

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2019



Índice

Administradores do Serpro.....	3
Mensagem dos Administradores.....	4
Apresentação.....	5
1. Estratégia Empresarial.....	6
2. Desempenho Empresarial – Ciclo 2019.....	8
2.1 Dimensão Econômico-Financeira.....	8
2.1.1 Desempenho Econômico-Financeiro.....	9
2.2 Dimensão Clientes.....	12
2.2.1 Desempenho por linhas de negócios.....	12
2.3 Dimensão Processos e Tecnologia.....	13
2.4 Dimensão Pessoas, Sustentabilidade e Responsabilidade Social.....	13
3. Inovação.....	16
3.1 Soluções por público.....	17
3.1.1 Para o Governo.....	17
3.1.2 Para empresas.....	17
3.1.3 Para o cidadão.....	17
3.2 Linhas de negócio.....	17
3.2.1 Serviços sob Medida.....	17
3.2.2 Serviços de Informação.....	22
3.2.3 Serviços em Nuvem.....	22
4. Investimentos em infraestrutura.....	25
4.1 Segurança da Informação.....	25
4.2 Transformação digital.....	26
5. Governança Corporativa.....	27
6. Governança de Tecnologia da Informação.....	29
7. Reconhecimento da empresa.....	30

Administradores do Serpro¹

Conselho de Administração

Luis Felipe Salin Monteiro

Presidente do Conselho de Administração

Cristiano Rocha Heckert

Conselheiro de Administração

Nina Maria Arcela

Conselheira de Administração

Iêda Aparecida de Moura Cagni

Conselheira de Administração

Ivanyra Maura de Medeiros Correia

Conselheira de Administração

Independente

Jonas de Miranda Gomes

Conselheiro de Administração

Independente

André dos Santos Gianini

Conselheiro de Administração

Representante dos empregados

Diretoria Executiva

Caio Mário Paes de Andrade

Diretor-Presidente

Antônio de Pádua Ferreira Passos

Diretor de Administração

Ricardo Cezar de Moura Jucá

Diretor de Desenvolvimento

Gileno Gurjão Barreto

Diretor Jurídico e de Governança e Gestão

Antonino dos Santos Guerra Neto

Diretor de Operações

André de Cesero

Diretor de Relacionamento com Clientes

Wilson Biancardi Coury

Diretor de Desenvolvimento Humano

¹ Administradores com mandato vigente em dezembro de 2019.

Mensagem dos Administradores

O Serpro encerrou o exercício de 2019 com lucro líquido de R\$ 486,8 milhões, superando em quase 6% o resultado obtido em 2018. Esse resultado demonstra que a empresa se manteve sustentável e prestando serviços relevantes para o Estado e a sociedade brasileira.

Em 2019, comemoramos a entrega de serviços estruturantes nas áreas de comércio exterior, compras públicas, gestão dos recursos federais, entre outras. Ao mesmo tempo, a transformação digital do governo pautou as ações da empresa, trazendo benefícios diretos ao cidadão. Mais de 100 serviços foram digitalizados.

Hoje, são mais de 5 milhões de Carteiras Nacionais de Habilitação (CNHs) digitais emitidas. O gov.br – maior portal de governo do mundo – é a porta de entrada para os mais de 1,5 mil serviços digitais. A emissão de papéis na Bolsa de Valores para fomentar a produção de biocombustíveis no país tornou-se uma realidade. Todas essas ações, entre muitas outras, levam a marca Serpro.

Numa outra iniciativa, o Serpro ofereceu ao mercado mais de uma dezena de novos produtos, serviços e consultas para melhorar o ambiente de negócios, tornando-o mais digital, mais seguro e com informações fidedignas, desburocratizando processos e agilizando resultados. É o Serpro cumprindo sua missão de conectar Estado e sociedade. A carteira de mercado privado teve um salto em 80% no número de clientes e registrou o maior percentual de representatividade de contratos não Orçamento Geral da União (OGU) sobre o faturamento.

O Serpro também empreendeu e avançou em sua gestão em 2019. Digitalizou processos finalísticos, implementou novas estruturas organizacionais, reorganizou seus métodos de trabalho no desenvolvimento, na operação, na governança e na gestão de pessoas. Conquistas que habilitam a empresa para um maior crescimento e para alcançar o nosso propósito de transformação: evoluir de uma empresa de processamento de dados para uma empresa de inteligência aplicada em plataformas e soluções digitais.

Apresentação

O Serviço Federal de Processamento de Dados - Serpro, empresa pública vinculada ao Ministério da Economia, completou 55 anos de sua fundação em 2019. A empresa atua transversalmente na administração pública e no setor privado, conforme representado na Figura 1 seguir:

Figura 1 - Atuação transversal da empresa



Nossa missão

Conectar Estado e sociedade com soluções digitais inovadoras.

Nossa visão

Ser reconhecida como a empresa que viabiliza o governo digital.

