem das flutuações do fluxo de caixa dos clientes do Setor Público.				

Indicador	Crescimento de Vendas				
Descrição	Demonstra o crescimento de vendas em relação ao ano anterior.				
Fórmula	Crescimento das Vendas = (Receita de Vendas do ano atual * variação média do IPCA no ano atual/ Receita de Vendas do ano anterior * variação do IPCA médio do ano anterior * IPCA acumulado do ano de atual) -1				
Interpretação	Quanto maior melhor				
Referência ano anterior	7,34%	Meta	≥ 6,10%	Resultado	10,31%
Periodicidade de medição	Mensal	Alcance da meta	169,02%		

Indicador	Margem Líquida				
Descrição	Mede a fração da receita líquida que se converte em lucro líquido.				
Fórmula	Margem Líquida = lucro líquido/receita operacional líquida				
Interpretação	Quanto maior melhor				
Referência ano anterior	5,17	Meta	≥ 2,04	Resultado	16,93
Periodicidade de medição	Mensal	Alcance da meta	829,90%		

Indicador	Rentabilidade do Patrimônio Líquido				
Descrição	Apresenta a rentabilidade ajustada do negócio a partir dos recursos próprios, ou seja, quanto lucro ajustado foi gerado para cada unidade monetária de patrimônio líquido (capital próprio).				
Fórmula	REPL = RE/PL médio REPL = Rentabilidade empresarial do Patrimônio Líquido RE = Resultado do exercício acumulado PL MÉDIO= (Patrimônio Líquido do Mês + Patrimônio Líquido Dezembro do Exercício Anterior)/2				
Interpretação	Quanto maior melhor				
Referência ano anterior	23,51%	Meta	≥ 8,00%	Resultado	56,93%
Periodicidade de medição	Mensal	Alcance da meta	711,63%		

Indicador	Liquidez Corrente				
Descrição	Demonstra quanto os ativos de curto prazo (até o encerramento do exercício seguinte) suportam as obrigações de mesmo período. A incidência de uma taxa abaixo de 1 significa que as obrigações de curto prazo não são cobertas pelo saldo do ativo circulante, ou seja, as disponibilidades de curto prazo não oferecem garantia para a quitação das exigibilidades do mesmo período. Se a referida taxa alcançar uma unidade, significa que o ativo circulante é suficiente para cobrir o passivo circulante.				
Fórmula	Ativo Circulante/ Passivo Circulante				
Interpretação	Quanto maior melhor				
Referência ano anterior	1,00	Meta	≥ 1,00	Resultado	1,51
Periodicidade de medição	Mensal	Alcance da meta	151%		

Indicador	Margem EBTIDA				
Descrição	Indicador da margem operacional de uma empresa.				
Fórmula	Margem EBITDA = EBITDA/Receita Operacional Líquida EBITDA = Resultado + Tributos sobre Lucro + Despesas Financeiras – Receita Financeira + Depreciação e Amortização Tributos sobre Lucro = Créditos Tributários Diferidos + Provisão para IRPJ/CSLL				
Interpretação	Quanto maior melhor				
Referência ano anterior	13,29%	Meta	≥ 10,33%	Resultado	26,85%
Periodicidade de medição	Mensal	Alcance da meta	259,92%		

Indicador	Riqueza por Empregado				
Descrição	Acompanha a evolução da Riqueza por Empregado. Esse índice mede quanto cada empregado contribui para a formação da riqueza gerada pela empresa, que representa a contribuição dessa na formação do Produto Interno Bruto (PIB) do país, já deduzida a depreciação.				
Fórmula	RiqCE = $\Sigma RB(-DA)$ / média aritmética do número de empregados, sem PSE. Onde: RiqCE = Riqueza criada por empregado ΣRB = Somatório da Receita Bruta mensal DA = Depreciação Acumulada				
Interpretação	Quanto maior melhor				
Referência ano anterior	R\$ 371.629,20	Meta	≥ R\$ 410.000,00	Resultado	R\$ 462.155,45
Periodicidade de medição	Semestral	Alcance da meta	112,72%		

Indicador	Horas de Treinamento				
Descrição	Afere o número de horas de treinamento dos empregados da empresa, com vistas a mensurar a efetiva isonomia entre elas na competição por recursos para capacitações e formação (ações educacionais).				
Fórmula	Total de horas de treinamento dos empregados/ Total de empregados.				
Interpretação	Quanto maior melhor				
Referência ano anterior	22,08h	Meta	≥ 38h	Resultado	50,34h
Periodicidade de medição	Mensal	Alcance da meta	132,47%		

Principais Canais de Comunicação com as Partes Interessadas

O Serpro, como empresa estatal, está comprometido com os princípios da administração pública, tendo o compromisso de atuar de forma socialmente responsável, com transparência e eficiência.

A seguir são apresentados os principais Canais de Comunicação do Serpro com as partes interessadas.

Ouvidoria do Serpro

É o canal de atendimento ao público interno e externo para manifestações (reclamações, sugestões, solicitações, denúncias e elogios sobre práticas, procedimentos e processos do Serpro, e pedidos de simplificação), assim como pedidos de acesso à informação. A Ouvidoria também é instância pós-atendimento dos beneficiários do Plano de Assistência à Saúde – PAS/Serpro, em observância às normas legais e regulamentares da Agência Nacional de Saúde – ANS, e da Central de Serviços Serpro - CSS.

O Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias – eOuv é a plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria, enquanto o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC é o canal único para registro de pedidos de acesso à informação.

Vale destacar que em 2018, foram recebidas 2.706 manifestações. Destas, 1.746 tratam do negócio do Serpro, refletindo o relacionamento entre a empresa e os usuários dos nossos serviços. Nesse caso, as manifestações abordaram principalmente problemas na utilização dos sistemas. As outras 960 manifestações retratam aspectos de gestão da empresa, tendo sido levantadas questões principalmente sobre frequência e relacionamento entre gestores e corpo funcional.

Além dos canais disponibilizados pela Ouvidoria, o Serpro também disponibiliza:

Central de Serviços Serpro - CSS

Canal de atendimento e suporte aos serviços que são prestados pelo Serpro para seus clientes e usuários, como: Certificação Digital, Expresso, Porto sem Papel, Renavam, Renach, Sinesp, Siape, Sigepe, Sispac, SPED, PGFN, Infovia, Siscomex, Comprasnet, NFe, HOD, Rais, SCDP e outros. Canal que objetiva acolher informações sobre matérias relacionadas ao escopo de suas atividades.

Sala de Imprensa

Canal de comunicação entre o Serpro e profissionais de comunicação social.

E-mail: imprensa@serpro.gov.br

Canal de Denúncias para o Comitê de Auditoria – COAUD

Canal que objetiva acolher informações sobre matérias relacionadas ao escopo de suas atividades.

Acesse a Ouvidoria do Serpro



Instrumentos de Governança Corporativa

O Serpro utiliza um conjunto de instrumentos que apoiam a governança e a gestão corporativa no relacionamento com as partes interessadas:

Código de Ética, Conduta e Integridade

Instrumento corporativo de explicitação dos valores e princípios que fundamentam a conduta pessoal e profissional entre os agentes públicos que atuam na instituição, os quais devem nortear os relacionamentos internos e externos com os segmentos da sociedade, visando alcançar padrão de comportamento ético e íntegro.

O Serpro possui Código de Ética desde 2004. A versão do Código vigente foi instituída em 28/06/2017 e incluiu novas cláusulas em alinhamento às regulamentações vigentes e ao Programa de Integridade do Governo Federal.

Programa de Integridade do Serpro

O propósito do programa de integridade do Serpro é mitigar ocorrências de fraude, corrupção e desvios éticos pela aplicação de um conjunto de medidas que assegurem a manutenção de um ambiente íntegro e colabora para o alcance dos objetivos organizacionais.

Política de Transações com Partes Relacionadas

Define regras e procedimentos aplicáveis na ocorrência de transações entre partes relacionadas, de forma transparente e em conformidade com os dispositivos legais.

Política de Divulgação de Informações Relevantes

Orienta a conduta e transparência na divulgação de informações relevantes.

Política Corporativa de Gestão de Riscos, Controle Interno e Conformidade

Estabelece o direcionamento estratégico e determinações para as atividades corporativas de gestão de riscos, controles internos e conformidade.

Carta de Serviços ao Usuário

Instituída pelo Decreto nº 9.094/2017, é o documento que visa informar aos usuários sobre os serviços prestados pela organização pública, formas de acesso, compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao usuário.

Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa

Anualmente o Serpro apresenta a sua Carta Anual de Políticas Públicas e de Governança Corporativa, subscrita pelo Conselho de Administração, em observância aos requisitos de transparência, reafirmando o compromisso da empresa com a consecução dos objetivos de Políticas Públicas, a contínua melhoria da Governança Corporativa, bem como o alinhamento às melhores práticas do mercado.



Os Instrumentos de Governança do Serpro estão disponíveis no Portal do Serpro

Planejamento Estratégico

Para continuar na vanguarda e se manter como uma empresa de referência em tecnologia da informação para o governo, o Serpro investe no desenvolvimento da cultura de planejamento estratégico e aplicação do seu modelo de gestão estratégica.

Modelo de Gestão da Estratégia Empresarial.



Fonte: Portal do Planejamento Estratégico (Intranet Serpro)

O modelo de gestão da estratégia empresarial está organizado em cinco componentes: legislação e normas, principais atores, processo de gestão, partes interessadas e maturidade em gestão.

Na parte superior do modelo é apresentada a legislação, estatuto e norma orientadora da gestão da estratégia, que dispõe sobre o estatuto jurídico e formas de administração da empresa pública.

No centro do modelo temos o processo de gestão da estratégia que representa, de ponta a ponta, todas as etapas, desde a elaboração ao encerramento, gerando entregas de produtos e serviços às partes interessadas.

Na base do modelo tem-se os referenciais e indicadores que apoiam a evolução da maturidade do modelo de gestão da estratégia, com base em governança pública, avaliações SEST e resultado do desempenho.

O processo de gestão da estratégia está organizado em quatro etapas:

Elaboração: cria o plano estratégico que norteará as ações a serem tomadas pela organização para o alcance da missão e visão.

Desdobramento: desdobra o planejamento estratégico.

Monitoramento: monitora e controla o desempenho dos indicadores em relação ao alcance das metas definidas para os objetivos e direcionadores estratégicos, permitindo a alta administração tomar decisões relativas à correção de rumo da estratégia.

Encerramento: reúne todos os resultados das iniciativas, projetos e indicadores para análise quanto ao atendimento das metas, na execução do plano estratégico e da estratégia de longo prazo, devendo o Conselho de Administração publicar suas conclusões e informá-las ao Congresso Nacional e ao Tribunal de Contas da União - TCU.

Trimestralmente o cumprimento do Planejamento Estratégico é submetido a avaliação do Conselho de Administração e, no final do primeiro semestre, o plano em curso é revisado. Neste momento é verificada a aderência com os novos fatores de ambiente e com o resultado dos indicadores estratégicos, possibilitando que a alta administração defina ações para correção de distorções, com o foco no atingimento das metas anuais.

O planejamento estratégico do Serpro em 2018 aprimorou os mecanismos de colaboração e integração à operação da empresa. A fase de elaboração contou com a participação de clientes, empresas parceiras e representantes de órgãos de controle e supervisão, apresentando as perspectivas para o ano em suas áreas de atuação.

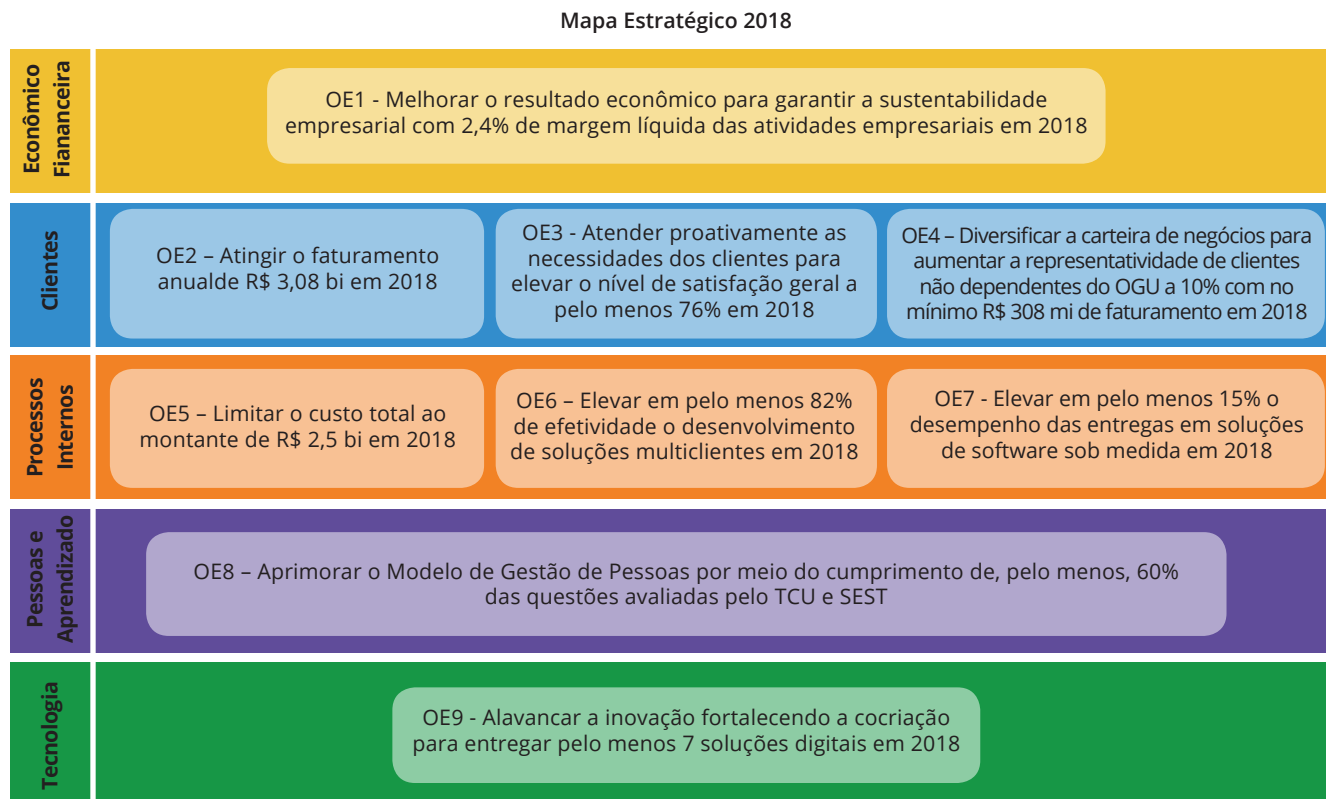
A participação dos empregados no Plano Estratégico de 2018 foi ampliada e aconteceu em vários momentos ao longo do ano, desde a elaboração de estudos realizados pela rede interna de especialistas do Serpro - Rede de Inteligência, a colaboração nos desafios da Copa Serpro - instrumento de engajamento dos empregados com a realização do Plano Estratégico, até a proposição de sugestões para projetos e iniciativas estratégicas. Esse modelo participativo resultou em um Plano Estratégico desafiador para as equipes e alinhado às necessidades dos clientes e da sociedade, além de potencializar o comprometimento dos empregados.

Outra inovação foi o processo de atomização de metas, que consiste no desdobramento do plano estratégico para as unidades gestoras, e consequente impacto do desempenho da meta corporativa e dos resultados específicos de cada unidade organizacional na distribuição da verba do processo de promoção por mérito.

O aperfeiçoamento do processo de planejamento estratégico contribuiu para aumentar o engajamento das equipes e impulsionar a realização dos objetivos estratégicos.

Mapa Estratégico

O mapa estratégico 2018, foi estruturado em cinco perspectivas: Econômico-Financeira, Clientes, Processos Internos, Pessoas e Aprendizado e Tecnologia



Fonte: Portal do Planejamento Estratégico (Intranet Serpro)

3

Gestão de riscos e controles internos

A estrutura de controles internos e gestão de riscos do Serpro evoluiu, a partir de 2016, tendo como referência as normas legais e as melhores práticas de mercado, baseando-se no comprometimento da alta administração e no modelo das três linhas de defesa, que permite atribuir responsabilidades a todas as áreas da empresa, além de melhorar a comunicação do gerenciamento de riscos e controles internos, promovendo uma atuação coordenada e eficiente para alcançar os resultados planejados.

A **primeira linha de defesa** é composta por todas as Unidades Organizacionais, seus gestores e empregados, sendo responsável por identificar, avaliar, controlar e mitigar os riscos relacionados aos processos de suas áreas de atuação, monitorando as ações de controle para sua mitigação.

A **segunda linha de defesa** é representada pela Superintendência de Controles, Riscos e Conformidade - SUPCR, responsável pelas funções corporativas de gerenciamento de riscos, controles internos e conformidade, como o estabelecimento de políticas e metodologias e a elaboração de relatórios integrados para os órgãos estatutários. Esta área tem atuação independente para a execução de suas funções, conforme estabelecido no Estatuto Social.

A **terceira linha de defesa** é de responsabilidade da Auditoria Interna, órgão vinculado ao Conselho de Administração, que avalia a eficiência do sistema de gestão de riscos e da operacionalização dos controles internos da gestão.

A estrutura de controles internos e gerenciamento de riscos conta ainda com o Comitê Estratégico de Governança, Riscos, Controles e Segurança da Informação - COGRS. Este comitê tem como atribuições principais, auxiliar a Diretoria Executiva na formulação de diretrizes, normas, procedimentos e sistematização de ações de gestão de riscos, segurança da informação e continuidade do negócio, e fomentar a integração dos gestores responsáveis por estas áreas.

O Conselho de Administração supervisiona o sistema de controles internos e gerenciamento de riscos pela avaliação de relatórios semestrais que tratam dos riscos operacionais e estratégicos, bem como pela aprovação de um plano anual para gestão de riscos e controles internos.

Os relatórios são também apresentados ao Comitê de Auditoria Estatutário e ao Conselho Fiscal da empresa.

A sistematização de práticas e procedimentos relacionados à gestão de riscos e aos controles internos são implementados via dois instrumentos principais:

i) a Política Corporativa de Gestão de Riscos, Controles Internos e Conformidade que estabelece o direcionamento estratégico e determinações para as atividades corporativas de gestão de riscos, controles internos e conformidade, de forma a assegurar sua integração aos processos organizacionais, reduzir a exposição a riscos, danos ao patrimônio e à imagem empresarial, além de fortalecer os mecanismos de governança e o alcance dos objetivos estratégicos do Serpro, e

ii) a Metodologia de Gestão de Riscos e Controles Internos que orienta a implementação, a manutenção e o monitoramento do processo de gestão de riscos em cada segmento da empresa, permitindo a geração de resultados que possibilitam uma visão integrada por parte da Diretoria Executiva e do Conselho de Administração.

A Superintendência de Controles, Riscos e Conformidade é responsável também pela gestão do Programa Corporativo de Integridade do Serpro, que conjuga e integra instrumentos e áreas de gestão e de controle, que visam prevenir, detectar, mediar e punir a ocorrência de irregularidades, fraudes, corrupção e desvios éticos que possam vir a ocorrer no âmbito da empresa.

Os resultados e a experiência obtida em 2017 e 2018 foram utilizados para subsidiar a proposição do Plano de Gestão de Riscos e Controles Internos 2019, no qual constam iniciativas para ampliar a cobertura da gestão de riscos e controles internos, fortalecer a cultura e a atuação da primeira e segunda linhas de defesa.

Fatores de risco

Os fatores de risco do Serpro são revisados anualmente, para reavaliar seu alinhamento à estratégia da empresa, ao cenário de atuação e a eficácia das ações de mitigação.

Os riscos identificados pelo Serpro podem ser classificados em quatro categorias principais: estratégicos, operacionais, financeiros e de conformidade (inclui os riscos legais e regulatórios). Os riscos identificados pela empresa são monitorados, priorizando aqueles com maior avaliação de impacto, para os quais são elaborados planos de ação para sua mitigação.

Aspecto relevante a ser tratado em 2019 é a crescente complexidade do cenário de atuação da empresa, que pode trazer riscos sistêmicos e de grande impacto, principalmente, relacionados à Lei de Proteção de Dados.

Os riscos estratégicos são reavaliados a cada ano, como resultado do planejamento estratégico, e seus indicadores e ações são acompanhados pela Diretoria Executiva e o Conselho de Administração. Dentre os riscos estratégicos para 2019 é possível destacar:

i) Imagem e Reputação – monitoramento de notícias negativas sobre a empresa e seus serviços, que podem afetar os clientes e a reputação institucional do Serpro;

ii) Obsolescência tecnológica – monitora a capacidade de manutenção da infraestrutura tecnológica em níveis adequados de tecnologia para atendimento aos contratos;

iii) Lei Geral de Proteção de Dados – monitora o plano de ações definido para que a empresa atenda na íntegra a Lei nº 13.709/2018.

Os principais riscos operacionais que podem afetar o Serpro estão relacionados a falhas ou vulnerabilidades em sua infraestrutura de serviços e que podem prejudicar os serviços. Ainda em relação a tecnologia há um risco clássico de empresas de TI – a dependência tecnológica, ocasionada pela concentração de serviços em tecnologias e soluções de poucos fornecedores. A empresa desenvolve política de ciclo de vida de tecnologia para avaliar este grau

de dependência e buscar alternativas para reduzir sua exposição, pela implementação de soluções abertas e parcerias estratégicas.

Outro risco relevante que pode afetar os serviços é a redução de capacidade de desenvolvimento e operação em função de aposentadorias e a dificuldade de reposição de pessoas com qualificação adequada.

Os riscos financeiros mais significativos estão associados a restrições orçamentárias dos clientes, que podem dificultar a execução dos contratos de receita e afetar a capacidade de pagamentos. Uma importante ação de mitigação para este risco é a diversificação da carteira de clientes, que contribuiu para o aumento da representatividade de clientes não dependentes do Orçamento Geral da União - OGU de 4,60% em 2017, para 12,49% em 2018.

Os riscos de conformidade – incluem riscos legais e regulatórios – estão associados às normas legais e decisões dos órgãos de controle e de fiscalização, em especial do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União - CGU e do Tribunal de Contas da União - TCU.

Nos últimos dois anos houve grande esforço do Serpro no atendimento às determinações da Lei nº 13.303/2016, do Decreto nº 8.945/2016 e das Resoluções da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União - CGPAR. O foco a partir de 2019 será a adaptação dos processos empresariais para atender a Lei Geral de Proteção de Dados, que afetará de forma significativa o modelo atual de gestão dos dados e informações em que o Serpro atua como operador.

Há, ainda, os riscos associados às decisões judiciais, em especial aquelas relacionadas aos aspectos trabalhistas, como demandas de empregados que podem gerar passivos trabalhistas consideráveis para a empresa.

Em relação a esses riscos, o Serpro mantém um fluxo contínuo de desenvolvimento de ações de conformidade e gestão para minimizar o impacto de decisões relacionadas a seus negócios e ambiente de atuação.



4 Resultados da gestão

O ano de 2018 marcou a conclusão de um ciclo de transformações iniciadas em 2016. O Serpro comemorou a recuperação financeira e a diversificação da carteira de negócios. As conquistas representam motivo de orgulho para a empresa, porque expressam o comprometimento do corpo funcional e retribuem a confiança dos clientes e da sociedade, reforçando o valor da marca Serpro.

Desempenho do Plano Estratégico – Ciclo 2018

Para o plano estratégico de 2018, foram definidos nove objetivos, relacionados com as perspectivas Econômico-financeira, Clientes, Processos Internos, Pessoas e Aprendizado e Tecnologia.

A seguir são apresentados os resultados dos objetivos estratégicos.

Desempenho do Plano Estratégico por objetivo				
Perspectiva		Objetivo	Meta	Realizado
Econômico-Financeira	OE1	Melhorar o resultado econômico para garantir a sustentabilidade empresarial obtendo margem líquida das atividades empresariais de pelo menos 2,44% em 2018	2,44%	17,70%
Clientes	OE2	Atingir o faturamento anual de R\$ 3,13 bi em 2018	3,13 bi	3,28 bi
	OE3	Atender proativamente as necessidades dos clientes para elevar o nível de satisfação a pelo menos 76% em 2018	76%	72%
	OE4	Diversificar a carteira de negócios para aumentar a representatividade de clientes não dependentes do OGU a 10% com no mínimo R\$ 313 mi de faturamento em 2018	10%	12,49%
Processos Internos	OE5	Limitar o custo total ao montante de R\$ 2,40 bi em 2018	2,40 bi	2,10 bi
	OE6	Elevar em pelo menos 31% de efetividade o desenvolvimento de soluções multiclientes em 2018	31%	35,08%
	OE7	Elevar em pelo menos 15% o desempenho das entregas em soluções de software sob medida em 2018	15%	sem medição*
Pessoas e Aprendizado	OE8	Aprimorar o Modelo de Gestão de Pessoas por meio do cumprimento de, pelo menos, 60% das questões avaliadas pelo TCU e SEST	60%	59,44%
Tecnologia	OE9	Alavancar a inovação fortalecendo a cocriação para entregar pelo menos 7 soluções digitais em 2018	7 soluções	8 soluções

** A medição não foi realizada, devido ao redesenho do processo de apuração dos dados*

Dentre os nove objetivos estratégicos definidos, em seis o Serpro superou as metas, em dois a empresa realizou mais de 90% do seu cumprimento, e um não foi possível medir. A empresa superou a meta de sustentabilidade econômica (OE1), mantendo o comportamento positivo de aumento da receita e limitação de custo. O faturamento apresentou desempenho crescente durante o ano e, no final do exercício, superou a meta em 4,86%.

A diversificação da carteira de clientes contribuiu para o alcance desse faturamento, possibilitando o aumento da representatividade de clientes não dependentes do Orçamento Geral da União - OGU de 4,60% em 2017, para 12,49%. Houve, ainda, aumento da efetividade do desenvolvimento de soluções multiclientes, que superou a meta em 13,16%.

Com relação à dimensão tecnologia, houve entregas de soluções utilizando *Data Analytics*, Inteligência Artificial, IoT (*Internet of Things*) e *Blockchain*, soluções de alta complexidade técnica e que permitirão ao Serpro alcançar o patamar de empresa inovadora em 2019.

Principais ações, projetos e programa

Diversas ações foram empreendidas para execução do plano 2018, dentre elas:

- Buscando incrementar ações de inovação, foram 4 projetos e 26 iniciativas que, ao total, entregaram 8 soluções digitais baseadas em *Data Analytics*, Inteligência Artificial, *Internet of Things* e *Blockchain*.
- Projeto de ampliação da Infovia, contribuindo para redução dos custos com contratação de links com operadoras de telefonia.
- Iniciativas para entregar alta disponibilidade dos serviços de Centros de Dados e para intensificar a exposição do Serpro nas redes sociais e na imprensa a fim de elevar o nível de satisfação dos clientes.
- No intuito de diversificar sua carteira e gerar novos negócios com foco na redução da dependência de clientes do Orçamento Geral da União - OGU foram concentrados esforços para prospectar novos negócios no âmbito estadual, municipal e também no mercado privado.
- Foram executados projetos com o objetivo de criar uma abordagem unificada para o desenvolvimento de softwares sob medida, com revisão de processo, integração de ferramentas e transformação da cultura organizacional.

Indicadores de desempenho do planejamento estratégico

Para acompanhar o desempenho do plano estratégico são definidos indicadores, monitorados periodicamente e disponibilizados para os gestores, conselheiros e empregados do Serpro no Painel de Indicadores Corporativos. Os resultados são apresentados mensalmente à Diretoria Executiva e trimestralmente ao Conselho de Administração. A seguir são apresentados os indicadores e respectivos resultados em 2018.

Indicador	OE1 - Margem líquida das atividades empresariais				
Descrição	Mede a fração da receita líquida que se converte em lucro líquido ajustado, isto é, lucro líquido reduzido das despesas atuariais de benefícios pós-emprego. Corresponde, então, ao lucro líquido ajustado dividido pelas vendas líquidas. As vendas líquidas correspondem àquilo que a empresa aferiu com vendas decrescido dos custos dessas vendas, deduções e abatimentos.				
Fórmula	ML = Rae/Rol Onde: ML = Margem Líquida Rae = Resultado das atividades empresariais Rol = Receita operacional líquida mensal				
Interpretação	Quanto maior melhor				
Referência ano anterior	19,28%	Meta	2,40 %	Resultado	17,7%
Periodicidade de medição	Mensal	Alcance da meta	15,3pp		

Indicador	OE2 - Faturamento				
Descrição	Mede o faturamento da empresa, conforme propósito do "OE2 - Atingir o faturamento anual", de modo a alcançar a meta estabelecida.				
Fórmula	FatR = Σ Fat Onde: FatR = Faturamento Realizado Σ fat = Somatório do faturamento das unidades até o mês				
Interpretação	Quanto maior melhor				
Referência ano anterior	R\$ 2,93 bi	Meta	R\$ 3,13 bi	Resultado	R\$ 3,28 bi
Periodicidade de medição	Mensal	Alcance da meta	104,86%		

Indicador	OE3 - Satisfação com o Serpro				
Descrição	Mensura o percentual dos clientes que estão Muito Satisfeitos ou Satisfeitos com o Serpro. O índice é extraído do questionário da Pesquisa Institucional, aplicada uma vez ao ano.				
Fórmula	$n = \frac{N.p.q.(Z_{\alpha/2})^2}{p.q.(Z_{\alpha/2})^2 + (N-1).E^2}$ $ISS = \frac{X}{n}.100$ Onde: n = Número de indivíduos na amostra N = Número total de clientes listados pelo Serpro (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				
Interpretação	Quanto maior melhor				
Referência ano anterior	74%	Meta	76%	Resultado	72%
Periodicidade de medição	Anual	Alcance da meta	94,74%		
Análise crítica	Existem algumas hipóteses para o desempenho abaixo da meta estabelecida, mas não é possível eleger uma única razão, visto que o próprio conceito da satisfação é volátil. Mas entre as hipóteses analisadas, destacam-se: a significativa diminuição do índice de satisfação com o atendimento, os constantes índices de insatisfação com os serviços de desenvolvimento e Central de Serviços. Além das queixas sobre prazos, preços e falta de inovação. Para o ano 2019, o Serpro continuará avaliando a satisfação dos clientes com a empresa e seus serviços. Porém, para fins de planejamento Estratégico a mensuração prioritária será o Net Promoter Score. O desafio da empresa é ampliar o número de clientes promotores.				

