

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2018



SERPRO

Soluções digitais que conectam
governo e sociedade

Sumário

Apresentação.....	3
Mensagem da Administração.....	4
1. Governança corporativa.....	5
2. Estratégia corporativa.....	8
3. Desempenho econômico-financeiro.....	11
4. Negócios e serviços.....	15
5. Investimento em infraestrutura.....	25
6. Inovação em tecnologia da informação.....	29
7. Gestão de pessoas.....	31
8. Responsabilidade social e Sustentabilidade.....	34
Agradecimentos.....	37

Apresentação

O Serviço Federal de Processamento de Dados – Serpro apresenta seu Relatório da Administração de 2018, com os principais resultados e destaques do ano nas áreas de atuação da empresa.

O Serpro foi criado em 1964 e 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 54 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.

Mensagem da Administração

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 de nossos clientes e da sociedade, reforçando o valor da marca Serpro.

Encerramos o ano com lucro líquido de R\$ 459,70 milhões, aumento de 273,41% em comparação com o ano anterior, com crescimento da receita e da oferta de soluções em todas as linhas de negócio da empresa – Serviços em Nuvem, Serviços de Informação e Serviços sob Medida. O resultado positivo foi impactado também pela redução dos custos operacionais em 4,50% neste último ano, o que permitiu elevar em 19% o índice de investimento em novas tecnologias, infraestrutura do ambiente operacional de TI e de logística, com foco em ações de inovação e melhoria do ambiente de serviços para os clientes.

Destaca-se, também, a evolução da maturidade do Serpro em governança e gestão. Os resultados obtidos permitiram ao Serpro alcançar nível máximo nas avaliações de governança da SEST e do TCU e receber prêmio da Comissão de Ética Pública.

Tudo isso demonstra mais foco nos clientes e eficiência na busca de resultados sustentáveis. É com esse espírito que reforçamos nossa confiança na disponibilidade e capacidade do Serpro em atender aos desafios da sociedade e do governo em 2019. Temos a certeza que continuamos como o parceiro preferencial do Estado brasileiro na implementação de soluções digitais que viabilizam a execução de políticas públicas para o desenvolvimento do país, cumprindo a nossa missão de conectar governo e sociedade.

1. Governança corporativa

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 13.303/2016.

Dentre as principais realizações, foram publicados pela primeira vez o Relatório Integrado e a Carta Anual de Políticas Públicas e de Governança Corporativa. Foram implementados também o Canal Único de Comunicação e Denúncia, as Políticas de Porta-Vozes, de Transações com Partes Relacionadas, Política de Divulgação de Informações Relevantes e de Distribuição de Dividendos, bem como os Regimentos Internos do Conselho Fiscal e do Comitê de Auditoria

Ressaltam-se, também, a criação do Portal de Governança Corporativa e a publicação do Referencial de Governança e Gestão, que tem o objetivo de facilitar a compreensão sobre o modelo de governança e gestão, e de contribuir com a disseminação e aprimoramento da temática na empresa.

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.

Somado aos resultados positivos nas avaliações da SEST e do TCU, o Serpro teve o reconhecimento da 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.

No contexto da conformidade, integridade, gestão de riscos e controles internos, 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, composto pelas áreas de Auditoria Interna, Corregedoria, Ouvidoria, Riscos e Conformidade e Comissão de Ética, denominados instâncias de integridade.

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.

1.1. Governança de TI

A governança de TI trabalhou com um conjunto de mecanismos de gestão, sempre alinhado ao planejamento estratégico e às orientações do Comitê Estratégico de TI. Os mecanismos de gestão possibilitaram um melhor controle das atividades, a estruturação e organização da estratégia de TI.

A governança de TI foi materializada com a revisão do Plano Estratégico de TI - PETI e do Plano Diretor de TI - PDTI, que definiram os princípios e objetivos de TI para o 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.