Nossos valores



Segurança com soluções íntegras e confiáveis



Excelência em soluções digitais



Responsabilidade, ética e integridade com os dados da sociedade



Proatividade na proposição de soluções



Responsividade nas entregas com agilidade



Orgulho de viabilizar uma sociedade digital

1. Estratégia Empresarial

O Serpro, ao longo dos seus 55 anos, posicionou-se como empresa de processamento de dados voltada principalmente para o setor público.

A partir da constatação pela administração da premência da transformação da empresa para melhor posicioná-la em um mercado de TI contemporâneo e altamente disruptivo, e para assegurar a sua relevância nos segmentos onde atua, a administração implementou mudanças significativas na estratégia empresarial do Serpro, direcionando-o para uma atuação voltada para o mercado e para os negócios, inserindo-o no contexto de uma empresa de inteligência aplicada em plataformas e para soluções digitais, aumentando seu valor para o acionista, para os cidadãos brasileiros e, conseqüentemente, para os seus empregados.

Inicialmente, a administração adaptou o Planejamento Estratégico de 2019 aos novos direcionadores, por meio da redefinição de seus objetivos e metas, pela maior integração entre a alta administração e as áreas de negócio e pela intensa participação dos empregados, desde a elaboração de estudos realizados pela rede interna de especialistas do Serpro (Rede de Inteligência), passando pela adoção de técnicas de gamificação, até o seu completo engajamento para a concretização do Plano Estratégico, materializado pela implementação de *Key Performance Indicators* (KPI) para todos os empregados do quadro interno.

Nesse sentido, além da continuidade do processo de atomização de metas, por meio do desdobramento do Plano Estratégico para as unidades gestoras, houve o aumento do engajamento das equipes e foi possível implementar um Programa de Participação nos Lucros e Resultados para os empregados, em todos os níveis.

Paralelamente à execução desse ciclo, a administração elaborou um novo Planejamento Estratégico, de longo prazo, para o ciclo 2020-2024, com o propósito transformacional de evoluir de uma empresa de processamento de dados para uma empresa de inteligência aplicada em plataformas e soluções digitais. O novo planejamento contém cinco Objetivos Estratégicos:

- i. fortalecer a marca Serpro;
- ii. garantir a sustentabilidade econômico-financeira;
- iii. diversificar a carteira de clientes;
- iv. ampliar a oferta de novos produtos e serviços; e
- v. aprimorar a eficiência operacional.

Esses objetivos contemplam cenários macroeconômicos onde há uma forte tendência de redução orçamentária, com grande impacto nos clientes dependentes do Orçamento Geral da União, e seus desdobramentos estão apresentados na Figura 2 seguir:

Figura 2 - Planejamento Estratégico 2020-2024

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



2. Desempenho Empresarial – Ciclo 2019

O desempenho da gestão foi medido a partir das metas traçadas pela Diretoria Executiva e aprovadas pelo Conselho de Administração.

O Plano Estratégico de 2019 definiu treze Objetivos Estratégicos distribuídos em quatro dimensões:

- i. econômico-financeira;
- ii. clientes;
- iii. processos e tecnologia; e
- iv. pessoas, sustentabilidade e responsabilidade social.

A seguir são apresentados o desempenho empresarial e as informações referentes aos resultados obtidos nas quatro dimensões do Planejamento Estratégico.

2.1 Dimensão Econômico-Financeira

O Serpro superou a meta de sustentabilidade empresarial por meio do aumento de receitas e da redução de custos. A Receita Bruta aumentou cerca de R\$ 125 milhões em relação ao ano de 2018 e a realização de custos e despesas ficou R\$ 83 milhões abaixo do valor estimado para o exercício. Isso resultou em um EBITDA Ajustado de 24,6%, acima da meta (17,9%), e na melhora do índice de liquidez corrente para 2,0, superando a meta (1,4).

O aumento da liquidez da empresa foi fundamental para sua sustentabilidade de longo prazo, considerando o cenário redução de despesas da administração pública federal e o valor ainda elevado dos custos e despesas com pessoal, da ordem de R\$ 1,7 bilhão anuais.

O lucro líquido, de R\$ 486 milhões em 2019, superou em 5,9% o resultado de 2018, impactado pelo registro de despesas não recorrentes derivadas do recálculo das provisões para contingências judiciais, majoritariamente compostas pelo passivo futuro estimado decorrente de ações judiciais trabalhistas de empregados inativos e também de empregados ativos.

Importante ressaltar que houve um aumento de 35% nas receitas obtidas com a prestação de serviços ao setor privado, o que contribuiu para o alcance do lucro do exercício. O desempenho pode ser assim resumido:

Figura 3 - Resumo do resultado financeiro de 2019



2.1.1 Desempenho Econômico-Financeiro

A atividade econômica do Brasil, em 2019, demonstra continuidade do processo de recuperação, ainda que de forma incipiente, ao considerarmos a evolução dos principais indicadores macroeconômicos.

