

Carta Anual de Políticas Públicas e de Governança Corporativa 2018/2019

Sumário

<u>Identificação Geral.....</u>	<u>3</u>
<u>Mensagem do Presidente do Conselho de Administração.....</u>	<u>4</u>
<u>Apresentação.....</u>	<u>7</u>
<u>1. Interesse público subjacente às atividades empresariais.....</u>	<u>8</u>
<u>2. Políticas Públicas.....</u>	<u>9</u>
<u>3. Recursos para o custeio e impactos econômico-financeiros decorrentes da operacionalização das políticas públicas.....</u>	<u>11</u>
<u>4. Atividades desenvolvidas.....</u>	<u>13</u>
<u>5. Estrutura de controles internos e gerenciamento de riscos.....</u>	<u>21</u>
<u>6. Fatores de risco.....</u>	<u>23</u>
<u>7. Modelo de Governança Corporativa do Serpro.....</u>	<u>25</u>
<u>8. Dados econômicos e financeiros.....</u>	<u>31</u>
<u>9. Análise de atendimento das metas e resultados na execução do plano de negócio e da estratégia de longo prazo.....</u>	<u>34</u>
<u>10. Composição e remuneração dos administradores, dos membros do Conselho Fiscal e do Comitê de Auditoria.....</u>	<u>37</u>

Identificação Geral

Razão Social	Serviço Federal de Processamento de Dados – Serpro
CNPJ	33.683.111/0001-07 – NIRE 5350000094-1
Sede	SGAN Quadra 601 – Módulo V – Brasília/DF
Tipo de estatal	Empresa pública vinculada ao Ministério da Economia
Acionista controlador	União
Tipo societário	Não definido
Tipo de capital	Fechado - 100% União
Abrangência de atuação	Nacional
Setor de atuação	Tecnologia da Informação
Diretor de Administração/ Financeiro	Antônio de Pádua Ferreira Passos E-mail: padua.passos@serpro.gov.br Contato: (61) 99924-9021
Audidores Independentes	Audimec Auditores Independentes S/C E-mail: audimec@audimec.com.br Contato: (81) 3338-3525

Mensagem do Presidente do Conselho de Administração

O exercício de 2018 foi para o Serpro de grande relevância pelos esforços empreendidos para a consolidação do processo de recuperação econômico-financeira, imprescindível para que a empresa possa transformar-se e alcançar um novo patamar operacional.

Durante esse exercício, a empresa manteve-se como parceira preferencial do Governo Federal para o desenvolvimento de soluções digitais voltadas para a execução de políticas públicas.

Paralelamente aos avanços, veio a melhoria dos índices de satisfação dos clientes, que nos últimos quatro anos cresceu em 20 pontos percentuais, saltando de 52% em 2014 para 72% em 2018, em que pese ter havido uma pequena redução de dois pontos percentuais de 2017 para 2018. Além disso, houve o reconhecimento de 91% dos clientes quanto à segurança e o aumento do reconhecimento da qualidade dos serviços, passando de 71%, em 2017, para 77%, em 2018.

A adoção da estratégia que permitiu esse avanço foi iniciada em 2016 por meio da implementação de ações de grande impacto, tais como, a renovação das linhas de negócio, a abertura para novos mercados e o desenvolvimento de serviços inovadores. Assim, o Serpro saiu de um prejuízo de R\$ 355 milhões, em 2015, para um lucro de R\$ 123 milhões em 2017, apresentando lucro líquido de R\$ 459,7 milhões em 2018.

Esse lucro líquido correspondeu ao aumento de 273,4% em relação ao exercício anterior, sendo possível graças às diversas decisões dos gestores e do comprometimento do corpo funcional, que culminaram na ampliação da receita por meio da oferta de soluções em todas as linhas de negócio – serviços em nuvem, serviços de informação e serviços sob medida.

Nesse diapasão, a empresa superou em 7,6% a meta de faturamento anual e continuou como uma das líderes de mercado na indústria digital, de acordo com o noticiado na edição 2018 da revista “Exame: Melhores e Maiores”.

O resultado positivo de 2018 foi ainda impactado pelo uso mais eficiente de recursos a partir de 2016, resultando numa redução real de 17% nas despesas operacionais, em paralelo ao crescimento do faturamento proveniente de clientes não dependentes do Orçamento Geral da União.

A partir de então, a participação daquele mercado cresceu, aproximadamente, de 4,6% do faturamento total da empresa para 12,49%, com sinalização clara de expansão.

Neste cenário, ressalta-se o quesito governança, cuja reestruturação iniciou-se em 2016, e prosseguiu até a adequação total da empresa às determinações da Lei das

Estatais, permitindo uma maior transparência das ações da administração e da alta gestão, inclusive. Resultados como esses permitiram ao Serpro alcançar 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.

Há 54 anos o Serpro evolui em sua longa e profícua jornada de melhor atender à Administração Pública e, principalmente, ao cidadão brasileiro. Isso se materializa, por exemplo, no processamento de mais de 30 milhões de declarações de Imposto de Renda de Pessoa Física, processo que continua a atrair a atenção de outros países por sua constância e alto nível de qualidade.

Nessa senda, uma série de inovações têm sido festejadas pela imprensa e alardeadas como casos de sucesso na TI pública, como pode ser observado a partir do dispositivo que permite ter disponíveis no celular, tanto a CNH quanto o documento do Veículo - CRLV, denominado Carteira Digital de Trânsito - CDT; o NeoID, primeiro certificado digital que pode ser utilizado sem dispositivo físico no Brasil; o inovador uso de biometria facial no DataValid; bem como a integração do SNE com o Radar, sistemas que agilizam a gestão de notificações de infrações de trânsito em várias prefeituras e Estados.

Verificam-se, ainda, constantes inovações, exemplificativamente, podemos mencionar a DPI, uma declaração padronizada de ISS; o Sistema de Gestão de Convênios e Contratos de Repasse - Siconv, disponível na plataforma renovada e rebatizada de +Brasil; o aplicativo do Tesouro Direto; as novas funcionalidades do Sigepe Mobile; o PERT/MEI, um sistema ágil para pagamento de dívidas com desconto, dedicado aos micro e pequenos empreendedores; e o DCTF Web, programa que facilita a declaração de débitos e créditos fiscais das empresas.

A evolução tecnológica das últimas décadas vem transformando aceleradamente a sociedade. Os novos paradigmas de produção e de serviços inspiram no cidadão e no consumidor expectativas de eficiência e celeridade no pronto atendimento de suas demandas. Nesse ambiente, o Serpro posiciona-se como um agente estratégico e facilitador na modernização dos serviços e processos, com vistas a atender a sociedade com maior agilidade, economicidade e sustentabilidade.

O desenvolvimento de iniciativas que enfrentem esses desafios é o foco central do Serpro e a jornada do governo digital será o futuro dessas políticas. Para tanto, o Serpro seguirá conectando governo e sociedade com soluções digitais inovadoras, porque essa é sua missão.