Indicador	OE4 - Representatividade não-OGU				
Descrição	Mede o faturamento obtido pelo Serpro com clientes fora do OGU durante o ano de 2018, usando como base o faturamento bruto da empresa.				
Fórmula	$DC_OGU = \Sigma Fat - OGU$ Onde: DC_OGU = Diversificação da carteira de clientes fora Orçamento Geral da União - OGU ΣFat -OGU = Somatório faturamento Clientes não OGU				
Interpretação	Quanto maior melhor				
Referência ano anterior	8%	Meta	10%	Resultado	12,49%
Periodicidade de medição	Mensal	Alcance da meta	124,90%		

Indicador	OE5 - Custo Total				
Descrição	Mede a apura a execução dos custos totais, de modo a contê-lo dentro da meta estabelecida.				
Fórmula	CT=Custo Total da empresa				
Interpretação	Quanto menor melhor				
Referência ano anterior	R\$ 2,20 bi	Meta	R\$ 2,40 bi	Resultado	R\$ 2,10 bi
Periodicidade de medição	Mensal	Alcance da meta	112,5%		

Indicador	OE6 - Efetividade de soluções multiclientes				
Descrição	Corresponde à média de três direcionadores estratégicos. Objetivo reduzir tempo de entregas para até 48 dias (D6.), levar o faturamento proveniente dos produtos multiclientes em nuvem e API construídos em parceria com o Governo Federal (D6.2) e elevar o faturamento com novos produtos de soluções multiclientes lançados nos últimos 24 meses (D6.3).				
Fórmula	Média(D6.1;D6.2;D6.3) Onde: D6.1 – (Somatório de MVP entregues em até 48 dias / Somatório de MVP entregues) x 100 D6.2 – Somatório do faturamento obtido com os serviços construídos com parceria D6.3 – Somatório do faturamento obtido com serviços multiclientes lançados nos últimos 24 meses				
Interpretação	Quanto maior melhor				
Referência ano anterior	Não tem	Meta	31%	Resultado	35,08%
Periodicidade de medição	Mensal	Alcance da meta	113,16%		

Indicador	OE7 - Desempenho das entregas de solução sob medida				
Descrição	Mede o aumento de qualidade e redução no tempo de entrega das entregas das soluções de software sob medida.				
Fórmula	Média (D7.1;D7.2) Onde: D7.1 - (<i>Baseline</i> do tempo de conclusão das demandas do ano de 2017 - Tempo médio de conclusão das demandas que foram concluídas até o mês) / <i>Baseline</i> do tempo de conclusão das demandas do ano de 2017 D7.2 - % aumento da qualidade = [(Score de qualidade realizado no período – 57,23)/42,77] * 100				
Interpretação	Quanto maior melhor				
Referência ano anterior	Não tem	Meta	R\$ 15%	Resultado	--
Periodicidade de medição	Mensal	Alcance da meta	--		
Análise crítica	A medição do Objetivo não foi realizada, devido ao redesenho do processo de apuração dos dados.				

Indicador	OE8 - Aprimorar o modelo de gestão de pessoas				
Descrição	Mensura quantas questões propostas pelo relatório do TCU e SEST a empresa atende.				
Fórmula	[QATCUG (2018) + QASESTG (2018)] / [QTTCUG (2018) + QTSESTG (2018)] Descrição das Variáveis: QATCUG (2018) - Questões atendidas do TCU no âmbito das categorias de liderança, estratégia e operações que se referem a gestão de pessoas em 2018. QASESTG (2018) - Questões atendidas da SEST no âmbito da categoria “conselhos, comitês e diretorias” que se referem à gestão de pessoas em 2018. QTTCUG (2018) - Questões totais do TCU no âmbito das categorias de liderança, estratégia e operações que se referem à gestão de pessoas em 2018. QTSESTG (2018) - Questões totais da SEST no âmbito da categoria “conselhos, comitês e diretorias” que se referem à gestão de pessoas em 2018.				
Interpretação	Quanto maior melhor				
Referência ano anterior	Não tem	Meta	60%	Resultado	59,44%
Periodicidade de medição	Mensal	Alcance da meta	99,07%		
	Em 2018, por meio do OE8, estabeleceu-se a meta de atender 7 novos itens nos dois instrumentos: os 2 itens que ainda não estavam atendidos da SEST e outros 5 do TCU. Ao final de Dezembro/2018, cumpriu-se 4 das 5 questões eleitas do TCU, o que marca o atendimento de 6 das 7 questões selecionadas do TCU e SEST. Ao final de 2017, nosso indicador de cumprimento dos mesmos itens foi de 43,24%. Em 2018, o índice subiu 37,47%, chegando a 59,44%. Apesar de o índice final ter ficado 0,56 ponto percentual abaixo do percentual proposto para 2018 no OE8, ao longo do ano foram atendidas outras 5 questões do TCU que não estavam inicialmente programadas para cumprimento e, portanto, não compuseram a aferição do índice.				

Indicador	OE9 - Alavancar a inovação				
Descrição	Acompanhar as entregas das soluções inovadoras, de modo a garantir o alcance da meta.				
Fórmula	= NI Onde: NI = Número de soluções inovadoras				
Interpretação	Quanto maior melhor				
Referência ano anterior	6	Meta	7 und	Resultado	8 und
Periodicidade de medição	Trimestral	Alcance da meta	114,29%		

Perspectivas do Serpro para os próximos exercícios

Para o próximo exercício, o Serpro continua direcionando esforços dentro das dimensões do Planejamento Estratégico: Econômico-financeira; Clientes, Processos e Tecnologia, Pessoas, Sustentabilidade Ambiental e Responsabilidade Social.

Com as mudanças de gestão acontecidas no começo do ano, a estratégia do Serpro atualizou suas prioridades e revisou o Plano Estratégico. O plano passou a enfatizar ainda mais a transformação digital do governo, para melhor atender o seu principal cliente, o cidadão. Inseriu, também, o anseio em se tornar referência na Lei Geral de Proteção de Dados do Brasil.

Além disso, continuam como prioridade o desafio em manter a sustentabilidade empresarial, automatizar processos internos, por meio da digitalização de serviços da cadeia de valor, desenvolvimento dos empregados e responsabilidade social e ambiental.

5

Alocação de recursos e áreas especiais de gestão

A alocação de recursos do Serpro foi condizente com as prioridades estabelecidas no Planejamento Estratégico. A estratégia adotada buscou a recuperação econômica, a atuação em novos segmentos de mercado, a diversificação da carteira de clientes e a redução dos gastos totais da empresa.

O gasto com pessoal, cujo percentual em relação à receita líquida retrocedeu de 71,6%, em 2017, para 60,2% em 2018, é resultante majoritariamente do aumento do faturamento e apresentou redução absoluta de 4,20% (contra uma inflação em doze meses de 3,75%). Essa queda decorreu de ajustes na estrutura da despesa com pessoal, que é o principal componente de despesas e é onde destacam-se a realização de Ações Preparatórias para Aposentadoria – APA. O APA contribuiu para a queda do número de empregados e consequentemente reduziu a despesa com pessoal. Além disso, houve redução de horas extras, adoção do Banco de Horas e opção de mudança da Jornada de Trabalho de 08 para 06 horas.

O gasto com soluções em Tecnologia da Informação representou 65,3% do orçamento das despesas com custeio e 94,8% do investimento total em 2018. Já os dispêndios com contratos administrativos foram de aproximadamente R\$ 141 milhões e representaram 6,7% do gasto total em 2018. Ressalta-se que para garantir o cumprimento dos limites aprovados com custeio, a empresa adotou uma série de ações, dentre as quais se destacam: projeto de reestruturação da topologia da rede do Serpro, com redução nos custos de circuitos de comunicação e unificação dos contratos de manutenção da Regional Brasília e Sede.

Cabe destacar que o gasto total apresentou queda de 4,5% quando comparado com o exercício de 2017, o que comprova o esforço da administração em manter os seus gastos dentro dos limites estabelecidos e atuar na redução desse modo a corroborar para o aumento do resultado do exercício.

Diretoria Executiva do Serpro

Gestão de tecnologia da informação

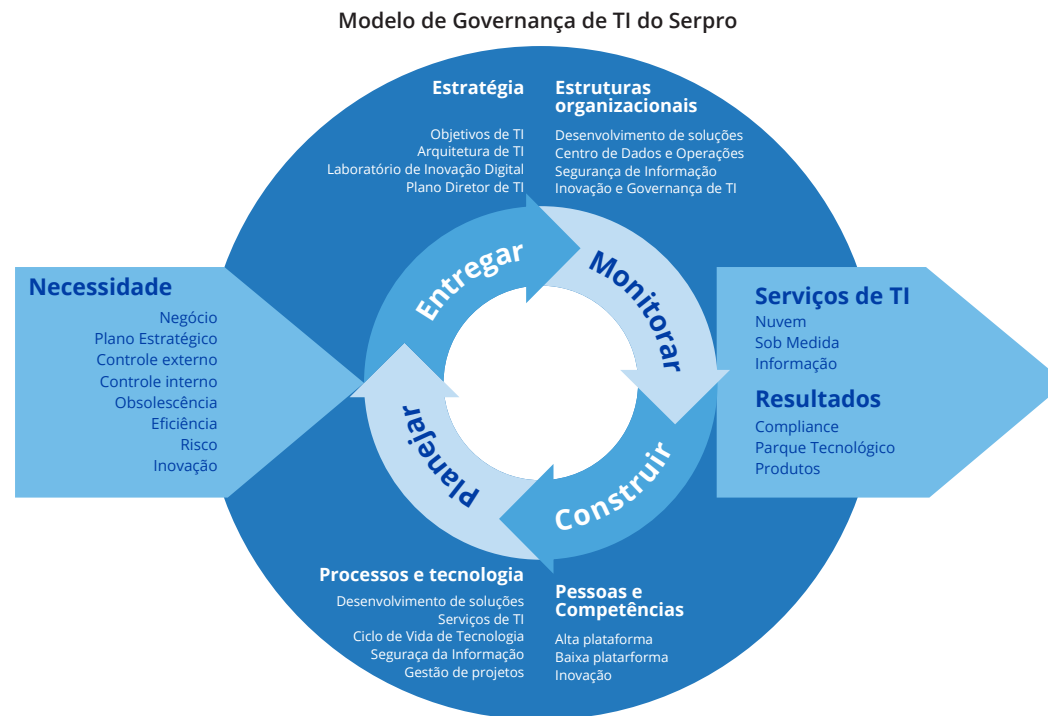
A Governança de TI orienta a execução das ações e projetos de TI da organização, conferindo foco à atuação da área de TI, apresentando estratégias e planos de ação, o que possibilita o direcionamento de esforços e recursos para o atingimento de metas.

Conformidade legal

O Comitê Estratégico de Tecnologia da Informação promove o alinhamento das ações de tecnologia da informação às diretrizes estratégicas do Serpro e para assegurar a conformidade da gestão de Tecnologia da Informação-TI, e atende ao disposto na Resolução nº 11/2016, emitida pela Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União – CGPAR.

Modelo de Governança de TI

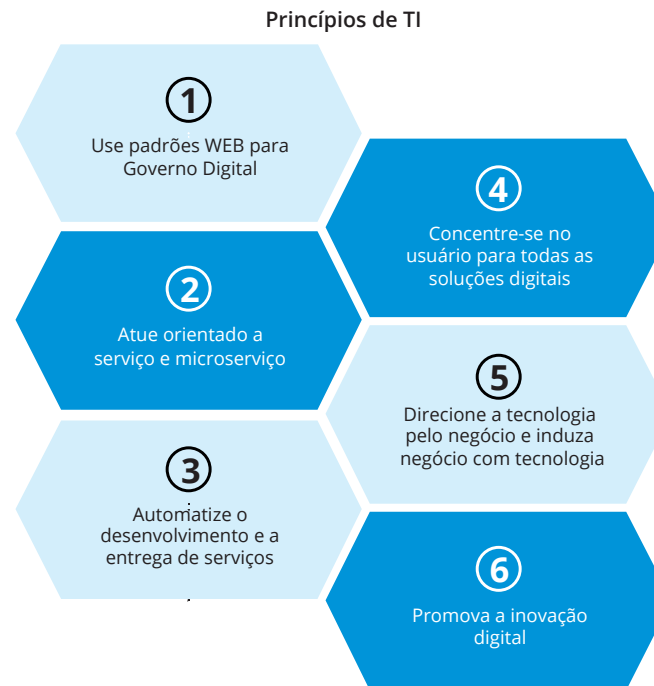
O Modelo de Governança de TI do Serpro, alinhado à Governança Corporativa, propõe uma estrutura formada por um comitê estratégico, com o objetivo de transformar as necessidades de negócio em serviços de TI ou resultados para monitorar, avaliar e dirigir a gestão da TI.



Fonte: Portal Governança de TI (Intranet Serpro)

A governança de TI trabalha conforme o direcionamento do planejamento estratégico e às orientações do Comitê Estratégico de TI. Os mecanismos de governança possibilitam um melhor controle das atividades, a estruturação e a organização da estratégia de TI.

A governança de TI foi materializada com a instituição do Plano Estratégico de TI - PETI e do Plano Diretor de TI - PDTI, que definiram os princípios e objetivos de TI do Serpro e influenciaram as decisões relacionadas a TI em todas as esferas da empresa, incluindo o direcionamento das prioridades em iniciativas e investimentos para 2018.



Fonte: Portal Governança de TI (Intranet Serpro)

Montante de Recursos aplicados em TI

O plano orçamentário do PDTI utilizado para a priorização das iniciativas de TI é elaborado anualmente a partir de dados extraídos do Programa de Dispendios Globais da Empresa – PDG. Segue a demonstração do montante de recursos aplicados em TI em 2018:

Montante de Recursos Aplicados em Tecnologia da Informação

Grupo de Natureza de Despesa	Previsto		Programado		Realizado	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Investimento	111.038.383,69	128.859.799,45	111.038.383,69	124.283.746,82	97.788.477,00	117.635.833,42
Custeio	283.768.978,71	245.484.827,85	283.768.978,71	286.834.875,90	258.150.655,11	265.503.002,23
TOTAL	394.807.362,40	374.344.627,30	394.807.362,40	411.118.622,72	355.939.132,11	383.138.835,65

Fonte: Sistemas Hisaq e Siafi

O investimento em TI realizado em 2018 buscou atender as demandas de manutenção das suas atividades em um elevado nível de serviços, de forma que o Serpro fortalecesse seu portfólio e a prestação de serviços aos seus clientes. Também houve investimentos em pesquisa e desenvolvimento de novos serviços e processos, resultando em serviços e produtos inovadores. A atuação nesse sentido se deu por meio de estudos técnicos e parcerias estratégicas com a academia, empresas do setor privado e outras instituições de governo, na busca de novas tecnologias para incorporar às soluções para os clientes e para a sociedade.

Principais iniciativas – Sistemas e projetos

Em 2018, foi lançado o SerproLabs – o *Loft* de Inovação - um espaço físico dedicado à estimulação de ideias, inovação e cocriação, de acesso livre a todos os empregados. O *Loft* tem por objetivo permitir trabalhos cooperativos para aumentar a sinergia entre o Serpro e os seus clientes, parceiros e fornecedores. Esse ambiente promove uma atmosfera de inovação, por meio do incentivo ao trabalho colaborativo e ao experimento de novas tecnologias para transformar ideias em resultados.

No SerproLabs foi desenvolvido e coordenado o concurso interno “Desafio de Inovação Serpro”, com objetivo de captar propostas de ideias inovadoras e inéditas voltadas ao negócio da empresa e que resultou na entrega de diversos protótipos funcionais.

Em relação aos temas inteligência artificial e experiência do usuário, foram criadas duas aplicações que utilizam o conceito de robôs (*Chatbot*):

- **Aciona GL:** aplicação de uso interno, que utiliza recursos de inteligência artificial para facilitar e agilizar o registro e a consulta de acionamentos para serviços da área de logística do Serpro, e
- **Aciona Govi:** aplicação integrada com a ferramenta de gestão de serviços utilizada pelo Serpro, que permite a abertura e consulta de acionamentos para qualquer produto do Catálogo de Serviços do Serpro e personalizações para atender às necessidades dos clientes, incluindo a execução de serviços específicos ou esclarecimento de dúvidas. A interface do Aciona Govi conta com recursos de acessibilidade, podendo ser acessado por pessoas com deficiência visual, sendo responsiva e podendo ser acessada por qualquer dispositivo incluindo os móveis.

Foi consolidada, também em 2018, a produção do serviço de informação GovData – plataforma de análise de dados do Governo Federal, que teve origem em prospecções sobre tecnologias de descoberta de dados e exploração visual (*Data Discovery* – DD) e de armazenamento e processamento de dados massivos (*Hadoop* e *NoSQL*).

No segmento de Nuvem foi implementado um novo produto para Infraestrutura como Serviço - ICS. Esse produto agrega diversas características como *DevOps Ready* e funcionalidades como a integração do ICS com a Infovia proporcionando aos clientes o máximo de proveito desses dois produtos do Serpro. O novo ICS vai permitir ainda o balanceamento de carga como serviço, *Firewall* como serviço, *Live Resize* e microsegmentação.

Com relação às pesquisas técnicas e tecnológicas, assim como as prospecções de novas tecnologias, foram desenvolvidos dois projetos:

- Plataforma Serpro de Internet das Coisas, que habilita o Serpro a ser o provedor de infraestrutura de IoT (*Internet of Things*) para o Governo; e
- Projeto Sterna, que visa oferecer um serviço de disponibilização de informações geoespaciais de interesse do governo e da sociedade.

Na área de cooperação técnica cabe destacar o acordo firmado com a empresa BioTIC S.A, como o objetivo de fomentar o empreendedorismo, a tecnologia e a inovação.

Segurança da Informação

A segurança da informação tem um valor fundamental para a empresa em todos os serviços que o Serpro presta, bem como está alinhada à Política Nacional de Segurança da Informação - PNSI e com a Política Nacional de Segurança das Infraestruturas Críticas - PNSIC, instituídas pelo Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República. Visam, respectivamente, assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade da informação no nível nacional; e, garantir a segurança e a resiliência das infraestruturas críticas do País e a continuidade da prestação de seus serviços. Essas políticas também suportam as estratégias e iniciativas de governança digital e transformação digital do governo.

Principais desafios e ações

Ao analisar tendências tecnológicas e de governo digital, no Brasil e no mundo, além da legislação relacionada a TI, percebem-se oportunidades para a empresa ampliar suas linhas de atuação, oferecendo novos serviços e modelos de negócio, tanto para o mercado público quanto o privado. Para aproveitar essas oportunidades é importante o investimento em tecnologia e em conhecimento tecnológico. Esses investimentos devem possibilitar a criação de plataformas de TI e a adequação do parque tecnológico atual para suportar o crescimento das demandas, além de permitir desenvolver o conhecimento empresarial em novas tecnologias, impulsionando a inovação.

O Serpro terá oportunidade de ser um importante agente para a consolidação das ações de governo digital no Brasil. Nesse sentido, há diversas iniciativas da empresa em Nuvem, Colaboração, *Data Analytics*, IoT (*Internet of Things*), Inteligência Artificial, *Blockchain* e *Edge Computing*, algumas inclusive já disponíveis e ofertadas a clientes.

Caberá portanto ao Serpro preparar-se para essas oportunidades e desafios, inovando na busca de parcerias que agilizem a capacidade de atender aos anseios do estado e sociedade.

Gestão de Pessoas

O Serpro tem aperfeiçoado as atribuições de identificar, reter e engajar talentos, como forma de incrementar a vantagem competitiva da empresa. Considerando que o capital intelectual é o principal ativo empresarial, a empresa atua com adoção de práticas gerenciais e institucionais que visam estimular o desenvolvimento de competências, a melhoria do desempenho, a motivação e o comprometimento dos empregados.

Conformidade legal

A gestão de pessoas do Serpro atua alinhada às leis e às normas de forma a garantir a conformidade legal e resultados efetivos.

A relação de trabalho com os empregados observa a Consolidação das Leis de Trabalho – CLT e o Acordo Coletivo de Trabalho - ACT, que é o instrumento coletivo que desde 1986 regula direitos e obrigações para a empresa e seus empregados, além dos regulamentos internos dos planos de cargos e salários.

A área de gestão de pessoas estabelece as orientações, as regulamentações e os procedimentos para a execução dos seus processos por meio de normativos internos.

Controles da gestão

A área de gestão de pessoas possui um conjunto de controles implementados em sistemas ou em procedimentos de trabalho, que visam garantir a conformidade e integridade das ações de gestão de pessoas no Serpro. Dentre estes podemos destacar:

I – Controle da entrega das declarações de imposto de renda que, em 2018, alcançou 100% dos empregados, seja pela disponibilização de uma cópia da Declaração de Rendimento do Imposto de Renda da Pessoa Física - DIRPF ou da autorização de seu acesso pela empresa, conforme dispõe a Lei nº 8.730/1993 e a norma que estabelece critérios e procedimentos a serem adotados para a entrega da Declaração de Bens e Rendimentos ou Autorização de Acesso aos Dados de Bens e Rendimentos das Declarações de Ajuste Anual do Imposto de Renda Pessoa Física.

II – Controle sobre comprovantes de escolaridade dos filhos dos empregados que percebem auxílio-creche, nos termos da cláusula 65ª do ACT 2017/2019 e da norma que estabelece critérios e define procedimentos a serem adotados para concessão do auxílio-creche/escolar, em consonância com a legislação e ACT.

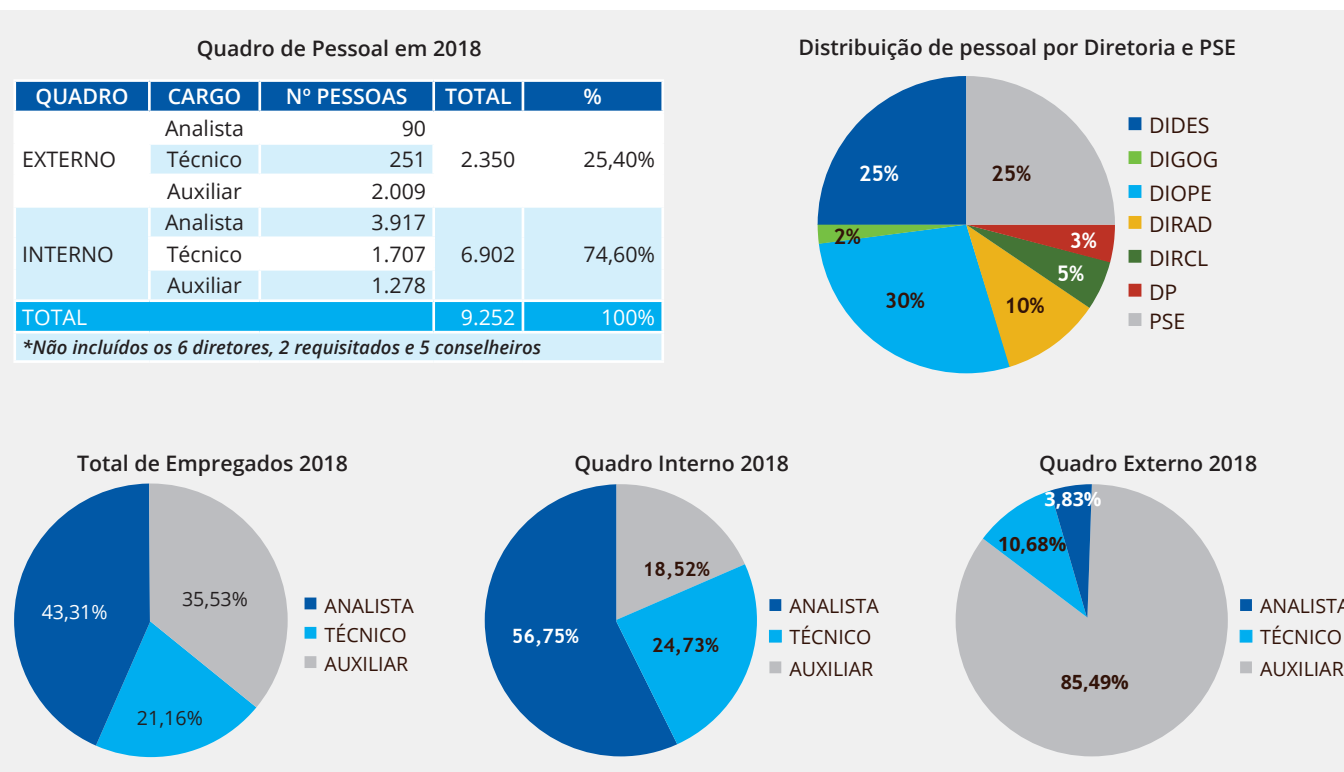
III – Controle sobre os comprovantes de deficiência física dos filhos e dependentes dos empregados que percebem auxílio a filho com deficiência, nos termos da cláusula 66ª do ACT 2017/2019 e da norma que estabelecer critérios e define procedimentos a serem adotados para concessão do auxílio a filho deficiente.

IV – Controle sobre os documentos comprobatórios da condição de dependente do empregado para fins de plano de saúde, nos termos da Cláusulas 40ª e 43ª do ACT 2017/2019, do Regulamento do Plano de Assistência à Saúde-PAS-Serpro.

Avaliação da força de trabalho

Os dados apurados do mês de dezembro de 2018 apontam que o Serpro possui 9.252 empregados, correspondentes a 92,97% do total autorizado (9.952) pela SEST.

Em dezembro de 2018 a empresa possuía 6.902 empregados do quadro interno e 2.350 empregados cedidos, na condição de Pessoal de Serviço Externo – PSE.



Fonte: BI - Sistema de Gestão de Pessoas SGP (Competência:12/2018)

9.252
empregados

FEMININO	3.711
MASCULINO	5.541

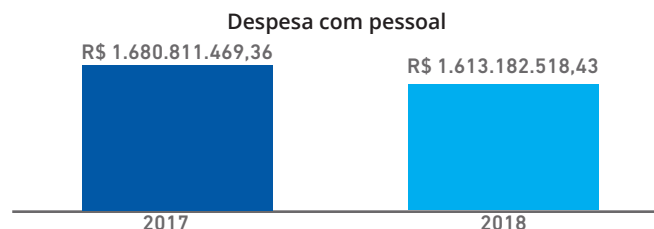
Do quadro de pessoal do Serpro, 60% são homens e 40% são mulheres. A empresa participa do Programa de Pró-Equidade de Gênero e Raça do Governo Federal, e instituiu uma Política e um comitê de Equidade de Gênero e Raça e Respeito à Diversidade. A Política visa incorporar os princípios de equidade de gênero, raça e respeito à diversidade no discurso institucional, nas ações estratégicas, nas práticas de gestão, nas normas empresariais e nas relações de trabalho.

Nível de Escolaridade em 2018	
ESCOLARIDADE	2018
Ensino Fundamental	294
Ensino Médio	3.143
Ensino Superior	4.838
Pós-graduação	977
TOTAL	9.252

Quanto à escolaridade, 4.838 empregados tem formação superior, representando 52,29% do total de empregados.

Fonte: BI - Sistema de Gestão de Pessoas SGP (Competência:12/2018)

Comparando o quantitativo de empregados de 2017 com 2018, houve uma redução de 373 empregados, sendo 76,13% (284) em função da Ação de Preparação para Aposentadoria – APA. Desde 2016 o APA totaliza 1.349 desligamentos, essa ação vem contribuindo para a redução da Despesa com Pessoal.



Fonte: BI - Sistema de Gestão de Pessoas SGP (Competência:12/2018)

Considerando os exercícios de 2017 e 2018, a redução da despesa com pessoal (incluindo benefícios, excluindo a conta indenizações e restituições trabalhistas) foi de R\$ 67.628.950,93, ou seja, uma redução de 4,02%.

Panorama aposentadoria 2018

SITUAÇÃO	QUADRO EXTERNO				QUADRO INTERNO				QD EXTERNO + QD INTERNO	
	ANALISTAS	TÉCNICOS	AUXILIARES	%	ANALISTAS	TÉCNICOS	AUXILIARES	%	Nº PESSOAS	%
Aposentados ¹	29	119	1.272	60%	396	573	745	25%	3.132	34%
Aposentáveis por idade ²	18	33	119	7%	49	22	47	2%	288	3,11%
Aposentáveis por tempo de serviço c/ fator previdenciário ³	5	25	287	14%	99	175	176	7%	767	8,29%
Aposentáveis por tempo de serviço s/ fator previdenciário ⁴	1	0	3	19%	5	1	4	0%	14	0,15%
Não aposentáveis	37	74	328	19%	3.368	936	306	67%	5.051	54,59%
TOTAL*	90	249	2.009	100%	3.917	1.707	1.280	100%	9.252	100%

1. Empregados que comprovaram ao Serpro aposentadoria junto à Previdência

2. Homens a partir de 65 anos e mulheres a partir de 60 anos de idade (ATS ≥ 15), cf art inciso II do art. 24 e art. 48 da Lei 8.213/91

3. Homens com ATS ≥ 35 e mulheres com ATS ≥ 30, cf incisos I e II do art 53 da Lei 8.213/91; aposentadoria integral

4. Homens com "idade + ATS" ≥ 96 e mulheres com "idade + ATS" ≥ 86, cf art 29-C da Lei 8.213/91

*Não incluídos os 6 diretores, 2 requisitados e 5 conselheiros

Fonte: BI - Sistema de Gestão de Pessoas SGP (Competência:12/2018)

Gratificação de Função de Confiança – GFC é percebida pelo empregado que assume, em caráter de confiança, responsabilidades adicionais correspondentes às funções gerenciais, assessoramento ou supervisão. Em dezembro de 2018 foram distribuídas 926 funções e as despesas com essa gratificação estão apresentadas na tabela “Valores Gastos com GFC”.

Valores Gastos com GFC em 2018

Diretoria	Quantitativo de empregados com GFC	Valor GFC	% de Despesa GFC
Conselho de Administração	5	R\$ 38.493,95	0,72%
DIDES	238	R\$ 1.479.701,84	27,60%
DIGOG	36	R\$ 224.547,99	4,19%
DIOPE	311	R\$ 1.547.708,43	28,87%
DIRAD	131	R\$ 745.499,20	13,90%
DIRCL	134	R\$ 864.314,61	16,12%
DP	60	R\$ 373.647,58	6,97%
DP – Assessores	11	R\$ 87.766,25	1,64%
Total	926	R\$ 5.361.679,85	100,00%

Fonte: BI - Sistema de Gestão de Pessoas SGP (Competência:12/2018)

Função Específica (FCT/FCA/GFE) é atribuída aos empregados designados temporariamente para o desenvolvimento de atividades específicas, necessárias ao alcance dos resultados da Empresa. Em dezembro 2018 foram distribuídas 6.624 funções (quadro interno e externo) e as despesas com essa gratificação estão apresentadas na tabela de “Valores Gastos com FCT”.

Valores gastos com FCT em 2018

Diretoria	Quantitativo de pessoas com FCT por Diretoria	% de empregados com FCT por Diretoria	Valor FCT	% de Valor recebido por diretoria
Conselho de Administração	18	0,27%	R\$ 55.032,50	0,58%
DIGOG	137	2,07%	R\$ 270.062,26	2,86%
DP	114	1,72%	R\$ 284.379,93	3,02%
DIRCL	227	3,43%	R\$ 723.192,68	7,67%
DIRAD	596	9,00%	R\$ 952.353,62	10,10%
PSE	1.704	25,72%	R\$ 959.355,90	10,18%
DIOPE	2.077	31,36%	R\$ 3.065.312,82	32,51%
DIDES	1.751	26,43%	R\$ 3.118.339,92	33,08%
TOTAL	6.624	100,00%	R\$ 9.428.029,63	100,00%

Fonte: BI - Sistema de Gestão de Pessoas SGP (Competência:12/2018)

Estratégia de recrutamento e alocação de pessoas

O Serpro preenche seu Quadro de Pessoal com empregados aprovados em concurso público de provas ou de provas e títulos, de acordo com a natureza e a complexidade das oportunidades, atendendo ao Art. 37, inciso II da Constituição Federal.

Quando da necessidade de recursos humanos, normalmente, é contratada uma empresa, entidade ou órgão com reconhecida capacidade para a execução do certame para atender de modo satisfatório as características e necessidades exigidas pelo Serpro. A divulgação do Edital do concurso ocorre no site da empresa e, costumava ocorrer no Diário Oficial da União. Em 2018 não houve concurso e a empresa não tem previsão de realização de um novo processo.