A inflação manteve-se controlada (4,3%), situando-se dentro dos limites estabelecidos pelo Comitê de Política Monetária. A taxa de desemprego ainda apresenta nível elevado, entretanto, com leve queda, situando-se na faixa de 11%. Cabe destacar que esta é a menor taxa desde o trimestre encerrado em março de 2016, o que evidencia sinais de recuperação da economia nos seus setores mais sensíveis, um deles a criação de novos empregos. Em se tratando do PIB, a expectativa do Banco Central é que a economia apresente crescimento em torno de 1%, confirmando o início de um ciclo de recuperação.

Com relação ao cenário fiscal, o ano de 2019 foi marcado positivamente pela aprovação de reformas estruturantes que são determinantes para a contenção da crise fiscal apresentada no país nos últimos anos. Destaca-se a aprovação da reforma da previdência, fundamental para subsidiar o controle do gasto público, diminuindo o ritmo de crescimento dos gastos obrigatórios do governo e, conseqüentemente, reduzindo o grau de endividamento do País. Entretanto, como esta medida não proporciona efeito imediato, ainda persistem dificuldades no campo fiscal. O *déficit* primário, embora menor que meta fiscal de R\$ 139 bilhões, fixada para o ano de 2019, situou-se na faixa de R\$ 95 bilhões, de acordo com a Secretaria do Tesouro Nacional.

² Estimativa elaborada pela administração a partir da premissa de que os custos de depreciação e amortização, e os custos de operação e manutenção estão alocados aos serviços sob demanda e de processamento de dados, portanto os custos alocáveis aos clientes do setor privado são marginais.

A conjuntura observada no campo fiscal afeta consideravelmente o Serpro, cujos principais clientes dependem do Orçamento Geral da União (OGU). Assim, o Serpro tem adotado a estratégia empresarial voltada à diversificação da carteira e à geração de novos negócios, com foco na expansão de suas receitas no mercado privado, o qual evoluiu 35% quando comparado ao ano anterior, e já representa cerca de 10% da Receita Bruta total de serviços. Esse fato, somado às ações de contenção de custos e despesas, foi determinante para o resultado empresarial alcançado no exercício de 2019.

O comparativo do resultado econômico-financeiro de 2019 está demonstrado no quadro a seguir.

Quadro 1 - Comparativo econômico-financeiro

DISCRIMINAÇÃO	2018	2019
Resultado	R\$ milhões	R\$ milhões
Receita Líquida ³	2.746,9	2.859,1
Gasto Total ⁴	2.109,2	2.377,1
Resultado Líquido	459,7	486,9
Valores Patrimoniais	R\$ milhões	R\$ milhões
Imobilizado e Intangível	554,1	540,7
Patrimônio Líquido	978,5	987,30
Principais Indicadores		
Liquidez Corrente (em índice)	1,5	2,0
Liquidez Imediata (em índice)	0,6	1,1
Margem Líquida (%)	16,9	17,0
EBITDA Ajustado (em milhões)	693,0	704,6
Margem EBITDA Ajustada (%) ⁵	25,5	24,6
Investimento sobre a Receita Líquida (%)	4,6	4,2
Retorno sobre os Investimentos (%)	18,5	14,3
Rentabilidade sobre o PL (%)	56,9	49,5
Principais Indicadores	R\$ milhares	R\$ milhares
Entradas Gerais (média mensal)	303.903	325.164
Riqueza gerada por Empregado	462,2	487,5

Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal (SIAFI)

³ A variação no valor da receita líquida, aumentando o montante de R\$ 2.715,7 para R\$ 2.746,9 no exercício de 2018, decorre da reclassificação das medidas compensatórias anteriormente classificadas como dedução da receita. Isso promoveu um fato permutativo entre as contas, saindo de dedução de receita para despesa financeira, sem causar impacto no resultado do exercício. Com essa mudança de classificação, em 2019, faz-se necessário retroagir a 2018, pelo princípio da comparabilidade.

⁴ Considera o somatório entre Custo do Serviço Prestado e Despesas.

⁵ Há uma diferença entre os valores evidenciados como Margem EBITDA aqui retratado e os valores publicados em 2018. Em 2019, a divulgação é do EBITDA Ajustado, que desconsidera o efeito de eventos de natureza não recorrente e provisão com contingências. A metodologia foi aplicada de forma retroativa em 2018 em virtude do princípio da comparabilidade.

O resultado econômico-financeiro de 2019 foi construído com incremento 5,3% na Receita Operacional Líquida, reflexo da conjunção de fatores como diversificação do portfólio de serviços e da ampliação da carteira de clientes (Uber, XP Investimentos, FEBRABAN, Banco 6C, Buonny, Utax, Continental Placas), assim como do aumento do volume de serviços para clientes como a Receita Federal do Brasil, Ministério da Economia, Caixa Econômica Federal, Ministério da Infraestrutura, dentre outros.