Os princípios de TI definidos pelo PETI foram:

- Use padrões Web para governo digital;
- Atue orientado a serviço e microsserviço;
- Automatize o desenvolvimento e a entrega de serviços;
- Concentre-se no usuário para todas as soluções digitais;
- Direcione a tecnologia pelo negócio e induza negócio com tecnologia; e
- Promova a inovação digital.

A governança de TI atuou também no monitoramento de objetivos e ações do PETI por meio da definição e avaliação de indicadores estratégicos de TI e em ações de transparência e disseminação de informações, com a implementação de um portal para o público interno, na intranet da empresa.

1.2. Ações educacionais em Governança

Foram realizadas mais de cinco mil horas de ações educacionais, em 2018, 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 a empresa com o tema.

As principais ações realizadas foram:

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

2. Estratégia corporativa

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.

Componentes Estratégicos 2018

Os componentes estratégicos reafirmam o compromisso da empresa com a missão de **“Conectar Governo e Sociedade com Soluções Digitais”** e com a visão de **“Ser Líder em Soluções Digitais para Governo e Sociedade”**.

Missão

Conectar governo e sociedade com soluções digitais

Visão

Ser líder em soluções digitais para governo e sociedade

Valores

- **Segurança:** soluções íntegras e confiáveis
- **Excelência:** conhecimento do negócio para entrega de soluções integradas de qualidade
- **Responsividade:** entregas com agilidade
- **Proatividade:** antecipação de soluções
- **Responsabilidade:** com as informações e soluções estratégicas para o Brasil
- **Orgulho:** uma empresa onde as pessoas praticam os princípios da ética e da integridade

Desempenho do Plano Estratégico – Ciclo 2018

Dos nove objetivos estratégicos definidos para 2018, seis superaram as metas, dois realizaram mais de 90% da meta e um não foi medido. A empresa superou a meta de sustentabilidade econômica, 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%. Verificou-se, 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 *Analytics*, Inteligência Artificial, IoT e *Blockchain*, promovendo avanços no assunto inovação na empresa.

A seguir são apresentados os resultados dos objetivos estratégicos por perspectiva:

Quadro 1: 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 2,40% em 2018	2,44%	17,70%
	OE2 Atingir o faturamento anual de R\$ 3,13 bi em 2018	3,13 bi	3,28 bi
Clientes	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\$ 2,4 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 ¹
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

Fonte: Painel de Indicadores Corporativos

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

3. Desempenho econômico-financeiro

A atividade econômica brasileira, em 2018, apresentou inflação controlada e resultados positivos do setor externo, entretanto ainda persistiram as dificuldades no campo fiscal. O deficit primário, embora menor do que a meta fiscal de R\$ 159 bilhões, fixada para o ano de 2018, situou-se na faixa de R\$ 120,22 bilhões, de acordo com a Secretaria do Tesouro Nacional.

A conjuntura observada no campo fiscal afeta consideravelmente o Serpro, cuja fonte de recursos advém, sobretudo, do Orçamento Geral da União – OGU. Assim, a empresa tem adotado uma estratégia empresarial voltada à diversificação da carteira de clientes e à geração de novos negócios, com foco em expandir a receita com clientes não dependentes do OGU, a qual já corresponde 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.

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 no Quadro 2:

Quadro 2: Comparativo econômico-financeiro

DISCRIMINAÇÃO	2017	2018
Resultado	R\$ milhões	R\$ milhões
Receita Líquida	2.382,90	2.715,67
Despesa Operacional	2.208,55 ²	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 faturamento³ 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

2. Há uma diferença entre os valores evidenciados como despesa operacional (R\$ 2.123 milhões), no Relatório de Administração de 2017, e os valores aqui demonstrados referentes a 2017 (R\$ 2.208,55 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.

3. 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.

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 contribuiu diretamente 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.

No que se refere ao patrimônio líquido (PL), a ampliação 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 e ainda recompor o PL em 91%.

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, ou seja, houve aumento da eficiência empresarial.

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%.

4. Negócios e serviços

Há mais de meio século, o Serpro é o principal provedor de soluções tecnológicas para o Estado brasileiro, desenvolvendo sistemas estratégicos que suportam ações estruturantes e políticas públicas do governo e que são reconhecidos pela sociedade.