O **Gerenciamento do Desempenho dos Empregados do Serpro – GDES** se aplica a todos os empregados do Serpro que cumpram os requisitos estabelecidos nos editais que regulamentam o processo. Para os empregados pertencentes ao quadro interno, o processo é composto por dois instrumentos: a Avaliação de Competências e a Avaliação de Resultados. Para os empregados pertencentes ao quadro externo, o processo é composto exclusivamente pela Avaliação de Competências. Em 2018, foram avaliados 9.106 empregados, sendo 6.819 pelo Quadro Interno e 2.287 pelo Quadro Externo.

O encarreiramento profissional ou progressão do empregado na carreira no Serpro, acontece anualmente e pode ocorrer em duas modalidades: **Promoção por Tempo de Serviço** elevação do degrau salarial, em razão do cumprimento do efetivo exercício e a **Promoção por Mérito** que é um processo de elevação do nível salarial dos empregados, durante o período avaliado, que se destacaram por agregar maior valor à empresa para o alcance dos resultados organizacionais.

Em 2018 foram promovidos por mérito 2.566 empregados do quadro interno e 472 do quadro externo, e por tempo de serviço 1.168 empregados do quadro interno e 290 do quadro externo.

O processo seletivo de **Recomposição do Quadro de Pessoal** nas Classes do PGCS objetiva identificar os empregados que se destacam por possuir experiência e capacidade compatíveis com o desenvolvimento de atividades de maior complexidade na empresa, proporcionando a consequente movimentação do empregado para a classe imediatamente superior à ocupada, dentro da mesma carreira (cargo). Em 2018, após a obtenção de melhores resultados financeiros do Serpro, foi aprovado o processo de Recomposição. Esse processo era bastante esperado pelos empregados, visto que mais de 80% dos integrantes do PGCS encontram-se habilitados a participar. O processo seletivo teve início em novembro de 2018 e será concluído em 2019.

Plano de Cargos e Salários

Atualmente existem três planos de cargos e salários em vigor na empresa, sendo que dois estão em fase de extinção, o RARH – 2 e o PACCS. O Plano de Gestão de Carreiras do Serpro - PGCS, implantado em 2008, é o plano mais moderno e contempla 5.232 (56,5%) empregados.

Política de remuneração dos administradores e membros de colegiados

Compete à Assembleia Geral, na forma do Estatuto Social do Serpro, assistido pela Secretaria de Coordenação e Governança das Estaduais do Ministério da Economia - SEST, deliberar sobre a fixação do montante global da remuneração dos administradores e membros do Conselho Fiscal e do Comitê de Auditoria.

Em atendimento ao disposto no §5º do Art. 37 do Decreto nº 8.945/2016, e conforme orientações da SEST encaminhadas no Ofício Circular nº 297/2018-MP, o Serpro elaborou metodologia de Remuneração Variável Anual - RVA dos Diretores e, em 2018, submeteu proposta de RVA 2019 à análise SEST, cujo efeito financeiro incidirá no exercício de 2020.

A remuneração dos membros da Diretoria Executiva, dos Conselhos de Administração e Fiscal e do Comitê de Auditoria está disponível no Portal Corporativo do Serpro



Política de participação de empregados e administradores nos resultados da entidade

A Participação nos Lucros ou Resultados (PLR) das empresas é considerada direito dos trabalhadores pelo artigo 7º da Constituição Federal e é regulamentada pelas Leis nº 10.101/2000 e 12.832/2013.

Quanto às estatais, caso do Serpro, o artigo 5º da Lei nº 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, Desenvolvimento e Gestão.

Durante o período de 2011 até o último exercício, 2018, o Serpro não preencheu todas as condições exigidas na legislação para apuração da parcela de lucros ou resultados e respectiva distribuição, motivo pelo qual não houve execução do Programa de Participação nos Lucros e/ou Resultados (PPLR) nestes exercícios. Tais condições abrangem:

1. Estar em dia com o pagamento de dividendos aos acionistas (alínea IV do artigo 2º da CCE 10/1995) e
2. Realizar a adequada compensação dos prejuízos anteriormente computados nas demonstrações de prestação de contas (alínea III do artigo 3º da CCE 10/1995).

Em 2018, o Serpro definiu metas e regras para o Programa de PLR 2019 (com previsão de pagamento em 2020), que foram encaminhadas à SEST.

Principais ações realizadas

Programa GP Presente

Visa promover maior interatividade entre a área de Gestão de Pessoas e os empregados, proporcionando um momento presencial de troca de ideias, tratamento de dúvidas, recepção de sugestões e proposição de melhorias. O programa também contempla a modernização do leiaute dos espaços presenciais de atendimento, os encontros temáticos, e normas comentadas, o atendimento via Chat, o “Fale com a GP” e as Perguntas e Respostas – FAQ.

Modernização da Gestão de Frequência

Outra importante ação de 2018 foi a modernização da gestão da frequência, em que a principal ação foi a revisão da norma e implementação do novo sistema de gestão de frequência (SiscopWeb), oferecendo mais flexibilidade para atender às demandas dos empregados e à modernização da legislação trabalhista. Podem ser destacadas melhorias como a antecipação de uma hora no início do horário administrativo e flexibilização do intervalo de almoço, a implantação do banco de horas e do turno especial de trabalho (12x36).

Reabertura do Teletrabalho

A partir da atualização da legislação trabalhista, os dispositivos internos do teletrabalho foram adaptados e a forma de ingresso tornou-se mais flexível. Até então, somente era possível aderir ao teletrabalho por processo seletivo regido por edital, obedecendo a um cronograma específico. A partir de 2018, as admissões às vagas da modalidade passaram a ser possíveis a qualquer tempo, mediante anuência da chefia imediata. Em 2018, a modalidade de teletrabalho teve 235 adesões.

Definição de requisitos para ocupação de funções de confiança

A norma que regulamenta o acesso a funções de confiança foi alterada para definir requisitos mínimos para todas as ocupações de confiança de natureza gerencial, visando estabelecer critérios técnicos adequados e garantir transparência ao processo de nomeações para essas funções.

Alinhamento do Processo de Avaliação ao Planejamento Estratégico

A partir de 2018, o cumprimento da meta corporativa do Planejamento Estratégico passou a impactar o cálculo do coeficiente de Promoção por Mérito, alinhando esses dois processos.

Melhoria da conclusividade dos Exames Médicos Periódicos

Índice de 98% de conclusividade dos exames médicos convocados para 2018, um salto de mais de 30% em relação a 2017, visto que a realização dos exames médicos periódicos é monitorada pelo Ministério responsável pelas relações de Trabalho.

Equidade e Diversidade

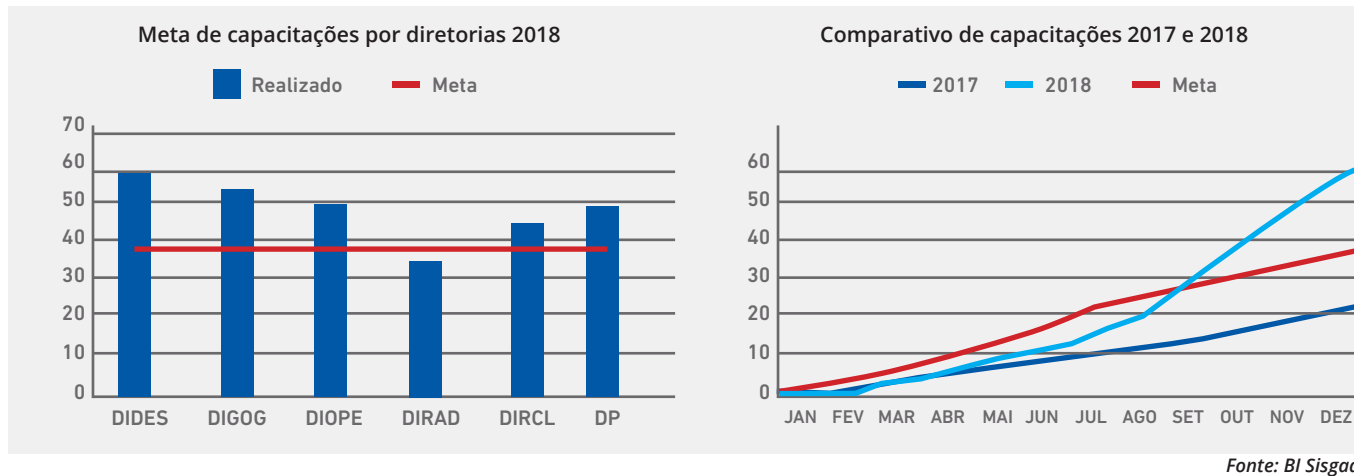
No âmbito da atenção à equidade e diversidade na empresa, foi realizada a Campanha de Combate ao Assédio Sexual e a publicação de informes sobre o tema. O Comitê gestor do Programa Serpro de Equidade de Gênero e Raça e Respeito a Diversidade elaborou a cartilha e realizou palestra com uma procuradora do Ministério Público do Trabalho e uma psicóloga da Universidade de Brasília, especialistas no tema.

Saiba mais sobre o
Programa Serpro de
Equidade de Gênero e Raça



Capacitação

A meta de capacitações estipulada para 2018 foi de 38 horas por empregado, em média, e a empresa alcançou 132% da meta anual (50 horas por empregado, em média).



Além de ultrapassar a meta estabelecida, ainda superou o desempenho de 2017, quando atingiu apenas 59% da meta anual, que também era de 38 horas, conforme o gráfico Comparativo de capacitações 2017 e 2018..

A meta foi computada a partir da soma dos cursos realizados com instrutoria interna, dos contratados no mercado e dos constantes das Grades Básica Funcional e do Gestor.

Ações educacionais 2018

Vale destacar que em 2018, foram realizadas mais de cinco mil horas de ações educacionais com foco em aprimoramento da governança corporativa e da governança de TI, para o corpo funcional, gerencial, e membros dos órgãos estatutários, reforçando o comprometimento de toda empresa com o tema para o alcance dos resultados empresariais previstos.

As principais ações realizadas foram:

- Atuando com Ética;
- Prevenção de Fraude e Corrupção;
- Código de Ética, Conduta e Integridade;
- Gestão de Riscos; Ética e Boa Governança no Setor Público;
- Melhores Práticas de Governança Corporativa para Conselheiros e Diretoria Executiva;
- Postura Ética nas Redes Sociais; e
- Governança de TI no Serpro.

No contexto de formação acadêmica, em 2018, 13 empregados foram autorizados a frequentar cursos de especialização em temas estratégicos para a empresa, a saber:

Arquitetura e Projetos de <i>Cloud Computing</i>	1
Ciência de Dados com <i>Big Data</i> , <i>Business Intelligence</i> e <i>Data Analytics</i>	2
Ciência de Dados e <i>Big Data</i>	8
Sistemas Embarcados e <i>Internet of Things</i>	1
Engenharia de Redes de Computadores	1
TOTAL	13

Fonte: UniSerpro

Para o Serpro, as ações educacionais potencializam o desenvolvimento de competências requeridas pela Empresa agregando ao alcance dos objetivos empresariais e portanto, devem ser implementadas continuamente com foco na aprendizagem organizacional e na aplicabilidade no âmbito corporativo.

Capacitação em números
28.531 EAD
20.019 Presencial
Horas de capacitação
363.165

6.393 empregados fizeram pelo menos uma ação educacional formalizada junto a UniSerpro

Problemas enfrentados na gestão de pessoas

A fim de melhorar as práticas institucionais de Gestão de Pessoas, o Serpro adotou, como meta no Planejamento Estratégico 2018, incrementar o atendimento às questões da dimensão Gestão de Pessoas, constantes do Levantamento Integrado de Governança Organizacional Pública, a partir do atendimento aos seguintes itens:

- Monitoramento do desempenho da gestão de pessoas pela alta administração;
- Definição de objetivos, indicadores e metas de desempenho para cada função de gestão de pessoas;
- Elaboração de plano específico para orientar a gestão de pessoas;
- Definição e documentação de perfis profissionais desejados para cada ocupação/grupo de ocupação de gestão;
- Alocação de empregados com base nos perfis profissionais apresentados por eles e os perfis profissionais desejados (documentados) pelas unidades organizacionais; e
- Estabelecimento de metas de desempenho individuais e/ou de equipes vinculadas ao plano da unidade.

Principais desafios e ações

Quanto aos desafios, permanecem como pontos de melhoria nos próximos ciclos as seguintes iniciativas:

- Estabelecimento de Modelo de Gestão de Pessoas;
- Definição e documentação de perfis profissionais desejados para cada ocupação ou grupo de ocupações de empregados;
- Atualização, com base em procedimentos técnicos, do quantitativo necessário de pessoal por unidade organizacional/processo de trabalho;
- A escolha de gestores segundo perfis profissionais definidos e documentados;
- O estabelecimento do número de vagas a serem preenchidas nas seleções externas a partir do quantitativo necessário de pessoal por unidade organizacional/por processo de trabalho, atualizado conforme definição qualitativa e quantitativa da demanda por empregados e gestores;
- O estabelecimento de uma Política de Sucessão;
- A identificação de ocupações críticas;
- A execução de ações educacionais para assegurar a disponibilidade de sucessores qualificados para as ocupações críticas identificadas ;
- A identificação e documentação de lacunas de competência da organização;
- A execução de procedimentos estruturados para aumentar a retenção de empregados e ocupantes de função de confiança; e
- A execução de procedimentos estruturados para identificar os motivos pessoais dos pedidos de movimentação dos empregados dentro da organização.

Adicionalmente, a área de Gestão de Pessoas (GP) está focada na modernização dos processos de atendimento de GP bem como a digitalização desses processos.

Gestão de Logística e Aquisições

A Gestão de Logística e Aquisições faz parte da cadeia de valor do Serpro como um importante processo viabilizador necessário para cumprir a missão empresarial e assegurar que a empresa alcance os seus resultados com eficiência e eficácia operacional de forma sustentável.

Conformidade legal

O Serpro possui regulamento próprio de Licitações e Contratos, em conformidade a Lei nº 13.303/2016. O Regulamento de Licitações e Contratos do Serpro, busca assegurar à entidade pública a escolha da melhor proposta em termos de qualidade e preço. Foi aprovado pelo Conselho de Administração, tal como preconiza a Lei das Estatais, em 27 de setembro de 2017, sendo o mesmo publicado no Diário Oficial da União em 02 de outubro de 2017.

O Serpro ainda disponibiliza a Cartilha de Integridade do Processo de Aquisições e Contratações, que constitui uma das medidas do Programa Corporativo de Integridade – PCINT, para prevenir e remediar a ocorrência de irregularidades, fraude, corrupção e desvios éticos relativos ao Processo de Aquisições e Contratações. Dessa forma, busca aprimorar o relacionamento comercial com seus fornecedores, trazendo legitimidade, confiança e eficiência no atendimento às demandas relacionadas à aquisição de bens e serviços.

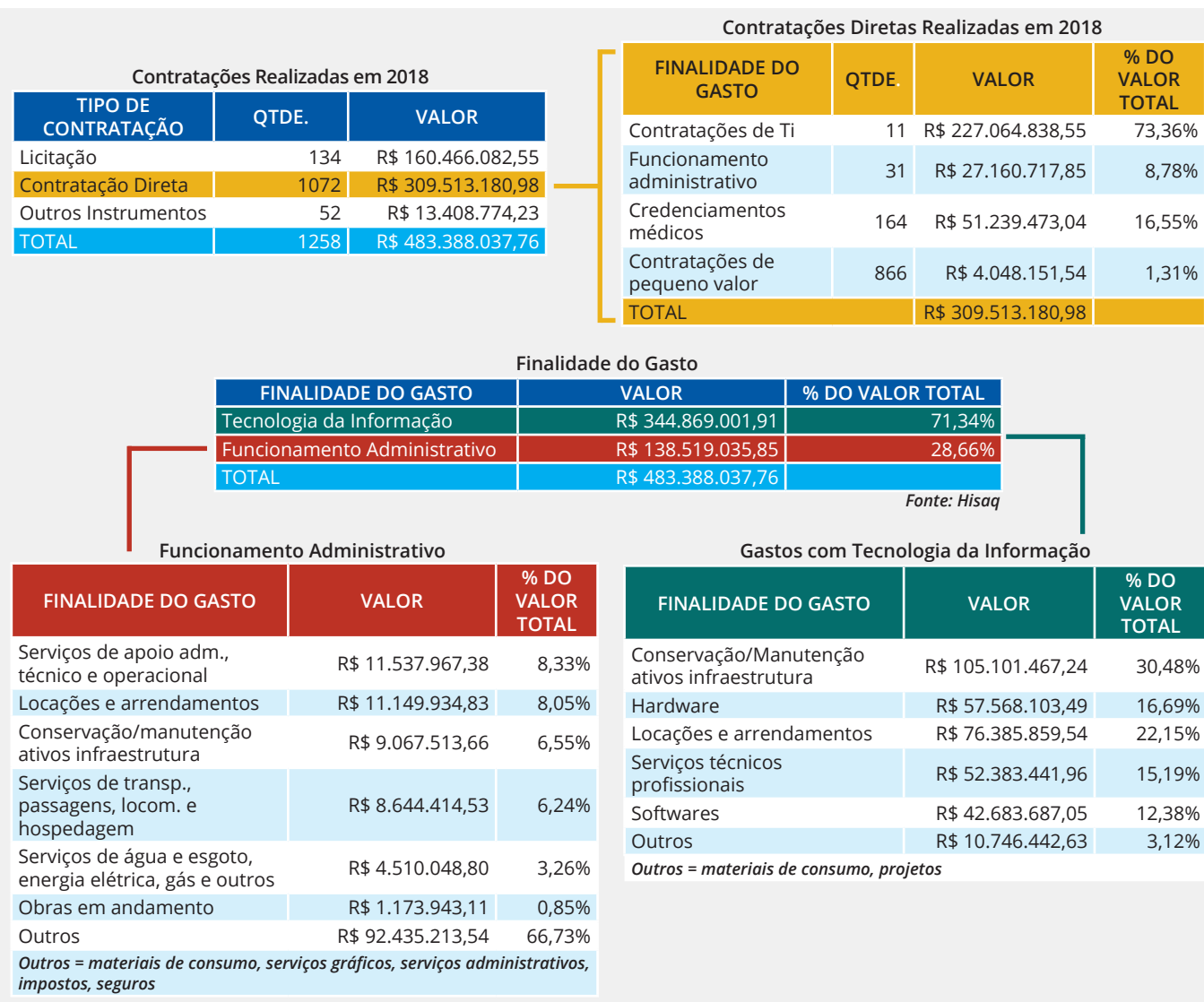
No tocante, ao Controle e Gestão de Patrimônio que contempla as atividades de entrada, movimentação, inventário e desfazimento de materiais permanentes, essas também são realizadas em conformidade com a Lei nº 13.303/2016, o Decreto nº 9.373/2018, o Decreto nº 9.764/2019 e demais instrumentos legais que regem a gestão patrimonial na administração pública.

Todos esses processos são executados conforme a Política Corporativa de Gestão de Riscos, Controles Internos e Conformidade, de forma a assegurar sua integração aos processos organizacionais, reduzir a exposição a riscos, danos ao patrimônio e à imagem empresarial, além de fortalecer os mecanismos de governança e o alcance dos objetivos estratégicos do Serpro.

Gestão de Licitações e Contratos

A Gestão de Licitações e Contratos ocorre em sistema interno da empresa, o Sistema Histórico de Aquisições - Hisaq. O sistema está em constante evolução, e sua próxima versão permitirá a gestão desde a etapa de planejamento das contratações até a finalização da gestão contratual, visando melhor eficiência operacional.

As contratações na modalidade pregão eletrônico são realizadas utilizando o Portal de Compras do Governo Federal.



As contratações diretas de TI estão relacionadas aos serviços e produtos da plataforma alta (*mainframe*) e à contratação dos serviços de suporte técnico à plataforma baixa que são prestados com exclusividade por grandes fabricantes.

O Serpro também realiza contratações diretas em razão de seu perfil de provedor de serviço de TI, onde consegue obter preços similares aos dos parceiros desses fabricantes.

Fonte: Hisaq

Para saber mais sobre
licitações e contratos



Outras ações

O Serpro não mantém contrato com agência de publicidade para a criação de peças publicitárias e planejamento de campanhas, visto que tais atividades são executadas pelos próprios empregados da empresa que possuem formação nas áreas de Comunicação e Programação Visual e estão lotados na área responsável pela Estratégia, Comunicação e Marketing.

A publicidade institucional é utilizada pelo Serpro para promover seus produtos e serviços, estando restrita a confecção de impressos, bem como a promoção da imagem institucional em mídias sociais visando alcançar os diversos públicos de interesse.

Para tais ações, o Serpro mantém contrato com empresa prestadora de serviços gráficos, que atende as demandas de produção de material impresso. Em 2016, o Serpro firmou contrato com o fornecedor Cruzeiro Prestação de Serviços Gráficos Eirelli-ME, pelo contrato nº 55458, com vigência de 11/04/2016 a 10/04/2019, podendo ser prorrogado até 10/04/2021.

Já a publicidade de utilidade pública não é praticada pelo Serpro, enquanto que 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 nº 8.666/1993, Lei nº 13.303/2016 e no Decreto nº 9.215/2017.

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 nº 12.527/2011. São publicadas informações institucionais, das ações e programas vigentes, auditorias, licitações e contratos, convênios, despesas de servidores, dentre outros.

Sustentabilidades nas Contratações

Nos contratos de prestação de serviços contínuo com mão de obra dedicada existem cláusulas exigindo ações de sustentabilidade na execução dos serviços com relação aos materiais utilizados, medidas para evitar o desperdício de água e energia, ruído e poluição gerada por equipamentos, separação dos resíduos recicláveis e descarte de resíduos.

Nas aquisições de equipamento são exigidas especificações que contenham o selo Procel de eficiência energética.

Gestão do patrimônio e infraestrutura

Principais investimentos em infraestrutura do ambiente operacional de tecnologia

A empresa investiu, em 2018, aproximadamente R\$ 124 milhões em novas tecnologias, infraestrutura do ambiente operacional de TI e de logística, em atendimento às demandas de inovação e de manutenção, para que o Serpro fortalecesse seu posicionamento estratégico como provedor de soluções digitais para o Governo, nas três esferas da Federação.

Os investimentos no ambiente operacional de tecnologia da informação, totalizaram cerca de R\$ 117 milhões, distribuídos em diferentes segmentos, conforme descritivo a seguir:

Plataforma Alta

Contratação de novos produtos, aumento da base instalada e serviços técnicos especializados de produtos para atender a capacidade produtiva da plataforma IBM para os Centros de Dados de Brasília (CD-BSA) e de São Paulo (CD-SPO).

OBJETO	VALOR (milhões)
Aquisição de virtualizadores de fitas e unidades de fitas magnéticas (tape drives).	
Aquisição de licenças de softwares e serviços de atualização e suporte técnico para softwares licenciados pela Software AG Brasil.	
Contratação de cessão de direito de uso; subscrição; suporte; serviços de suporte remoto; serviços de Accelerated Value Program – AVP; e suporte técnico avançado – Premium, aos produtos IBM.	R\$ 47,06

Infraestrutura de Rede

Modernização da infraestrutura destinada à Infovia (rede ótica metropolitana de alta performance e disponibilidade), para aumento da capacidade de tráfego com a adição de novos switches.

OBJETO	VALOR (milhões)
Aquisição de switches para Infovia	R\$ 3,60

Segurança

Os investimentos em segurança da informação privilegiaram a adoção de medidas de proteção mais eficientes para o grande volume de dados de sistemas estruturadores do governo federal e informações pessoais de milhões de cidadãos brasileiros. As soluções implementadas permitem maior proteção dos dados sob guarda da empresa, redução do risco de prejuízos de imagem dos clientes e do Serpro, e maior confiabilidade às ações de perícia técnica em apoio a auditorias e sindicâncias.

OBJETO	VALOR (milhões)
Aquisição de solução de filtro de conteúdo Web	
Solução de monitoração e gerenciamento	R\$ 8,40

Plataforma Baixa

Investimento em equipamentos para proteção de dados e adesão à ata de registro de preço para aquisição de diversos modelos de servidores para atender aos projetos e serviços.

OBJETO	VALOR (milhões)
Aquisição de hardware desenvolvido especificamente (appliance) para atender o software IBM Spectrum Virtualize	
Aquisição de servidores	R\$ 19,00

Armazenamento

Aquisição de armazenamento nos segmentos Directors, High End e Midrange, visando a modernização da infraestrutura e atender o crescimento dos serviços.

OBJETO	VALOR (milhões)
Aquisição de Directors	
Aquisição de Storages Midrange	R\$ 16,40
Aquisição de Storages High End	

Soluções Corporativas Internas

Investimento em novas tecnologias para agilizar o atendimento das demandas de soluções corporativas internas e atender demandas de modernização do parque interno, como a renovação da solução de videoconferência e aquisição de novas estações de trabalho.

OBJETO	VALOR (milhões)
Solução de Low-Code	
Solução de videoconferência	R\$ 14,15
Estações de trabalho	

OBJETO	VALOR (milhões)
Demais aquisições de valor menor que R\$ 1,5 milhão	R\$ 9,03

Principais investimentos em infraestrutura logística e de instalações.

Os investimentos no segmento de manutenção de instalações prediais e para suporte a TI foram de R\$ 6,47 milhões, conforme descrito a seguir:

Manutenção de instalações prediais

Execução de obras e aquisição de bens visando a manutenção e modernização das instalações prediais a fim de proporcionar confiabilidade e alta disponibilidade à operação desses ambientes.

OBJETO	VALOR (milhões)
Reforma do telhado da Regional de Brasília	
Modernização do sistema elétrico da Sede	R\$ 5,93
Demais contratações relacionadas a manutenção das instalações nas regionais	

Infraestrutura de instalações para suporte a TI

Para a execução do projeto de Infovia foram contratados aproximadamente R\$ 0,54 milhões.

OBJETO	VALOR (milhões)
Construção de rede óptica metropolitana - Infovia	R\$ 0,54

Principais ações relacionadas a serviços de logística

Em 2018, a administração adotou medidas para a redução de custos sem comprometer a qualidade dos serviços. Em 2017 os custos com os contratos administrativos dos serviços de logística totalizaram aproximadamente R\$ 111 milhões, já em 2018 esse total caiu para R\$ 108,5 milhões. De forma geral, foram adotadas ações de renegociação de preços dos contratos de prestação de serviços terceirizados, buscando inovações, modernizações e reduções de mão de obra dedicada, o que proporcionou a redução de R\$ 2,50 milhões, sem prejuízos à qualidade.

OBJETO	VALOR (milhões)
Contratos administrativos dos serviços de logística	R\$ 108,50

Ressalta-se ainda que o Serpro mantém representação 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.

A locação de seis imóveis pelo Serpro teve um custo de R\$ 2,4 milhões em 2017 e R\$ 2,2 milhões em 2018. Em busca de reduzir este custo e de um ambiente mais adequado, foi iniciado em 2018 o processo de mudança do imóvel da regional de Florianópolis. A estimativa de redução anual de custo de locação é de aproximadamente R\$ 300 mil.

Principais desafios e ações

A publicação da Lei nº 13.303/2016 e da mudança no cenário político-econômico brasileiro impuseram ao Serpro vários desafios para os próximos anos, principalmente no que se refere ao escopo das aquisições e contratações de fornecedores. O principal desafio é de tornar as aquisições e contratações do Serpro mais céleres e econômicas, adotando como paradigma as regras de direito privado.

A Lei nº 13.303/2016 instituiu a parceria como novo modelo de contratação vinculada às oportunidades de negócio das estatais. Um dos desafios do Serpro para o ano de 2019 é de definir e consolidar o modelo de parceria a ser adotado pela empresa.

Além disso, em razão de decisão do Ministério da Economia para otimização dos recursos de suas estatais vinculadas, ao Serpro caberá propor alternativas para o compartilhamento de recursos com a Dataprev. Uma das ações para essa otimização é a centralização das aquisições de bens e contratações de serviços dessas estatais.

Processo: dar continuidade à construção do sistema Hisaq, que automatiza o processo de aquisições e contratações e a padronização dos processos de contratação gerando celeridade, redução de riscos e possibilitando unificação de compras.

Infraestrutura: reestruturação da gestão dos ambientes críticos com objetivo de aumentar a confiabilidade e a continuidade dos serviços que suportam o negócio da empresa e Interação com a Dataprev na busca de compartilhamento de espaço de forma eficiente para a redução de custos.

Serviços logísticos: modernização dos serviços com automatização dos processos e redução de mão de obra.

Gestão econômico-financeira

Conformidade Legal

A gestão econômico-financeira adotada pelo Serpro, em 2018, está em total conformidade com as normas legais aplicáveis.

Desempenho Econômico

O Serpro finalizou o ano com um lucro líquido de R\$ 459,70 milhões, o que equivale a um aumento de 273,41% em relação ao resultado obtido no exercício 2017, conforme demonstrado na Tabela 14.

Tabela 14: Comparativo econômico-financeiro

DISCRIMINAÇÃO	2017	2018
Resultado	R\$ milhões	R\$ milhões
Receita Líquida	2.382,90	2.715,67
Despesa Operacional	2.208,55 ⁵	2.109,16
Resultado Líquido	123,11	459,70
Valores Patrimoniais	R\$ milhões	R\$ milhões
Imobilizado e Intangível	560,70	554,14
Patrimônio Líquido	636,57	978,45
Principais Indicadores		
Liquidez Corrente (em índice)	1,00	1,51
Liquidez Imediata (em índice)	0,32	0,60
Margem Líquida (%)	5,17	16,93
Margem EBITDA (%)	13,29	26,85
Investimento sobre a Receita Líquida (%)	4,21	4,57
Retorno sobre os Investimentos (%)	4,84	18,49
Rentabilidade sobre o PL (%)	23,52	56,93
Principais Indicadores	R\$ milhares	R\$ milhares
Entradas Gerais (média mensal)	263.890	303.903
Riqueza gerada por Empregado	392,66	462,16

Fonte : Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal – SIAFI

Esse resultado foi construído dado o incremento de 13,96% na Receita Operacional Líquida, reflexo da conjunção de fatores como o aumento dos níveis de produção, novos clientes e a superação da meta de faturamento⁶ estabelecida para o exercício em 4,86%. Por outro lado, houve também um decréscimo de 4,50% das despesas operacionais resultante, basicamente, da combinação dos seguintes fatos:

- Redução de 4,20% das despesas com pessoal e benefícios, impactado principalmente pela Ação de Preparação para Aposentadoria – APA, que vem reduzindo o quantitativo de empregados nos últimos anos e pela redução de despesa provisionada para fazer frente ao benefício pós-emprego (despesa atuarial com o fundo de pensão Serpros), que registrou decréscimo de 39,60%. A conjunção desses fatores, somados ao crescimento da receita operacional líquida contribuiu para a redução do percentual das despesas com pessoal e benefícios em relação à receita líquida, que retrocedeu de 71,60%, em 2017, para 60,20% em 2018
- Redução de 39% nas despesas judiciais, correspondente a R\$ 6,80 milhões, resultante de melhorias na gestão das ações judiciais e da efetivação de acordos trabalhistas por ocasião da liquidação de processos; e
- Recuo em 17,30% das despesas de locação de software e de hardware, de 22,90% em materiais e de 13,80% das despesas com depreciação e amortização.

⁵ Há uma diferença entre os valores evidenciados como despesa operacional (R\$ 2,123 milhões), no Relatório de Administração 2017 e os valores aqui demonstrados, referentes à 2017 (R\$ 2,208 milhões). A diferença decorre do fato de que, em 2017, o valor da despesa atuarial foi considerado como não operacional. Entretanto, esse entendimento foi revisto em 2018.

⁶ O faturamento anual não considera as estimativas de serviços a faturar, decorrentes da implantação da Norma Brasileira de Contabilidade NBC TG N° 47, de 25 de novembro de 2016.