Em contraposição houve aumento das despesas não recorrentes. Esse acréscimo deve-se principalmente aos seguintes fatos:

- i. aumento da provisão para contingências trabalhistas em função da revisão dos valores das ações judiciais, impactando negativamente o resultado em R\$ 183,4 milhões;
- ii. em relação a outras receitas/despesas, o impacto negativo foi de R\$ 47,4 milhões, fato gerado pela constituição de novas provisões com gastos de pessoal; e
- iii. quanto à evolução do resultado com créditos a receber, também verificou-se crescimento, impactando negativamente o resultado em R\$ 45,3 milhões quando comparado com o mesmo período do exercício anterior, em razão do aumento da inadimplência observado ao longo do exercício. Trata-se de faturas vencidas a mais de 365 dias reconhecidas como Perda Estimada em Créditos de Liquidação Duvidosa (PECLD).

A variação do Patrimônio Líquido (PL), deve-se, em grande parte, ao resultado líquido apurado no exercício de 2019, que foi suficiente para absorver o impacto de provisão atuarial do fundo de pensão SERPROS e do plano de assistência à saúde PAS/SERPRO (que foram reconhecidos em outros resultados abrangentes) e aumentar o PL em R\$ 9 milhões.

Em termos financeiros, o índice de liquidez corrente alcançou o patamar de 2,0. Isso 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 7% nas entradas gerais, que proporcionou crescimento do ativo circulante, especialmente na conta caixa e equivalente de caixa. Verificou-se a mesma progressão no que se refere à liquidez de curtíssimo prazo, tendo em vista que a liquidez imediata chegou a 1,1 em 2019, em contraposição aos 0,6 do final do exercício 2018.

No que se refere à riqueza gerada por empregado, esta passou de R\$ 462,2 mil em 2018 para R\$ 487,5 mil em 2019.

O desempenho da margem EBITDA Ajustado de 24,6% permaneceu estável em relação ao exercício anterior (25,5%). A receita líquida apresentou ritmo de

crescimento superior ao observado no EBITDA. Enquanto o EBITDA evoluiu cerca de R\$ 12 milhões a Receita aumentou em R\$ 143 milhões, o que resulta em leve queda ao se tratar de margem. Vale destacar que o EBITDA Ajustado é mais utilizado para a gestão e a avaliação de desempenho, tendo em vista que desconsidera o efeito de itens que possuem natureza não recorrente.

Quanto à rentabilidade, obteve-se margem líquida de 17%, resultado associado ao acréscimo de 5,9% do lucro líquido e de 4,1% da receita líquida, proporcionando rentabilidade sobre o patrimônio líquido de 49,5% e retorno sobre os investimentos de 14,3%.

2.2 Dimensão Clientes

A implementação do objetivo estratégico de diversificação da carteira de clientes continua contribuindo para os resultados positivos do faturamento. Em 2017, a representatividade de clientes não dependentes do Orçamento Geral da União (OGU) foi de 7,77%⁶, enquanto que, em 2019, evoluiu para aproximadamente 12% do faturamento total. Ainda, na dimensão clientes, o Serpro digitalizou cerca de 100 serviços públicos e demonstrou sucesso nos esforços para facilitar a vida do cidadão com soluções tecnológicas. Os resultados e as entregas do exercício estão resumidas no item 3. Inovação.

O Serpro consolidou a sua atuação no setor privado, fornecendo 10 novas soluções inovadoras, aumentando a sua base de clientes em 80%. Também foi concluída a estruturação do primeiro serviço voltado a clientes internacionais.

Os resultados alcançados aumentaram o valor da empresa, além de contribuir para a sustentabilidade econômico-financeira de longo prazo, considerado o cenário macroeconômico mais restritivo quanto às despesas governamentais com TI.

2.2.1 Desempenho por linhas de negócios

As linhas de negócio são uma segmentação dos serviços com características similares, visando facilitar a gestão e a atuação comercial. O Serpro segmenta suas soluções em três linhas de negócio: Serviços sob Medida, Serviços de Informação e Serviços em Nuvem.

Em termos de faturamento, considerando essas três linhas de negócio, em 2019 o Serpro faturou R\$ 3,4 bilhões⁷, representando um crescimento de 3,9% em relação ao

⁶ Percentual retificado em relação ao Relatório da Administração de 2018.

⁷ Essa informação não considera os serviços a faturar com efeito do CPC 47 - Receita de Contratos com Clientes.

exercício de 2018.

A linha Serviços de Informação faturou R\$ 243 milhões, representando um incremento de 57,1% em relação ao ano de 2018. Os Serviços em Nuvem, alcançaram a marca de R\$ 155,5 milhões, o que representa 7,5% a mais que em 2018. Já a linha Serviços sob Medida faturou cerca de R\$ 3 bilhões, superando em 1% o exercício anterior.