Mais do que servir aos órgãos públicos, a missão da empresa é “conectar governo e sociedade por meio de soluções digitais”, tornando-se reconhecida por ofertar inovações para o dia a dia do cidadão, bem como por desenvolver serviços de excelência conforme demonstrado por meio de alguns prêmios que o Serpro recebeu de clientes:

- Prêmio do Ministério da Fazenda por desenvolver o Sistema de Parcelamento Parametrizado - Sispar. Esse sistema possibilita a consolidação imediata de todos os parcelamentos de dívidas administradas pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional - PGFN, apresentando ao contribuinte o montante de sua dívida consolidada e o valor preciso das parcelas;
- Prêmio do Ministério da Fazenda por desenvolver o Portal Internacional de Alertas Aduaneiros, solução que ajuda aduanas do Brasil e exterior a combater tráfico e contrabando; e
- Prêmio da Escola de Administração Fazendária - Esaf pelo desenvolvimento do Sistema Nacional de Informações de Segurança Pública - Sinesp Infoseg, ferramenta web e mobile que permite a pesquisa de dados para a tomada de decisão na área de segurança.

4.1. 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 Serpro finalizou o ano de 2018 com um faturamento de R\$ 3,28 bilhões, um crescimento de 11,99% de faturamento em relação ao exercício de 2017 e uma superação da meta empresarial em 4,86%.

A linha **Serviços de Informação** faturou R\$ 154,20 milhões, representando uma superação de 1,48% em relação à meta. Já nos **Serviços em Nuvem**, alcançou R\$ 144,74 milhões, 4,07% a mais que o previsto. A linha **Serviços sob Medida** faturou R\$ 2,98 bilhões, superando em 5,08% o estabelecido para o exercício.

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

A seguir são apresentadas as principais implementações realizadas em 2018, separadas por linhas de negócio.

4.1.1 Serviços sob Medida

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 por oferecer 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.

Os Serviços sob Medida abrangem as soluções estruturadoras para os principais processos e políticas públicas de responsabilidade dos clientes do Serpro.

A seguir são apresentados os principais serviços implementadas em 2018, por cliente.

Ministério das Cidades

Ministério que até 2018 era responsável pela promoção de ações nas áreas de urbanização e de saneamento básico e ambiental. Encarregado de políticas de subsídio à habitação popular, ao saneamento básico e ao transporte urbano.

SERVIÇO	IMPLEMENTAÇÃO
Aplicativo móvel Fiscalização Denatran	Implantação do App de Fiscalização Denatran. É um aplicativo móvel disponibilizado gratuitamente pelo Denatran para agentes de Órgãos e Entidades Públicas integrantes do Sistema Nacional de Trânsito - SNT.
Aviso de Recall	Implantação do serviço Aviso de Recall, que tem como principal objetivo aumentar a efetividade das convocações de recall realizadas pelas montadoras de veículo e, conseqüentemente, reduzir acidentes de trânsito oriundos de reparos não realizados pelos proprietários. Com a solução, o cidadão passa a receber o aviso de recall de seus veículos por diversos canais de comunicação, tais como Sistema de Notificação Eletrônica - SNE, Carteira Digital de Trânsito - CDT, e-mail e carta.
Carteira Digital de Trânsito - CDT	<p>É a evolução da Carteira Nacional de Habilitação - CNH Digital. Em 2018 foi implantada a nova versão do compartilhamento do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo - CRLV Digital. Essa nova versão contempla toda relação de funcionalidades inerentes ao compartilhamento do documento.</p> <p>Implantação do novo fluxo de emissão da CNH Digital realizada completamente pelo dispositivo móvel, sem necessidade do comparecimento do condutor habilitado ao Departamento de Trânsito local (Detran) ou uso de um certificado digital. O motorista pode emitir o documento digital realizando uma validação biométrica facial por meio de movimentos realizados em frente à câmera do dispositivo.</p>
Placa Mercosul	Implantação do serviço Placa Mercosul, que objetiva viabilizar o pleno controle do Denatran do processo produtivo de emplacamento veicular no Brasil. Essa solução tecnológica será responsável pela rastreabilidade digital das diversas etapas que envolvem a emissão da nova placa, como a fabricação, a distribuição, o recebimento, a autorização de estampagem, a inutilização e a vinculação das placas aos veículos.