Nerylson Lima da Silva
Presidente do Conselho de Administração

Conselheiros Subscritores da Carta Anual

Conselho de Administração

Nerylson Lima da Silva	CPF 821.475.664-20	Presidente do Conselho de Administração Representante do Ministério da Economia
Nina Maria Arcela	CPF 636.474.787-68	Conselheira de Administração Representante do Ministério da Economia
André dos Santos Gianini	CPF 086.795.077-33	Conselheiro de Administração Representante dos empregados
Evandro Barreira Milet	CPF 268.662.777-87	Conselheiro de Administração Independente
Iêda Aparecida de Moura Cagni	CPF 820.132.251-72	Conselheira de Administração Representante do Ministério da Economia
Ivanyra Maura de Medeiros Correia	CPF 009.092.797-48	Conselheira de Administração Independente
Luis Felipe Salin Monteiro	CPF 772.059.950-00	Conselheiro de Administração Representante do Ministério da Economia

Diretoria Executiva

Caio Mário Paes de Andrade	CPF 326.865.105-44	Diretor-Presidente
Antônio de Pádua Ferreira Passos	CPF 121.595.901-00	Diretor de Administração
André de Cesero	CPF 418.220.050-00	Diretor de Relacionamento com Clientes
Antonino dos Santos Guerra Neto	CPF 499.073.447-53	Diretor de Operações
Iran Martins Porto Júnior	CPF 864.884.144-53	Diretor de Desenvolvimento
Wilson Biancardi Coury	CPF 110.414.127-20	Diretor de Desenvolvimento Humano
Gileno Gurjao Barreto	CPF 315.099.595-72	Diretor Jurídico e de Governança e Gestão

Apresentação

O Serviço Federal de Processamento de Dados - Serpro, observando as disposições da Lei nº 13.303/2016, artigo 8º, incisos I, III e VIII, apresenta a sua Carta Anual de Políticas Públicas e de Governança Corporativa 2018/2019, subscrita pelo Conselho de Administração, cumprindo para com as exigências legais relacionadas ao princípio da transparência, e reafirmando o seu compromisso com a consecução dos objetivos das Políticas Públicas, a contínua melhoria da Governança Corporativa, aliada às melhores práticas do mercado, para atender:

- a) ao interesse coletivo e ao imperativo de segurança nacional que justificou a sua criação;
- b) à divulgação de informações relevantes, em especial daquelas relativas às atividades desenvolvidas, a estrutura de controles e de gerenciamento de riscos, aos fatores de risco, aos dados econômico-financeiros, e à composição e a remuneração dos administradores, e
- c) aos princípios e às diretrizes da governança corporativa.

A Carta Anual de Políticas Públicas e de Governança Corporativa do Serpro foi elaborada com base no modelo proposto pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais – Sest¹, utilizando a prerrogativa de autonomia quanto ao conteúdo e à forma.

¹ Modelo proposto pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais – Sest, disponível em: <http://www.planejamento.gov.br/assuntos/empresas-estatais/publicacoes/carta-anual-de-politicas-publicas-e-governanca-corporativa.pdf>.

1. Interesse público subjacente às atividades empresariais

O Serviço Federal de Processamento de Dados - Serpro é uma empresa pública, vinculada ao Ministério da Economia², criada pela Lei nº 4.516/1964. Atualmente o Serpro é regido pela Lei nº 5.615/1970, e por outros dispositivos legais que norteiam sua atuação, em especial a Constituição Federal de 1988, a Lei nº 13.303/2016, o Decreto nº 8.945/2016, e o Estatuto Social do Serpro.

O Estatuto Social do Serpro em seu artigo 3º, prescreve que:

Os serviços prestados pelo Serpro envolvem matérias afetas a imperativos de segurança nacional, essenciais à manutenção da soberania estatal, em especial no tocante à garantia da inviolabilidade dos dados da administração pública federal direta e indireta, **bem como aquelas relacionadas a relevante interesse coletivo**, orientadas ao desenvolvimento e ao emprego de tecnologia brasileira para produção e oferta de produtos e serviços de maneira economicamente justificada (negrito nosso).

O Estatuto Social do Serpro está alinhado aos termos do caput do artigo 173 da Constituição Federal de 1988, que justifica a autorização para a criação da empresa por representar relevante interesse coletivo ou o imperativo de segurança nacional. Nesse sentido, permeia toda a sua gestão assegurar a preservação dos interesses nacionais contra todo tipo de ameaças ou ataques cibernéticos às informações sob sua guarda.

² 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.

2. Políticas Públicas

O Serpro, em função das atividades desenvolvidas, é voltado prioritariamente à implementação das políticas públicas, por meio do desenvolvimento de soluções digitais que contribuem para a instrumentalização das políticas de Estado, e dos projetos de Governo.

A segurança da informação é fundamental para o Serpro, e está em todos os serviços prestados, bem como está alinhada à Política Nacional de Segurança da Informação - PNSI³ e à Política Nacional de Segurança das Infraestruturas Críticas - PNSIC⁴, 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; garantir a segurança e a resiliência das infraestruturas críticas⁵ 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.

O Serpro é um importante instrumento para a consecução de determinados objetivos das políticas públicas, cuja incumbência compete aos seus clientes da Administração Pública. Entre os serviços prestados pela empresa figuram atividades imprescindíveis ao funcionamento do Estado brasileiro, como a operacionalização do Sistema Integrado de Administração Financeira – Siafi, instrumento de registro, acompanhamento e controle da execução orçamentária, financeira e patrimonial do Governo Federal.

O Serpro também opera todos os sistemas informatizados da Receita Federal do Brasil voltados à arrecadação tributária, incluindo os sistemas de transmissão de obrigações acessórias (DCTF, DIRF, DIPJ, DIRPF, DACON, ITR, DIMOB, DERC e DIMOF)⁶ e de emissão de guias para pagamento de débitos, os sistemas referentes ao parcelamento de dívidas federais; os sistemas de emissão de autos de infração e o Cadastro Informativo de Créditos Não Quitados - CADIN, respondendo ademais por bases de dados referentes ao Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ e ao Cadastro de Pessoas Físicas – CPF.

Outra parte substancial da atividade da empresa diz respeito a serviços prestados a outros órgãos da Administração Pública Federal, como a Controladoria-

³ Decreto nº 9.637/2018.

⁴ Decreto nº 8.638/2018.

⁵ O termo “infraestruturas críticas” é um conceito adotado pelo Governo Federal para as instalações, serviços, bens e sistemas cuja interrupção ou destruição, total ou parcial, provoque sério impacto social, ambiental, econômico, político, internacional ou à segurança do Estado e da sociedade.