Comparativamente ao ano de 2018, a receita bruta de serviço apresentou evolução em todas as esferas. A receita de clientes dependentes do OGU aumentou 1%, enquanto a receita de clientes públicos não dependentes cresceu 33% e o mercado privado obteve expansão de 35%.

2.3 Dimensão Processos e Tecnologia

O Serpro, para aprimorar sua eficiência operacional, digitalizou 31 serviços de sua cadeia de valor e estruturou sua capacidade de uso de tecnologias e plataformas habilitadoras por meio da entrega de 154 soluções. Além disso, se posicionou como referência no tema Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) ao figurar na primeira página do *Google* em quatro termos referentes ao tema.

A atuação integrada da Diretoria de Administração e da Diretoria de Operações focou na redução de custos sem comprometer a qualidade dos serviços por meio da:

- i. renegociação de preços dos contratos de prestação de serviços terceirizados, buscando inovações, modernizações e reduções de mão de obra dedicada;
- ii. melhoria da eficiência da ocupação predial com a implementação de projetos de compartilhamento de espaços físicos com a Dataprev;
- iii. redução de despesas com locação na Regional Florianópolis e em alguns escritórios; e
- iv. disponibilização para venda de imóveis sem finalidade estratégica.

2.4 Dimensão Pessoas, Sustentabilidade e Responsabilidade Social

O Serpro alcançou resultados positivos no desenvolvimento de competências técnicas, de gestão e de liderança dos empregados.

Nesse sentido, foram realizadas capacitações em temas relevantes como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Transformação Digital e Novas Tecnologias, bem como a capacitação em temas decorrentes das pesquisas de liderança, de gestão empresarial e de tecnologia. A meta (70%) foi superada, alcançando 91% dos

empregados pertencentes ao público-alvo. Além das principais ações de educação corporativa destacadas, o Serpro foi responsável pela capacitação de 2.913 cidadãos em 53 cursos disponibilizados na Escola Conecta.

No que se refere ao perfil profissional, o Serpro encerrou o exercício de 2019 com 9.030 empregados (9.254 em 2018), a maioria ocupando o cargo de Analista, com nível superior completo. Dos 6.808 empregados integrantes do quadro interno, cerca de 81% estavam lotados nas áreas voltadas à atividade-fim da empresa e 19% em atividades-meio.

Em 2019 o Serpro investiu no aperfeiçoamento dos seus processos internos por meio da transformação digital, em especial aqueles relacionados à gestão de pessoas, resultando em maior eficiência e economia, destacando-se:

- i. transformação da assinatura da Folha de Ponto para assinatura digital, com menos 8.000 impressões/mês;
- ii. disponibilização do aplicativo do Plano de Saúde (PAS/Serpro), facilitando o acesso à carteirinha, a rede de atendimento, aos formulários e às notícias;
- iii. Carteira de Trabalho e Previdência Social Digital (CTPS), eliminação da CTPS física dos processos internos;
- iv. notificação digital de férias, menos 1.000 impressões/mês;
- v. notificação do cronograma da folha de pagamento de forma automática;
- vi. atendimentos via sistema GOVI (*Intra e Internet*), mais de 16.000 atendimentos com satisfação 98%;
- vii. implantação do Sistema para Saúde Ocupacional com prontuários eletrônicos, periódicos e outras funcionalidades;
- viii. preparação para saída do SIGEPE objetivando um cronograma mais flexível da folha de pagamento; e
- ix. disponibilização de aplicativo de mensagens (*whatsapp*) para facilitar a interação.

No que se refere às ações de responsabilidade social, ambiental e de qualidade de vida no trabalho, foram implantadas cinco ações, que impactaram tanto os empregados como a sociedade. São elas:

- i. campanhas de sustentabilidade;

- ii. Projeto Menina de TI;
- iii. ações educacionais de responsabilidade social e equidade;
- iv. programa de preparação para o amanhã; e
- v. turmas de multiplicadores do projeto “construindo o futuro em TI”.

Destaca-se, ainda, que diversas dessas ações foram realizadas de forma aderente aos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas⁸.

⁸ Os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) foram adotados em 2015, a partir da reunião de chefes de Estado e de Governo na sede da Organização das Nações Unidas, em Nova York. Foi uma decisão histórica dos países-membros da ONU para unir forças em prol de uma Agenda Mundial de Desenvolvimento Sustentável, que deve ser cumprida até o ano de 2030.

3. Inovação

Líder no mercado de TI para o setor público, o Serpro reafirmou seus compromissos de contribuir para a transformação digital da sociedade, reduzir a burocracia por meio da aproximação entre o governo e sociedade e diminuir as fronteiras entre as várias instituições públicas, de forma segura, confiável, inovadora, ágil e eficiente.

Em 2019, o Serpro se reestruturou para participar ativamente da missão de “transformação do governo pelo digital, promovendo a efetividade das políticas e a qualidade dos serviços”, por meio da criação um ambiente ágil, com uma estrutura de negócio, desenvolvimento e arquiteturas de produção totalmente dedicados e buscando celeridade nas entregas ao Governo e à Sociedade.