Ministério do Desenvolvimento Indústria e Comércio Exterior

Ministério que até 2018 era responsável por formular, executar e avaliar políticas públicas para a promoção da competitividade, do comércio exterior, do investimento, da inovação nas empresas e do bem-estar do consumidor.

SERVIÇO	IMPLEMENTAÇÃO
Portal Único do Comércio	Implantação da release Arno do Pucomex, uma das entregas do projeto

SERVIÇO	IMPLEMENTAÇÃO
Exterior – Pucomex	Nova Importação, que segue o modelo já utilizado no módulo Exportação.

Ministério da Justiça e Segurança Pública

Ministério responsável pela defesa da ordem jurídica dos direitos políticos das garantias constitucionais, pela segurança pública, pela defesa da ordem econômica nacional e direitos do consumidor, bem como pela prevenção e repressão à lavagem de dinheiro.

SERVIÇO	IMPLEMENTAÇÃO
Sistema Nacional de Informações de Segurança Pública - Sinesp	Implantação de release do Sinesp Infoseg. Essa entrega trouxe como marco a integração com o serviço de boletim de ocorrência a partir do Sinesp Integração, consumo de novas informações disponibilizadas pelo SIAPEN/DEPEN, melhorias na consulta em lote, pessoa jurídica e consulta inteligente.

Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão

Ministério que até 2018 era responsável por planejar e coordenar as políticas de gestão da administração pública federal, para fortalecer as capacidades do Estado para promoção do desenvolvimento sustentável e do aprimoramento da entrega de resultados ao cidadão.

SERVIÇO	IMPLEMENTAÇÃO
Sistema de Informações Organizacionais - SIORG	Implantação de release do sistema SIORG com evoluções que contribuem para o aperfeiçoamento da gestão dos cargos e funções em comissão do poder executivo federal.
Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF	Entrega do SICAF 100% Digital. Sistema que viabiliza o cadastramento de fornecedores de materiais e serviços para os órgãos e as entidades da Administração Pública Federal Direta, Autárquica e Fundacional, no âmbito do Sistema Integrado de Serviços Gerais - SISG. Uma vez inscrito no SICAF, o fornecedor estará apto a participar de licitações realizadas pelo Comprasnet.

Ministério do Trabalho

Ministério que até 2018 era responsável pelas políticas e diretrizes para a geração de emprego e renda e de apoio ao trabalhador, das políticas e diretrizes para a modernização das relações do trabalho, da fiscalização do trabalho, da política

salarial, da formação e desenvolvimento profissional, da segurança e saúde no trabalho, da política de imigração laboral, e cooperativismo e associativismo urbanos.

SERVIÇO	IMPLEMENTAÇÃO
Sistema Federal de Inspeção do Trabalho - SFITWEB	Implantação do módulo completo inerente aos Relatórios de Atividades (RA) do SFITWEB, que permite a gestão plena dos registros das atividades não fiscalizatórias da Secretaria de Inspeção do Trabalho - SIT/MTb. Com a implantação do módulo RA foi finalizada a migração dos serviços existentes no sistema SFIT (plataforma alta) para o SFITWEB (plataforma baixa).

Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil

Ministério que até 2018 era responsável pela política nacional de transportes dos modais ferroviário, rodoviário e aquaviário, e ainda, por ações no âmbito da marinha mercante, das vias navegáveis e dos portos fluviais e lacustres (excetuados os que estão sob a responsabilidade das Companhias Docas).