⁶ DCTF (Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais); DIRF (Declaração do Imposto de Renda Retido na Fonte); DIPJ (Declaração de Informações Econômico-Fiscais da Pessoa Jurídica); DIRPF (Declaração de Ajustes Anual do Imposto de Renda das Pessoas Físicas); DACON (Demonstrativo de Apuração de Contribuições Sociais); ITR (Imposto Territorial Rural); DIMOB (Declaração de Informações sobre Atividades Imobiliárias); DERC (Declaração de Rendimentos Pagos a Consultores por Organismos Internacionais); e DIMOF (Declaração de informações sobre movimentação financeira).

Geral da União, o Tribunal de Contas da União, a Polícia Federal e os Ministérios das Cidades, dos Transportes, da Justiça, da Saúde, da Defesa, do Meio Ambiente, da Educação, bem como para a Secretaria do Tesouro Nacional, a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, dentre outros.

Tais serviços são essenciais para o Governo Federal. Incluem-se o Portal da Transparência e o Siconv (acompanhamento por todo cidadão da execução financeira dos programas do Governo Federal e dos convênios por este firmados); o Sistema de Controle e Emissão de Passaportes – Sinpa (com o passaporte eletrônico, à prova de fraudes); os Registros Nacionais de Carteiras de Habilitação – Renach, de Veículos Automotores – Renavam e de Infrações de Trânsito – Renainf; o Sistema Integrado de Comércio Exterior – Siscomex (que liga as fases comercial, aduaneira e cambial da fiscalização de comércio exterior); o Porto sem Papel; o Sistema Federal de Inspeção do Trabalho – SFIT; o Portal Empresa Simples; o Sistema Nacional de Informações de Segurança Pública, Prisional e sobre Drogas – Sinesp, o Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas (eSocial), dentre muitos outros.

O principal indicador da empresa utilizado para aferir a contribuição com políticas públicas é o indicador de Disponibilidade Média de Nível de Serviço – DMNS. Esse indicador demonstra a contribuição mais direta do Serpro para com as políticas públicas executadas pelos seus clientes, pois afere se as soluções digitais desenvolvidas pela empresa estão disponíveis para a sociedade.

Em 2018, o indicador de Disponibilidade Média de Nível de Serviço – DMNS, registrou a média acumulada no ano de 99,59%, 2,35 pontos percentuais acima da média (97,24%) dos níveis de serviços contratados pelos clientes.

3. Recursos para o custeio e impactos econômico-financeiros decorrentes da operacionalização das políticas públicas

O orçamento de investimento do Serpro, previsto no Plano Plurianual – PPA, está vinculado ao Programa 0807 – Programa de Gestão e Manutenção de Infraestrutura de Empresas Estatais Federais, nas três ações relacionadas.

Orçamento de investimento - Programa de Gestão e Manutenção de Infraestrutura de Empresas Estatais Federais

PROGRAMA 0807 – GESTÃO E MANUTENÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE EMPRESAS ESTATAIS FEDERAIS	ATÉ DEZEMBRO					APROVADO 2018	
	APROVADO	REALIZADO		Variação %		Saldo R\$	Execução %
	2018 R\$	2017 R\$	2018 R\$	Realizado (2018 / 2017)	Realizado/Aprovado (2018)		
	[a]	[b]	[c]	[d] = [c / b] -1	[e] = [c / a] -1	[e] = [a - c]	[f] = [c / a]
Ação 4101 – Manutenção e Adequação de Bens Imóveis	20.000.000	2.017.696	6.047.045	199,70%	-69,76%	13.952.956	30,24%
Ação 4102 – Manutenção e Adequação de Bens Móveis, Veículos, Máquinas e Equipamentos	7.000.000	424.723	420.403	-1,02%	-93,99%	6.579.597	6,01%
Ação 4103 – Manutenção e Adequação de Ativos de Informática, Informação e Teleprocessamento	160.000.000	97.788.478	117.635.833	20,30%	-26,48%	42.364.167	73,52%
INVESTIMENTO TOTAL	187.000.000	100.230.896	124.103.281	23,82%	-33,63%	62.896.719	66,37%

Fonte: Sistema Integrado de Planejamento e Orçamento do Governo Federal - SIOP

Em 2018, o orçamento de investimentos para o Serpro foi de aproximadamente R\$ 124 milhões, aprovado pela Lei nº 13.587/2018. A fonte para a cobertura desse orçamento é oriunda de recursos próprios do Serpro, decorrentes da receita de prestação de serviços.

A atividade empresarial é custeada pela geração de caixa operacional, não recebendo repasses de verbas públicas nem utilização de financiamento junto a bancos oficiais de fomento.

A constituição dos recursos financeiros destinados ao cumprimento de seus objetivos e à sua administração também estão definidos no artigo 6º do Estatuto Social do Serpro, destacando-se em especial as dotações que lhe forem consignadas no Orçamento da União e as receitas de qualquer natureza, provenientes do exercício de suas atividades.

A alavancagem no investimento do Serpro possui balizadores financeiros sólidos, devidamente estruturados, para garantir a sustentabilidade financeira da empresa e a execução das atividades de apoio à implementação de políticas públicas

de responsabilidade de seus clientes. O valor investido no Serpro foi aplicado em novas tecnologias, infraestrutura do ambiente operacional de TI e de logística, em atendimento às demandas de inovação e de manutenção, de forma que a empresa se fortalecesse como direcionador e provedor de soluções digitais para todo o Governo.

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. O Serpro é o principal guardião das bases de dados oficiais do governo, anualmente são processadas mais de 30 bilhões de transações, em modernos centros de dados, a partir do uso de tecnologia exclusiva e eficiente.

As soluções implementadas pela empresa são produzidas com um alto grau de segurança, agilidade e transparência, permitem maior proteção dos dados sob sua guarda, 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. Tudo isso para manter a confiança dos clientes quanto ao armazenamento de dados e o nível de excelência em segurança da informação.

4. Atividades desenvolvidas

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, reconhecidos pela sociedade.

Alinhada à missão e ao compromisso de desenvolver soluções digitais para melhorar a gestão do Estado e a vida dos cidadãos, bem como manter a sustentabilidade econômico-financeira, desde 2016 a empresa implementa ações para atender a múltiplos setores do governo e da sociedade. Ao mesmo tempo, procura ampliar a atuação no mercado, passando a oferecer serviços especializados, baseados em informações de governo, para o setor privado e, com isso, buscando fontes alternativas de receitas fora do Orçamento Geral da União.

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, 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, 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.

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 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.

4.1.2 Serviços em Nuvem

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; e
- **Software como serviço (SaaS)**, 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.

4.1.3 Serviços de Informação

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. Representa a linha de negócio com maior crescimento em 2018, e contempla serviços 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.

4.2. Principais clientes e soluções

O Serpro atende, prioritariamente, aos órgãos que compunham os Ministérios da Fazenda e do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, atualmente reunidos no Ministério da Economia, com o objetivo de contribuir com políticas públicas de responsabilidade dos seus clientes, por meio de soluções digitais.