No que se refere ao Patrimônio Líquido - PL, o aumento de R\$ 341,88 milhões deveu-se, em grande parte, ao resultado líquido apurado no exercício de 2018, que foi suficiente para absorver integralmente o saldo de prejuízos acumulados (R\$ 186,6 milhões). Além disso, cumpre destacar que devido aos resultados positivos em 2017 e 2018, a empresa alcançou PL de R\$ 978,45 milhões, recuperando 91% da redução observada entre 2009 e 2016 (de R\$ 622,17 milhões), quando o Patrimônio Líquido da empresa saiu de R\$1.032,64 bi para R\$ 410,47 milhões.

Em termos financeiros, o índice de liquidez corrente superou o equilíbrio no decorrer do ano, alcançando o patamar 1,51, o que significa que as disponibilidades de recursos, a curto prazo, tornaram-se mais do que suficientes para cobrir as obrigações do mesmo período. Essa melhoria de liquidez deveu-se ao acréscimo da média das disponibilidades mensais de caixa, com aumento de 15,16% nas entradas gerais, o que tornou possível reduzir o passivo circulante, especialmente as obrigações junto aos fornecedores, com total quitação, em 2018, dos pagamentos suspensos. Verificou-se a mesma progressão no que se refere à liquidez de curtíssimo prazo, tendo em vista que a liquidez imediata chegou a 0,60 em 2018, em contraposição aos 0,32 ao final do exercício 2017.

No que se refere a riqueza gerada por empregado, passou de R\$ 392,66 mil em 2017, para R\$ 462,16 mil em 2018.

Adicionalmente, a melhoria de desempenho da margem EBITDA que alcançou 26,85%, é reflexo da expansão da receita operacional líquida, e da redução das despesas operacionais, em especial as despesas com pessoal, judicial e serviços de comunicação.

Com relação à rentabilidade, obteve-se uma margem líquida de 16,93%, resultado associado ao acréscimo de 273,41% do lucro líquido e de 13,96% da receita líquida, proporcionando rentabilidade sobre o patrimônio líquido de 56,93% e retorno sobre os investimentos de 18,49%.

Ao Serpro não se aplica a renúncia de receitas e a gestão de fundos e de programas.

Principais desafios e ações

No intuito de alcançar a sustentabilidade econômico-financeira, a empresa atuou de modo a obter receita para cobrir todos os gastos, proporcionar resultado econômico para recuperar os prejuízos acumulados e recompor parte do Capital Social.

A estratégia adotada focou na recuperação econômica, atuação em novos segmentos de mercado, diversificação da carteira de clientes e redução dos gastos totais da empresa. A convergência desses fatores é comprovada com a expansão da receita bruta em 12,9% e redução dos gastos totais em 4,5% quando comparado com o ano anterior. Cumpre destacar que a principal ação para a redução de gastos foi a realização de Ações Preparatórias para Aposentadoria – APA que reduziu em aproximadamente 3% o número de empregados e consequentemente reduziu o gasto com pessoal, que é o principal componente de gasto da empresa.

Os fatos supracitados, foram determinantes para o alcance do resultado empresarial apurado no exercício de 2018, onde o Serpro finalizou o ano com um lucro líquido de R\$ 459,70 milhões, representando um aumento de 273,41% em relação ao resultado obtido no exercício 2017.

Responsabilidade social e Sustentabilidade

O Serpro reforçou em 2018 o compromisso com a transparência, a sustentabilidade, a responsabilidade e a ética em suas relações com todos os públicos que interage, como forma de contribuição com políticas públicas que promovem o desenvolvimento da sociedade. São descritas a seguir as principais práticas de responsabilidade social e sustentabilidade realizadas no ano:

Projeto Menina de TI

Visa a inclusão de mais mulheres na carreira de tecnologia e é voltado para estudantes de ensino médio. O projeto já é referência como iniciativa de cooperação da empresa com a sociedade civil e a comunidade internacional.

Em outubro de 2018, a União Internacional de Telecomunicações – UIT concedeu ao Projeto Menina de TI do Serpro o selo da campanha mundial Girls in ICT Day, que tem como objetivo incentivar a conscientização das jovens mulheres sobre as oportunidades de carreiras no mercado de tecnologia da informação.

As principais realizações do Projeto em 2018 foram:

- Dois eventos em parceria com o Governo do Distrito Federal, a União Internacional de Telecomunicações – UIT e a ONU Mulheres - o Tic Tac Weekend Camp;
- Curso Codificando o Presente para Desenvolver o Futuro, que ofereceu Introdução à Programação com Scratch e Desenvolvimento de Aplicativos com App Inventor para um total de 32 professores da rede pública de ensino do Distrito Federal;
- Visitas guiadas nos ambientes de produção da empresa em algumas regionais e palestras sobre o tema, pelas equipes do Serpro; e
- Realização de oficinas de edição de áudio e vídeo, design, programação e robótica no Circuito de Ciências das Escolas da Rede Pública de Ensino do Distrito Federal. Esse evento aconteceu durante a Semana Nacional de Ciência e Tecnologia 2018, promovido pelo Ministério que até o final de 2018 era responsável pela Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações.

Campanha Lenço Solidário – Outubro Rosa

A campanha arrecadou cerca de 1.300 lenços para doação a pacientes oncológicas.

Inclusão Digital - Escola Sociodigital

Em 2018 a Escola Sociodigital do Serpro passou a ser intitulada “Conecta” e teve o escopo de atendimento ampliado para toda a sociedade, clientes e parceiros do Serpro. A premissa da iniciativa é a ampliação de oferta de conteúdos para a sociedade, inclusive em temas de grande alcance social como as políticas de governo, transparência e integridade e temas de interesse coletivo, a partir da captação de cursos de oferta gratuita, por meio de parcerias.

Há cinco anos, a quantidade de alunos cadastrados na escola vem crescendo em mais de 10% ao ano. Em 2018 havia 23.209 alunos cadastrados, 13,70% a mais que em 2017.

Recolhimento de resíduos eletroeletrônicos

São disponibilizados postos permanentes de coleta de lixo eletrônico na Sede e nas Regionais Brasília, Belo Horizonte, Rio de Janeiro, São Paulo, Porto Alegre, Recife e Salvador. Em 2018 foram recolhidos e descartados mais de 3.600 quilos de lixo eletrônico.

Projetos de Eficiência Energética

O Serpro participou, em 2018, de chamadas públicas de Projetos de Eficiência Energética. Foram aprovados projetos para serem implementados na Sede e em quatro Regionais: Brasília, São Paulo-Socorro, Rio de Janeiro-Andaraí e Fortaleza. Os custos totalizam R\$ 5,80 milhões, dos quais as concessionárias participarão com R\$ 5,60 milhões, cabendo ao Serpro apenas a contrapartida de aproximadamente R\$ 200 mil. Os projetos permitirão a substituição de lâmpadas comuns por lâmpadas de led, modernização da central de água gelada, com substituição dos chillers, bombas e torres de resfriamento, instalação de sistema fotovoltaico e substituição de splits, estimando-se uma economia anual da ordem de R\$ 1,60 milhão no custo de energia.

O Serpro entende que a própria empresa e cada um de seus empregados é responsável pela sustentabilidade do planeta e que suas ações interferem direta e indiretamente no meio ambiente

Água

- As instalações possuem torneiras com temporizador que limita o fluxo de água reduzindo o consumo.
- Algumas Regionais possuem sistema de esgoto a vácuo que reduzem o consumo de água.
- Em 2017 o consumo total de água foi de 124,2 mil m³, enquanto em 2018 o valor foi de 118,3 mil m³.

Copos descartáveis

Foi implantada campanha de redução do uso de copos descartáveis com redução de 34% no consumo. Em 2017 foram consumidos 4.353.190 copos enquanto em 2018 o quantidade caiu para 2.868.045 copos descartáveis.

6 Demonstrações contábeis

Declaração dos Auditores Externos

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES – RAI ACERCA DE DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DE 31/12/2018

Aos

Conselheiros, Diretores e demais Administradores do SERVIÇO
FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS - SERPRO

EMPRESA PÚBLICA FEDERAL INDEPENDENTE DO OGU
SGAN Quadra 601 – Módulo V – CEP.: 70.836-900 - Brasília/DF

CNPJ.: 33.683.111/0001-07 - Site: www.serpro.gov.br

Prezados Senhores,

I – OPINIÃO SEM RESSALVA

Examinamos as demonstrações contábeis do SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS - SERPRO, (“EMPRESA”) que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2018 e as respectivas demonstrações do resultado, resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações contábeis acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira do SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS - SERPRO em 31 de dezembro de 2018, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

II – BASE PARA OPINIÃO SEM RESSALVA

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir, intitulada “Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis”. Somos independentes em relação à Empresa, de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas.

Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

III - RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO E DA GOVERNANÇA CORPORATIVA PELAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

A administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações contábeis de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações contábeis, a administração é responsável pela avaliação da capacidade do SERPRO continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações contábeis, a não ser que a administração pretenda liquidar o SERPRO ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela governança do SERPRO são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações contábeis.

IV – RESPONSABILIDADE DO AUDITOR PELA AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas, não, uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações contábeis.

Como parte da auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opi-

AUDITORIA INDEPENDENTE

A Auditores Independentes – Audimec instância externa de governança corporativa que contribui para que o Serpro mantenha uma boa governança, pois atua no sentido de assegurar a credibilidade das informações financeiras. Em 2018 examinou as demonstrações contábeis da empresa.

Acesse as
demonstrações contábeis



nião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.

- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas, não, com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos do SERPRO.

- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.

- Concluímos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da companhia. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações contábeis ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar o SERPRO a não mais se manter em continuidade operacional.

- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações contábeis, inclusive as divulgações e se as demonstrações contábeis representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

Comunicamo-nos com os responsáveis pela governança a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

Fornecemos também aos responsáveis pela governança declaração de que cumprimos com as exigências éticas relevantes, incluindo os requisitos aplicáveis de independência, e comunicamos

todos os eventuais relacionamentos ou assuntos que poderiam afetar, consideravelmente, nossa independência, incluindo, quando aplicável, as respectivas salvaguardas.

V – OUTROS ASSUNTOS – RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

A administração do SERPRO é responsável por essas informações que compreendem o Relatório da Administração.

Nossa opinião sobre as demonstrações contábeis individuais não abrange o Relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.

Em conexão com a auditoria das demonstrações contábeis individuais, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da Administração e, ao fazê-lo considerar se esse quando tomado em conjunto com as demonstrações contábeis e notas explicativas está, de forma relevante, inconsistente com as precitadas demonstrações ou com o cenário econômico-financeiro observado na auditoria ou, de outra forma aparenta estar distorcido de forma relevante. Se com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante no Relatório da Administração, somos requeridos a comunicar esse fato. Neste sentido não temos nada a relatar.

VI – DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO - DVA

Examinamos também a Demonstração do Valor Adicionado (DVA) para o exercício findo em 31 de dezembro de 2018, elaborada sob a responsabilidade da Administração do SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO. Essa demonstração foi submetida aos mesmos procedimentos de auditoria descritos anteriormente e, em nossa opinião, está adequadamente apresentada, em seus aspectos relevantes, em relação às demonstrações contábeis tomadas em conjunto.

VII – AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DO EXERCÍCIO ANTERIOR

As demonstrações financeiras do exercício findo em 31 de dezembro de 2017, apresentadas exclusivamente para fins de comparabilidade, foram examinadas por nossos auditores independentes, cujo relatório emitido em 26 de fevereiro de 2018, sem modificação de opinião.

Brasília/DF, 22 de fevereiro de 2019

AUDIMEC – AUDITORES INDEPENDENTES S/S

CRC/PE 000150/O-0 “S”DF

Luciano Gonçalves de Medeiros Pereira

Contador - CRC/PE 010483/O-9 “S”DF

Sócio Sênior – CNAI 1592

Phillipe de Aquino Pereira

Contador - CRC/PE 021100/O-8 “S”DF

CNAI 4747

Thomaz de Aquino Pereira

Contador - CRC/PE 028157/O-2 “S”DF

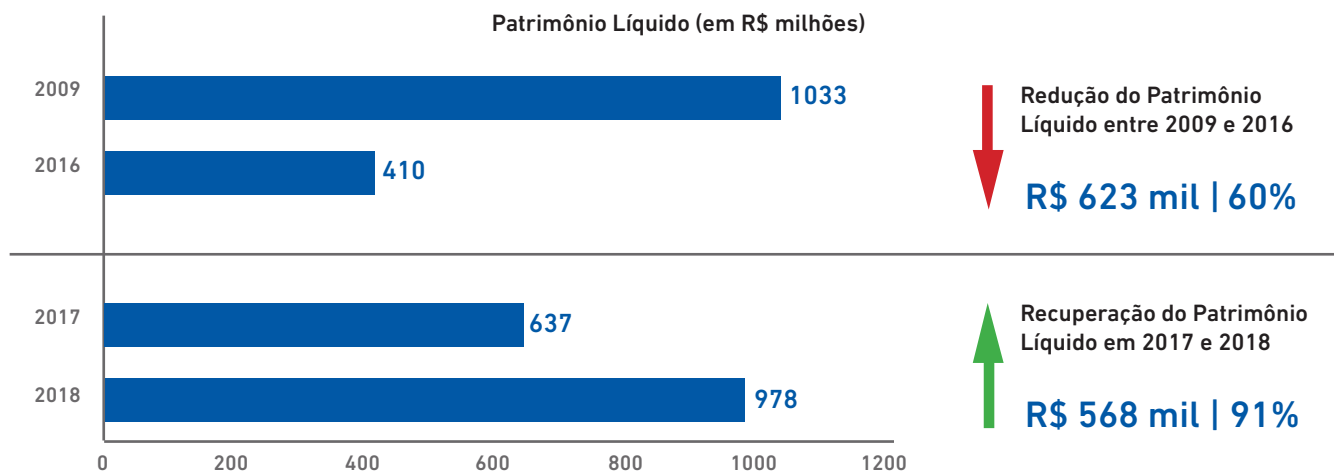
CNAI 4850

Balanço Patrimonial

O Balanço Patrimonial demonstra os ativos e passivos, e como esse evoluíram em 2018 em relação a 2017.

Em milhares R\$			
Ativo	NE	Dezembro 2018	Dezembro 2017
Circulante		1.227.062,2	726.985,0
Caixa e equivalentes de caixa	6	487.881,3	232.780,5
Ativos financeiros	7	462,3	265,7
Créditos a receber		655.979,4	391.467,0
Clientes	8	565.247,6	336.880,0
Ressarcimento de pessoal	9	88.349,4	53.250,6
Créditos diversos a receber		2.382,4	1.336,4
Créditos tributários	10	79.140,0	95.909,6
Bens e valores em circulação		375,5	556,3
Demais valores a curto prazo		515,1	5.759,9
Ativo não circulante mantido para venda	11	2.708,5	246,0
Não Circulante		1.743.925,4	2.861.532,5
Realizável a longo prazo		1.189.787,2	2.300.836,7
Depósitos judiciais e recursais	12	289.826,7	280.146,8
Ressarcimento de pessoal	13	408.412,9	1.545.064,3
Créditos tributários diferidos	14	431.188,9	415.273,6
Créditos realizáveis a longo prazo	16	60.358,8	60.351,9
Imobilizado	17	475.359,9	494.540,0
Intangível	18	78.778,3	66.155,8
Total do Ativo		2.970.987,6	3.588.517,5

Recomposição do Patrimônio Líquido



		Em milhares R\$	
Passivo	NE	Dezembro 2018	Dezembro 2017
Circulante		814.468,5	724.689,6
Consignações	19	56.444,7	65.997,4
Tributos e encargos sociais	20	174.725,0	118.485,0
Depósitos diversas origens		3.771,7	990,8
Obrigações a pagar		579.527,1	539.216,4
Fornecedores	22	126.541,6	186.309,1
Pessoal a pagar		3.119,5	3.210,9
Encargos trabalhistas	23 / 24	286.151,2	310.878,9
Processo trabalhista a pagar	25	74.483,5	2.000,0
Plano de previdência complementar	26	37.178,3	36.631,6
Dividendos e juros sobre o capital próprio	34	52.018,7	-
Outras obrigações		34,3	185,9
Não Circulante		1.178.067,5	2.227.256,1
Fornecedores		-	118,0
Obrigações tributárias	27	45.851,4	72.322,4
Processo trabalhista a pagar	28	180.240,2	-
Provisões trabalhistas, cíveis e administrativas	29	242.956,2	1.643.979,3
Benefícios pós-emprego	30	708.270,1	509.127,8
Receita diferida		-	1.212,5
Outras obrigações		749,5	496,1
Patrimônio líquido	32	978.451,6	636.571,8
Capital	32.1	1.061.004,8	1.061.004,8
Reservas		305.221,6	138.214,2
Reservas de Reavaliação	32.2	138.214,2	138.214,2
Reservas de Lucros	32.3	167.007,3	-
Reserva Legal	32.3.1	10.951,3	-
Reserva de Retenção do Lucro	32.3.2	156.056,0	-
Outros Resultados Abrangentes	32.4	(387.774,8)	(376.030,8)
Lucros/Prejuízos Acumulados	32.5	-	(186.616,4)
Total do Passivo		2.970.987,6	3.588.517,5

As Demonstrações devem ser lidas conjuntamente com as Notas Explicativas

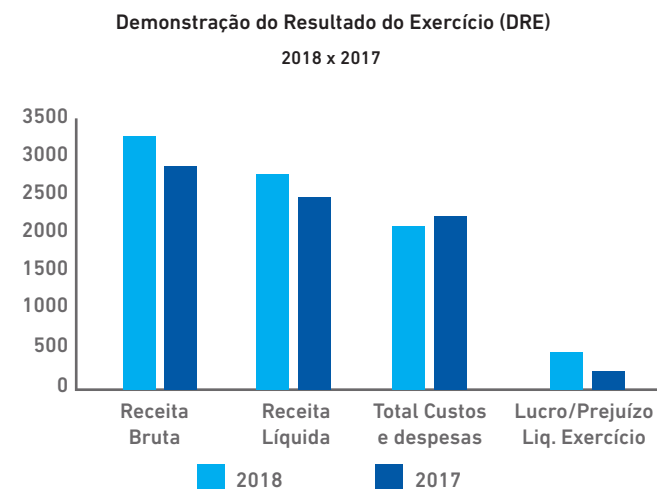
No período de 2009 a 2016 houve uma redução do Patrimônio Líquido no montante de R\$ 623 milhões que foi quase totalmente recuperado (91%) no biênio 2017 e 2018 em decorrência de resultados positivos ocorridos no período.

Demonstração do Resultado do Exercício

A Demonstração do Resultado do Exercício - DRE é o resumo das atividades operacionais e não operacionais do Serpro no ano de 2018, por meio da comparação entre receitas e despesas.

		Em milhares de R\$	
	NE	Dezembro 2018	Dezembro 2017
Receita operacional líquida	33.1 / 33.2	2.715.673,2	2.382.900,6
Custo dos serviços prestados	33.4 / 33.5	(1.045.434,5)	(1.113.704,2)
Lucro bruto		1.670.238,6	1.269.196,5
Despesas operacionais (exceto resultado financeiro)	33.4 / 33.5	(1.063.725,9)	(1.094.843,1)
Despesas com pessoal e benefícios		(861.728,6)	(881.108,6)
Depreciação e amortização		(45.502,4)	(50.429,9)
Locação		(20.479,5)	(24.010,5)
Manutenção		(61.231,9)	(54.924,5)
Serviços de comunicação		(7.030,3)	-
Serviços profissionais e contratados		(60.613,6)	(42.890,5)
Serviços públicos		(18.005,7)	(16.901,1)
Resultado com créditos a receber		(9.774,8)	(4.673,2)
Despesas tributárias diversas		(4.333,9)	(3.843,2)
Materiais		(3.906,7)	(5.158,8)
Outras despesas/receitas		39.513,8	6.531,0
Resultado com ações judiciais		(10.632,4)	(17.433,7)
Resultado financeiro		(1.097,7)	641,0
Resultado antes dos tributos sobre o lucro		605.415,1	174.994,4
Tributos sobre o lucro	21	(145.712,7)	(51.880,3)
Tributos correntes		(94.106,7)	(62.564,0)
Tributos diferidos		(51.606,0)	10.683,7
Lucro/Prejuízo líquido do exercício		459.702,3	123.114,1

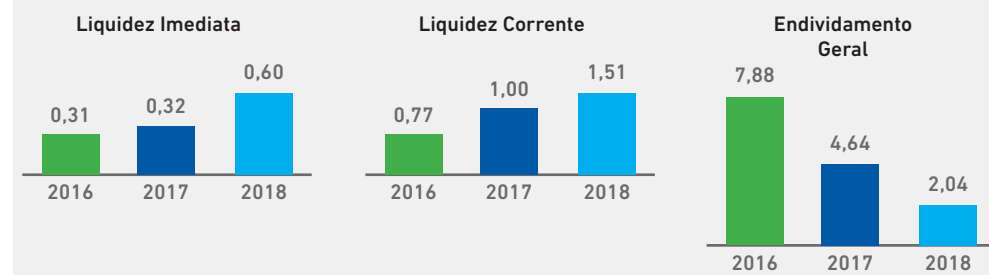
As Demonstrações devem ser lidas conjuntamente com as notas explicativas



No exercício de 2018, o lucro de R\$ 459,7 milhões revelou-se 273,40% superior ao valor apurado no mesmo período do ano anterior, quando havia alcançado R\$ 123,1 milhões. Esse acréscimo do lucro foi resultante, de um lado, da expansão de 14,0% da receita operacional líquida e, do outro, da redução de 0,17% do total das despesas (somatório das despesas operacionais + resultado financeiro + créditos tributários diferidos + provisão para IRPJ e CSLL).

Indicadores de performance

Indicadores de Balanço Patrimonial

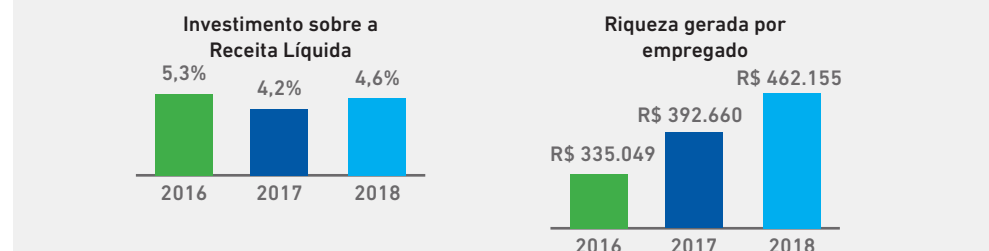


O indicador de liquidez imediata manteve-se praticamente estável no período de 2016 a 2017, sendo que em 2018 houve uma melhora substancial, quando alcançou o valor de 0,60; ou seja, o montante que a empresa possui disponível em caixa (curtíssimo prazo) cobre 60% de todo o passivo circulante (curto prazo). Essa melhora se explica pelo aumento do caixa e equivalentes de caixa em 2018.

Com relação a liquidez corrente é possível verificar que houve uma melhora no período, com destaque para o ano de 2018, quando o índice alcançou o valor de 1,51. Esse valor se deve ao ativo circulante que se mostrou 51% superior ao passivo circulante.

Os indicadores relacionados ao EBTIDA apresentaram evolução positiva no período de 2016 a 2018, saindo de um resultado negativo em 2016. Destaque para o exercício 2018, quando a margem EBTIDA alcançou o valor 26,9%. Essa melhora se deve ao crescimento do lucro no período.

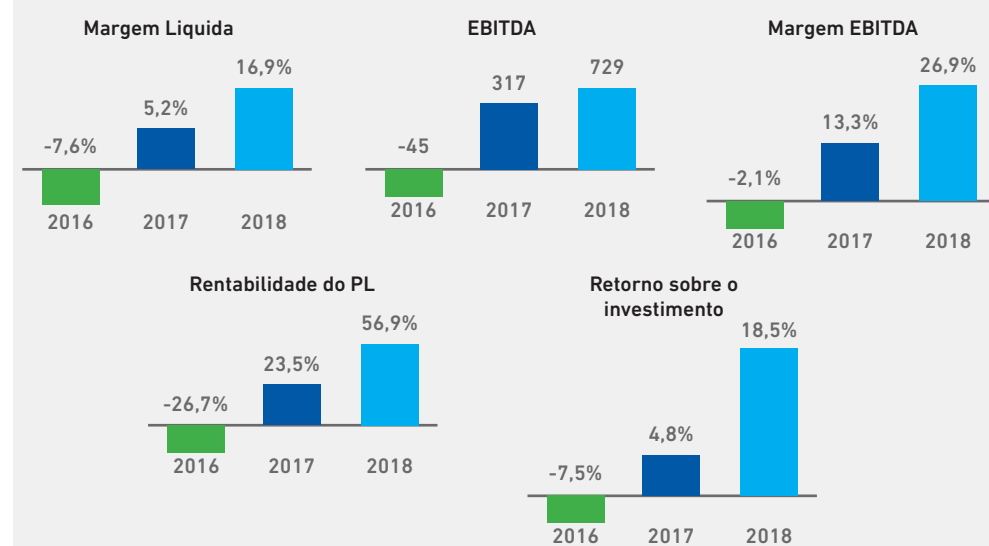
Indicadores Econômico-financeiros



O indicador de margem líquida apresentou uma evolução positiva no período de 2016 a 2018, saindo de um resultado negativo em 2016. Destaque para 2018, quando alcançou o valor 16,9%. Essa melhora se deve ao acréscimo de 13,9% da receita operacional líquida, somado a queda das despesas operacionais de 4,5%.

O indicador rentabilidade sobre o patrimônio líquido evoluiu positivamente no período, com destaque para 2018, quando alcançou o percentual de 56,9% revelando-se superior ao valor apurado no exercício anterior de 23,5%. A melhora observada deveu-se ao crescimento superior do lucro líquido (273,4%) quando comparado ao crescimento do Patrimônio Líquido Médio (54,2%), oriundo de resultados positivos ao longo de 2017 e 2018.

Indicadores de Rentabilidade



O indicador retorno sobre o investimento teve uma performance positiva no período com destaque para 2018, quando alcançou o valor de 18,5%. Esse resultado é decorrente do acréscimo da receita operacional bruta (12,9%) e do decréscimo das despesas operacionais (4,5%) acumuladas no último exercício.

Com relação ao investimento sobre a receita líquida, houve queda do indicador no período analisado tendo em vista que os níveis de investimento não acompanharam o aumento da receita líquida.

Com relação ao indicador riqueza por empregado, houve uma melhora em todo o período analisado, sendo que em 2018 alcançou o patamar de R\$ 462.155. A melhora observada no resultado, quando comparado com o mesmo período de 2017, é reflexo do crescimento da receita operacional Bruta (12,9%) e da realização de Ações Preparatórias para Aposentadoria (APA) que contribuíram para a redução do número de empregados, demonstrando aumento de produtividade ao longo do período em análise.

Com relação ao endividamento geral é possível verificar que houve melhora deste indicador no período analisado, que se deve a recuperação do patrimônio líquido frente ao capital de terceiros.

Demonstração do Valor Adicionado

Geração do valor adicionado	Em milhares de R\$			
	2018	%	2017	%
1 – Receitas	3.267.482,5	116,3	2.890.386,1	119,8
1.1 – Vendas de serviços	3.310.698,5	117,8	2.931.812,7	121,5
1.2 – Provisão para créditos de liquidação duvidosa	(9.774,8)	(0,4)	(4.673,2)	(0,2)
1.3 – Descontos concedidos	(1.987,6)	(0,1)	(1.882,3)	(0,1)
1.4 – Vendas canceladas	(229,1)	(0,0)	(1.406,0)	(0,1)
1.5 – Outras deduções de vendas	(31.224,5)	(1,1)	(33.465,1)	(1,4)
2 – Insumos adquiridos de terceiros	(332.520,5)	(11,8)	(336.671,1)	(14,0)
3 – Valor adicionado bruto (1-2)	2.934.962,0	104,4	2.553.715,0	105,8
4 – Retenções				
4.1 – Depreciações e amortizações	(122.750,1)	(4,4)	(142.362,3)	(5,9)
4.2 – Resultados com ações judiciais	(10.632,4)	(0,4)	(17.433,7)	(0,7)
5 – Valor adicionado líquido (3-4)	2.801.579,4	99,7	2.393.919,0	99,2
6 – Recebido de terceiros				
6.1 – Receitas financeiras	8.705,5	0,3	18.818,6	0,8
7 – Valor adicionado total a distribuir (5 + 6)	2.810.285,0	100,0	2.412.737,6	100,0
Distribuição do valor adicionado				
7.1 – Empregados (salários, encargos e benefícios)	1.563.570,3	55,6	1.616.547,8	67,0
7.2 – Governo (impostos e contribuições)	787.012,3	28,0	673.075,7	27,9
7.3 – Capitais de terceiros	-	-	-	-
7.4 – Capital próprio	459.702,3	16,4	123.114,1	5,1
Acionista (dividendos e juros sobre o capital próprio)	52.018,7	1,9	-	-
Acionista (juros sobre dividendos de exercícios anteriores)	-	-	-	-
Lucros/prejuízos retidos	407.683,7	14,5	123.114,1	5,1
T o t a l	2.810.285,0	100,0	2.412.737,6	100,0

As Demonstrações devem ser lidas conjuntamente com as notas explicativas

Demonstração do Fluxo de Caixa

	Em milhares de R\$	
	Dezembro 2018	Dezembro 2017
Atividades operacionais		
Recebimentos de clientes	2.834.905,0	2.554.301,3
Recebimentos de clientes – exercícios anteriores	333.808,2	125.931,1
Ressarcimento de pessoal requisitado	318.141,0	276.716,0
Outros recebimentos	56.421,8	49.295,1
Receita de compensação tributária	103.182,2	160.242,7
Tributos e encargos – inclusive compensação tributária	(756.609,9)	(642.945,6)
Pessoal e encargos – inclusive compensação tributária	(1.892.844,2)	(1.874.528,1)
Sentenças judiciais	(121.113,0)	(47.742,9)
Pagamentos a fornecedores	(485.078,9)	(486.776,0)
Caixa líquido proveniente das atividades operacionais (a)	390.812,3	114.493,66
Atividades de investimentos		
Imobilizado/ intangível	(135.711,5)	(134.011,0)
Caixa líquido proveniente das atividades de investimento (b)	(135.711,5)	(134.011,0)
Movimentação líquida de caixa e equivalente de caixa (a) + (b)	255.100,5	(19.517,4)
Saldo inicial – caixa e equivalentes de caixa	232.780,5	252.297,8
Saldo final – caixa e equivalentes de caixa	487.881,3	232.780,5

As Demonstrações devem ser lidas conjuntamente com as notas explicativas

Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido

Em milhares de R\$							
	Capital	Reserva de reavaliação	Reserva legal	Reserva de retenção de lucros	Lucros ou prejuízos acumulados	Outros resultados abrangentes	Patrimônio líquido
Saldo em 01 janeiro de 2017	1.061.004,8	138.214,2			(309.730,5)	(479.133,2)	410.355,4
Lucros/prejuízos líquidos					123.114,1		123.114,1
Outros resultados abrangentes						103.102,3	103.102,3
Saldo em 31 de dezembro de 2017	1.061.004,8	138.214,2			(186.616,4)	(376.030,8)	636.571,9
	Capital	Reserva de reavaliação	Reserva legal	Reserva de retenção de lucros	Lucros ou prejuízos acumulados	Outros resultados abrangentes	Patrimônio líquido
Saldo em 01 de janeiro de 2018	1.061.004,8	138.214,2			(186.616,4)	(376.030,8)	636.571,9
Reconhecimento de saldos iniciais					(54.059,9)		(54.059,9)
Reconhecimento inicial passivo atuarial					(168.901,2)		
Tributos sobre reconhecimento de passivo atuarial					57.426,4		
Reconhecimento inicial de receita (CPC 47)					104.763,2		
Tributos sobre reconhecimento da receita (CPC 47)					(47.348,3)		
Lucros/prejuízos líquidos					459.702,3		459.702,3
Resultado líquido do período					459.702,3		459.702,3
Constituição de reservas			10.951,3	156.056,0	(167.007,3)		
Reserva legal			10.951,3		(10.951,3)		
Reserva de retenção de lucros				156.056,0	(156.056,0)		
Constituição de dividendos/JSCP					(52.018,7)		(52.018,7)
Juros sobre capital próprio imputados a dividendos					(52.018,7)		
Outros resultados abrangentes						(11.744,0)	(11.744,0)
Ajustes de instrumentos financeiros						206,5	
Ajustes de passivo atuarial						(18.106,7)	
Tributos sobre ajustes de passivo atuarial						6.156,3	
Saldo em 31 de dezembro de 2018	1.061.004,8	138.214,2	10.951,3	156.056,0	-	(387.774,8)	978.451,6

Demonstração dos Resultados Abrangentes

Em milhares de R\$		
	Dezembro 2018	Dezembro 2017
Resultado líquido do período	459.702,3	123.114,1
(+/-) Outros Resultados Abrangentes	(11.744,0)	103.102,4
Ajustes de instrumenwzoz financeiros	206,5	3,4
Ajustes de passivos atuariais	(18.106,7)	156.210,6
Tributos diferidos sobre cálculo atuarial	6.156,3	(53.111,6)
Resultado abrangente no período	447.958,4	226.216,5
As Demonstrações devem ser lidas conjuntamente com as notas explicativas		

Notas Explicativas às Demonstrações Contábeis

Nota 1 - Contexto Operacional

O Serviço Federal de Processamento de Dados – Serpro é uma empresa pública, vinculada ao Ministério da Economia⁷, criada pela Lei nº 4.516, de 1º de dezembro de 1964, regida pelas Leis nº 5.615, de 13 de outubro de 1970, nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, nº 13.303 de 30 de junho de 2016, e Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016, por seu Estatuto Social vigente e pelas normas legais que lhe forem aplicáveis. O Serpro tem sede e foro em Brasília-DF.