SERVIÇO	IMPLEMENTAÇÃO
Porto Sem Papel - PSP	Atualização tecnológica do Porto Sem Papel. A solução revolucionou a gestão portuária e agora está disponível para todos os segmentos de mercado, para agilizar a análise e a liberação de mercadorias. A atualização tecnológica viabiliza a estratégia da Secretaria Nacional de Portos para a expansão de uso da solução para os Terminais Uso Privados – TUP. A adoção da solução traz agilidade ao processo de atracação, operação e desatracação de embarcações, com impacto direto na redução do custo Brasil e na competitividade do país no cenário internacional.

Polícia Rodoviária Federal

Órgão da Administração Federal subordinado ao Ministério da Justiça. Sua principal atribuição é realizar a fiscalização e o policiamento ostensivo das rodovias federais.

SERVIÇO	IMPLEMENTAÇÃO
Sistema de Notificação Eletrônica - SNE	Implantação do aplicativo que facilita o fluxo de acesso à notificação e ao acompanhamento de multas pelo cidadão, gerando descontos de 40% em cada multa. O órgão aderiu ao aplicativo em 2017 e em 2018 fez adesão definitiva ao produto.

Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional

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

SERVIÇO	IMPLEMENTAÇÃO
Sistema Integrado da Dívida Ativa da União - SIDA	Implantação Novo SIDA - Modernização da Gestão da Dívida Ativa da União. A nova interface permitirá aos usuários da PGFN acesso às consultas e às atualizações das informações disponíveis nas Bases de Inscrições em Dívida Ativa da União.

Secretaria da Receita Federal do Brasil

Órgão da Administração Federal, subordinado ao Ministério da Fazenda até final de 2018, responsável pela formulação de política tributária e pelo combate à sonegação fiscal, ao contrabando e à fraude comercial, bem como aos atos ilícitos relacionados ao comércio internacional.

SERVIÇO	IMPLEMENTAÇÃO
e-CAC com certificado digital NeID	Implantação no âmbito do projeto Receita na Palma da Mão, a funcionalidade de login no e-CAC utilizando o certificado digital NeID. Agora o contribuinte pode utilizar o certificado em nuvem para acessar as funcionalidades do e-CAC a partir de dispositivos móveis e do acesso via desktop.
e-DBV - Declaração de Bens e Valores	Implantação da nova versão do sistema que é um importante instrumento para a RFB combater o contrabando e o descaminho em aeroportos e demais pontos de fiscalização.
e-Processo	Implantação de novas funcionalidades, evolução do cadastro, consulta e controles de dossiês digitais para uma visão mais aderente ao controle de expedientes e uma evolução para viabilizar o cadastro de dossiê digital de atendimento pelo contribuinte disponível no e-CAC.
e-Processo (App)	É uma solução para dispositivos móveis que amplia a transparência e facilita o acesso a informações básicas e movimentações em tempo real, de processos que se encontram na Receita Federal do Brasil - RFB, Conselho Administrativo de Recursos Fiscais - CARF e PGFN.
Leilão Eletrônico da Receita Federal do Brasil (RFB)	Implantação da plataforma que permite que sejam realizados leilões por órgãos externos à RFB que, por sua vez, pode ter como retorno um percentual dos valores arrecadados variando de 0% a 100% a depender do acordo firmado com o órgão.
Loja Franca de Fronteira	Implantação do sistema, que está disponível para o uso de estabelecimentos instalados em cidades gêmeas de cidade estrangeira na linha de fronteira do Brasil.
Novo sistema Gerenciador de Quitação Antecipada - GQA	Implantação do novo sistema GQA, realizada para atendimento ao artigo 33º da Lei nº 13.043/2014, que define a quitação dos saldos de parcelamentos de débitos vencidos até 31 de dezembro de 2013,