Dentre os serviços digitais desenvolvidos pelo Serpro, destaca-se o lançamento do login único para acesso aos serviços públicos pelo Portal gov.br, que tem por objetivo centralizar 100% dos serviços públicos federais em um único ambiente *on-line*.

O portal disponibiliza mais de 3 mil serviços e, simultaneamente à migração de vários outros serviços para a plataforma, o governo federal e parceiros buscam também novas ideias e ferramentas para aprimorar o portal para o cidadão brasileiro. O governo pretende economizar cerca de R\$ 7 bilhões por ano com o processo de transformação digital dos serviços públicos. Dentre as principais entregas realizadas, destacam-se:

- i. expansão da infraestrutura para atender a mais de 53,7 milhões de cidadãos, 500 serviços digitais e 240 soluções;
- ii. qualificação de contas a partir de validação de canais de telefone e e-mail do cidadão;
- iii. integração com sistemas do INSS, Denatran, FIES, DATASUS, Banco do Brasil, Sinesp Cidadão, dentre outros; e
- iv. migração dos portais institucionais dos ministérios, incluindo a Controladoria-Geral da União, da Casa Civil, da Secretaria-Geral, da Secretaria de Governo, da Gabinete de Segurança Institucional, da Advocacia-Geral da União, do Banco Central do Brasil e do Planalto.

Sem perder de vista esses compromissos, o Serpro também aumentou seus investimentos em Inovação Tecnológica e em Pesquisa e Desenvolvimento voltados à modernização e à transformação do Estado. Foram investidos mais de R\$ 10 milhões em inovação, provendo maior capacidade para o desenvolvimento de soluções para o melhor atendimento aos cidadãos e à administração pública.

O Serpro consolidou-se como o principal prestador de serviços em TI para o Governo e como importante *player* de mercado, a partir das entregas de soluções de alto valor agregado para mais de 6 mil clientes de diversos segmentos de mercado.

As soluções desenvolvidas pelo Serpro são segmentadas e estruturadas por público – empresas, governo e cidadão – e por linhas de negócio, conforme descrito a seguir.

3.1 Soluções por público

Alinhada à missão e ao compromisso de desenvolver soluções digitais para melhorar a gestão do Estado e a vida dos cidadãos, bem como manter sua sustentabilidade econômico-financeira, a empresa foca em ações para atender a múltiplos setores do governo e da sociedade e, ao mesmo tempo, ampliar sua atuação no mercado, atendendo a três públicos: empresas, governo e cidadão.

3.1.1 Para o Governo

Há mais de meio século o Serpro provê serviços e sistemas para modernizar a administração pública. São sistemas estratégicos que suportam ações estruturantes do Governo e que são reconhecidos pela sociedade. Segurança e confiabilidade são características das tecnologias que levam a marca Serpro como Certificação Digital, Infovia, Margem Consignável, Radar, SNE e tantas outras.

3.1.2 Para empresas

O Serpro também desenvolve serviços de excelência para o mercado privado como NeoID, Datavalid, Certificação Digital e outros.

3.1.3 Para o cidadão

Para o cidadão são desenvolvidas soluções que facilitam o seu cotidiano, como a Carteira Nacional de Trânsito, NeoID, ProID, Certificação Digital e outras.

3.2 Linhas de negócio

A seguir são apresentadas as principais realizações de 2019, por linha de negócio, para atender cada um desses públicos.

3.2.1 Serviços sob Medida

Essa linha se caracteriza pelo atendimento personalizado às necessidades do cliente com a criação de soluções específicas e exclusivas que envolvem desenvolvimento de soluções de *software*, provimento de infraestrutura e produção continuada.

Com profissionais altamente qualificados distribuídos em equipes heterogêneas, com visão e atuação sistêmica e estreita colaboração com os clientes, o Serpro é responsável pela disponibilização de soluções robustas, consistentes e integradas, com garantia de segurança, continuidade e interoperabilidade entre as diversas aplicações de Governo.

O provimento de soluções em áreas tão importantes quanto arrecadação, comércio e gestão financeira confere ao Serpro *expertise* para prover consultoria altamente técnica e especializada. A seguir são apresentadas as principais soluções implementadas em 2019, por cliente, nesse segmento.

Ministério da Economia (ME)

O Ministério da Economia é responsável pela formulação e execução da política econômica nacional da administração financeira da União.