A empresa contabilizou, em 2018, mais de 3 mil clientes, divididos entre órgãos e entidades da Administração Pública, empresas privadas e sociedade.

A seguir são apresentadas as principais soluções desenvolvidas pelo Serpro e respectivos clientes:

Imposto de Renda da Pessoa Física - IRPF

O Imposto de Renda da Pessoa Física - IRPF existe há mais de 100 anos. Ao longo de mais da metade desses anos, a parceria entre o Serpro e a Receita Federal do Brasil - RFB contribuiu para o aprimoramento dos serviços, com soluções que apoiam a evolução da Administração Pública brasileira e simplificam a vida do cidadão.

IRPF em números:

Cliente:	Receita Federal do Brasil
Declarações transmitidas em 2018:	29,27 milhões
Transmissão por aplicativos (tablets ou celulares) em 2018:	317,92 mil
Arrecadações em 2018:	R\$ 1,47 bilhão

Sistema Público de Escrituração Digital – Sped

O Sistema Público de Escrituração Digital - Sped possibilitou uma nova relação entre as administrações fazendárias e o setor produtivo no Brasil. A solução substituiu a emissão de livros e documentos contábeis e fiscais em papel por documentos eletrônicos com certificação digital, garantindo a autoria, a integridade e a validade jurídica dos documentos.

Sped em números:

Cliente:	Receita Federal do Brasil
NFe armazenadas e autorizadas em 2018:	2,7 bilhões
ECD ⁷ transmitidas em 2018:	975 mil
ECF ⁸ transmitidas em 2018:	1,33 milhão

Sistema Integrado de Comércio Exterior - Siscomex

O Sistema Integrado de Comércio Exterior - Siscomex integra as atividades de registro, acompanhamento e controle das operações de comércio exterior, por meio de um fluxo único e automatizado de informações. A solução permite acompanhar tempestivamente a saída e o ingresso de mercadorias no país. Todas essas operações são realizadas sem geração de papel, reduzindo o tempo e os custos operacionais no comércio exterior, além de diminuir fraudes cambiais e desvios de mercadorias.

⁷ ECD (Escrituração Contábil Digital)

⁸ ECF (Escrituração Contábil Fiscal)

Siscomex em números:

Cliente:	Receita Federal do Brasil
Empresas exportadoras brasileiras em 2018:	24.551
Empresas importadoras brasileiras em 2018:	43.884
Exportações em 2018:	US\$ 239.889.170.206
Importações em 2018:	US\$ 181.230.568.862

Renavam

O Renavam reúne os cadastros estaduais de veículos em uma base de dados única do Departamento Nacional de Trânsito - Denatran e, dentre outras funcionalidades, controla a emissão dos Certificados de Registro dos Veículos – CRV.

Renavam em números:

Cliente:	Departamento Nacional de Trânsito
Frota total:	104.055.326
CRV emitidos em 2018:	15.912.499
Veículos emplacados (novos):	3.548.756

Renach

O Renach controla a emissão da Carteira Nacional de habilitação - CNH de todos os condutores e permite a geração do QR-Code do Lince, código bidimensional compactado e criptografado que contém os dados da CNH, incluindo a foto do condutor, garantindo segurança e integridade do documento, inclusive da versão eletrônica da CNH Digital.

Renach em números:

Cliente:	Departamento Nacional de Trânsito
Condutores habilitados (com CNH emitida):	70.134.547
CNH emitidas em 2018:	18.221.737

Renainf

O Renainf consolida infrações de trânsito de todos os órgãos atuadores do país e, por meio do Sistema de Notificação Eletrônica - SNE, permite a notificação do proprietário do veículo com rapidez, eficiência e baixo custo para o órgão atuador aderente à solução, e ainda garante desconto de 40% do valor da multa para o cidadão.

Renainf em números:

Cliente:	Departamento Nacional de Trânsito
Infrações registradas em 2018:	63.337.021

Portal de Compras do Governo Federal – Comprasnet

O Portal de Compras do Governo Federal destina-se à realização de licitações, contratações e aquisições promovidas pelas instituições do Governo Federal, por meio do Comprasnet. A tecnologia disponibiliza uma série de facilidades voltadas para o controle e a execução dos processos de contratação, além de reunir toda legislação que regulamenta o processo de serviços gerais e de contratação, desburocratizando a participação em processos licitatórios.

Comprasnet em números:

Cliente:	Ministério da Economia
Total de pregões em 2018:	59.843
Pregões homologados em 2018:	48.893
Quantidade de lances em 2018:	49.825.663
Quantidade de participantes 2018 (fornecedor):	41.627

Sistema de Gestão de Pessoas do Governo Federal – Sigepe

O Sistema de Gestão de Pessoas do Governo Federal - Sigepe, desenvolvido em parceria entre o Serpro e a Dataprev, foi criado para subsidiar, por meio dos recursos de Tecnologia da Informação, as políticas de gestão de pessoas e as operações de recursos humanos do Governo Federal.

Sigepe em números:

Cliente:	Ministério da Economia
Servidores ativos, pensionistas, aposentados e instituidores em 2018:	1,5 milhão

Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal - Siafi

O Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal - Siafi realiza o processamento e o controle da execução orçamentária, financeira e patrimonial dos órgãos da administração pública federal direta e indireta, conforme as orientações da Lei Orçamentária Anual - LOA. É a solução digital contábil que realiza todo o processamento, controle e execução financeira, patrimonial e contábil do governo federal brasileiro, contribuindo para a transparência na execução orçamentária.

Siafi em números:

Cliente:	Secretaria do Tesouro Nacional
Usuários ativos em 2018:	90.258
Unidades gestoras usuárias em 2018:	43.147
Órgãos públicos usuários:	569
Transações por ano:	853.389.055

Portal do Empreendedor

O Portal do Empreendedor faz parte do projeto Empreender Mais Simples, que visa a desburocratizar e facilitar a vida dos empreendedores de pequeno porte no Brasil.

O ambiente desenvolvido pelo Serpro possui conteúdo responsivo que se adapta dinamicamente a qualquer tablet ou celular.