SERVIÇO	IMPLEMENTAÇÃO
	mediante o pagamento de, no mínimo, trinta por cento em espécie e o restante com utilização de créditos de Prejuízo Fiscal - PF e Base de Cálculo Negativa - BCN da Contribuição Sobre Lucro Líquido - CSLL, apurados até dezembro de 2013 e declarados até junho de 2014.
Nova sistemática de emissão de comunicações do Sistema de Controle de Créditos e Compensações - SCC - ICOM	Implantação da nova sistemática de emissão de comunicações do SCC-ICOM, que permitirá aos contribuintes optantes pelo Domicílio Tributário Eletrônico - DTE a ciência por intermédio de mensagem enviada para a Caixa Postal Eletrônica, informando a emissão da comunicação e orientando a consultar o documento no e-CAC.
Pagamento Centralizado do Comércio Exterior - PCCE.	Implantação do produto PCCE - Exoneração Integral Manual de ICMS, com base na Declaração de Importação - DI, juntamente com a Release Arno do PUCOMEX. O projeto tem como principal objetivo permitir o conhecimento das obrigações pecuniárias e o pagamento centralizado de impostos, taxas e tarifas públicas, correlacionadas aos processos de importação e de exportação, de forma simples, automática e organizadas no site do Portal Único do Comércio Exterior - PUCOMEX.
Portal Único de Comércio Exterior - PUCOMEX	Implantação da release Paraibuna. O PUCOMEX é uma iniciativa de reformulação dos processos de importação, exportação e trânsito aduaneiro, de forma a torná-los mais eficientes, harmonizados e integrados entre todos os intervenientes públicos e privados do Comércio Exterior.
Programa Especial de Regularização Tributária - PERT	Implantação da Consolidação e Controle de Regularidade para o PERT das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte optantes pelo Simples Nacional - SN e Microempreendedor Individual - MEI.
Sistemas Integrados do Macroprocesso do Crédito Público -SIC	Implantação da nova versão do SIC contemplando a inclusão de novas funcionalidades, para atender a disponibilização aos contribuintes e aos usuários da RFB da solução de consolidação do Programa Especial de Regularização Tributária - PERT, por meio do Sistema de Parcelamento Parametrizado - SiefPar.
Sistema de Previsão da Arrecadação Federal - SIPRAR Web	Implantação da versão java do SIPRAR Web, que permite aos usuários da RFB efetuarem, em um único ambiente, as operações necessárias para a realização de um ciclo completo da atividade de previsão da arrecadação.
Sistema de Parcelamento Excepcional - PAEX	Implantação da funcionalidade de reativação de parcelamentos encerrados para atendimento de processos administrativos e judiciais referentes à Lei nº 11.941/2009 para modalidades previdenciárias da RFB e PGFN, de forma integrada com a Dataprev.

Secretaria do Tesouro Nacional

Órgão da Administração Federal responsável por gerenciar as contas públicas, zelando pelo equilíbrio fiscal e pela qualidade do gasto público. Órgão integrante da estrutura, até final de 2018, do Ministério da Fazenda.

SERVIÇO	IMPLEMENTAÇÃO
Sistema de Gestão Integrada dos Imóveis Públicos Federais - SPUNET	<p>Integração do Siafi Web com o novo Sistema de Patrimônio da União - SPUNET. Este serviço abrange as tabelas de parametrizações contábeis e também o recebimento das requisições do SPUNET por meio de <i>Webservice</i>.</p> <p>O SPUNET é o principal projeto em desenvolvimento dentro do Programa de Modernização da Gestão do Patrimônio da União, que unificará em um banco de dados geoespacial as quatro bases cadastrais dos imóveis públicos pertencentes ou utilizados pela União, autarquias e fundações públicas federais.</p>

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

Entidade privada que promove a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos empreendimentos de micro e pequeno porte.