A Empresa tem por objeto social 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.

Com a missão institucional de conectar governo e sociedade por meio de soluções digitais, o Serpro é o principal provedor de soluções tecnológicas para o Estado brasileiro, desenvolvendo sistemas estratégicos que suportam ações estruturantes do governo.

Atualmente, o Serpro possui três linhas de negócio: **Serviços Sob Medida, Serviços de Informação e Serviços em Nuvem.**



**Serviços
sob Medida**

*Soluções robustas e personalizadas
que movem o país*

Esta linha de negócios congrega a maioria dos serviços tradicionais, como Imposto sobre a Renda da Pessoa Física (IRPF), o Siafi e o Siscomex, agregando clientes como Receita Federal do Brasil, Secretaria do Tesouro Nacional, Denatran e Polícia Federal, por exemplo.

Caracteriza-se por oferecer atendimento personalizado e soluções sob medida, em geral dependentes de projetos de desenvolvimento e ou de infraestrutura, produção continuada e exclusividade para determinados clientes.

Contempla, dessa forma, os serviços de desenvolvimento, centro de dados, rede de comunicação e serviços multimídia, administração de rede local, Central de Serviços Serpro, segurança da informação, educação a distância, consultoria, entrada e saída de dados.

Trata-se da linha de negócio com maior faturamento na Empresa, cujo serviço com maior representatividade é a hospedagem de aplicações



**Serviços
de Informação**

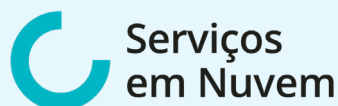
*Dados públicos de mãos dadas
com o mercado*

Essa linha de negócio atende ao mercado público e à sociedade. Por ser provedor de soluções digitais para a administração pública federal, o Serpro é responsável pela guarda, em seus centros de dados, de diversas bases de governo. Por meio das soluções dessa linha, é possível validar e consumir informações estratégicas

Abriga serviços, tecnologias e produtos relacionados com a aquisição, tratamento, armazenamento, análise, disponibilização e co-

municação de informações de governo, derivadas das bases de dados hospedadas no Serpro.

Representa a linha de negócio com maior crescimento em 2018, e contempla serviços como as APIs de Consulta CPF, Consulta CNPJ e Consulta NF-e. O serviço com maior representatividade nesta linha refere-se à Emissão de CNH, realizado em parceria com o Denatran.



**Serviços
em Nuvem**

Redução dos custos em gestão e TI

Linha direcionada para o setor público, reunindo produtos e serviços padronizados ou com baixo grau de personalização, focados na disponibilização de recursos tecnológicos para comercialização em massa. Compõem esta linha as seguintes modalidades:

i) Infraestrutura como serviço, na qual recursos computacionais, complementados por capacidades de armazenamento e rede, são hospedados pelo Serpro e oferecidos a seus clientes sob demanda.

Os serviços em nuvem contemplam o SerproMail, solução de e-mail e colaboração com plataforma integrada disponível para todos órgãos públicos, e a gestão de margem consignável, resultado de parceria com o Ministério do Planejamento⁸.

ii) Software como serviço, na qual o Serpro disponibiliza softwares específicos e se responsabiliza por toda a estrutura necessária (servidores, conectividades, segurança) e cuja comercialização pode ocorrer no modelo de faturamento pelo uso ou no modelo de assinatura.

⁷ e ⁸ De acordo com a Medida Provisória nº 870 de 1º janeiro de 2019, o Ministério da Fazenda, o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, o Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços e o Ministério do Trabalho foram transformados no Ministério da Economia.

Entre os serviços realizados em 2018, destacam-se: o processamento de 29 milhões de declarações de **Imposto de Renda da Pessoa Física**; desenvolvimento da declaração padronizada do **ISSQN (DPI)**; aprimoramento do **Sistema de Gestão de Convênios e Contratos de Repasse (SICONV)**; lançamento de **aplicativo do Tesouro Direto**; acréscimo de funcionalidades ao **Sistema de Gestão de Pessoas (SIGEP Mobile)**; elaboração do sistema ágil para pagamento de dívidas com desconto para micro e pequenos empreendedores (**PERT/MEI**); e programa de declaração de débitos e créditos para empresas (**DCTF Web**).

Em relação a novas tecnologias, apontam-se a **Carteira Digital de Trânsito (CDTe)**, dispositivo que permite ter disponíveis no celular tanto a Carteira Nacional de Habilitação (CNH) quanto o documento do veículo (CRLV); o primeiro certificado digital que pode ser utilizado sem token físico, no Brasil (**Neoid**); uso de biometria facial no **DataValid**; e sistemas que agilizam gestão de **notificações de infrações de trânsito (SNE/Radar)**.



Nota 2 - Preparação e apresentação das demonstrações contábeis

2.1 - Declaração de conformidade com as normas brasileiras de contabilidade

As demonstrações contábeis estão preparadas em conformidade com as práticas contábeis adotadas no Brasil (BRGAAP).

A emissão e divulgação das demonstrações contábeis do exercício, encerrado em 31 de dezembro de 2018, foi autorizada pela Diretoria da Empresa em reunião realizada em 23 de janeiro de 2019.

As demonstrações obtiveram manifestação favorável do Conselho de Administração, em reunião conjunta com o Conselho Fiscal em 12 de março de 2019, e serão submetidas à aprovação em Assembleia Geral Ordinária de 17 de abril de 2019.

Todas as informações relevantes próprias das demonstrações contábeis estão sendo evidenciadas e correspondem àquelas utilizadas pela Administração na sua gestão.

2.2 - Base de mensuração

As demonstrações contábeis foram preparadas com base no custo histórico, com exceção dos ativos financeiros, que são avaliados a valor justo com reflexo no patrimônio líquido, das provisões trabalhistas, cíveis e administrativas, que são mensuradas pelo valor atual estimado da obrigação e suas variações impactam diretamente o resultado do exercício, e das provisões matemáticas relativas aos benefícios pós-emprego da Empresa, mensuradas pelo valor presente líquido das obrigações, que podem impactar tanto resultado do exercício quanto outros resultados abrangentes (patrimônio líquido).

2.3 - Moeda funcional e de apresentação

A moeda funcional da Empresa é o Real e, para fins de apresentação, as demonstrações contábeis estão apresentadas em milhares de Real.

2.4 - Uso de estimativas e julgamentos

Na preparação destas demonstrações contábeis, foram utilizados julgamentos, estimativas e premissas que afetam a aplicação de políticas contábeis e valores reportados a ativos, passivos, receitas e despesas. Os valores definitivos das transações envolvendo estas estimativas somente serão conhecidos por ocasião da sua liquidação.

Estimativas e premissas são revistas de forma contínua. As revisões das estimativas são reconhecidas prospectivamente.

As informações sobre julgamentos e incertezas relacionadas a premissas e estimativas que possuem um risco significativo de resultar em um ajuste material nos saldos contábeis de ativos e passivos no exercício a findar-se em 31 de dezembro de 2019 estão incluídas nas seguintes notas explicativas:

NE 7 – Ativos Financeiros;

NE 8 – Clientes;

NE 8.1 – Perda Estimada para Crédito em Liquidação Duvidosa;

NE 13 – Ressarcimento de Pessoal;

NE 14 – Créditos Tributários Diferidos;

NE 17 – Ativo Imobilizado;

NE 18 – Intangível;

NE 20.1 – Passivo Fiscal Diferido (circulante);

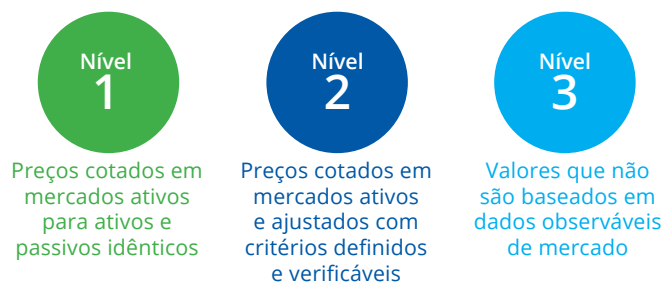
NE 29 – Provisões Trabalhistas, Cíveis e Administrativas;

NE 30 – Benefícios pós-emprego;

NE 35 – Benefícios a empregados.

2.5 - Mensuração do valor justo

A Empresa, ao mensurar o valor justo de seus ativos, utiliza dados observáveis de mercado, tanto quanto possível. As mensurações de valor justo são classificadas a partir da seguinte hierarquia:



Caso ocorram mudanças, a Empresa reconhece as transferências entre níveis da hierarquia do valor justo no final do período.

2.7 – Ajustes de Exercícios Anteriores

Em decorrência do primeiro estudo atuarial acerca do Programa de Assistência à Saúde do Serpro – PAS/Serpro, houve reconhecimento do passivo atuarial líquido (deficit) referente a este benefício pós-emprego (NBC TG 33 (R2)). O passivo foi mensurado em R\$ 168,9 milhões, tendo como contrapartida o reconhecimento de ajustes de exercícios anteriores, na conta de lucros e prejuízos acumulados (Patrimônio Líquido).

Conforme mencionado nas notas explicativas do exercício de 2017, e considerando ser impraticável reapresentar retrospectivamente os efeitos do cálculo atuarial (NBC TG 23 (R1)), o reconhecimento da posição passiva obtida no estudo, efetuado por consultoria especializada, refere-se à observada no encerramento do exercício de 2018, impactando somente a situação patrimonial a partir deste exercício. Dessa forma, não há impacto retrospectivo nos saldos de abertura de balanço.

O quadro abaixo apresenta a movimentação da conta lucros e prejuízos acumulados decorrente deste reconhecimento:

Em milhares R\$

Descrição	Valor
Saldo em 31 de dezembro de 2017 do passivo atuarial (cálculo impraticável)	-
Reconhecimento inicial de passivo atuarial (PAS/Serpro)	(168.901,2)
IRPJ e CSLL diferidos sobre passivo atuarial	57.426,4
Impacto em Lucros e Prejuízos Acumulados em 31 de dezembro de 2018	(111.474,8)

2.6 - Reclassificações

Para fins comparativos e melhor avaliação das situações apresentadas, algumas informações do exercício anterior podem ser reclassificadas. Essas reclassificações não atendem ao critério de materialidade e, portanto, não são objeto de reapresentação de balanço. Em síntese, representam alterações de nomenclatura de grupo de demonstrações, reclassificação de valores imateriais ou revisão de agrupamento de contas. A NE 5 apresenta os impactos das reclassificações efetuadas.

2.8 - Demonstração do Fluxo de Caixa – DFC

A Empresa apresenta a DFC (NBC TG 03 (R3)) pelo método direto.

2.9 - Demonstração do Valor Adicionado – DVA

A Empresa elabora a DVA (NBC TG 09), que é apresentada como parte integrante das demonstrações contábeis.

2.10 - Mudanças nas Políticas Contábeis

Conforme disposto na NBC TG 23 (R1) a entidade deve alterar sua política contábil apenas se a mudança for exigida por pronunciamento, interpretação, orientação ou resultar em informação confiável e mais relevante. Diante disso, o Serpro identificou durante o exercício a necessidade de mudança nas seguintes políticas:

Mudança	Política	Anterior	Atual
Pronunciamento, Interpretação ou Orientação	Reconhecimento de receita	NBC TG 30	NBC TG 47
	Ativos financeiros	NBC TG 38	NBC TG 48

Nota 3 - Principais políticas contábeis

Considerando o que dispõe a norma contábil, as práticas mais significativas aplicadas pelo Serpro no exercício de 2018 estão apresentadas a seguir:

3.1 – Caixa e equivalente de caixa

Compreendem saldos de caixa e investimentos financeiros com realização imediata. Estão sujeitos a risco insignificante de alteração no valor justo, sendo utilizados na gestão das obrigações de curto prazo.

3.2 – Ativo Imobilizado

O ativo imobilizado corresponde aos direitos que tenham por objeto bens corpóreos destinados à manutenção das atividades empresariais. São mensurados pelo custo de aquisição, deduzido das depreciações acumuladas.

3.3 – Ativo Intangível

Trata-se de gastos incorridos, que atendem aos critérios de reconhecimento e mensuração para serem ativados, diretamente associados a software identificáveis e únicos. São mensurados pelo custo de aquisição, deduzido das amortizações acumuladas.

3.4 – Gastos subsequentes

Incorporados somente nos casos em que os benefícios econômicos futuros sejam auferidos para a entidade.

3.5 – Ativos não circulantes mantidos para venda

Os ativos não circulantes são classificados como mantidos para venda, se o objetivo da administração for a destinação para venda.

3.6 – Redução ao valor recuperável

Os valores contábeis dos ativos não financeiros (bens móveis, imóveis, terrenos e ativos intangíveis) devem ser revistos anualmente, caso haja indicação de perda no valor recuperável (NBC TG 01 (R4)).

Em 2018, não houve registro de qualquer evento que possa ter comprometido os valores registrados no ativo imobilizado e intangível. Além disso, a Empresa apresentou retorno positivo na utilização de seus ativos, haja vista o lucro apurado no encerramento do exercício, somando-se ainda o fato de que não foi apontada qualquer indicação de desvalorização dos ativos de maior representatividade da Empresa.

Assim, mostrou-se dispensável a realização do teste de redução ao valor recuperável de ativos (NBC TG 01 (R4)).

3.7 – Provisões

São reconhecidas em razão da entidade possuir obrigações presentes associadas a eventos passados, que podem ser estimadas de maneira confiável com probabilidade de que recursos econômicos sejam exigidos para liquidar a obrigação no futuro. Estão classificadas em trabalhistas, cíveis, administrativas e fiscais.

Para fins de determinação de contabilização dos processos, os riscos processuais são classificados em:

Provável 51 a 100 %

Classificação aplicada para denotar que o risco de desfecho desfavorável ao Serpro muito alto, apesar de não ter ocorrido, ou quando a chance de ocorrer um ou mais eventos ou decisões desfavoráveis é maior do que a de não ocorrer. A classificação do risco de um processo como provável denota um prognóstico de perda da ação, em razão de elementos ou indicativos como a tendência jurisprudencial que se mostra desfavorável à tese da Empresa, teses anteriores apreciadas em tribunais superiores quando matérias de direito estão envolvidas e dificuldade para produção de provas, quando se trata de litígio que envolve matéria de fato. Os valores referentes a processos judiciais classificados com risco provável são contabilizados como passivo.

Possível 21 a 50%

Demonstra que a possibilidade de ocorrer um ou mais eventos ou decisões desfavoráveis à Empresa é menor que provável e maior que remota. Um prognóstico de possível perda da ação denota que o insucesso pode ocorrer, no entanto, os elementos ou dados são inexistentes ou insuficientes para formação de convicção quanto à tendência de êxito ou insucesso no processo em questão. Processos, cuja classificação de risco corresponde a possível, são inseridos nas notas explicativas das Demonstrações Contábeis.

Remoto 0 a 20%

Classificação empregada quando a chance de um ou mais eventos ou decisões desfavoráveis ser proferida é reduzida, configurando-se como um processo que dificilmente trará perdas ou prejuízos ao Serpro, ou são insignificantes as chances de que existam perdas.

3.8 – Receita operacional

Considerando a adoção inicial da NBC TG 47, no exercício de 2018 houve alteração na forma de reconhecimento da receita operacional do Serpro.

Anteriormente, o reconhecimento da receita ocorria, com base na NBC TG 30, na transferência dos riscos e benefícios para o cliente, que se efetivava após a emissão de faturamento, sendo este dependente de ateste do cliente.

Nos termos da NBC TG 47, a receita pode ser reconhecida em momento específico ou ao longo do tempo. O Serpro adotou este último, estimando os serviços a faturar não abarcados pelo faturamento do período, sendo estes baixados no mês subsequente, uma vez que são objeto do próximo faturamento (NE 4.1).

3.9 – Benefícios a empregados

Obrigações de benefícios de curto prazo a empregados são reconhecidas como despesas de pessoal conforme prestação do serviço correspondente.

3.9.1 – Benefícios pós-emprego

3.9.1.1 – Planos de contribuição definida

As obrigações por contribuições aos planos de contribuição definida são reconhecidas no resultado como despesas com pessoal.

3.9.1.2 – Planos de benefício definido

A obrigação líquida da Empresa para os planos de benefício definido é calculada anualmente por uma consultoria atuarial, utilizando-se o método de Crédito Unitário Projetado (CUP). O cálculo da obrigação é realizado com base na estimativa do valor do benefício futuro, sendo descontado a valor presente e apresentado líquido de quaisquer ativos do plano.

As remensurações da obrigação líquida, que incluem os ganhos e perdas atuariais, o retorno dos ativos do plano (excluindo juros sobre o valor justo do ativo) e o efeito do teto do ativo, são reconhecidas em Outros Resultados Abrangentes (ORA). O custo líquido dos juros e outras despesas relacionadas aos planos de benefícios definidos são reconhecidos no resultado.

3.9.1.3 – Programa de Assistência à Saúde

Em 2018, a obrigação atuarial líquida da Empresa para o Programa de Assistência à Saúde (PAS/Serpro) começou a ser calculada por consultoria atuarial, utilizando-se o método de Crédito Unitário Projetado (CUP). O objetivo deste método é diluir o custo do benefício de cada empregado ao longo do período previsto em que trabalhará para a Empresa. A determinação do custo para cada ano de serviço é obtida indiretamente pela alocação dos benefícios esperados entre os anos de serviço.

O primeiro reconhecimento deste passivo atuarial teve como contrapartida prejuízos acumulados. A partir do próximo exercício, as remensurações da obrigação líquida, que incluem os ganhos e perdas atuariais, serão reconhecidas em Outros Resultados Abrangentes. O custo dos serviços e outras despesas relacionadas ao programa serão reconhecidos no resultado.

3.10 – Imposto de Renda e Contribuição Social

O Serpro opta pela apuração anual do IRPJ e CSLL. No exercício de 2018, os resultados mensais foram apurados cumulativamente para efeito de suspensão ou redução do pagamento destes tributos.

3.11 – Perdas estimadas em créditos de liquidação duvidosa (PECLD)

São constituídas de acordo com os procedimentos e critérios definidos pela administração, que inclui a análise das faturas a receber vencidas e incertas quanto ao seu recebimento.

O cálculo considera as faturas vencidas, utilizando-se o critério temporal. Com base no histórico, os valores vencidos há mais de 365 dias possuem maior possibilidade de não recebimento e, portanto, compõem a PECLD, salvo naqueles casos em que haja manifestação formal de pagamento por parte do cliente. São incluídos também como PECLD os valores em avaliação de direito registrados no ativo não circulante, em sua integralidade.

Nota 4 – Novas normas contábeis

Duas novas normas contábeis entraram em vigor no exercício de 2018: NBC TG 47 – Receita de contrato com cliente; e NBC TG 48 – Instrumentos financeiros. No caso do Serpro, somente a NBC TG 47 apresentou impactos.

Para o exercício de 2019, ocorrerão alterações significativas na aplicação da NBC TG 06 (R3) – Operações de Arrendamento Mercantil. Atualmente, o Serpro não possui contrato formal de arrendamento. Entretanto, no decorrer do próximo exercício, seus contratos vigentes devem ser analisados de modo a identificar possíveis componentes de arrendamento. Além disso, caso haja contratação por meio da modalidade, a empresa adotará, contabilmente, os termos da norma alterada.

4.1 – NBC TG 47 – Receita de contrato com cliente

No exercício de 2018, o Serpro adequou seu processo de reconhecimento de receitas à nova norma contábil. Para atendimento à norma, a Empresa analisou a necessidade de modificação com base no modelo de 5 etapas estabelecido pelo mercado, a saber:

1. Identificar o contrato com o cliente;
2. Identificar as obrigações de desempenho;
3. Determinar o preço da transação;
4. Alocar o preço da transação; e
5. Reconhecer a receita quando (ou à medida que) a entidade satisfizer uma obrigação de desempenho.

Em relação às etapas 1, 3 e 4, não foi identificada necessidade de modificação nos procedimentos, uma vez que todos os serviços prestados pelo Serpro são objeto de instrumento contratual ou representam venda à vista (certificação digital, por exemplo) e que o preço da transação já é estabelecido contratualmente, alocado com base na efetiva prestação de serviço e de acordo com a unidade de medida de cada serviço prestado pela Empresa.

Quanto à etapa 2, para a implantação da NBC TG 47, os itens de faturamento, já utilizados anteriormente, foram agrupados de modo a representar os serviços efetivamente entregues pelo Serpro, refletindo o Catálogo de Serviços da Empresa. Estes serviços caracterizam as chamadas obrigações de desempenho, nos ter-

mos da norma. Os itens de faturamento representam o menor nível de detalhamento dos serviços, onde estão cadastrados e vinculados os preços praticados pela Empresa.

Por fim, em relação à etapa 5, houve adequação no critério de reconhecimento da receita. Anteriormente, o reconhecimento ocorria, com base na NBC TG 30, na transferência dos riscos e benefícios para o cliente, que se efetivava após a emissão de faturamento, após ateste do cliente. Este procedimento está regulamentado pela Instrução Normativa MP/SLTI nº 04/2014 (Subitem III, Art. 34, Inciso IX). O faturamento do Serpro ocorre com base em três períodos de prestação de serviços:

- i) Dia 21 do mês anterior ao dia 20 do mês corrente
- ii) Dia 11 do mês anterior ao dia 10 do mês corrente
- iii) Do primeiro ao último dia do mês corrente.

A partir dessas informações, nota-se que o faturamento referente aos períodos de prestação constantes dos itens (i) e (ii) consideram serviços do mês anterior e não abarcam uma parte final do mês corrente. Neste sentido, de modo a reconhecer a receita ao longo do tempo, aderente à NBC TG 47, o Serpro passou a estimar os serviços a faturar não abarcados pelo faturamento do período, sendo estes baixados no mês subsequente, uma vez que são objeto do próximo faturamento. A estimativa é feita com base no faturamento médio mensal do exercício anterior, considerando a representatividade mensal de cada período de prestação.

A tabela abaixo sintetiza os impactos da implantação da NBC TG 47

Etapa	Modelo anterior	Modelo Atual	Impactos da implantação
1. Identificar o contrato com o cliente	Todos os serviços prestados aos clientes previstos em contrato		não houve impacto
2. Identificar as obrigações de desempenho	Registro por item de faturamento, com divulgação consolidada	Itens agrupados conforme Catálogo de Serviços do Serpro. Estes são considerados como obrigações de desempenho do Serpro	Maior segregação dos serviços prestados. Possibilita divulgação mais detalhada (por obrigação de desempenho)
3. Determinar o preço da transação	Preços calculados por item de faturamento		não houve impacto
4. Alocar o preço da transação	Alocação com base na efetiva prestação de serviços, de acordo com a unidade de medida de cada item		não houve impacto
5. Reconhecer a receita quando (ou à medida que) a entidade satisfizer uma obrigação de desempenho	Reconhecimento após transferência dos riscos e benefícios para o cliente, caracterizada pela emissão de faturamento, após ateste do cliente.	Reconhecimento de receita ao longo do tempo, por meio de exclusão de faturamento não referente ao mês e estimativa de serviços prestados a faturar, considerando o período não abarcado pelo faturamento.	Mudança de critério no reconhecimento da receita, passando para o modelo de reconhecimento ao longo do tempo.

O reconhecimento das estimativas relativas à NBC TG 47 impactou o resultado do exercício em R\$ 19,3 milhões. A demonstração sintética do resultado do exercício abaixo demonstra os impactos da implantação.

Demonstração do Resultado	Em milhares de R\$			
	2018 publicado	Impactos adoção NBC TG 47	2018 sem impactos NBC TG 47	2017
Receita operacional líquida	2.715.673,2	22.796,2	2.692.877,0	2.382.900,6
Custo dos serviços prestados	(1.112.326,0)	-	(1.112.326,0)	(1.113.704,2)
Lucro bruto	1.603.347,1	22.796,2	1.580.551,0	1.269.196,5
Despesas operacionais (exceto resultado financeiro)	(996.834,4)	-	(996.834,4)	(1.094.843,1)
Resultado financeiro	(1.097,7)	-	(1.097,7)	641,0
Resultado antes dos tributos sobre o lucro	605.415,1	-	605.415,1	174.994,4
Tributos sobre lucro	145.712,7	(3.490,6)	(142.222,1)	(51.880,3)
Tributos correntes	(94.106,7)	4.260,1	(98.366,8)	(62.564,0)
Tributos diferidos	(51.606,0)	(7.750,7)	(43.855,3)	10.683,7
Lucro/prejuízo líquido do exercício	459.702,3	19.305,6	440.396,8	123.114,1

Em relação à situação patrimonial, o quadro abaixo apresenta o impacto no balanço de encerramento do exercício.

Ativo	Em milhares de R\$			
	Dezembro 2018 publicado	Impactos adoção NBC TG 47	Dezembro 2018 sem impactos NBC TG 47	Dezembro 2017
Circulante	1.227.062,2	136.476,3	1.090.585,9	726.985,0
Caixa e equivalentes e Ativos Financeiros	488.343,6		488.343,6	233.046,2
Créditos a receber	655.979,4	132.216,2	523.763,2	391.467,0
Créditos tributários	79.140,0	4.260,1	74.879,9	95.909,6
Outros ativos	3.599,1		3.599,1	6.562,2
Não Circulante	1.743.925,4		1.743.925,4	2.861.532,5
Realizável a longo prazo	1.189.787,2		1.189.787,2	2.300.836,7
Imobilizado	475.359,9		475.359,9	494.540,0
Intangível	78.778,3		78.778,3	66.155,8
Total do Ativo	2.970.987,6	136.476,3	2.834.511,3	3.588.517,5
Passivo				
Circulante	814.468,5	77.977,0	736.491,5	724.689,6
Consignações e Depósitos diversas origens	60.216,4		60.216,4	66.988,2
Tributos e encargos sociais	174.725,0	59.755,9	114.969,1	118.485,0
Obrigações a pagar	579.527,1	18.221,1	561.306,0	539.216,4
Dividendos e juros sobre o capital próprio	52.018,7	18.221,1	33.797,6	-
Demais obrigações a pagar	527.508,4		527.240,5	539.216,4
Não Circulante	1.178.067,5		1.178.067,5	2.227.256,1
Patrimônio líquido	978.451,6	58.499,3	919.952,3	636.571,8
Capital	1.061.004,8		1.061.004,8	1.061.004,8
Reservas	305.221,6	58.499,3	246.722,3	138.214,2
Reservas de Reavaliação	138.214,2		138.214,2	138.214,2
Reservas de Lucros	167.007,3	58.499,3	108.508,0	-
Reserva Legal	10.951,3	3.836,0	7.115,3	-
Reserva de Retenção do Lucro	156.056,0	54.663,3	101.392,8	-
Outros Resultados Abrangentes	(387.774,8)		(387.774,8)	(376.030,8)
Lucros/Prejuízos Acumulados	-		-	(186.616,4)
Total do Passivo	2.970.987,6	136.476,3	2.834.511,3	3.588.517,5

Considerando que o Serpro optou pelo método de efeito cumulativo de aplicação da norma, que consiste em evidenciar os saldos patrimoniais de abertura impactados, apresenta-se na NE 5 a alteração dos saldos de abertura do balanço patrimonial. Além disso, o detalhamento das receitas por obrigação de desempenho consta da NE 33.1.1.

4.2 – NBC TG 48 – Instrumentos financeiros

Em relação à NBC TG 48, com aplicação a partir de janeiro de 2018, são abarcados, no Serpro, os seguintes itens patrimoniais: fundo de aplicação extramercado; créditos a receber de clientes; investimentos em incentivos fiscais; e contas a pagar ou fornecedores.

Contabilmente, não houve alteração no tratamento dado a qualquer item, conforme detalhado a seguir:

i) Fundo de aplicação extramercado: são valores de curto prazo, geralmente classificados como caixa e equivalentes de caixa,

uma vez que podem ser resgatados para fins de fluxo de caixa. Podem ainda ser classificados como depósitos judiciais, quando representam depósitos efetuados pelo Serpro em garantia de algum processo judicial em que é parte. Outra possibilidade é a classificação de valores contratuais caucionados por fornecedores junto ao Serpro. Em todos os casos, a mensuração ocorre pelo valor justo com contrapartida em conta de resultado (VJR), uma vez que no caso de caixa e equivalente de caixa são considerados, nos termos da NBC TG 48, como mantidos para negociação. No caso dos depósitos judiciais ou das cauções, não são mantidos para negociação presente, mas não houve a opção irrevogável de reconhecer pelo valor justo em outros resultados abrangentes (VJORA). Portanto, transita pelo resultado (VJR).

ii) Créditos a receber de clientes: não possuem componente de financiamento, uma vez que representam o valor acordado entre as partes, com vencimento médio de trinta dias, ou seja, não ultrapassa um exercício financeiro, não sendo aplicável também o cálculo de ajuste a valor presente. Nos termos da NBC TG 48, o modelo de negócio referente a este ativo tem como objetivo a manutenção de ativos para receber fluxos de caixa contratuais, sendo portanto reconhecidos pelo custo amortizado.