Quadro 2 - Principais soluções implementadas em 2019 (ME)

SOLUÇÃO DIGITAL	IMPLEMENTAÇÃO
SIGEPE – LEGIS - Sistema de Gestão de Pessoas - Legislação de Pessoal	Disponibilização de novo módulo do SIGEPE que possibilita aos servidores públicos federais e sociedade em geral realizar pesquisas de legislação com agilidade e flexibilidade. O SIGEPE Legis constitui-se como um repositório que permite também a seleção de resultados da pesquisa para posterior visualização.
Sistema de Gestão de Pessoas - Carteira Funcional	Disponibilização de funcionalidade no SIGEPE Mobile que poderá ser utilizada por 700 mil usuários, reduzindo custos com a impressão de crachás para servidores públicos.
SIAPE WEB - Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos	Projeto de modernização do SIAPE que visa disponibilizar 80% das transações mais acessadas do sistema em ambiente web, tornando a navegação mais amigável aos usuários, e com possibilidade de futuros acessos por dispositivos móveis.
SIAPE Saúde – Perícia por Videoconferência	Disponibilização da Junta Oficial em Saúde por Videoconferência a todas as 160 Unidades SIASS, que permite a desburocratização no atendimento a servidores que precisam de avaliação pericial por junta mas se encontram em locais onde não é possível contar com a presença de 3 peritos. Com a presença de pelo menos 1 perito junto ao periciando, o atendimento pode ser realizado.
SISCOAF - Sistema de Informações do COAF – Módulo Supervisores e Controle de Perfil e Acesso	O módulo Supervisores permite que órgãos reguladores dos segmentos obrigados a informar as operações suspeitas ao COAF, como o BACEN, SUSEP, CVM, possam utilizar o sistema para supervisionar as pessoas obrigadas (*), assim como as informações por elas enviadas. (*) pessoas obrigadas são aquelas para as quais a Lei nº 9.613/98 impõe obrigações de prevenção e combate ao crime de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo.

SOLUÇÃO DIGITAL	IMPLEMENTAÇÃO
e-DBV - Declaração Eletrônica de Bens do Viajante - Melhorias na Análise de Risco	<p>A Declaração Eletrônica de Bens do Viajante (e-DBV) é o documento eletrônico que o passageiro dispõe para cumprir suas obrigações com o mínimo de intervenção por parte da Aduana, seja na saída ou na entrada no País, tendo como valor ao negócio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Melhorias na análise de Risco dos Viajantes com a utilização de parametrização mais eficiente; Melhor classificação de informações antecipadas de passageiros de arquivos API/Multi-leg.
e-Processo - Consultar Processos Digitais	Disponibilização de novas versões da consulta processo, de funcionalidade de solicitação de juntada de documentos e evoluções para a ampliação de uso do Dossiê Digital de Atendimento a distância, que integra o projeto Novos Paradigmas no Atendimento da Receita Federal do Brasil.
REDESIM - Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e negócios - Dispensa de Licenciamento	Implantação do módulo de Dispensa de Licenciamento, que proporciona transparência ao cidadão e aos órgãos de fiscalização quanto às condições do estabelecimento onde são exercidas atividades dispensadas de obtenção de licenças de Vigilância Sanitária e Bombeiros, além da disponibilização de consultas que possibilitam verificar se o nome do usuário consta como responsável, sócio ou contador de empresa.
REDESIM - Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e negócios - Deferimentos na Matriz e Entrada de SP	<p>Implantação do módulo Deferimento de Filiais na Matriz:</p> <p>1 - Deferimento de solicitações centralizados na Junta Comercial da Matriz. A partir desta implantação, os empreendedores não precisam se deslocar para Juntas Comerciais de outros Estados quando precisam realizar algum ato cadastral relacionado às suas filiais. Tudo se resolve na Junta Comercial do Estado onde está localizada a Matriz (Sede) da Empresa. Essa implementação reduz os gastos por parte dos empreendedores, e otimiza os atos que envolvem mais de uma Junta Comercial.</p> <p>2 - Entrada do novo Integrador Estadual do Estado de SP. Foram disponibilizadas adequações para o novo Integrador Estadual de SP.</p>
REDESIM - Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e negócios - Módulo Licenciamento	Disponibilização de módulo no REDESIM que permite a padronização das nomenclaturas utilizadas em licenças e alvarás, facilitando o entendimento pelos cidadãos, a centralização de informações de licenças, inscrições tributárias e alvarás num integrador nacional e a constituição de uma Base Nacional de Empresas com informações de viabilidade, registro e licenciamento, adequando-se à Lei da REDESIM (Lei nº 11.598/2007).
REDESIM - Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e negócios - Consulta a BNE	<p>Implantação da Consulta à Base Nacional de Empresas - BNE, através do Portal de Cadastros na Internet. A partir dessa implantação o Portal de Cadastros estará disponível também para usuários externos à Receita Federal, devidamente habilitados, e será o meio de acesso às novas consultas CNPJ e Simples Nacional, tanto na intranet como internet. Esta é a primeira iniciativa de consolidação da Base Nacional de Empresas, que tem por objetivo estender o acesso das informações do CNPJ com informações complementares ao registro, tais como viabilidade e licenciamento, tendo como valor agregado ao negócio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Disponibilização do Portal de Cadastros para usuários externos à Receita Federal;