SERVIÇO	IMPLEMENTAÇÃO
Pedido Simplificado de Restituição e Compensação de Tributos - Controle de Crédito de Retenção e de Salário Família ou Maternidade - RETSAM	Implantação da primeira etapa do produto, que controla a existência e a utilização de crédito referente à retenção da Lei nº 9.711/1998 e à disponibilização de consultas aos registros de informações relativas as retenções informadas no sistema EFD-REINF.
Pedido Simplificado de Restituição e Compensação dos Tributos - PGIM eSOCIAL	Implantação da nova aplicação que será responsável por todo o fluxo da análise automatizada dos pedidos requeridos no PERDCOMP Web, desde a emissão do despacho decisório até o pagamento automático do direito requerido.
Registro e Legalização de Empresas - RLE	Implantação de nova versão do RLE, parte integrante do produto "REDESIM" do ACT-Sebrae, para permitir que os empreendedores do município de São Paulo realizem inscrições de filiais, regularizem a situação de empresas abertas antes da implantação do RLE integrado à Prefeitura de São Paulo.
Sistema de Ajuste de Documentos de Arrecadação - SISTAD	Implantação do novo SISTAD, que permite que o contribuinte ajuste os Documentos de Arrecadação - DARF do eSocial

4.1.2 Serviços de Informações

Desde 2016, o Serpro atua em todos os segmentos de mercado, oferecendo produtos e serviços de baixa customização. O ano de 2018 registrou a constante evolução dos serviços nesta linha de negócios, conforme descrito a seguir:

SERVIÇO	IMPLEMENTAÇÃO
Application Programming Interface - API Serpro	Solução de Interface de Programação de Aplicações do Serpro, que integra de forma simples o sistema do cliente a dados atualizados do governo, permitindo o acesso a informações oficiais com rapidez, segurança e confiabilidade.
API Consulta Dívida Ativa	Permite a integração de forma rápida, segura e automatizada de aplicativos para utilização de dados de débitos tributários e não tributários relacionados às inscrições em Dívida Ativa, geridas no Sistema Dívida Ativa da União - SIDA, sob responsabilidade da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional – PGFN.
API Consulta DU-E	A DU-E é um documento eletrônico que contém informações de natureza administrativa, comercial, financeira, fiscal e logística que caracterizam a operação de exportação de bens por essa solução amparados e definem o enquadramento dessa operação. A API permite a integração segura de aplicativos para utilização de consulta de dados detalhados da DU-E, geridos no Portal Único do Comércio Exterior, sob responsabilidade da Receita Federal do Brasil e Ministério do Desenvolvimento Indústria e Comércio Exterior, de forma rápida, segura e automatizada.
API Integra SIAFI	Permite a integração dos sistemas com o Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal - SIAFI de forma automática, reduzindo a burocracia, automatizando processos entre os sistemas e facilitando o controle dos empenhos e recebimentos por meio de recursos orçamentários.
Vio	Provimento de serviço que possibilita a inserção criptografada de textos e imagens em um código bidimensional que, inserido no documento, permite que a autenticidade, confiabilidade e integridade dos dados sejam verificadas por meio do aplicativo mobile Vio ou pela API de decodificação. É uma evolução da solução Lince e ampliou o uso para atender as soluções CNH Digital, Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo - CRLV Digital e Placa Mercosul.

4.1.3 Serviços em Nuvem

Trata-se de uma 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:

- **Infraestrutura como serviço**, na qual recursos computacionais, complementados por capacidades de armazenamento e rede, são hospedados pelo Serpro e oferecidos aos clientes sob demanda; e

- **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 se dar no modelo de faturamento pelo uso ou no modelo de assinatura.

A seguir são apresentadas as implementações de Serviços em Nuvem em 2018:

SERVIÇO	IMPLEMENTAÇÃO
NeoID	O NeoID é um certificado do tipo A3, que inova no hardware criptográfico, pois as chaves estão hospedadas na nuvem do Serpro, dispensando o uso de um token. O NeoID é mais barato e possibilita o uso de um mesmo certificado digital em mais de um dispositivo, controle em tempo real e histórico das transações realizadas com o certificado digital e realização de assinatura digital de documentos em dispositivos móveis.
Radar - solução integrada e informatizada para gerenciamento de infrações de trânsito	Evoluções nos requisitos funcionais e não funcionais, como a criação de novos tipos de relatórios, parâmetros de consultas, integração com outros sistemas, dentre outros agregando valor ao usuário do sistema.