No tocante às perdas estimadas com crédito de liquidação duvidosa, o Serpro já adota política de estimar suas perdas futuras. A política atual prevê que valores de clientes com atraso superior a um ano tendem a se tornar incobráveis, sendo, neste momento,

reconhecidas as perdas estimadas (NE 8.1). O conceito de perdas estimadas está aderente à NBC TG 48.

iii) Investimentos em incentivos fiscais: o Serpro possui cotas de fundos de investimentos relativos a incentivos fiscais, FINAM e FINOR. Os ativos financeiros anteriormente eram classificados como disponíveis para venda (não mantido para negociação ou para negociação futura), sendo as modificações do seu valor justo reconhecidas em outros resultados abrangentes. Nos novos termos da NBC TG 48, representam instrumentos financeiros não mantidos para negociação, com opção irrevogável de reconhecimento da variação pelo valor justo em outros resultados abrangentes (VJORA).

iv) Contas a pagar ou fornecedores: em regra, o Serpro não possui passivo oneroso. Os valores de fornecedores e contas a pagar não possuem componente de financiamento, uma vez que representam o valor acordado entre as partes, com vencimento no curto prazo, não sendo aplicável também o cálculo de ajuste a valor presente. O objetivo comercial do passivo é o financiamento das atividades operacionais, mantido até o vencimento. É reconhecido pelo custo amortizado, não se alterando a forma anterior de reconhecimento.

Conforme acima, os grupos relevantes afetados pela NBC TG 48 não foram impactados no Serpro. O quadro abaixo sintetiza as principais informações:

Grupo	Modelo de Negócio	Objetivo	Mensuração
1. Fundo de aplicação extramercado	Mantido para negociação e realização	Valorização do recurso e liquidez	Valor Justo em Resultado
2. Créditos a receber de clientes	Mantido para receber fluxos de caixa Itens agrupados conforme Catálogo de Serviços do Serpro. Estes são considerados como obrigações de desempenho do Serpro	Manter ativos para receber fluxos de caixas contratuais	Custo amortizado
2.1 Perdas estimadas com créditos de liquidação duvidosa	Mantido para receber fluxos de caixa	Manter ativos para receber fluxos de caixas contratuais	Estimativa de perdas futuras em Resultado
3. Investimentos em incentivos fiscais	Mantido para venda do ativo (não mantido para negociação ou negociação futura)	Usufruir dos benefícios fiscais e vender o ativo	Valor Justo em Outros Resultados Abrangentes
4. Contas a pagar e fornecedores	Mantido para manutenção das atividades operacionais Reconhecimento de receita ao longo do tempo, por meio de exclusão de faturamento não referente ao mês e estimativa de serviços prestados a faturar, considerando o período não abarcado pelo faturamento.	Financiar as atividades operacionais; manter até o vencimento	Custo amortizado

Nota 5 – Impactos no balanço de abertura

Considerando as reclassificações efetuadas (NE 2.6) e a implantação da NBC TG 47 (NE 4.1), apresentam-se no quadro abaixo os impactos a serem considerados tanto no balanço comparativo de 2017 quanto no saldo de abertura de 2018.

Em milhares de R\$

Ativo	Nomenclatura anterior	Dezembro 2017 (publicado)	Reclassificações		Dezembro 2017 (reclassificado)*	Impactos NBC TG 47	Saldos abertura pós NBC TG 47
Circulante		726.739,0	246,0		726.985,0	104.763,2	831.748,2
Caixa e equivalentes de caixa		232.780,5			232.780,5		232.780,5
Ativos financeiros		265,7			265,7		265,7
Créditos a receber		391.467,0			391.467,0	104.763,2	496.230,2
Clientes		336.880,0			336.880,0	104.763,2	441.643,2
Ressarcimento de pessoal		53.250,6			53.250,6		53.250,6
Créditos diversos a receber		1.336,4			1.336,4		1.336,4
Créditos tributários		95.909,6			95.909,6		95.909,6
Bens e valores em circulação		556,3			556,3		556,3
Demais valores a curto prazo	Despesas antecipadas	5.759,9			5.759,9		5.759,9
Ativo não circulante mantido para venda			246,0	(d)	246,0		246,0
Ativo não circulante mantido para venda		246,0	(246,0)	(d)			
Não circulante		2.861.532,5			2.861.532,5		2.861.532,5
Realizável a longo prazo		2.300.836,7			2.300.836,7		2.300.836,7
Depósitos judiciais e recursais		280.146,8			280.146,8		280.146,8
Ressarcimento de pessoal		1.545.064,3			1.545.064,3		1.545.064,3
Créditos tributários diferidos	Créditos tributários	415.273,6			415.273,6		415.273,6
Créditos realizáveis a longo prazo		60.246,8	105,1	(a)	60.351,9		60.351,9
	Outros ativos	105,1	(105,1)	(a)			
Imobilizado		494.540,0			494.540,0		494.540,0
Intangível		66.155,8			66.155,8		66.155,8
Total do ativo		3.588.517,5			3.588.517,5	104.763,2	3.693.280,7

*versão comparativa do balanço publicado em 2018

(a) agrupamento de contas outros ativos e créditos realizáveis a longo prazo; (b) abertura de pessoal e encargos trabalhistas, possibilitando maior detalhamento de rubricas relevantes; (c) reclassificação de tributos a pagar sobre valores em avaliação de direito, incorretamente classificados no passivo circulante em 2017.

Em milhares de R\$

Passivo	Nomenclatura anterior	Dezembro 2017 (publicado)	Reclassificações		Dezembro 2017 (reclassificado)*	Impactos NBC TG 47	Saldos abertura pós NBC TG 47
Circulante		725.540,7	(851,1)		724.689,6	47.348,3	772.037,9
Consignações		65.997,4			65.997,4		65.997,4
Tributos e encargos sociais		119.336,1	(851,1)	(c)	118.485,0	47.348,3	165.833,3
Depósitos diversas origens		990,8			990,8		990,8
Obrigações a pagar		539.216,4			539.216,4		539.216,4
Fornecedores		186.309,1			186.309,1		186.309,1
	Pessoal a pagar e encargos trabalhistas	316.089,8	(316.089,8)	(b)			-
	Pessoal a pagar		3.210,9	(b)	3.210,9		3.210,9
	Encargos trabalhistas		310.878,9	(b)	310.878,9		310.878,9
	Processo trabalhista a pagar		2.000,0	(b)	2.000,0		2.000,0
	Plano de previdência complementar	36.631,6			36.631,6		36.631,6
	Outras obrigações	185,9			185,9		185,9
Não circulante		2.226.405,0	851,1		2.227.256,1		2.227.256,1
Fornecedores		118,0			118,0		118,0
Obrigações tributárias		71.471,3	851,1	(c)	72.322,4		72.322,4
Provisões trabalhistas, cíveis e administrativas	Provisões trabalhistas e cíveis	1.643.979,3			1.643.979,3		1.643.979,3
Benefícios pós-emprego	Plano de previdência complementar	509.127,8			509.127,8		509.127,8
Receita diferida		1.212,5			1.212,5		1.212,5
Outras obrigações		496,1			496,1		496,1
Patrimônio líquido		636.571,8			636.571,8	57.414,8	693.986,6
Capital		1.061.004,8			1.061.004,8		1.061.004,8
Reservas de reavaliação		138.214,2			138.214,2		138.214,2
Lucros/prejuízos acumulados		(186.616,4)			(186.616,4)	57.414,8	(129.201,6)
Total do passivo		3.588.517,5			3.588.517,5	104.763,2	3.693.280,7

Ativo

Ativo Circulante

Nota 6 - Caixa e equivalente de caixa

Descrição	Em milhares de R\$	
	Dez/2018	Dez/2017
Bancos c/ movimento	487.393,9	232.340,0
Fundo de aplicação financeira	487,4	440,5
Total	487.881,3	232.780,5

Nota 7 - Ativos Financeiros

Descrição	Em milhares de R\$	
	Dez/2018	Dez/2017
Cotas FINAM/ FINOR	9.864,9	9.864,9
Correção monetária	28,9	28,9
Provisão para perdas prováveis	(9.431,4)	(9.628,1)
Total	462,3	265,7

Os ativos financeiros anteriormente eram classificados como disponíveis para venda, sendo as modificações do seu valor justo reconhecidas em outros resultados abrangentes. Nos termos da NBC TG 48, representam instrumentos financeiros não mantidos para negociação, com opção irrevogável de reconhecimento da variação pelo valor justo em outros resultados abrangentes (VJORA).

Estes ativos representam cotas dos seguintes fundos de investimentos:

FINOR 306.290.783 cotas escriturais
sem prazo de vencimento

FINAM 2.420.110.239 cotas
sem vencimento definido

O valor justo das cotas é obtido mensalmente por meio do valor de cotação na BOVESPA (B3). Assim, são classificados como ativos financeiros de nível 1, ou seja, possuem “preços cotados em mercados ativos para ativos e passivos idênticos”.

Nota 8 – Clientes

Descrição	Em milhares de R\$					
	Dez/2018	%	Dez/2017 NBC TG 47	%	Dez/2017 Publicado	%
Créditos a receber de clientes a vencer	296.357,9	49%	216.585,8	47%	216.585,8	60%
Créditos vencidos	168.421,6	29%	143.790,6	31%	143.790,6	40%
Créditos a receber a faturar (NBC TG 47)	132.216,2	22%	104.763,2	23%		
Créditos a receber	596.995,7	100%	465.139,6	100%	360.376,4	100%
PECLD	(31.748,1)	5,3%	(23.496,4)	5,0%	(23.496,4)	6,5%
Total	565.247,6		441.643,2		336.880,0	

Os créditos a receber de clientes são apresentados no balanço deduzidos da PECLD. Os valores a faturar reconhecidos, considerando a alteração de critério contábil decorrente da implantação da NBC TG 47 (NE 4.1), representam a estimativa de serviços prestados que, contratualmente, serão faturados no período subsequente.

8.1 – Perda Estimada para Crédito em Liquidação Duvidosa

Estimada com base no processo organizacional de cobrança de débitos de clientes e de acordo com o risco de não recebimento, que incluem os valores vencidos há mais de um ano. Em 2018, foi avaliada em R\$ 31,7 milhões (R\$ 23,5 milhões em 2017).

Nota 9 – Ressarcimento de Pessoal

Em dezembro de 2018, o Serpro possuía 2356 empregados cedidos a órgãos governamentais, em sua maioria lotados no Ministério da Fazenda⁹ (MF), sendo responsável pela folha de pagamento destes empregados, cabendo aos órgãos cessionários o reembolso dessas despesas. Trata-se de valores a receber, tendo por base as Notas de Ressarcimento (NR) enviadas aos órgãos cessionários.

No encerramento do exercício, consta saldo de R\$ 88,3 milhões (R\$ 53,3 milhões em 2017); o acréscimo de R\$ 35,0 milhões em relação a dezembro de 2017 decorre sobretudo do reconhecimento de valores a receber relativos a acordo judicial de processo trabalhista movido por empregados do quadro externo (NE 29.1).

Nota 10 – Créditos tributários¹⁰

Descrição	Em milhares de R\$	
	Dez/2018	Dez/2017
IRPJ/CSLL a Compensar	171.703,0	156.348,7
IRPJ/CSLL a Recolher	(94.106,7)	(61.982,7)
PIS/COFINS a Compensar	1.543,7	1.543,7
Total	79.140,0	95.909,6

O valor líquido de IRPJ e CSLL (R\$ 77,6 milhões) representa a diferença entre as antecipações decorrentes, em sua maioria, de retenção na fonte de IRPJ e CSLL efetuada por clientes (R\$ 171,7 milhões) e os valores desses tributos devidos no final do período de apuração (94,1 milhões).

O saldo de PIS e COFINS de R\$ 1,5 milhão decorre de pagamentos realizados a maior no ano de 2008, por meio de crédito de saldo negativo de IRPJ do ano de 2007. A compensação desse crédito não foi realizada, devido ao fato da Receita Federal do Brasil (RFB) não ter homologado integralmente as declarações de compensação do ano-calendário de 2007. Considerando haver discussão administrativa, interrompe-se a contagem do prazo prescricional.

Nota 11 – Ativo Não Circulante Mantido para Venda

O grupo é composto por um imóvel recebido pelo Serpro em acordo judicial realizado em 2016 e três imóveis anteriormente classificados no imobilizado, os quais a Empresa tem a intenção de venda.

No exercício de 2018, não coube a redução ao valor recuperável dos ativos, uma vez que os valores das avaliações são superiores aos valores contábeis dos bens.

Imóvel	Em milhares de R\$				
	Valor original	Depreciação acumulada	Valor terreno	Valor contábil	Valor de mercado*
Casa – Teresópolis/RJ (recebida em acordo judicial)	246,0	-	-	246,0	400,0
Galpão – Taguatinga/DF	292,0	(58,4)	1.348,1	1.581,7	8.400,0
Imóvel localizado à R. Plínio Ramos, Luz – São Paulo/SP	1.003,6	(200,7)	77,9	880,8	13.117,0
Imóvel localizado à R. Plínio Ramos, Luz – São Paulo/SP	2.231,0	(2.231,0)	-	-	14.017,0
Total	3.772,6	(2.490,1)	1.426,0	2.708,5	35.934,0

**com base em laudos de avaliação de 2017/2018*

⁹ De acordo com o disposto no Decreto nº 9.660 de 1º janeiro de 2019, o Serpro, como entidade da administração pública federal indireta está vinculado ao Ministério da Economia.

¹⁰ Quaisquer notas de tributos representam a situação presente. É possível modificação da situação, dependendo da definição quanto à imunidade tributária mencionada na NE 31

Ativo

Ativo Não Circulante

Nota 12 – Depósitos judiciais e recursais

Descrição	Em milhares de R\$	
	Dez/2018	Dez/2017
Depósitos judiciais	240.516,8	234.621,2
Depósitos recursais	42.959,2	39.175,0
Ações fiscais	6.350,6	6.350,6
Total	289.826,6	280.146,8

O saldo de R\$ 289,8 milhões (R\$ 280,1 milhões em 2017) constitui-se como garantia de juízo, sobretudo em ações de natureza trabalhista. No caso das ações fiscais, correspondem, em sua maioria, a depósito pela não entrega das informações à RFB no formato do Manual Normativo de Arquivos Digitais (MANAD), o que resultou em multa de R\$ 6,2 milhões, em valores da época. O Serpro interpôs recurso administrativo junto ao Conselho Administrativo de Recursos Fiscais (CARF), de modo que o valor se mantém depositado administrativamente até o julgamento final da ação.

Nota 13 – Ressarcimento de pessoal

Descrição	Em milhares de R\$	
	Dez/2018	Dez/2017
(a) Apropriação por competência	39.136,5	39.007,8
Férias	22.993,6	22.433,3
Licença-prêmio	16.142,9	15.571,2
Acordo Coletivo 2017/2018	-	1.003,3
(b) Sentenças judiciais (PSE)	309.685,3	155.534,3
(c) Provisões trabalhistas PSE	59.591,0	1.350.522,2
Total (a) + (b) + (c)	408.412,9	1.545.064,3

Quanto às sentenças judiciais, representam os desembolsos (R\$ 155,6 milhões) efetuados pelo Serpro ao longo dos anos em execuções de processos de PSE em geral, somados aos valores de parcelas vincendas após 12 meses relativas ao acordo judicial firmado com empregados do quadro externo (R\$ 154,1 milhões) (NE 29.1). Do total dos desembolsos, R\$ 121,2 milhões referem-se ao mencionado processo judicial.

Adicionalmente, o acordo contribuiu significativamente para a redução de R\$ 1.136,6 milhões do grupo, observada nas provisões trabalhistas.

Nota 14 – Créditos tributários diferidos¹¹

Descrição	Em milhares de R\$	
	Dez/2018	Dez/2017
Ativo fiscal diferido	477.421,1	894.933,9
Passivo fiscal diferido	(46.232,3)	(479.660,3)
Total	431.188,8	415.273,6

O saldo representa a diferença intertemporal entre o ativo fiscal diferido e o passivo fiscal diferido relativos a IRPJ e CSLL sobre diferenças intertemporais (NE 21.3).

¹¹ Quaisquer notas de tributos representam a situação presente. É possível modificação da situação, dependendo da definição quanto à imunidade tributária mencionada na NE 31

Nota 15 – Clientes em avaliação de direito

Descrição	Em milhares de R\$	
	Dez/2018	Dez/2017
Clientes	266.100,1	267.171,6
Perda Estimada para crédito em liquidação duvidosa	(266.100,1)	(267.171,6)
Total	-	-

Em 2015, atendendo à recomendação da Controladoria Geral da União (CGU), houve a contabilização de perdas estimadas em créditos de liquidação duvidosa, referente às faturas em avaliação de direito que se encontram para solução de controvérsia na Advocacia Geral da União (AGU).

O saldo é acompanhado mensalmente e refere-se a valores compreendidos no período de 2004 a 2016. Devido à incerteza de realização do ativo, o total dos valores a receber é considerado como PECLD.

Nota 16 – Créditos realizáveis a longo prazo

Refere-se em sua maioria a direito junto à Entidade Fechada de Previdência Complementar (EFPC) no valor de R\$ 60,2 milhões, representado por Letras Financeiras do Tesouro do Estado de Santa Catarina (LFTSC), já deduzidas as custas judiciais. O ativo está reconhecido pelo valor incontroverso, do qual a patrocinadora faz jus a 42,7% dos créditos. Este ativo é objeto de litígio entre a EFPC e o Estado de Santa Catarina. O lançamento do valor incontroverso no balanço do SERPROS tomou por base parecer jurídico, concluindo não se tratar de ativo contingente, mas sim de ativo praticamente certo (NBC TG 25 (R2)). Converge ao entendimento o fato de que o Estado de Santa Catarina reconhece a obrigação junto à EFPC, em forma de precatórios, conforme parecer emitido pelo Tribunal de Contas daquele Estado, em 2017. No encerramento do exercício, a EFPC ocupa o lugar de 542º na fila de pagamento do Estado.

Nota 17 – Ativo Imobilizado

Está demonstrado ao custo de aquisição, sendo que as depreciações são calculadas pelo método linear, com base na vida útil empresarial do bem.

Descrição	Saldo Dez/2018	Depreciação/ Amortização	Em milhares de R\$	
			Valor Líquido Dez/2018	Dez/2017
Edifícios	140.611,3	(23.607,1)	117.004,3	116.993,6
Terrenos	65.603,7	-	65.603,7	67.029,7
Estudos e projetos	-	-	-	1.456,7
Obras em andamento	13.035,4	-	13.035,4	23.044,5
Instalações	136.016,9	(73.852,3)	62.164,6	66.241,1
Benfeitorias propr. de terc.	2.019,9	(1.350,3)	669,6	925,3
IPC/90	19.209,6	(2.531,0)	16.678,6	16.678,7
Bens Móveis	871.170,6	(670.966,9)	200.203,7	202.170,4
Total	1.247.667,4	(772.307,5)	475.359,9	494.540,0

17.1 - Movimentação do Imobilizado

Em milhares de R\$

Descrição	Saldo Dez/2017	Adições	Alienações/Baixas	Transferências	Saldo Dez/2018
Edifícios	143.090,7	-	-	(2.479,4)	140.611,3
Terrenos	67.029,7	-	-	(1.426,0)	65.603,7
Estudos e projetos	1.456,7	550,1	(1.175,1)	(831,7)	-
Obras em andamento	23.044,4	5.360,4	(2.030,1)	(13.339,3)	13.035,4
Instalações	122.841,6	136,4	-	13.038,9	136.016,9
Benfeitorias propr. de terc.	1.935,0	-	-	84,9	2.019,9
IPC/90	19.209,6	-	-	-	19.209,6
Bens Móveis	866.219,4	59.678,2	(54.727,0)	-	871.170,6
Total	1.244.827,1	65.725,1	(57.932,2)	(4.952,6)	1.247.667,4

Foram registradas as alienações em bens móveis (R\$ 54,7 milhões) que deduzida a depreciação acumulada (R\$ 54,5 milhões) (NE 17.2), representa uma redução líquida de R\$ 0,5 milhão.

O saldo das transferências (R\$ 5,0 milhões) correspondem aos imóveis mantidos para venda, que foram reclassificados pelo seu valor líquido da depreciação (R\$ 2,5 milhões) (NE 11). As demais movimentações referem-se a conclusão de obras em andamento.

17.2 - Movimentação da Depreciação/ Amortização

Em milhares de R\$

Descrição	Saldo Dez/2017	Adições	Alienações/Baixas	Transferências	Saldo Dez/2018
Edifícios	(26.097,2)	-	-	2.490,1	(23.607,1)
Terrenos	-	-	-	-	0,0
Estudos e projetos	-	-	-	-	0,0
Obras em andamento	-	-	-	-	0,0
Instalações	(56.600,4)	(17.251,9)	-	-	(73.852,3)
Benfeitorias propr. terc.	(1.009,6)	(340,7)	-	-	(1.350,3)
IPC/90	(2.531,0)	-	-	-	(2.531,0)
Bens Móveis	(664.049,2)	(61.578,9)	54.661,3	-	(670.966,8)
Total	(750.287,4)	(79.171,5)	54.661,3	2.490,1	(772.307,5)

Nota 18 - Intangível

Em milhares de R\$

Em milhares de R\$				Em milhares de R\$			
Descrição	Dez/2017	Adições	Dez/2018	Descrição	%	Intangível (Dez/2018)	Amortização Acumulada
Software	537.071,0	56.304,6	593.375,6	Brasília	48%	306.995,8	(269.530,3)
(Amortização Acumulada)	(470.915,2)	(43.682,1)	(514.597,3)	São Paulo	35%	231.312,5	(204.001,2)
Total	66.155,8	12.622,5	78.778,3	Outros	18%	55.067,3	(41.065,8)
				Total		593.375,6	(514.597,3)

O saldo líquido do intangível no valor de R\$ 78,8 milhões corresponde a licenças de softwares e soluções empregadas na produção de serviços.

As unidades de Brasília e São Paulo concentram 83% do total do intangível, constituindo-se como os dois principais centros de dados da Empresa.

Nota 19 – Consignações

Descrição	Em milhares de R\$	
	Dez/ 2018	Dez/2017
Previdência Social	14.297,6	14.100,6
Pensão Alimentícia	17,4	17,1
IRPF	15.463,3	14.395,4
Tributos Federais Retidos	12.658,4	22.956,2
ISS	942,5	1.544,8
Plano de Previdência e Assistência Médica	8.291,2	8.173,2
Empréstimos, Retenções e Consignatários	4.774,4	4.809,9
Total	56.444,7	65.997,4

Trata-se de retenções na folha de pagamento de empregados e também tributos retidos de fornecedores.

Nota 20 – Tributos e encargos sociais¹²

Trata-se de obrigações já deduzidos os tributos a recuperar.

Descrição	Em milhares de R\$		
	Dez/2018	Dez/2017 NBC TG 47	Dez/2017
Passivo fiscal diferido	59.755,9	47.348,3	
PIS / COFINS	45.993,9	39.722,5	39.722,5
ISS a recolher - parcelamento	25.536,9	30.967,8	30.967,8
ISS a recolher	19.548,2	21.524,6	21.524,6
CPRB	15.468,1	18.206,9	18.206,9
FGTS	8.182,5	7.933,7	7.933,7
Outros tributos	239,5	129,5	129,5
Total	174.725,0	165.833,3	118.485,0

20.1 – Passivo fiscal diferido

O registro em passivo fiscal diferido no total de R\$ 59,8 milhões refere-se a tributos incidentes sobre o saldo de Créditos a Receber de Clientes a Faturar, decorrentes do reconhecimento da receita em conformidade com a NBC TG 47 (NE 4.1).

Em milhares de R\$

Descrição	Dez/ 2018	Dez/2017 NBC TG 47
IRPJ/ CSLL	37.328,0	29.577,3
PIS/ COFINS	11.270,1	8.930,0
CPRB	5.949,7	4.714,3
ISS	5.208,0	4.126,6
Total	59.755,9	47.348,3

20.2 – ISS a recolher - parcelamento

O saldo de R\$ 25,5 milhões de ISS a recolher é resultado da obrigação a pagar, considerando as parcelas amortizadas e refere-se a parcelamentos administrativos de débitos tributários (PAT) formalizados entre os exercícios de 2014 e 2017, no município de São Paulo.

20.3 – ISS a recolher

Em 2018, através da Lei nº 16.757/2017, a alíquota de ISSQN referente a serviços de processamento de dados foi reduzida de 5% para 2,90% em São Paulo, o que contribuiu para menor valor de recolhimento do imposto quando comparado a 2017.

20.4 – Contribuição Previdenciária sobre a Receita

Bruta (CPRB)

Os saldos a recolher de CPRB, em 2017, contempla também R\$ 2,9 milhões de parcelamento, decorrente da adesão ao Programa Especial de Regularização Tributária, que foi liquidado em dezembro de 2018 (IN-RFB nº 1.855/2018; NE 20.4).

¹² Quaisquer notas de tributos representam a situação presente. É possível modificação da situação, dependendo da definição quanto à imunidade tributária mencionada na NE 31

Passivo

Passivo Circulante

Nota 21 – IRPJ e CSLL¹³

21.1 – Demonstração do cálculo dos encargos com IRPJ e CSLL

Em milhares de R\$		
Descrição	Dez/2018	Dez/2017
Lucro (prejuízo) antes dos tributos sobre o lucro	605.415,1	174.994,4
(a) Tributos sobre o lucro às alíquotas da legislação – 34%	205.841,1	59.498,1
(b) Ajustes que afetaram o cálculo dos tributos:		
Incentivos fiscais	(2.671,6)	(1.986,2)
Constituição de JSCP	(17.686,4)	
Redução da base	(24,0)	(24,0)
Despesas não dedutíveis e ganhos não tributáveis	258,1	(693,7)
Prejuízo fiscal e base negativa da CSLL reconhecido para consolidação PERT	(3.812,1)	
Prejuízo fiscal e base negativa da CSLL não constituído em ativo fiscal diferido	(41.486,7)	(5.495,2)
Diferenças temporárias não reconhecidas anteriormente	5.294,2	
Baixa de imposto não recuperável		581,3
Total (a) + (b)	145.712,7	51.880,3
Alíquota efetiva (Total / Lucro)	24,1 %	29,6 %

As despesas de IRPJ e CSLL do período compreendem os tributos correntes e diferidos que, confrontados com o lucro contábil do exercício (R\$ 605,4 milhões), resultou numa alíquota efetiva de 24,1%, equivalente a R\$ 145,7 milhões.

21.2 – Tributos correntes e diferidos

Em milhares de R\$		
Descrição	Dez/2018	Dez/2017
Despesa corrente	94.106,7	62.564,0
Despesa de IRPJ e CSLL corrente	94.106,7	61.982,7
Baixa de imposto não recuperável	-	581,3
Despesa diferida	51.606,0	(10.683,7)
Diferenças temporárias	55.418,1	(32.614,0)
Reversão de prejuízo fiscal e base negativa constituído em ativo fiscal diferido	-	21.930,0
Constituição de prejuízos fiscais e base negativa para consolidação do PERT	(3.812,1)	-
Resultado de despesas IRPJ e CSLL líquido de diferidos	145.712,7	51.880,3

¹³ Quaisquer notas de tributos representam a situação presente. É possível modificação da situação, dependendo da definição quanto à imunidade tributária mencionada na NE 31

21.3 – Movimentação dos saldos dos ativos e passivos fiscais diferidos

Em milhares de R\$

Descrição	2017	Resultado do Exercício	Patrimônio Líquido	2018
(a) Passivo fiscal diferido (circulante) (NE 20.1)	-	(7.750,7)	(29.577,3)	(37.328,0)
Provisão ativa - reconhecimento inicial de receita (CPC 47)	-	-	(29.577,3)	(29.577,3)
Provisão ativa – estimativa de receitas CPC 47	-	(7.750,7)	-	(7.750,7)
 (b) Ativo fiscal diferido (NC)	894.933,8	(481.095,4)	63.582,7	477.421,1
Provisões trabalhistas e cíveis	558.952,9	(479.560,3)	-	79.392,6
Passivo atuarial	173.103,4	4.125,7	63.582,7	240.811,8
Perdas estimadas em créditos de liquidação duvidosa	98.827,1	2.441,3	-	101.268,4
Licença-prêmio	36.749,6	2.950,6	-	39.700,2
Provisão para acordo coletivo trabalhista 2017/2018	14.198,3	(14.198,3)	-	-
Plano de previdência complementar	9.828,9	0,0	-	9.828,9
Provisão para ressarcimento RFB	-	3.212,5	-	3.212,5
Provisão para perdas prováveis	3.273,6	(66,9)	-	3.206,7
 (c) Passivo fiscal diferido (NC)	(479.660,3)	433.428,0	-	(46.232,3)
Processos trabalhistas – PSE	(459.177,6)	438.916,6	-	(20.261,0)
Provisão ativa – LFTSC	(20.482,7)	-	-	(20.482,7)
Provisão ativa – Licença-prêmio – PSE	-	(5.488,6)	-	(5.488,6)
 (d) Créditos fiscais diferidos (NC) (b)+(c)	415.273,5	(47.667,4)	63.582,7	431.188,8
Total créditos fiscais diferidos (a) + (d)	415.273,5	(55.418,1)	(34.005,4)	393.860,7

O saldo de R\$ 393,9 milhões resulta da diferença entre o ativo fiscal diferido (R\$ 477,4 milhões) e o passivo fiscal diferido do circulante (R\$ 37,3 milhões) e não circulante (R\$ 46,2 milhões), relativos a IRPJ e CSLL sobre diferenças intertemporais reconhecidas na demonstração de resultado (R\$ 55,4 milhões) e no patrimônio líquido (R\$ 34,0 milhões).

Nota 22 - Fornecedores

Em milhares de R\$		
Descrição	Dez/2018	Dez/2017
A vencer	126.541,6	128.708,7
Acordo de parcelamento		57.600,4
Total	126.541,6	186.309,1

Redução de R\$ 59,8 milhões das obrigações a pagar junto a fornecedores. Os acordos de renegociação de dívidas com fornecedores foram quitados em junho de 2018 e desde agosto não há pagamentos em atraso.

Nota 23 - Encargos trabalhistas

Em milhares de R\$		
Descrição	Dez/2018	Dez/2017
Ações de preparação para aposentadoria (APA)	7.443,9	-
Apropriação por competência ACT	-	49.208,0
Férias (NE 24)	161.942,0	153.583,9
Licença prêmio (NE 24)	116.765,3	108.087,0
Total	286.151,2	310.878,9

Nota 24 - Obrigações com pessoal – 13º, férias e licença prêmio

Em milhares de R\$				
Descrição	Provisões	Encargos	Adiantamentos	Saldo
Licença prêmio	112.208,9	4.556,4	-	116.765,3
Férias	147.690,6	33.029,6	(18.778,2)	161.942,0
Total	259.899,5	37.586,0	(18.778,2)	278.707,3

A apropriação dessas despesas ocorre mensalmente (NBC TG 33 (R2)). No caso da licença-prêmio, a cada 5 anos, o empregado possui o direito de gozo ou conversão em pecúnia, correspondente a um mês de remuneração.

Nota 25 – Processo trabalhista a pagar

Em milhares de R\$		
Descrição	Dez/2018	Dez/2017
Processo trabalhista – empregados do quadro externo	54.608,7	-
Processo trabalhista – empregados do quadro interno	19.874,8	2.000,0
Total	74.483,5	2.000,0

Representa as parcelas vincendas nos próximos doze meses referentes aos acordos judiciais homologados com reclamantes do quadro externo cedidos à RFB e quadro interno.