Portal do Empreendedor em números:

Cliente:	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - Sebrae
Usuários cadastrados:	mais de 7 milhões

eSocial

O sistema eSocial permitirá que os empregadores comuniquem ao Governo, de forma unificada, as informações relativas aos trabalhadores, como vínculos, contribuições previdenciárias, folha de pagamento, comunicações de acidente de trabalho, aviso prévio, escriturações fiscais e informações sobre o FGTS. O projeto eSocial é uma ação conjunta de órgãos e entidades do governo federal: Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB, Caixa Econômica Federal - CEF, Instituto Nacional do Seguro Social – INSS e a Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia.

eSocial em números:

Cliente:	Ministério da Economia
Empregados registrados no sistema:	2.948.377
Eventos de folha de pagamento na base do sistema:	2.452.032.209

Tesouro Direto

O aplicativo do programa para telefones celulares que funcionam com o sistema operacional iOS, permite realizar a compra e resgates de títulos públicos, agendamentos, consultas e, até mesmo, a comparação com outras aplicações do mercado. A concepção do aplicativo se deu em parceria entre o cliente, Tesouro Nacional, o Serpro, que desenvolveu o aplicativo e o design, e a B3 - Brasil Bolsa Balcão, responsável pela infraestrutura. Com o aplicativo, também desenvolvido para atender aos investidores iniciantes, a navegação proporciona uma experiência totalmente adequada ao uso mais intuitivo dos celulares.

Tesouro Direto em números:

Cliente:	Tesouro Nacional
Vendas:	1.882,6 milhões
Resgates:	1.092,3 milhões

Porto sem Papel - PSP

O Porto sem Papel é um sistema estruturador criado para facilitar a análise e a liberação de mercadorias nos portos brasileiros. Com o PSP, diversos formulários em papel são convertidos em um único documento eletrônico, o Documento Único Virtual - DUV. Todas as informações ficam disponíveis em uma base única de dados, de forma segura e precisa, permitindo uma gestão mais eficiente dos recursos disponíveis e contribuindo para a melhoria de processos no setor portuário. As informações sobre as embarcações que acessam os portos brasileiros ficam registradas no Cadastro Nacional Portuário do PSP.

A Secretaria Nacional de Portos - SNP implantou o Projeto Cadeia Logística Portuária Inteligente nos portos de Santos (SP), Rio de Janeiro (RJ) e Vitória (ES), por meio do sistema PSP.

Porto sem Papel em números:

Cliente:	Ministério da Infraestrutura
Sistema instalado em portos públicos	35 portos
Sistema instalado em portos privados	83 portos

Passaporte

O novo passaporte é um documento que possui 30 itens de segurança física, chip eletrônico, dados biométricos e agendamento on-line. O passaporte ganhou mais itens de segurança, como padrão de criptografia e modificações na capa e na imagem invisível fluorescente, aumentando sua durabilidade.

Com as novas garantias, o documento passou a valer até dez anos. Além disso, o Brasil entrou para o Diretório de Chaves Públicas da Organização Internacional da Aviação Civil - ICAO da ONU, agilizando a verificação do passaporte no exterior. É resultado da união dos Ministérios da Justiça e das Relações Exteriores, da Casa da Moeda e do Serpro.

Passaporte em números:

Cliente:	Polícia Federal - PF
Passaportes emitidos pela PF em 2018	2.896.379
Média de passaportes/dia útil	11.500

O Serpro mantém a confiança na disponibilidade e na capacidade em atender aos desafios da sociedade e do governo com a implementação de soluções digitais que viabilizam a execução de políticas públicas para o desenvolvimento do país, cumprindo a sua missão de conectar governo e sociedade com soluções digitais inovadoras.

5. Estrutura de controles internos e gerenciamento de riscos

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. Esse 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 essas 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.

6. 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 Geral 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; e
- III. **Lei Geral de Proteção de Dados** – monitora o plano de ações definido para que a empresa atenda na íntegra a Lei 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 – inclui 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.

No tocante 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.

7. Modelo de Governança Corporativa do Serpro

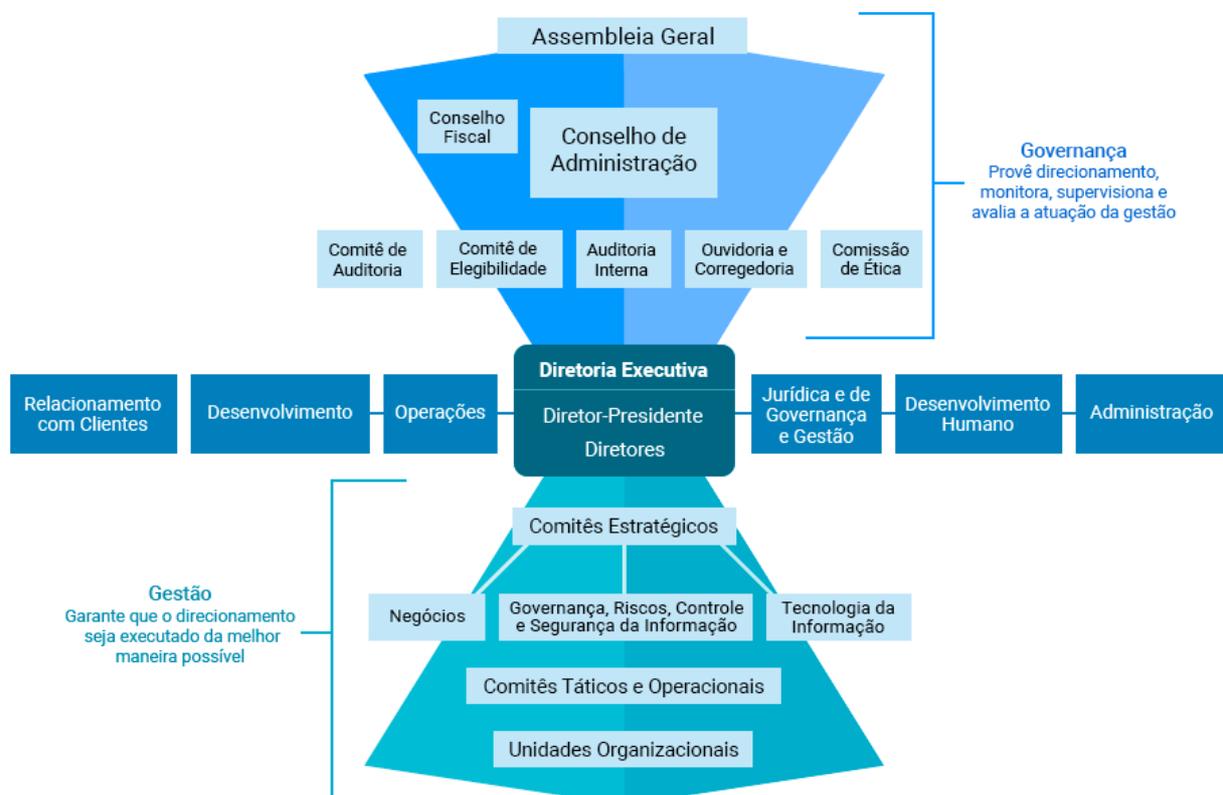
O Modelo de Governança Corporativa do Serpro está organizado por meio da Estrutura e da Arquitetura de Governança Corporativa. Esse modelo viabiliza a aplicação de boas práticas de governança, seguindo os princípios de legitimidade, equidade, responsabilidade, eficiência, probidade, transparência e *accountability*,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

7.1 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 organizacional e os processos empresariais.