5. Investimento em infraestrutura

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, de forma que o Serpro se fortalecesse como direcionador e provedor de soluções digitais para todo o Governo.

5.1. Principais investimentos em infraestrutura do ambiente operacional de tecnologia

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 (<i>tape drives</i>).	
Aquisição de licenças de softwares e serviços de atualização e suporte técnico para softwares licenciados pela Software AG Brasil.	R\$ 47,06
Contratação de cessão de direito de uso; subscrição; suporte; serviços de suporte remoto; serviços de <i>Accelerated Value Program - AVP</i> ; e suporte técnico avançado - Premium, aos produtos IBM.	

- **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 <i>switches</i> 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	R\$ 8,40
Solução de monitoração e gerenciamento	

- 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 (<i>appliance</i>) para atender o software IBM <i>Spectrum Virtualize</i>	R\$ 19,00
Aquisição de servidores	

- **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 <i>Directors</i>	
Aquisição de <i>Storages Midrange</i>	R\$ 16,40
Aquisição de <i>Storages High End</i>	

- **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 <i>Low-Code</i>	
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

5.2. 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	R\$ 5,93
Modernização do sistema elétrico da Sede	
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

5.3. Principais ações relacionadas a serviços de logística

O ano de 2018 teve foco na 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\$ 108,50. 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.

- **Serviços de Logística**

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

6. Inovação em tecnologia da informação

O Serpro investe em pesquisa, desenvolvimento e inovação por meio de estudos técnicos e parcerias estratégicas com instituições acadêmicas, 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.

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 proporcionar 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 microssegmentação.

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 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.

7. 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, destacam-se a seguir as principais ações realizadas em 2018:

- **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 do Trabalho.
- **Programa de Preparação para Aposentadoria – Módulo Incentivo:** desde 2016 totaliza 1.349 desligamentos, desses 284 em 2018, contribuindo para a redução do custo da empresa.
- **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.

Perfil dos empregados do Serpro

Os dados apurados do mês de dezembro de 2018 apontam que o Serpro possui 9.252 empregados, praticando 92,97% do total autorizado (9.952) pela SEST, conforme apresentado no Quadro 3.

Quadro 3: Perfil dos empregados do Serpro

Período	2017	2018
Empregados	9.625	9.252
Feminino	3.908	3.711
Masculino	5.717	5.541
Escolaridade		
Ensino fundamental	314	294
Ensino médio	3329	3.143
Ensino superior	4977	4.838
Pós-graduação	1005	977
Total	9.625	9.252

Fonte: 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.

8. Responsabilidade social e Sustentabilidade

O Serpro reforçou em 2018 o compromisso com uma atitude transparente, sustentável, responsável e 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.

Agradecimentos

Agradecemos a dedicação e o comprometimento dos empregados, administradores, conselheiros e órgãos de supervisão no alcance dos resultados apresentados neste relatório, bem como a confiança de nossos clientes quanto aos serviços prestados pelo Serpro ao governo e à sociedade.

Administradores do Serpro – 2018

Conselho de Administração

Presidente do Conselho de Administração

Nerylson Lima da Silva
(Ministério da Fazenda)

Substituta do Presidente e Conselheira

Nina Maria Arcela
(Ministério da Fazenda)

André dos Santos Gianini
(Representante dos empregados)

Evandro Barreira Milet
(Conselheiro independente)

Iêda Aparecida de Moura Cagni
(Ministério da Fazenda)

Ivanyra Maura de Medeiros Correia
(Conselheira independente)

Luis Felipe Salin Monteiro
(Ministério do Planejamento,
Desenvolvimento e Gestão)

Diretoria Executiva

Diretora-Presidente

Maria da Glória Guimarães dos Santos

Diretor de Administração

Antônio de Pádua Ferreira Passos

Diretor de Desenvolvimento

Antonio Luiz Fuschino

Diretora de Governança e Gestão

Izabel Cristina da Costa Freitas

Diretor de Operações

Iran Martins Porto Júnior

Diretor de Relacionamento com Clientes

André de Cesero

Março/2019