Em relação ao quadro externo, em processo movido por 564 empregados do Serpro cedidos à RFB, em que pleiteiam diferenças salariais em razão de desvio de função (NE 29.1), o acordo com 511 reclamantes totaliza R\$ 247,9 milhões e, mensalmente, conforme desembolso, o Serpro emite Notas de Ressarcimento, junto ao órgão cessionário (NE 9, NE 13). Cabe ressaltar que essa obrigação estava provisionada em R\$ 1.272,4 milhões, tendo sido revertida com o referido acordo (NE 29.1). O valor total desembolsado em 2018 (R\$ 39,2 milhões) foi ressarcido no exercício.

Quanto aos empregados do quadro interno, o saldo a pagar refere-se a parcelas de acordo judicial para a reclamação trabalhista de reintegração e seus respectivos efeitos financeiros retroativos (NE 29.1).

Nota 26 – Plano de Previdência Complementar

O saldo de R\$ 37,2 milhões (R\$ 36,6 milhões em 2017) corresponde, sobretudo, aos valores reconhecidos (R\$ 28,9 milhões) a título do não pagamento de encargos moratórios junto à EFPC (NE 29.1.1). O valor restante representa as contribuições paritárias a recolher na data de encerramento do balanço.

Passivo

Passivo Não Circulante

Nota 27 – Obrigações tributárias¹⁴

Descrição	Em milhares de R\$	
	Dez/2018	Dez/2017
ISS Renegociado	31.277,0	53.410,9
PIS-PASEP/COFINS a Recolher	14.574,4	14.613,5
CPRB Renegociado	-	4.298,1
Total	45.851,4	72.322,4

O conjunto dessas obrigações vincendas após doze meses do encerramento do exercício social alcançam R\$ 45,9 milhões, assim constituídas:

- i) PIS – COFINS (R\$ 14,6 milhões) referem-se às contribuições incidentes sobre as faturas em avaliação de direito classificadas no ativo não circulante;
- ii) ISS-SP renegociado sobre a receita (R\$ 31,3 milhões), decorre de parcelamentos pelo prazo de 60 meses. Cumpre esclarecer que a dívida consolidada perfaz R\$ 56,8 milhões (84,4 milhões em 2017), da qual R\$ 25,5 milhões (R\$ 31,0 milhões em 2017) está classificada no passivo circulante;
- iii) CPRB renegociada com adesão ao PERT/17 que foi liquidada em 2018 com a utilização de créditos tributários (R\$ 3,8 milhões), além de desembolsos na ordem de R\$ 2,7 milhões.

Nota 28 – Processo trabalhista a pagar

Representa as parcelas vincendas após os próximos doze meses de acordos judiciais do processo movido por integrantes do quadro externo (R\$ 154,1 milhões) e do quadro interno (R\$ 26,1 milhões) perfazendo um saldo na referida conta de R\$ 180,2 milhões (NE 29.1).

¹⁴ Quaisquer notas de tributos representam a situação presente. É possível modificação da situação, dependendo da definição quanto à imunidade tributária mencionada na NE 31

Nota 29 – Provisões trabalhistas, cíveis e administrativas

O saldo de R\$ 243,0 milhões refere-se ao somatório das provisões para perdas judiciais (trabalhistas e cíveis) e administrativas. No exercício 2017, o saldo de R\$ 1.644,0 milhões contemplava apenas as provisões para perdas judiciais, uma vez que não constavam perdas administrativas previstas.

29.1 – Provisões trabalhistas e cíveis

A Administração entende que as provisões constituídas para fazer frente a processos trabalhistas e cíveis (R\$ 233,5 milhões) são suficientes para representar, fidedignamente os riscos de eventuais decisões judiciais desfavoráveis (NBC TG 25(R2)).

Em 2018, houve confirmação da tendência de diminuição do passivo judicial devido a celebração de acordos judiciais que reduziram sensivelmente os riscos dos processos de maior vulto na composição do passivo contingente.

Em relação a processo movido por 564 empregados do Serpro cedidos à RFB, em que pleiteiam diferenças salariais em razão de desvio de função, foi provisionado, no fim de 2017, o valor de R\$ 1.345,2 milhões, que foi reduzido para R\$ 50,6 milhões, em 2018, uma vez que, em razão de acordo judicial homologado com 511 reclamantes, restaram no processo apenas 53 reclamantes.

Importante destacar que há possibilidade de majoração posterior do valor ora provisionado, caso haja distribuição, pelos empregados que não aderiram ao acordo, de ações declaratórias que visam a demonstração da continuidade do desvio de função após 27 de dezembro de 2000, data em que o TST, em decisão do recurso de revista interposto pela União, determinou a limitação da execução, transferindo aos reclamantes o ônus de demonstrar que após referido período manteve-se o desvio de função deferido nos autos.

Destaque-se ainda que, nos termos do Despacho do Ministro da Fazenda, os valores envolvidos serão reembolsados, motivo pelo qual são registrados no ativo não circulante, portanto suas movimentações não geram impactos sobre o resultado empresarial, conforme entendimento expresso no Parecer nº GQ-56/1994.

Também foram concluídos esforços para a construção de acordos judiciais para a reclamação trabalhista de reintegração, que foi movida por empregados do quadro interno e seus respectivos efeitos financeiros retroativos. A provisão associada a esse processo variou de R\$ 117,1 milhões para R\$ 124,4 milhões em 2017 e reduziu para R\$ 35,2 milhões para o 4º trimestre de 2018. Tal redução representa a concretização das tratativas de acordos iniciadas após êxito parcial de recurso do Serpro datado de março de 2017. Os acordos homologados alcançaram 10 (dez) dos 12 (doze) reclamantes do referido processo principal, com quitação geral de outros 12 processos judiciais a ele vinculados e que estavam em curso em diversos órgãos do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região, tendo sido gerada uma significativa e relevante economia

para o patrimônio do Serpro, inclusive quanto às custas judiciais à luz da reforma trabalhista.

É importante destacar que ficou entabulado no acordo celebrado em 18.06.2018 que, considerando a tríple relação existente entre os reclamantes (participantes), reclamado (patrocinador) e o Serpros (entidade de previdência complementar), o Serpro ressarciria o Serpros da totalidade do valor do aporte patronal devido, em conformidade com o regulamento PS-II e a legislação aplicável, nos termos do critério adotado para cálculo dos benefícios complementares com lastro nas bases técnicas já expostas pelo Serpros. Os aportes patronais são devidamente corrigidos com os encargos provenientes do regulamento do plano, nos moldes da previsão contida no art. 202 da Constituição federal, regulamentado pelas Leis complementares n.º 108 e n.º 109, ambas de 2001. O referido aporte ocorreu em 27.12.2018, no valor de R\$ 13,7 milhões. Ressalta-se que a questão da contribuição previdenciária (INSS) será discutida em juízo em momento oportuno.

Existem alguns fatores estruturantes que refletirão na provisão: (1) alteração da forma de atualização dos débitos trabalhistas; e (2) reforma trabalhista. Os reflexos ainda não se encontram passíveis de reconhecimento, visto a dificuldade de cálculo dos impactos destes fatores na provisão, já que ainda necessita uma maturação do entendimento do judiciário frente aos temas.

29.1.1 – Ações Cíveis Relevantes

As duas ações cíveis movidas pela EFPC – Serpros abaixo não constam das provisões judiciais. Entretanto, o passivo foi contabilmente reconhecido, com base na competência. Os valores totalizam R\$ 28,9 milhões em 2018.

Ação de cobrança de parte relacionada 1 (SERPROS)

Trata-se de ação de cobrança movida pelo SERPROS Fundo Multipatrocinado em face do Serpro, alegando dívida oriunda do não pagamento dos juros incidentes no período de suspensão pelo TCU dos valores devidos a título de aporte financeiro destinado a viabilização da migração de participantes do Plano Serpro I para o Plano Serpro II - amortização da dotação inicial - parcelamento das diferenças referentes à taxa de contribuição prescrita na lei nº 8020/90 - "amortização extraordinária", no valor total de R\$ 11,3 milhões. O processo encontra-se em negociação junto ao Credor.

O processo está na fase instrutória na primeira instância, não tendo sido possível a conciliação neste caso.

Ação de cobrança de parte relacionada 2 (SERPROS)

Trata-se de ação de cobrança movida pelo SERPROS Fundo Multiparticipado em face do Serpro, alegando suposta dívida oriunda do não pagamento de encargos incidentes no período compreendido entre abril de 2013 a fevereiro de 2016 referentes aos termos de acordo para parcelamento do aporte financeiro específico, destinado à viabilização da migração de participantes do Plano Serpro para o Plano Serpro II e seus aditivos, termo de amortização da dotação inicial e termo de parcelamento das diferenças referentes à taxa de contribuição prescrita na Lei nº 8.020/90, além da cobrança de encargos incidentes sobre as contribuições paritárias devidas aos cofres dos planos de benefícios do SERPROS. Valor cobrado em abril de 2018: R\$ 12,1 milhões.

O processo está na fase de conhecimento na primeira instância e as partes demonstram interesse e disposição na conciliação. A possibilidade de perda desse processo consta como provável, havendo pequenas discordâncias com relação aos cálculos apresentados pelo SERPROS.

29.1.3 – Declaração da Administração quanto ao reconhecimento e divulgação de provisões judiciais

A apropriação das provisões judiciais cumpre norma contábil (NBC TG 25 (R2)), o que não representa o reconhecimento da perda dos processos por parte da Empresa.

29.1.2 – Processos classificados como possíveis ou remotos de execução

Além dos valores constantes do passivo, a Empresa está envolvida em 52 processos trabalhistas, cuja classificação está avaliada como de execução possível ou remota, com estimativa total em torno de R\$ 5 milhões, dos quais o valor de R\$ 400 mil refere-se ao quadro externo.

Em dezembro de 2017 os números eram 697 de processos judiciais avaliados como de execução possível ou remota e a estimativa estava em torno de R\$ 62,1 milhões.

Em milhares de R\$				
Execuções dos Processos	Quantidade	Quadro Externo	Quadro Interno	Total
Possíveis	42	409,5	4.507,7	4.917,2
Remotas	10		98,5	98,5
Total	52	409,5	4.606,2	5.015,6

29.2 – Provisões para perdas administrativas

O Serpro efetuou o provisionamento para perdas administrativas de R\$ 9,4 milhões referentes a valor calculado pela Empresa a ser ressarcido ao cliente RFB, em decorrência de reclamação do cliente quanto a faturamento a maior ocorrido no exercício de 2011. Considerando que o valor é incerto, foi dado tratamento de provisão no encerramento do exercício.

Nota 30 – Benefícios pós-emprego

Grupo composto pelas provisões matemáticas efetuadas com base em pareceres de consultorias atuariais especializadas, em atendimento à NBC TG 33 (R2). No exercício de 2018, houve o primeiro reconhecimento do passivo relativo ao PAS/Serpro.

Em milhares de R\$		
Descrição	Dez/2018	Dez/2017
Plano de Previdência Complementar – PSI (NE 35.1)	539.369,0	509.127,8
Programa de Assistência à Saúde – PAS/Serpro (NE 35.2)	168.901,2	-
Total	708.270,1	509.127,8

Nota 31 – Imunidade Tributária

Existia uma litigância entre o Serpro e a Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal, em que se questionava o auto de infração tributário de ICMS no valor histórico de R\$ 250,4 milhões.

Da ação cível originária supracitada, o Serpro obteve decisão monocrática em favor de sua tese, reconhecendo a imunidade tributária e anulando o suposto débito. Uma vez certificado o trânsito em julgado o Serpro elaborou estudos técnicos a respeito dos efeitos contábeis e econômicos da imunidade. Atualmente, os estudos encontram-se em fase de avaliação, considerando a complexidade relacionada à operacionalização junto ao Fisco.

Nota 32 – Patrimônio Líquido

O aumento do patrimônio líquido em R\$ 341,8 milhões, que representa uma evolução de R\$ R\$ 636,6 milhões para R\$ 978,5 milhões, está associado às seguintes ocorrências:

i) Ocorrências com impacto positivo (R\$ 517,1 milhões): resultado do exercício (R\$ 459,7 milhões); e reconhecimento de saldo inicial de valores a faturar, em conformidade com a NBC TG 47 (R\$ 57,4 milhões);

ii) Ocorrências com impacto negativo (R\$ 175,2 milhões): primeiro reconhecimento de passivo atuarial referente ao plano de saúde PAS/Serpro (R\$ 111,5 milhões); declaração de dividendos mínimos obrigatórios sob a forma de juros sobre capital próprio (R\$ 52,0 milhões); outros resultados abrangentes, impactados sobretudo pelo reconhecimento de perdas atuariais de R\$ 11,9 milhões relativas ao plano de previdência complementar (R\$ 11,7 milhões).

O Patrimônio Líquido do Serpro é composto conforme subitens a seguir.

32.1 – Capital Social

O capital social do Serpro perfaz R\$ 1.061,0 milhões, integralmente subscrito pela União, conforme consta do Art. 5º do Estatuto Social da Empresa.

32.2 – Reserva de Reavaliação de Bens Imóveis

Foi constituída com base em laudo de reavaliação, efetuada em 2005. O saldo de R\$ 138,2 milhões desta reserva será mantido até sua total realização de acordo com o disposto no art. 6º da Lei nº 11.638/2007.

32.3 – Reserva de Lucros

No encerramento do exercício de 2018, o Serpro apresenta saldo em duas contas de reserva de lucros: Reserva Legal e Reserva de Retenção de Lucros.

32.3.1 – Reserva Legal

Constituída à razão de 5% do lucro líquido ajustado do exercício, até o limite de 20% do capital social, conforme Art. 193 da Lei nº 6.404/1976 e Art. 36, § 3º, Inciso I, do Estatuto Social. O saldo da reserva em 2018 totaliza R\$ 11,0 milhões, totalmente constituído no exercício.

32.3.2 – Reserva de Retenção de Lucros

Após a constituição da Reserva Legal e destinação de 25% do lucro ajustado para o pagamento do dividendo mínimo obrigatório, o saldo remanescente destina-se para pagamento de dividendo adicional ou constituição de outras reservas de lucros, nos termos da lei, sendo que a retenção para investimento deverá ser acompanhada de justificativa técnica aprovada pelo Conselho de Administração, conforme Art. 36, § 4º do Estatuto Social.

Consta da proposta de destinação do lucro do exercício a previsão de retenção de R\$ 156,1 milhões, ao saldo remanescente do lucro.

A reserva destina-se à aplicação em investimentos previstos em orçamento de capital, aprovado pelo Conselho de Administração.

32.4 – Outros Resultados Abrangentes

Representam itens de receita e despesa que não transitam pelo resultado do exercício (NBC TG 26 (R5)). No Serpro, o saldo de R\$ 387,8 milhões (R\$ 376,0 milhões, em 2017) representa o reconhecimento ao longo dos exercícios de perdas atuariais calculadas por consultoria atuarial e de ajustes de avaliação patrimonial de ativos financeiros mensurados pelo valor justo em outros resultados abrangentes (VJORA) (NE 7, NE 35.1).

Em milhares de R\$		
Descrição	Dez/2018*	Dez/2017*
AAP de passivo atuarial – Plano de Previdência Complementar	(386.364,4)	(374.414,0)
AAP de ativos financeiros – Investimentos em Incentivos Fiscais	(1.410,4)	(1.616,8)
Total	(387.774,8)	(376.030,8)

*Valores líquidos de tributos

No exercício de 2018, destaca-se o reconhecimento de perdas atuarias no valor, líquido de tributos, de R\$ 11,9 milhões, efetuado com base em parecer atuarial de consultoria especializada (NE 35.1).

A partir do exercício 2019, os ganhos ou perdas atuariais vinculados ao passivo do plano de saúde PAS/Serpro passarão a ser registrados em outros resultados abrangentes. Em 2018, a contrapartida do saldo inicial deste passivo foi reconhecida em prejuízos acumulados, uma vez que se refere ao primeiro registro da obrigação e somente a partir deste saldo é possível efetuar os cálculos futuros de ganhos ou perdas, conforme parecer de consultoria atuarial.

32.5 – Lucros e Prejuízos acumulados

O saldo de prejuízos acumulados foi absorvido pelo lucro apurado no exercício de 2018.

Em milhares de R\$	
Descrição	Valor
Saldo em 31 de dezembro de 2017	(186.616,4)
Reconhecimento inicial de passivo atuarial (PAS/Serpro) – líquido de tributos	(111.474,8)
Reconhecimento inicial – NBC TG 47	57.414,8
Lucro Líquido do Exercício	459.702,3
Saldo antes da Destinação dos Resultados	219.026,0
Constituição de Reserva Legal	(10.951,3)
Juros sobre Capital Próprio imputados ao Dividendo Mínimo Obrigatório	(52.018,7)
Constituição de Reserva de Retenção de Lucros para Investimento Futuro	(156.056,0)
Saldo em 31 de dezembro de 2018	-

Nota 33 – Resultado do exercício

33.1 – Receita Bruta

Para fins de comparabilidade entre os exercícios de 2017 e 2018, consta do quadro abaixo a evolução do faturamento bruto.

Em milhares de R\$				
Descrição	Dez/2018	Dez/2017	Variação	%
Faturamento Bruto	3.283.245,4	2.931.812,7	351.432,7	12,0
Serviços de processamento de dados	2.864.237,8	2.534.179,3	330.058,4	13,0
Desenvolvimento de software	287.725,9	223.877,6	63.848,3	28,5
Suporte e assistência técnica	117.378,4	148.611,1	(31.232,7)	(21,0)
Demais serviços	13.903,4	25.144,7	(11.241,3)	(44,7)

33.2 – Receita Líquida

Em milhares de R\$		
Descrição	Dez/2018	Dez/2017
Receita Bruta	3.310.698,5	2.931.812,7
(-) ISS	(130.395,8)	(143.472,9)
(-) PIS / PASEP	(50.336,0)	(44.332,0)
(-) COFINS	(231.876,7)	(204.219,5)
(-) ICMS	(145,8)	(182,1)
(-) INSS Patronal	(148.829,8)	(119.952,2)
(-) Descontos Concedidos	(1.987,6)	(1.882,3)
(-) Vendas Canceladas	(229,1)	(1.406,0)
(-) Outras Deduções de Vendas	(31.224,5)	(33.465,1)
Receita Operacional Líquida	2.715.673,2	2.382.900,6

33.1.1 – Receita Bruta por obrigação de desempenho

Considerando a aplicação inicial da NBC TG 47, demonstra-se a receita bruta do exercício de 2018 nas principais obrigações de desempenho do Serpro.

Em milhares de R\$				
Descrição	Valores faturados	Baixa de valores a faturar	Valores a faturar	Total resultado
Hospedagem de aplicações	2.172.933,9	(74.218,1)	84.550,3	2.183.266,1
Desenvolvimento e manutenção de software	302.116,6	(2.478,4)	16.658,3	316.296,5
Administração de rede de longa distância	215.145,9	(9.179,3)	9.515,5	215.482,0
Administração de rede local	134.708,3	(8.647,1)	8.776,4	134.837,7
Gestão de margem consignável	65.322,1	(1.775,5)	1.315,7	64.862,3
Administração nacional de ambiente	63.491,9	-	-	63.491,9
Denatran consulta online	43.096,1	(906,4)	952,1	43.141,8
Emissão de certificado digital	39.629,0	(1.123,7)	982,9	39.488,1
Emissão de CNH	39.850,2	(1.129,3)	-	38.720,9
Infoconv	32.679,3	(791,5)	884,5	32.772,3
Demais obrigações de desempenho	174.272,2	(4.513,7)	8.580,4	178.338,9
Total	3.283.245,4	(104.763,2)	132.216,2	3.310.698,5

33.3 – Resultado do Exercício

Em milhares de R\$		
Descrição	Dez /2018	Dez/2017
Receita Operacional Líquida	2.715.673,2	2.382.900,6
Custo dos Serviços Prestados	(1.045.434,5)	(1.113.704,2)
Despesas operacionais e resultado financeiro	(1.064.823,6)	(1.094.202,1)
Provisão para IRPJ e CSLL	(94.106,7)	(62.564,0)
Créditos tributários diferidos	(51.606,0)	10.683,7
Resultado Líquido do Exercício	459.702,3	123.114,0

No exercício de 2018, o Serpro alcançou lucro de R\$ 459,7 milhões que comparado ao mesmo período do ano anterior R\$ 123,1 milhões, reflete um acréscimo de R\$ 336,6 milhões no lucro, ou seja, 273,4%.

O acréscimo no lucro é reflexo da conjunção dos seguintes fatores: aumento de produção com sincronização dos processos produtivos, novas ideias de negócios, expansão do faturamento de clientes e a execução do faturamento de novos contratos. Em 2018, o faturamento representou 105,8% da meta estabelecida.

33.4 – Custos e Despesas Operacionais

Desagregando-se os componentes do total dos custos e despesas, verifica-se redução de 4,5% com impacto positivo sobre o resultado de R\$ 99,4 milhões, cujo desdobramento deu-se da seguinte forma:

Reduções

Gastos com pessoal

4,2%



4,2% resultante de ajustes na estrutura dos gastos com pessoal, com destaque para a realização de ações preparatórias para aposentadoria, que contribuiu para a queda do número de empregados e consequentemente redução da despesa com pessoal, e acordo coletivo de trabalho cuja negociação resultou em reajuste com alíquota menor do que os índices realizados de IPCA no período, proporcionando impacto positivo para o resultado do exercício;

Gastos com benefícios

39,6%



39,6% dos gastos com o plano de previdência complementar, com impacto positivo sobre o resultado de R\$ 71,6 milhões. Queda associada ao provisionamento da quantia de R\$ 31,8 milhões (ou R\$ 2,7 milhões mensais) para fazer frente a benefícios pós-emprego ao longo do exercício corrente, revelando substancialmente inferior ao valor de R\$ 86 milhões, apurado no exercício de 2017, que correspondeu a R\$ 7,2 milhões mensais.

Resultado com Ações Judiciais

R\$
6,8mi



O impacto positivo de R\$ 6,8 milhões deveu-se em grande parte ao acordo judicial com empregados do quadro interno (NE 29.1), em que o valor reconhecido como passivo de fato (R\$ 53,9 milhões), foi menor que o valor provisionado anteriormente de R\$ 71,3 milhões.

Depreciação e amortização

13,8%



13,8% em razão do volume de investimentos dos últimos exercícios, cujo indicador (Investimentos/(depreciação+amortização) apresenta a relação menor que uma unidade, o que indica que o volume de investimentos não têm sido compatíveis com a necessidade de reposição/manutenção dos ativos da Empresa.

Locação e materiais

17,3%
e
22,9%



17,3%, e 22,9%, respectivamente, impactaram positivamente as despesas operacionais em R\$ 14,1 milhões.

Encargos sociais

11,2%



11,2% tendo em vista que em agosto de 2017 foi reconhecido o recolhimento do INSS patronal sobre a folha de pagamento e não pelo faturamento, como vem ocorrendo desde dezembro de 2011. O recolhimento diferenciado se deu pela insegurança jurídica causada pela publicação da MP 774/2017 que revogou a Lei 12.546/2011. Cumpre destacar que o reconhecimento do INSS patronal sobre a folha em ago/17 representou R\$ 18,4 milhões. Desse modo, é natural que ao comparar o período acumulado de 2017 com o do exercício corrente verifique-se uma variação expressiva.

Acréscimos

Manutenção, serviços profissionais e comunicação

R\$
44,4mi

Despesas com manutenção (5,6%), serviços profissionais e contratados (35,3%) e comunicação (26,5%), cujos impactos, em conjunto, alcançaram R\$ 44,4 milhões.

Cabe ressaltar que, se tratando de serviços profissionais e contratados, o crescimento de despesa é reflexo do contrato realizado no segundo semestre de 2017 com a ECT para a emissão de certificados digitais, que representa um acréscimo de R\$ 2,5 milhões mês.

33.5 – Composição dos gastos na DRE

Em milhares de R\$

Descrição	2018			2017		
	CSP	Despesas	Total	CSP	Despesas	Total
Despesas de Pessoal	(772.489,9)	(861.728,6)	(1.634.218,5)	(824.724,7)	(881.108,6)	(1.705.833,4)
Depreciação/ Amortização	(77.247,7)	(45.502,4)	(122.750,1)	(91.932,4)	(50.429,9)	(142.362,3)
Locação	(41.335,2)	(20.479,5)	(61.814,7)	(50.706,5)	(24.010,5)	(74.717,0)
Manutenção	(92.906,0)	(61.231,9)	(154.137,9)	(90.978,3)	(54.924,5)	(145.902,8)
Comunicação	(41.780,1)	(7.030,3)	(48.810,4)	(45.293,0)	-	(45.293,0)
Serviços Profissionais	(38.776,3)	(60.613,6)	(99.389,9)	(30.563,4)	(42.890,5)	(73.454,0)
Serviços Públicos	(13.120,3)	(18.005,7)	(31.126,0)	(12.387,4)	(16.901,1)	(29.288,5)
Créditos a Receber	-	(9.774,8)	(9.774,8)	-	(4.673,2)	(4.673,2)
Créditos Tributários	34.487,3	-	34.487,3	34.580,2	-	34.580,2
Desp. Tributárias	-	(4.333,9)	(4.334,7)	(0,8)	(3.843,2)	(3.843,9)
Materiais	(90,3)	(3.906,7)	(3.997,0)	(25,9)	(5.158,8)	(5.184,7)
Outras Despesas /Receitas	(2.175,1)	39.513,8	37.338,7	(1.672,0)	6.531,0	4.859,0
Judiciais	-	(10.632,4)	(10.632,4)	-	(17.433,7)	(17.433,7)
Total	(1.045.434,5)	(1.063.725,9)	(2.109.160,4)	(1.113.704,2)	(1.094.843,1)	(2.208.547,2)

Nota 34 – Destinação do Resultado e remuneração do acionista

Considerando o lucro de R\$ 459,7 milhões e o disposto no Estatuto Social, a proposta de destinação do resultado, aprovada junto às demonstrações contábeis, foi elaborada da seguinte forma:

Em milhares de R\$

Descrição	Valor
Lucro líquido do exercício (a)	459.702,3
Absorção de prejuízos acumulados (b)	(240.676,3)
Base de cálculo da reserva legal (c) = (a) + (b)	219.026,0
Reserva legal (5%) (d) = (c) x 5%	10.951,3
Base de cálculo para dividendos (e) = (c) + (d)	208.074,7
Dividendos / JSCP (25%) lucro líquido ajustado (f) = (e) x 25%	52.018,7
Reserva de retenção de lucros (g) = (e) + (f)	156.056,0

Nos termos da Lei 9.249/1995, da IN RFB nº 1.700/2017 e do Estatuto Social, o valor dos juros pagos ou creditados pelo Serpro, a título de remuneração do capital próprio, pode ser imputado ao valor dos dividendos. Tal procedimento, significou ao Serpro uma economia tributária de R\$ 12,1 milhões, aumentando a remuneração do acionista em R\$ 2,9 milhões.

O limite dos juros sobre capital próprio calculado atingiu R\$ 58,8 milhões, o que permitiu a imputação de JSCP no valor total dos dividendos mínimos obrigatórios, conforme cálculo abaixo:

Em milhares de R\$

Descrição	Saldo em 31.12.2017
I - capital social	1.061.004,8
V - prejuízos acumulados	(186.616,4)
Base de Cálculo da Remuneração do Acionista	874.388,4
TJLP 2018	6,7225%
Remuneração do Acionista (JSCP)	58.780,8
Limites (maior entre i e ii)	
i) 50% Lucro líquido antes do JSCP (após CSLL)	262.453,9
ii) 50% Lucros acumulados e reservas de lucros (inicial)	-

Nota 35 – Benefícios a empregados

35.1 – Plano de previdência complementar

O Serpro oferece aos seus empregados a possibilidade de inscrição em um plano de previdência complementar. Os planos são geridos pela Entidade Fechada de Previdência Complementar (EFPC), Serpros Fundo Multipatrocinado, constituído sob a forma de sociedade civil sem fins lucrativos, com autonomia administrativo-financeira e personalidade jurídica de direito privado.

Cabe ressaltar que as informações disponibilizadas pela EFPC sobre o Plano Serpro PS-I e PS-II e referem-se a novembro de 2018.

O Plano PS-I, estruturado como Benefício Definido (BD), encontra-se saldado desde 31.03.2013. Em novembro de 2018, o PS-I contava com 2.073 participantes saldados ativos e 3.897 participantes assistidos e pensionistas.

O Plano disponibiliza os seguintes benefícios:

i) participantes: suplementação da aposentadoria por invalidez, velhice e tempo de serviço; de natureza especial; aos ex-combatentes; assim como suplementação do auxílio-doença, do abono anual e benefício proporcional diferido;

ii) beneficiários: suplementação da pensão e de auxílio-reclusão; pecúlio por morte e suplementação do abono anual.

O Plano PS-II (CD) contava com patrimônio social de R\$ 2,0 bilhões e o PS-II BD com R\$ 1,4 bilhão e respectivo equilíbrio técnico superavitário acumulado de R\$ 304,3 milhões, conforme balancete da EFPC em 30/11/2018.

Em 2018, o Serpro contratou consultoria para emissão de Parecer Atuarial e Contábil (Resolução CFC nº 1.425/13 e NBC TG 33 (R2)), cujas conclusões, consubstanciadas em informações atuariais, contábeis e financeiras da EFPC, constam dos subitens a seguir:

Com relação ao PS- I

O passivo atuarial líquido (deficit) do plano de benefício definido foi remensurado para R\$ 539 milhões (R\$ 509 milhões em 2017), com contrapartida negativa em Outros Resultados Abrangentes (ORA).

O reconhecimento refere-se, exclusivamente, ao estudo atuarial realizado pelo patrocinador. O valor não se confunde com o deficit apurado pela EFPC no Plano PS-I, supracitado, neste caso, havendo resultado negativo na EFPC, a legislação determina o equacionamento, segundo regras próprias.

Quadro de movimentação do passivo – PS-I	
Itens da movimentação do (Passivo) / Ativo	31/12/18
a) Passivo no início do exercício	(509.127.785,4)
b) Custo Corrente do exercício	(31.756.722,2)
Custo do serviço	
Juros	259.427.722,4
(-) Rendimentos dos Investimentos	(208.850.968,2)
(-) Contribuições	(18.820.032,1)
Subtotal itens da movimentação (Passivo) / Ativo	(540.884.507,5)
c) (-) Contribuições do Patrocinador	19.622.255,1
d) Passivo contábil antes do ajuste atuarial (a+b-c)	(521.262.252,4)
e) Ajuste contra Outros Resultados Abrangentes – ORA	(18.106.722,1)
(Perdas) / ganhos atuariais do exercício	(18.106.722,1)
f) Passivo no final do exercício (d+e)	(539.368.974,5)

Com relação ao PS-II

Em 2018, foi constatado no parecer atuarial ativo atuarial líquido (superavit) de R\$ 446 milhões no Plano PS-II – Benefício Definido (R\$ 551 milhões em 2017). Entretanto, considerando-se a regra do teto de ativo (asset ceiling), esse superavit não deve ser reconhecido no balanço do patrocinador.

A legislação determina que o superavit apurado em plano BD deve ser ajustado para refletir os efeitos de suas limitações de valor líquido para reconhecimento nas demonstrações financeiras. Assim, entende-se que o benefício econômico apurado somente poderá ser revertido ao patrocinador após cumpridas todas as exigências legais da previdência complementar e, posteriormente, à aprovação de todos os órgãos competentes aos quais a EFPC e o patrocinador estão subordinadas.

Além disso, será reconhecido como custo da obrigação de benefício definido, no resultado de 2019, o valor de R\$ 49,6 milhões. Este custo é estimado pela consultoria atuarial, com base no método atuarial Crédito Unitário Projetado (NE 3.9.1.2), e impacta o resultado do próximo exercício, em atendimento à competência contábil.