Estrutura de Governança Corporativa



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 seis indicados pelo Ministério da Economia, dos quais dois são independentes, 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 Economia 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 correccionais 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 três 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.

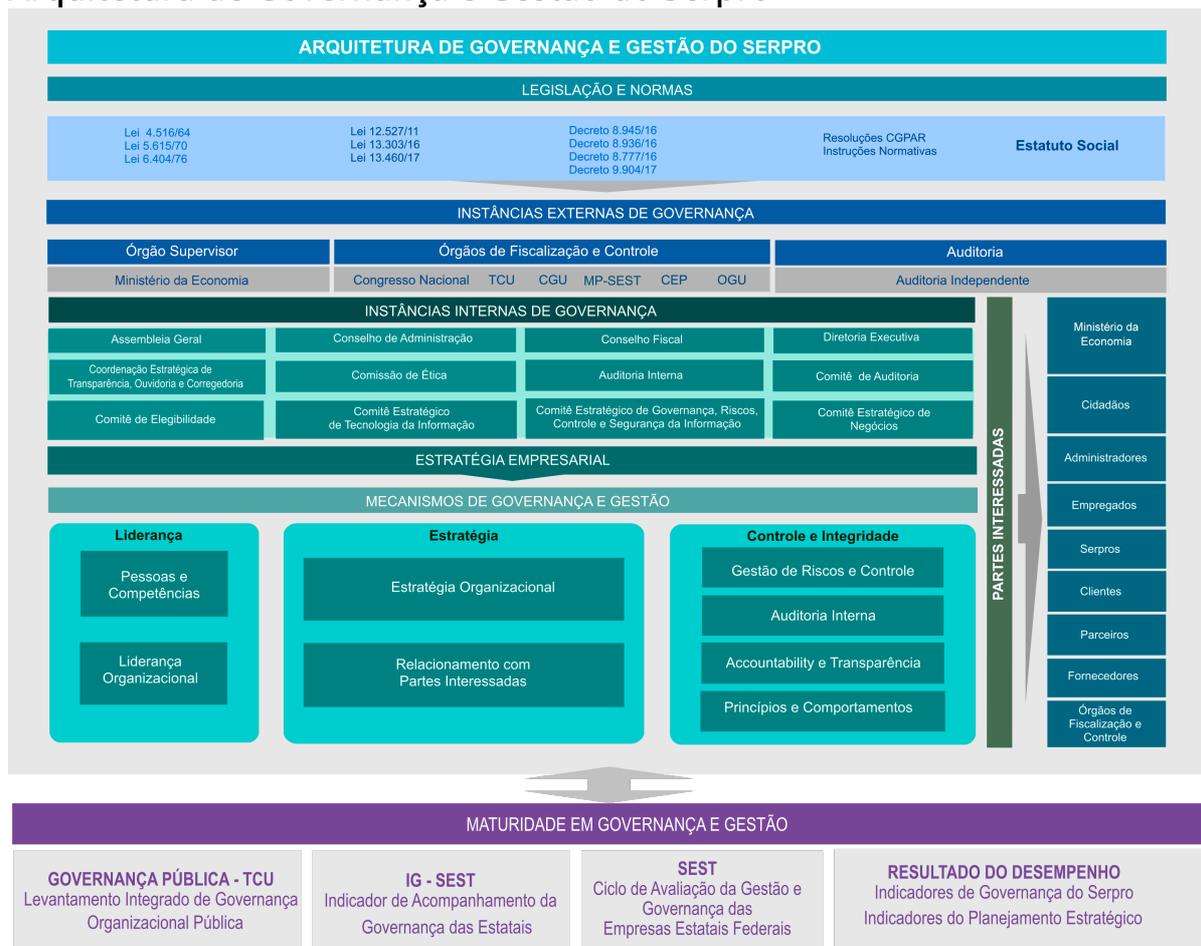
Unidades Organizacionais

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.

7.2 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.

Arquitetura de Governança e Gestão do Serpro



Fonte: Referencial de Governança Corporativa - Serpro

Os mecanismos da arquitetura de governança corporativa do Serpro são fundamentados nos conceitos de Liderança, Estratégia, Controle e Integridade, sua definição foi baseada no Referencial Básico de Governança do Tribunal de Contas da União - TCU. As informações detalhadas sobre os mecanismos e instrumentos de Governança e de Gestão estão disponíveis em: <http://www.serpro.gov.br/menu/quem-somos/governanca-corporativa/arquitetura-de-governanca/mecanismos-de-governanca>.

7.2.1. 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.

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.

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.

7.3 Avaliação de desempenho do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal, da Diretoria Executiva e dos Comitês Estatutários

O processo de avaliação de desempenho do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva foi instituído no Serpro em 2012, tendo sido reformulado e ampliado para outros órgãos estatutários⁹ com o advento da Lei nº 13.303/2016.

Nesse sentido, em atendimento às diretrizes traçadas pela Lei nº 13.303/2016, regulamentada pelo Decreto nº 8.945/2016, o Serpro implementou, em 2018, novo processo de avaliação de desempenho, individual e coletivo, de periodicidade anual, abrangendo:

- os Administradores – membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva;
- os membros dos Comitês Estatutários – Comitê de Auditoria e Comitê de Elegibilidade; e
- os membros do Conselho Fiscal.

O referido processo de avaliação objetiva aferir a efetividade do desempenho desses colegiados, contribuir para o aperfeiçoamento da governança corporativa, auxiliar o acionista controlador no processo de indicação e de recondução dos membros estatutários, além de subsidiar a prestação de contas desses órgãos.

A competência para realizar as avaliações de desempenho, individuais e coletivas, dos Administradores e dos membros dos Comitês de Auditoria e de Elegibilidade passou a ser do Conselho de Administração, que se autoavalia e avalia o desempenho desses colegiados tendo por base critérios e procedimentos definidos em documento específico.

A avaliação de desempenho, individual e coletiva, do Conselho Fiscal do Serpro é realizada pelo próprio colegiado e deve considerar a execução do Plano de Trabalho aprovado para o período, assim como outros critérios e procedimentos regulamentados por meio de documento específico.

⁹ Conselhos de Administração e Fiscal, Diretoria Executiva e Comitês de Auditoria e de Elegibilidade.

8. Dados econômicos e financeiros

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 no final do ano corresponderam 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:

Comparativo econômico-financeiro

DISCRIMINAÇÃO	2017	2018
Resultado	R\$ milhões	R\$ milhões
Receita Líquida	2.382,90	2.715,67
Despesa Operacional	2.208,55*	2.109,16
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

* 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.

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 faturamento¹⁰ 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.

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

¹⁰ O faturamento anual não considera as estimativas de serviços a faturar, decorrentes da implantação da Norma Brasileira de Contabilidade - NBC TG nº 47/2016.

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%.

9. Análise de atendimento das metas e resultados na execução do plano de negócio e da estratégia de longo prazo.

A revisão da estratégia de longo prazo e a formulação do Planejamento Estratégico anual levou à definição de nove Objetivos Estratégicos para 2018. O monitoramento sistemático do desempenho indicou que seis objetivos superaram as respectivas metas, enquanto dois objetivos realizaram mais de 90% da meta. Um objetivo não foi apurado por questões operacionais.

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% em 2018. 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 *Data Analytics*, Inteligência Artificial, IoT (Internet das Coisas) e *Blockchain*, promovendo avanços no assunto inovação na empresa.

9.1 Desempenho do Plano Estratégico – Ciclo 2018

Para o Plano Estratégico de 2018, foram definidos nove objetivos, relacionados às perspectivas Econômico-financeira, Clientes, Processos Internos, Pessoas e Aprendizado e Tecnologia. O Quadro 1, a seguir, resume o desempenho estratégico por objetivo em 2018.

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 multivalentes 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

Fonte: Painel de Indicadores Corporativos

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

9.2 Conclusões

O ano de 2018 marcou a consolidação de um ciclo de transformações iniciadas em 2016. O Serpro comemorou a recuperação financeira e a diversificação da carteira de clientes e de produtos e serviços. As conquistas representam motivo de orgulho para a empresa, pois 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 continuaremos 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.

10. Composição e remuneração dos administradores, dos membros do Conselho Fiscal e do Comitê de Auditoria

Compete à Assembleia Geral, na forma da lei e do Estatuto Social do Serpro, após aprovação prévia da Secretaria de Coordenação e Governança das empresas Estatais -Sest, deliberar sobre a fixação do montante global da remuneração dos administradores – membros da Diretoria Executiva e do Conselho de Administração – bem como a remuneração dos membros do Conselho Fiscal e dos membros do Comitê de Auditoria, observadas as disposições a seguir:

- a) A remuneração mensal devida aos membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal, além do reembolso obrigatório das despesas de locomoção e estada necessárias ao desempenho da função, será fixada, anualmente, pela Assembleia Geral e não excederá, em nenhuma hipótese, a 10% (dez por cento) da remuneração mensal média dos Diretores do Serpro, nos termos do artigo 1º da Lei nº 9.292/1996, e do Estatuto Social do Serpro; e
- b) A Assembleia Geral fixará o montante global ou individual da remuneração dos administradores, inclusive benefícios de qualquer natureza e verbas de representação, tendo em conta suas responsabilidades, o tempo dedicado às suas funções, sua competência e reputação profissional e o valor dos seus serviços no mercado, nos termos do artigo 152 da Lei nº 6.404/1976.

Nesse sentido, a Assembleia Geral Ordinária do Serpro, realizada em 10 de abril de 2018, após manifestação favorável da Sest, determinou, dentre outras ações, a fixação:

- a) Da remuneração global dos administradores do Serpro para o período de abril de 2018 a março de 2019, no valor de até R\$ 6,59 milhões;
- b) Dos honorários mensais dos membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal em um décimo da remuneração média mensal dos membros da Diretoria Executiva, excluídos os valores relativos ao adicional de férias; e
- c) Dos honorários mensais dos membros do Comitê de Auditoria em R\$ 5 mil.

A descrição da composição e da remuneração dos membros da Diretoria Executiva, do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal e dos membros do Comitê de Auditoria, referente ao exercício de 2018, estão demonstradas nas tabelas a seguir e vem sendo publicada mensalmente no Portal do Serpro desde o mês de

julho de 2018, no link: <http://www.serpro.gov.br/menu/quem-somos/transparencia1/remuneracao-de-dirigentes>.

Tabela 1: Composição da remuneração da Diretoria Executiva

REMUNERAÇÃO DOS DIRETORES ¹	EXERCÍCIO 2018 R\$
I – Remuneração Fixa (a+b+c+d)²	3.365.421,58
a) salário e pró-labore	2.929.057,91
b) benefícios diretos e indiretos	201.749,62
c) remuneração por participação em comitês	0,00
d) outros	234.614,05
II – Remuneração variável (e+f+g+h+i)³	3.617,66
e) bônus	0,00
f) participação nos resultados	0,00
g) remuneração por participação em reuniões	0,00
h) comissões	0,00
i) outros	3.617,66
III – Total da Remuneração (I + II)	3.369.039,24
IV – Benefícios pós-emprego	0,00
V – Benefícios motivados pela cessação do exercício do cargo	0,00
VI – Remuneração baseada em ações	0,00

Fonte: Superintendência de Gestão de Pessoas – SUPGP

1. Em 2018 uma Diretoria estava com o cargo vago.

2. Remuneração Fixa (a+b+c+d):

a) Honorários, 13º salário (quando houver), 1/3 de férias;

b) Auxílio-Alimentação, Planos de Saúde e Odontológico, Previdência Complementar, Auxílio Moradia;

c) Não incide; e

d) Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS.

3. Remuneração variável (e+f+g+h+i):

i) Remuneração de substituto.

Tabela 2: Composição da remuneração do Conselho de Administração

REMUNERAÇÃO DOS CONSELHEIROS DE ADMINISTRAÇÃO	EXERCÍCIO 2018 R\$
I – Remuneração Fixa	
II – Salário ou pró-labore ¹	301.176,01
III – Total da remuneração	301.176,01

Fonte: Superintendência de Gestão de Pessoas – SUPGP

1. Valor referente ao cargo de Conselheiro de Administração com retroativo de 13º salário pago em março/2018, conforme Acórdão TCU nº 374/2018.

Tabela 3: Composição da remuneração do Conselho Fiscal

REMUNERAÇÃO DOS CONSELHEIROS FISCAIS	EXERCÍCIO 2018 R\$
I – Remuneração Fixa	-
II – Salário ou pró-labore ¹	131.391,10
III – Total da remuneração	131.391,10

Fonte: Superintendência de Gestão de Pessoas – SUPGP

1. O pró-labore é o valor referente ao cargo de Conselheiro Fiscal com retroativo de 13º salário pago em março/2018, incluindo pagamentos a conselheiros cujos termos dos mandatos ocorreram no exercício de 2017, conforme Acórdão TCU nº 374/2018.