Premissas técnicas

As hipóteses atuariais, biométricas e econômico-financeiras aplicadas na reavaliação atuarial foram objeto de estudos preliminares e de verificação de consistência pela EFPC e pela consultoria atuarial. As informações geradas pela consultoria atuarial toma-

ram por base o cadastro dos participantes (ativos e assistidos) em julho de 2018, e os demonstrativos (financeiros, contábeis e atuariais) encerrados em setembro de 2018 pela EFPC, projetados até dezembro.

Premissas Biométricas e Financeiras	Plano PS - I	Plano PS - II
Duration calculada	9,69 anos	10,26 anos
Taxa de desconto	4,83% ao ano	4,86% ao ano
Rotatividade	Nula (participantes c/ direito adquirido)	1,0% até 47 anos; 0%, a partir de 48 anos, por sexo.
Projeção de Crescimento Real de Salário	N/A	3,55% ao ano
Tábua de mortalidade	AT-2000, segregada por sexo	AT-2000, segregada por sexo, suavizada em 10%
Tábua de entrada em invalidez	Grupal americana	Grupal americana
Tábua de mortalidade de inválidos	AT-49, segregada por sexo	AT-49, segregada por sexo
Fator de capacidade para benefícios e salários	97,75%	97,75%
Composição familiar	Ativos 90% casados; Cônjuge Feminino, 3 anos mais jovem; 1,5 filhos.	Ativos 90% casados; Cônjuge Feminino, 3 anos mais jovem; 1,5 filhos.
Idade mínima para aposentadoria	55 anos	55 anos
Inflação projetada em 2019 Boletim Focus (BACEN)	4,50% ao ano	4,50% ao ano
Rentabilidade esperada para os ativos financeiros	9,55% ao ano	9,58% ao ano

35.2 – Programa de assistência à saúde: PAS/Serpro - NBC TG 33 (R2)

O Programa de Assistência à Saúde do Serpro – PAS/Serpro é um plano de saúde instituído na modalidade de autogestão em recursos humanos, oferecido aos empregados e seus dependentes. Em 31 de dezembro de 2018 o PAS contava com 24.145 beneficiários divididos em dois grupos, a saber:

Grupo I – empregados ativos, bem como seus dependentes. O custeio do Grupo I é definido em Regulamento e conta com a participação da Empresa e dos empregados.

Grupo II – empregados inativos, bem como seus dependentes, e agregados. O custeio do Grupo II é definido em Regulamento e o pagamento da mensalidade é integral pelos beneficiários titulares.

A consultoria atuarial forneceu as informações, relativas ao PAS/Serpro, preparadas de acordo com as normas de contabilização nacionais relacionadas aos compromissos com planos de benefícios pós-emprego, contidas nas disposições do Pronunciamento Técnico CPC nº 33 (R1), Resolução CFC nº 1.425/2013 e NBCT TG 33 (R2). As despesas relacionadas aos benefícios de curto prazo são reconhecidas, a medida de sua ocorrência, no exercício a que se relacionam.

As principais hipóteses financeiras e atuariais utilizadas para as avaliações atuariais em posição de 31/12/2018 são apresentadas na tabela a seguir. As premissas posicionadas na data da avaliação atuarial são utilizadas para a determinação do valor presente das obrigações atuariais naquela data e para o cálculo da despesa/receita para o exercício subsequente.

Programa de assistência à saúde: PAS/Serpro – NBC TG 33	
Premissas	Taxas Reais em 31/12/2018
Taxa de Desconto	4,94% a.a
Duration do Plano	17,37 anos
Taxa de Inflação de Longo Prazo	4,50% a.a.
Inflação Médica - Health Care Cost Trend Rate (HCCTR)	3,25% a.a.
Fator de Idade - Aging factor (para evolução do Custo)	de 0 a 24 anos = 0,50% a.a.
	de 25 a 54 anos = 2,00% a.a.
	de 55 a 79 anos = 4,50% a.a.
	a partir de 80anos = 3,00%a.a.
Fator de Idade - Aging factor (Médio ponderado para evolução da Contribuição)	3,38% a.a.
Custos Médicos (Claim Cost - 35 anos)	Grupo I = 407,08
	Grupo II = 411,66
	Liminar = 326,69
	APA = 522,20
Tábua de mortalidade	AT-2000 M&F, suavizada em 10%
Tábua de entrada em invalidez	Grupo Americana
Tábua de mortalidade de inválidos	AT-49, segregada por sexo
Rotatividade	1% até 47 anos e 0% após
Entrada em aposentadoria	61 anos
	Ativos: 90% casados;
Composição familiar	Cônjuge do sexo feminino: 3 anos mais jovem; 1,5 filhos
Permanência no plano médico	73,12%
Evolução do custo	Inflação + HCCTR + Aging Factor
Evolução do prêmio	Inflação + HCCTR + Aging Factor ponderado

A Taxa de Inflação a Longo Prazo utilizada para o estudo atuarial foi de 4,50% ao ano, conforme expectativa do IPCA/2019 publicada pelo BACEN.

A Taxa de Desconto utilizada para a determinação, na data base da avaliação atuarial, do valor presente resultante do fluxo de caixa esperado para a cobertura dos benefícios pós-emprego. Considerando a metodologia de “duration” ajustada, a partir da Macaulay Duration, os dados de mercado de 28/12/2018 para os retornos esperados das NTN-B, e as maturidades das obrigações dos planos de benefícios pós-emprego avaliados, a taxa de desconto converge para a taxa aproximada de 4,94% para o Plano Médico, em termos reais, líquida da inflação medida pelo IPCA, ou 9,66%, em termos nominais, se considerada a taxa de inflação de longo prazo de 4,50% selecionada pela Empresa.

As obrigações apresentadas são calculadas com o uso do método atuarial do Crédito Unitário Projetado (CUP) requerido pela norma contábil adotada. O objetivo deste método é diluir o custo do benefício de cada empregado ao longo do período no qual é previs-

to que este trabalhará para a empresa. A determinação do custo para cada ano de serviço é obtida indiretamente pela alocação dos benefícios esperados entre os anos de serviço.

O passivo atuarial líquido (deficit) do PAS/Serpro foi mensurado em R\$ 168,9 milhões. Ressalta-se que este estudo serviu por base para o primeiro reconhecimento contábil, com isso, o valor foi registrado em resultados de exercícios anteriores (prejuízos acumulados), conforme determinado pela legislação vigente.

O reconhecimento refere-se, exclusivamente, ao estudo atuarial, com os regramentos contábeis realizado pelo empregador. O valor não se confunde com os estudos atuariais realizados por outra consultoria para reajuste das mensalidades dos beneficiários do PAS/Serpro.

Além disso, será reconhecido como custo da obrigação de benefício, no resultado de 2019, o valor de R\$ 13,7 milhões. Este custo é estimado pela consultoria atuarial, com base no método atuarial Crédito Unitário Projetado (NE 3.9.1.3), e impacta o resultado do próximo exercício, em atendimento à competência contábil.

35.3 – Programa de Auxílio Alimentação

O benefício auxílio alimentação é regido pelo programa de alimentação do trabalhador - PAT, Lei nº 6.321/1976 e cláusula 64ª do acordo coletivo de trabalho - ACT vigente. É concedido mensalmente aos empregados e dirigentes, na modalidade cartão eletrônico. Para os empregados, no ACT 2016/2017, foi fixado o valor mensal de R\$ 874,1. Já o ACT 2018/2019, fixou o valor mensal de R\$ 918,0 a ser pago a partir de maio de 2018, com efeitos retroativos de R\$ 69,6 relativos aos meses de março e abril/2018, pagos em duas parcelas, sendo 50% em maio e o restante creditado no mês de julho/2018. Para os dirigentes, o valor mensal pago é de R\$ 747,60 desde abril/2015, conforme autorização emitida pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais - SEST.

35.4 – Plano odontológico

O PAS-odonto/Serpro é um benefício oferecido aos empregados e familiares. O programa é custeado na proporção de 50% (cinquenta por cento) do valor da mensalidade pelo Serpro e pelos empregados.

Nota 36 – Seguros

A Empresa contrata seguros para cobertura de riscos operacionais, responsabilidade civil e vida em grupo, conforme a natureza da atividade e características dos riscos envolvidos, cujos valores segurados são considerados suficientes para cobrir eventuais sinistros.

Em milhares de R\$

Ativo	Tipo de cobertura	Importância segurada
Bens Patrimoniais Móveis, Imóveis e Bens do segurado em locais de terceiros	Incêndio, Danos Elétricos, Vendaval, Desmoronamento, Vazamento de Sprinklers, Quebra de Vidros, Alagamento e Inundação, Quebra de máquinas	R\$ 963.901,2
Vida em grupo	Morte qualquer causa, Indenização especial de morte por acidente, Invalidez permanente total ou parcial por acidente (IPA) 100%	R\$ 16,0 por vida

Nota 37 – Partes relacionadas

37.1 – Remuneração de empregados

A política salarial do Serpro contempla remunerações para o quadro de empregados sem função de chefia, variando entre R\$ 1.592,99 e R\$ 36.997,1 considerando-se o adicional de transferência. A média salarial para esses cargos é de R\$ 8.886,3.

Para os cargos com função de chefia, o intervalo de variação está compreendido entre R\$ 4.844,2 e R\$ 36.649,9 e média de R\$ 16.124,5.

37.2 – Remuneração de dirigentes

Nos casos de cargos diretivos, a maior remuneração foi de R\$ 37.683,86, sendo a menor de R\$ 33.161,80 e a média de R\$ 33.915,48 (Resolução CGPAR nº3).

Os honorários mensais dos membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal é um décimo da remuneração média

mensal dos membros da Diretoria Executiva, excluídos os valores relativos ao adicional de férias, o que representa R\$ 3.662,5. Os honorários dos membros do Comitê de Auditoria representa R\$ 5.000,0, sem direito ao recebimento de férias ou 13º salário.

Em atendimento ao disposto no §5º do Art. 37 do Decreto 8.945 de 27 de dezembro de 2016, e conforme orientações da SEST encaminhadas no Ofício Circular nº 297/2018-MP, o Serpro elaborou metodologia de remuneração variável anual (RVA) dos diretores e encaminhou proposta de RVA 2019 à SEST, em 2018, que se encontra sob análise, com efeito financeiro no exercício de 2020.

Existe, em caso de exoneração de diretor, uma previsão de remuneração compensatória (quarentena) pelo período de 6 meses que deverá ser previamente autorizada pela Comissão de Ética Pública da Presidência da República.

37.3 – Transações Comerciais

Conforme prevê os artigos 3º e 4º do Estatuto Social, o objeto social do Serpro está relacionado à prestação de serviços de tecnologia da informação ao Governo Federal, e entre suas finalidades consta a de atender prioritariamente aos órgãos do Ministério da Fazenda¹⁵ e do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão¹⁶.

Assim, os clientes do Governo Federal são considerados partes relacionadas. No quadro abaixo constam a Receita Federal (RFB), no papel de principal cliente e vinculado ao mesmo ministério supervisor, seguida pelos clientes que possuem membros nos órgãos estatutários do Serpro, que consequentemente tem potencial de influência na tomada de decisão da Empresa. Os demais clientes do Governo Federal são agregados em “Demais OGU”. Importante mencionar que, apesar da relação existente, a empresa aplica a mesma política de preços para todos seus clientes.

Em milhares de R\$

Cientes	Membros Órgãos estatutários	Faturamento	A receber (circulante)	PECLD (circulante)	Avaliação de Direito	PECLD (não circulante)
RFB		1.509.651,8	166.310,2	(714,4)	243.279,7	(243.279,7)
MP ¹⁷	CA(1)	237.961,9	84.883,9	(3.277,7)	8.698,8	(8.698,8)
STN	CF(2)	234.095,3	-	-	-	-
PGFN	CA(1); CF(1)	189.140,4	39.608,8	(15.574,3)	7.725,8	(7.725,8)
SA/MF ¹⁸	CA(1)	97.184,4	615,9	(614,2)	258,9	(258,9)
Demais OGU		605.239,3	117.726,4	(5.799,3)	4.505,5	(4.505,5)
Demais Clientes		409.972,4	55.634,3	(5.768,2)	1.631,4	(1.631,4)
Total		3.283.245,4	464.779,5	(31.748,1)	266.100,1	(266.100,1)

CA: Conselho de Administração; CF: Conselho Fiscal
Além dos membros vinculados aos clientes do quadro, integra o CA um membro da Secretaria Executiva do MF¹⁹ e um representante dos empregados e dois independentes.

37.4 – Entidade Fechada de Previdência Complementar

É considerada como parte relacionada a entidade que é um plano de benefício pós-emprego cujos beneficiários são os empregados da entidade que reporta a informação e do próprio plano de benefício (NBC TG 05 (R3)).

Dessa forma, a Entidade Fechada de Previdência Complementar (EFPC), Serpros Fundo Multipatrocinado, é considerada parte relacionada do Serpro, tendo em vista que o Estatuto da EFPC prevê que empregados de ambas as entidades podem ser participantes dos planos ofertados.

Nas demonstrações contábeis, as operações com a EFPC se resumem ao constante do quadro ao lado

Em milhares de R\$

Operação	Ativo	Passivo	Patrimônio líquido (no exercício)	Resultado
Créditos a receber – LFTSC (NE 16)	60.243,3	-	-	-
Valores retidos de participantes	-	8.291,2	-	-
Encargos sobre contribuições (2013 a 2017)	-	28.908,5	-	-
Contribuições a recolher	-	8.269,8	-	-
Passivo atuarial	-	539.369,0	-	-
Perdas atuariais	-	-	(18.106,7)	-
Despesas com contribuições, custos e serviços	-	-	-	(108.874,1)
Total	60.243,3	584.838,5	(18.106,7)	(108.874,1)

Caio Mario Paes de Andrade

Diretor-Presidente

André de Cesero

Diretor de Relacionamento com Clientes

Izabel Cristina da Costa Freitas

Diretora de Governança e Gestão

Antonino Guerra Neto

Diretor de Operações

Iran Martins Porto Júnior

Diretor de Desenvolvimento

Antônio de Pádua Ferreira Passos

Diretor de Administração

Daniel Azevedo Pansani

CRC-DF-021568/O-5

^{15,16, 17, 18 e 19} De acordo com a Medida Provisória nº 870 de 1º janeiro de 2019, o Ministério da Fazenda, o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, o Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços e o Ministério do Trabalho foram transformados no Ministério da Economia.

Anexo I – Normas Brasileiras de Contabilidade aplicáveis

Norma	Assunto	CPC	IASB
NBC TG 01 (R4)	Redução ao Valor Recuperável de Ativos	CPC 01	IAS 36
NBC TG 03 (R3)	Demonstração dos Fluxos de Caixa	CPC 03 R2	IAS 7
NBC TG 05 (R3)	Divulgação sobre Partes Relacionadas	CPC 05 R1	IAS 24
NBC TG 09	Demonstração do Valor Adicionado (DVA)	CPC 09	
NBC TG 13	Adoção Inicial da Lei nº. 11.638/07 e da Medida Provisória nº 449/08	CPC 13	
NBC TG 23 (R2)	Políticas Contábeis, Mudança de Estimativa e Retificação de Erro	CPC 23	IAS 8
NBC TG 24 (R2)	Evento Subsequente	CPC 24	IAS 10
NBC TG 25 (R2)	Provisões, Passivos Contingentes e Ativos Contingentes,	CPC 25	IAS 37
NBC TG 26 (R5)	Apresentação das Demonstrações Contábeis	CPC 26 R1	IAS 1
NBC TG 27 (R4)	Ativo Imobilizado	CPC 27	IAS 16
NBC TG 31 (R4)	Ativo Não Circulante Mantido para Venda e Operação Descontinuada	CPC 31	IFRS 5
NBC TG 32 (R4)	Tributos sobre o Lucro	CPC 32	IAS 12
NBC TG 33 (R2)	Benefícios a Empregados	CPC 33 R1	IFRS 19
NBC TG 37 (R5)	Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade	CPC 37 R1	IFRS 1
NBC TG 47	Receita de Contrato com Cliente	CPC 47	IFRS 15
NBC TG 48	Instrumentos Financeiros	CPC 48	IFRS 9
ITG 08	Contabilização da Proposta de Pagamento de Dividendos	ICPC 08 R1	
ITG 10	Interpretação sobre a Aplicação Inicial do Ativo Imobilizado e à Propriedade para Investimentos	CPC 10	

Anexo II – Legislação aplicável

Legislação	Data	Assunto
Lei Complementar 109/2001	29/05/2001	Dispõe sobre o Regime de Previdência Complementar.
Lei Complementar 116/2003	31/07/2003	Dispõe sobre o Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza, de competência dos Municípios e do Distrito Federal.
Lei 4.516/1964	01/12/1964	Cria o Serviço Federal de Processamento de Dados, vinculado ao Ministério da Fazenda.
Lei 5.615/1970	13/10/1970	Dispõe sobre o Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro) e dá outras providências.
Lei 6.404/1976	15/12/1976	Dispõe sobre as Sociedades por Ações.
Lei 8.020/1990	12/04/1990	Dispõe sobre as entidades fechadas de previdência privada e suas patrocinadoras, no âmbito da Administração Pública Federal.
Lei 8.666/1993	21/06/1993	Institui normas para licitações e contratos da Administração Pública.
Lei 9.245/1995	26/12/1995	Altera dispositivos do Código de Processo Civil, relativos ao procedimento sumaríssimo.
Lei 9.430/1996	27/12/1996	Dispõe sobre a legislação tributária federal, as contribuições para a seguridade social e o processo administrativo de consulta.
Lei 9.636/1998	15/05/1998	Dispõe sobre a regularização, administração, aforamento e alienação de bens imóveis de domínio da União.
Lei 10.406/2002	10/01/2002	Institui o Código Civil.
Lei 10.833/2003	29/12/2003	Altera a Legislação Tributária Federal.
Lei 11.638/2007	28/12/2007	Altera e revoga dispositivos da Lei no 6.404, de 15 de dezembro de 1976, e da Lei no 6.385, de 7 de dezembro de 1976, e estende às sociedades de grande porte disposições relativas à elaboração e divulgação de demonstrações financeiras.
Lei 11.941/2009	27/05/2009	Entre outros, institui regime tributário de transição, alterando a Lei 6.404, de 15 de dezembro de 1976.
Lei 12.942/2013	27/12/2013	Abre crédito especial ao Orçamento Fiscal da União, em favor dos Ministérios da Fazenda e do Turismo.
Lei 12.973/2014	13/05/2014	Revoga o Regime Tributário de Transição e dispõe sobre a tributação da pessoa jurídica domiciliada no Brasil.
Lei 13.303/2016	30/06/2016	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 101/1991	17/04/1991	Regulamenta a Lei nº 8.167/91, que altera a legislação do IR relativa a incentivos fiscais e condições operacionais dos fundos de investimentos regionais.
Decreto 6.976/2009	07/10/2009	Dispõe sobre o Sistema de Contabilidade Federal e dá outras providências.
Decreto 8.945/2016	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.
Instrução Normativa 787/2007	20/11/2007	Institui a Escrituração Contábil Digital.
RIR 99/ Decreto 3.000	26/03/1999	Regulamenta a tributação, fiscalização, arrecadação e administração do Imposto sobre a Renda e Proventos.
Portaria MF 184/2008	25/08/2008	Dispõe sobre as diretrizes a serem observadas no setor público (pelos entes públicos) quanto aos procedimentos, práticas, laboração e divulgação das demonstrações contábeis, de forma a torná-los convergentes com as Normas Internacionais de Contabilidade Aplicadas ao Setor Público.

Anexo III – Sumário de siglas e abreviaturas

ACT – Acordo Coletivo de Trabalho	CNH – Carteira Nacional de Habilitação	EFPC – Entidade Fechada de Previdência Complementar	JSCP – Juros sobre capital próprio	PECLD – Perda Estimada em Créditos de Liquidação Duvidosa	SIAFI – Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal
AFD – Ativo Fiscal Diferido	CMN – Conselho Monetário Nacional	FAE – Fundo de Aplicação Extramercado comum	LFTSC – Letras Financeiras do Tesouro do Estado de Santa Catarina	PERT – Programa Especial de Regularização Tributária	SICONV – Sistema de Gestão de Convênios e Contratos de Repasse
AGU – Advocacia-Geral da União	COFINS – Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social	FGTS – Fundo de Garantia do Tempo de Serviço	MANAD – Manual Normativo de Arquivos Digitais	PFD – Passivo Fiscal Diferido	SIGEPE – Sistema de Gestão de Pessoas
APA – Ações de Preparação para a Aposentadoria	COJUR – Consultoria Jurídica	FINAM – Fundo de Investimentos da Amazônia	MEI – Microempreendedor Individual	PGFN – Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	SISDEPEN – Sistema de Informações do Departamento Penitenciário Nacional
BACEN – Banco Central do Brasil	CPC – Comitê de Pronunciamentos Contábeis	FINOR – Fundo de Investimentos do Nordeste	MF – Ministério da Fazenda	PIS – Programa Integração Social	SISCOMEX – Sistema Integrado de Comércio Exterior
BD – Benefício definido	CPRB – Contribuição previdenciária sobre a receita bruta	FIPE – Fundação Instituto de Pesquisa Econômica	MP – Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão	PLR – Participação nos Lucros e Resultados	SNE – Sistema de Notificação Eletrônica
BRGAAP – Normas de Contabilidade Geralmente Aceitas no Brasil	CRLV – Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo	ICMS – Imposto Sobre Circulação de Mercadorias e Prestação de Serviços	MPT – Ministério Público do Trabalho	PS-I – Plano Serpro I	SPED – Sistema Público de Escrituração Digital
CARF – Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	CSLL – Contribuição Social sobre o Lucro Líquido	IEA – Indenização Especial de morte por Acidente	NBC TG – Norma Brasileira de Contabilidade Técnica Geral	PS-II – Plano Serpro II	STF – Supremo Tribunal Federal
CASSI – Caixa de Assistência dos Funcionários do Banco do Brasil	CSP – Determinação do custo dos serviços prestados	INPC – Índice Nacional de Preços ao Consumidor	NR – Nota de Ressarcimento	PSE – Pessoal Serviço Externo	STN – Secretaria do Tesouro Nacional
CD – Contribuição definida	CVM – Comissão de Valores Mobiliários	INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	ORA – Outros Resultados Abrangentes	Receitanet – Declaração do Imposto de Renda via Internet	TI – Tecnologia da Informação
CDT – Carteira Digital de Trânsito	DCTF – Declaração de Débitos e Créditos de Tributos Federais	IPA – Invalidez Permanente total ou parcial por Acidente	PAS-ODONTO/Serpro – Plano de Assistência à Saúde Bucal do Serpro	RFB – Secretaria da Receita Federal do Brasil	TR – Taxa Referencial
CFC – Conselho Federal de Contabilidade	DFC – Demonstração do Fluxo de Caixa	IPC – Índice de Preços ao Consumidor	PAS/Serpro – Programa de assistência à saúde dos empregados do Serpro	RVA – Remuneração Variável Baseada em Ações	TST – Tribunal Superior do Trabalho
CGPAR – Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participação Societária da União	DRE – Demonstração do Resultado do Exercício	IRPJ – Imposto Renda Pessoa Jurídica	PASEP – Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público	Serpro – Serviço Federal de Processamento de Dados	VJORA – Valor justo em outros resultados abrangentes
CGU – Controladoria Geral da União	DVA – Demonstração do Valor Adicionado	ISS – Imposto sobre Serviços	PAT – Parcelamento administrativo de débitos tributários	SEST – Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais	VJR – Valor justo em resultado
	DPI – Declaração Padronizada do ISSQN	ITG – Interpretação Técnica Geral			VT/SP – Vara do Trabalho de São Paulo

7 Outras informações relevantes

Determinação da Materialidade das informações

O Relatório de Gestão do Serpro – 2018 foi elaborado seguindo os normativos do Tribunal de Contas da União – TCU, referente ao Relatório de Gestão como Relato Integrado, assim como a estrutura conceitual do modelo IIRC (International Integrated Reporting Council) do Conselho Internacional para o Relato Integrado.

No processo de construção do relatório foram abordados os temas que influenciam a capacidade da empresa de produzir e gerar valor, priorizando aqueles relacionados ao Planejamento Estratégico e a Cadeia de Valor, que são previamente aprovados pela Alta Administração.

Além das informações fornecidas pelas equipes técnicas e validadas pelos níveis hierárquicos, também foram selecionadas informações relevantes de outros reportes corporativos, dentre eles o Relatório da Administração e Carta Anual de Políticas e Governança Corporativa.

Por fim, o relatório foi apresentado e aprovado pela Diretoria Executiva.

Tratamento de determinações e recomendações do TCU e da CGU.

a) Determinações e recomendações emitidas pelo TCU

Em 2018, foram exarados quatro Acórdãos, contendo determinações e/ou recomendações ao Serpro:

1) Acórdão 598/2018–TCU–Plenário (Processo TC 013.463/2017-9)

Assunto: Fiscalização realizada com o objetivo de avaliar a economicidade, eficiência, eficácia e legalidade dos serviços de tecnologia da informação prestados por essas empresas públicas de TI – Dataprev e Serpro, em especial, dos preços praticados nos contratos firmados com o Poder Público.

Situação atual: Em atendimento ao item 9.13.1 do Acórdão, o Serpro elaborou um Plano de Ação para a implementação das medidas contidas no referido Acórdão. O plano de ação encontra-se em etapa final de execução. Itens 9.1.1, 9.2 e 9.6 com efeito suspensivo. Aguardando TCU julgar o mérito.

2) Acórdão 1.832/2018-TCU-Plenário (Processo TC 017.368/2016-2)

Assunto: Auditoria com objetivo de avaliar o grau de aderência dos portais na internet de 135 organizações públicas federais, dos Poderes judiciário e Legislativo, bem como Ministério Público da União e empresas estatais vinculadas ao Poder Executivo Federal, à legislação e às boas práticas definidas em guias de implementação e de avaliação de portais de transparência.

Situação atual: Por meio do Ofício DP - 011034/2019, de 17/04/2019, o Serpro solicitou prorrogação de prazo ao TCU em função da construção de um novo portal, com integração a sistemas internos e criação de ferramenta de pesquisa de conteúdo, que, por sua complexidade, demanda envolvimento de diversas áreas e reorganização do atendimento de demandas da empresa.

3) Acórdão 9558/2018-TCU-2ª Câmara (Processo TC 027.046/2018-4)

Assunto: Representação, formulada pelo Exmo. Sr. Subprocurador-Geral do MPTCU, Lucas Rocha Furtado, sobre indícios de irregularidade na cessão de empregados das empresas estatais em prol da administração pública federal direta, diante da inobservância do teto remuneratório constitucional e da inadequada percepção de indenizações trabalhistas decorrentes dos eventuais desvios de função.

Situação atual: O Serpro encaminhou ao TCU resposta às determinações constantes do referido Acórdão. Foram identificados dois empregados que perceberam remuneração acima do teto constitucional no período indicado pelo TCU. A extrapolação de um empregado, se deu por conta do acerto de faltas, uma vez que houve o débito de faltas injustificadas no mês de novembro e posterior crédito dessa

rubrica em dezembro em razão da correção feita na folha de frequência do empregado. Quanto ao segundo, a extrapolação do teto constitucional foi motivada pelo recebimento de valor relativo ao pagamento retroativo do reajuste salarial de 7,05% (Cláusulas 50ª e 67ª do ACT 2014/2015) em decorrência da assinatura do Acordo Coletivo de Trabalho – ACT 2014/2015. Sobre a eventual concessão, atual ou pretérita, de indenizações trabalhistas a partir dos subjacentes desvios de função dos aludidos empregados junto à administração federal direta, foi informado ao TCU que, da relação de empregados cedidos no período de 8 anos (2010 a 2018), verificou-se a existência de apenas um empregado, cedido em 03/02/2014, que ajuizou duas ações com pedido versando sobre desvio de cargo, sendo uma delas arquivada por desistência do reclamante. A ação que restou ainda está em curso.

4) Acórdão 2.569/2018-TCU-Plenário (Processo TC 030.236.2016-9)

Assunto: Auditoria com o objetivo de avaliar o efeito das práticas comerciais adotadas por grandes fabricantes de software do setor de TI nas contratações realizadas pelo Poder Público e os riscos destas práticas imporem condições desfavoráveis às organizações públicas, tais como falta de competitividade nas licitações, dificuldades de negociação e imposição de cláusulas abusivas em contratos.

Situação atual: Plano de ação com vistas à prevenção de ocorrência de outras semelhantes às citadas no item 9.3 do referido Acórdão, em elaboração. A Superintendência de Aquisições e Contratações - SUPGA está avaliando os impactos das determinações e recomendações do referido Acórdão e das novas Instruções Normativas emitidas pela Secretaria de Governo Digital -SGD para concluir o seu plano de ação.

Em relação a Acórdãos exarados em anos anteriores ainda pendentes, informamos que há apenas o Acórdão 6751/2016-TCU-1ª Câmara, relativo à prestação de contas do Serpro – exercício 2014.

Situação atual:

- Item 1.7.1.1 – considerado atendido pelo TCU por meio do Acórdão nº 8520/2017 - TCU - 2ª Câmara.
- Item 1.7.1.2 – considerado em monitoramento pelo TCU por meio do Acórdão 2421/2019-TCU-2ª Câmara.
- Item 1.7.1.3 – considerado atendido pelo TCU por meio do Acórdão 2421/2019-TCU-2ª Câmara.
- Item 1.7.1.4 – considerado em monitoramento pelo TCU por meio do Acórdão 2421/2019-TCU-2ª Câmara.

b) Recomendações emitidas pela Controladoria-Geral da União - CGU

Em 2018 não foram emitidas recomendações ao Serpro pela CGU, uma vez que não foi realizada auditoria anual de contas, tendo em vista que esta empresa não constou como entidade arrolada para ter suas contas de 2017 julgadas pelo TCU, conforme DN 163, de 06/12/2017.

No início de 2018, havia 39 recomendações pendentes de exercícios anteriores. Até o mês de maio/2019, 17 foram atendidas, 1 cancelada por perda de objeto, 2 tiveram monitoramento encerrado pela CGU e 19 continuam em monitoramento. Ressaltamos que para estas 19 restantes, houve regular manifestação do Serpro ao longo de 2018.

O quadro a seguir demonstra a situação, ao longo do ano:

Recomendações emitidas em anos anteriores pela CGU				
Total de recomendações (Início 2018)	Implementadas	Canceladas ou consideradas não monitoradas pela CGU	Finalizadas pela assunção de riscos	Em monitoramento Posição: maio/2019
39	17	03	0	19

Apêndice

Declaração de Integridade

Nós, membros da Diretoria Executiva do Serpro, comprometidos com gestão, governança e a promoção de práticas e princípios de conduta e padrões de comportamento, reconhecemos nossa responsabilidade por assegurar a integridade deste Relatório de Gestão, e afirmamos que todas as informações aqui fornecidas são fidedignas.

Declaramos ainda que a preparação e apresentação do Relatório de Gestão 2018 do Serpro atendeu o princípio do pensamento coletivo, com o envolvimento das equipes técnicas e níveis hierárquicos das áreas responsáveis pelos temas apresentados.

Caio Mario Paes de Andrade

Diretor-Presidente

André de Cesero

Diretor de Relacionamento com Clientes

Antonino Guerra Neto

Diretor de Operações

Antônio de Pádua Ferreira Passos

Diretor de Administração

Gileno Gurjão Barreto

Diretor Jurídico e de Governança e Gestão

Iran Martins Porto Júnior

Diretor de Desenvolvimento

Wilson Biancardi Coury

Diretor de Desenvolvimento Humano

Soluções digitais que conectam governo e sociedade