Tabela 4: Composição da remuneração dos membros do Comitê de Auditoria

REMUNERAÇÃO DOS MEMBROS DO COMITÊ DE AUDITORIA	EXERCÍCIO 2018 R\$
I – Remuneração Fixa	-
II – Salário ou pró-labore ¹	74.516,10
III – Total da remuneração	74.516,10

Fonte: Superintendência de Gestão de Pessoas – SUPGP

1. Pró-labore referente ao cargo de membro do COAUD de 02/08/2018 até 31/12/2018.

Tabela 5: Remuneração dos membros da Diretoria Executiva

DIRETORES	Prazo de Gestão		REMUNERAÇÃO	
	INÍCIO	FIM	MÉDIA MENSAL	EXERCÍCIO 2018 ¹
Maria da Glória Guimarães dos Santos ²	03/07/2018	25/02/2019	44.871,72	538.460,61
André de Cesero	03/07/2018	02/07/2020	40.041,20	480.494,38
Antônio de Pádua Ferreira Passos	03/07/2018	02/07/2020	39.609,93	475.319,13
Antônio Luiz Fuschino ³	03/07/2018	28/01/2019	40.009,10	480.109,17
Iran Martins Porto Júnior	03/07/2018	02/07/2020	40.002,12	480.025,43
Izabel Cristina da Costa Freitas ³	03/07/2018	19/03/2019	39.855,57	478.266,84
TOTAL				R\$ 2.932.675,56

Fonte: Superintendência de Gestão de Pessoas – SUPGP

1. Os valores informados referem-se aos honorários fixos, 1/3 de férias, remuneração de substituto, 13º salário 2018 e retroativo 13º salário referente ao ano de 2017, pago em março de 2018 conforme Acórdão TCU nº 374/2018.

2. Diretora-Presidente do Serpro até 25/02/2019.

3. Renunciaram ao cargo, conforme pedido encaminhado ao Conselho de Administração.

Nota: A 11ª AGE-2018 (Assembleia Geral Extraordinária) definiu o Prazo de Gestão Unificado dos Diretores. Todos os diretores foram reconduzidos de mandatos anteriores.

Tabela 6: Remuneração dos Conselheiros de Administração

CONSELHEIROS DE ADMINISTRAÇÃO	PRAZO DE GESTÃO		REMUNERAÇÃO R\$	
	INÍCIO	FIM	MÉDIA MENSAL	EXERCÍCIO 2018 ²
Nerylson Lima da Silva ¹	14/03/2018 ³	14/03/2020	3.884,57	46.614,88
Iêda Aparecida de Moura Cagni	14/03/2018 ³	14/03/2020	3.884,57	46.614,88
Ivanyra Maura de Medeiros Correia	26/06/2018	14/03/2020	3.604,07	22.585,48
Evandro Barreira Milet	26/06/2018	14/03/2020	3.604,07	22.585,48
André dos Santos Gianini	29/05/2018	14/03/2020	3.594,69	25.881,74
Luís Felipe Salin Monteiro	24/04/2018	14/03/2020	3.604,14	30.154,67
Nina Maria Arcela	14/03/2018 ³	14/03/2020	3.884,57	46.614,88
				R\$ 241.052,01
PRAZO DE GESTÃO ENCERRADO 2018				
Igor Montezuma Sales Farias	28/03/2016	11/06/2018	4.159,05	22.320,23
Marcelo Daniel Pagotti	27/07/2016	16/04/2018	4.423,87	15.483,54
Maria da Glória Guimarães dos Santos	23/05/2016	11/06/2018	4.159,05	22.320,23
				R\$ 60.124,00
TOTAL				R\$ 301.176,01

1. Presidente do Conselho de Administração do Serpro.

2. Os valores informados referem-se à remuneração, 13º salário 2018 e retroativo 13º salário referente ao ano de 2017, pago em março de 2018 conforme Acórdão TCU nº 374/2018.

3. A 1ª AGE-2018 (Assembleia Geral Extraordinária), definiu o Prazo de Gestão Unificado, tomando por base a eleição do conselheiro Nerylson Lima da Silva. Os Conselheiros assinalados foram reconduzidos de mandatos anteriores, na 2ª AGE-2018, para completar o Prazo de Gestão Unificado, até a AGO-2020, dessa forma, suas remunerações anuais referem-se ao exercício de janeiro a dezembro, enquanto os demais tiveram prazos de gestão menores em 2018.

Tabela 7: Remuneração dos Conselheiros Fiscais

CONSELHEIROS FISCAIS	PRAZO DE ATUAÇÃO		REMUNERAÇÃO R\$	
	INÍCIO	FIM	MÉDIA MENSAL	EXERCÍCIO 2018
PRAZO DE ATUAÇÃO ENCERRADO 2017¹				
(T) Carlos Higino Ribeiro de Alencar	16/03/2016	15/03/2017	-	739,49
(T) Claudenir Brito Pereira	22/12/2016	18/06/2017	-	739,49
(S) Sarah Tarsila	29/05/2016	28/05/2017	-	284,42
(T) Clício Luiz da Costa Vieira	07/06/2016	06/06/2017	-	1.229,43
(S) Stela Maris Monteiro Simão	02/05/2016	01/05/2017	-	284,42
				R\$ 3.277,25
PRAZO DE ATUAÇÃO ENCERRADO 2018				
(T) César Almeida de Meneses Silva	19/06/2017	12/06/2018	3.996,43	21.580,74
(T) Manoel Joaquim de Carvalho Filho	19/06/2017	29/03/2018	4.330,47	12.558,36
(S) Luis Felipe Vital Nunes Pereira	19/06/2017	05/04/2018		0,00
				R\$ 34.139,10
PRAZO DE ATUAÇÃO VIGENTE				
(T) Fernando Pedrosa Lopes	12/06/2018	11/06/2020	3.608,12	24.294,65
(S) Adriano de Camargo Oliveira	12/06/2018	11/06/2020	-	0,00
(T) Fernando José Alves dos Santos	12/06/2018	11/06/2020	3.608,12	24.294,65
(S) Maria D'arc Lopes Beserra	14/07/2017	13/07/2019	-	0,00
(T) Jersilene de Souza Moura	10/08/2017	09/08/2019	3.740,56	45.385,45
(S) Annalina Cavicchiolo Trigo	10/08/2017	09/08/2019	-	0,00
				R\$ 93.974,75

Fonte: Superintendência de Gestão de Pessoas – SUPGP

(T) Titular; (S) Suplente

1. Prazo de Gestão encerrado 2017: Refere-se ao retroativo dos honorários e 13º salário do exercício 2017, pago a ex-conselheiros em março de 2018, conforme Acórdão TCU nº 374/2018.

Tabela 8: Remuneração dos membros do Comitê de Auditoria

MEMBROS DO COMITÊ DE AUDITORIA	PRAZO DE MANDATO		REMUNERAÇÃO	
	INÍCIO	FIM	MÉDIA MENSAL	EXERCÍCIO 2018
Mauro Rodrigues Uchôa	02/08/2018	01/08/2019	4.934,84	24.838,70
Luiz Cláudio Moraes	02/08/2018	01/08/2020	4.934,84	24.838,70
Rodrigo Pereira de Mello	02/08/2018	01/08/2021	4.934,84	24.838,70
TOTAL				R\$ 74.516,10

Fonte: Superintendência de Gestão de Pessoas - SUPGP



Soluções digitais que conectam
governo e sociedade