SOLUÇÃO DIGITAL	IMPLEMENTAÇÃO
	<ul style="list-style-type: none"> • Acesso à BNE aos demais parceiros da Redesim: DREI, SEBRAE, Juntas Comerciais e outros; • Ampliação do acesso às consultas CNPJ; e • Disponibilidade de acesso à solução na Internet.
e-Social - Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas	Implantação de melhorias no e-Social, tornando seu uso e o envio de informações pelo sistema mais simples para os empregadores domésticos e para as empresas.
SPUnet - Sistema de Gestão Integrada dos Imóveis Públicos Federais	Integração do Siafi Web com o novo sistema de patrimônio da União, que unificará em um banco de dados geoespacial as bases cadastrais dos imóveis públicos pertencentes ou utilizados pela União.
CAUC - Serviço Auxiliar de Informações para Transferências Voluntárias - Extrato Seguro	Adoção da solução VIO para emissão de QRCode nos extratos gerados pelo CAUC, garantindo autenticidade, confiabilidade e integridade do documento ao qual está vinculado, seja este físico ou digital.
SICONFI - Sistema de Informações Fiscais do Setor Público - Módulo de Projeções do Programa de Ajustes Fiscais - PAF	Disponibilização de solução que permite projetar a evolução das finanças públicas estaduais de forma a avaliar a capacidade desses entes de honrar os compromissos assumidos contratualmente, tendo a União como fiadora de seus empréstimos.
PagTeseuro	Implantação da primeira release da solução que visa simplificar a vida do cidadão, ampliando os meios de pagamento da GRU e reduzindo o prazo de compensação de seus pagamentos na Conta Única da União.
SID - Sistema Integrado da Dívida - Evoluções	Implantação de módulo que permite realizar a execução orçamentária e financeira da dívida interna da União e o controle de saldo dos contratos do RRF (Regime de Recuperação Fiscal).
SIADS - Sistema Integrado de Gestão Patrimonial	Implantação do módulo Intangíveis, permitindo a gestão patrimonial de bens de intangíveis pela administração pública.
Reuse.Gov	Adequação do Reuse ao Decreto nº 9.764/2019, que dispõe sobre o recebimento de doações de bens móveis e de serviços de pessoas físicas ou jurídicas de direito privado pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.
TimeLine de Operações de Crédito	Disponibilização de solução que permite ao ente federativo o acompanhamento dos processos de Pedido de Verificação de Limites para contratação de empréstimos que têm a Secretaria do Tesouro Nacional como avalista, possibilitando maior transparência para a sociedade e atenuando a STN das pressões políticas para aprovação de crédito dos Estados e Municípios.

Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN)

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

Quadro 3 - Principais soluções implementadas em 2019 (PGFN)

SOLUÇÃO DIGITAL	IMPLEMENTAÇÃO
SIDA - Sistema Integrado da Dívida Ativa da União	Implantação de versão do sistema com interface mais amigável e que possibilita a consulta unificada dos débitos tributários inscritos na Dívida Ativa da União e a visão unificada das dívidas previdenciárias e não previdenciárias.

Ministério da Infraestrutura (MI)

Ministério responsável pela promoção de ações nas áreas de urbanização e de saneamento básico e ambiental.

Quadro 4 - Principais soluções implementadas em 2019 (MI)

SERVIÇO	IMPLEMENTAÇÃO
Aviso de Recall	Disponibilização de solução que reduz o custo de notificações de recall e melhoram a assertividade dessas notificações, contribuindo para a segurança nas rodovias brasileiras, um melhor planejamento da logística de peças automotivas, preservando os dados do proprietário do veículo.
CDT - Carteira Digital de Trânsito	Implantação de melhorias no aplicativo de Carteira Digital de Trânsito, inclusive com biometria digital, possibilitando maior praticidade e segurança aos condutores de veículos ao portar os documentos de habilitação e do veículo em dispositivos móveis.
PIV - Placa de Identificação Veicular	Implantação de novas regras de convivência entre os modelos de placas de veículos, dispensando os cidadãos que transferirem seus veículos de um estado que já aderiu à Placa de Identificação Veicular para outro que ainda não adotou o novo modelo. Durante o ano de 2019, 10 estados aderiram a nova placa veicular.
Renach-Web - Registro Nacional de Carteira de Habilitação - Validação Facial	Implantação da validação facial no processo de emissão de Carteira Nacional de Habilitação, aumentando a segurança e minimizando os casos de fraude.

Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP)

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.

Quadro 5 - Principais soluções implementadas em 2019 (MJSP)

SOLUÇÃO DIGITAL	IMPLEMENTAÇÃO
REDE SINESP - Plataforma de rede social corporativa voltada para a Segurança Pública	Modernização da arquitetura, da interface e das funcionalidades do REDE SINESP, possibilitando sua utilização por cerca de 100 mil agentes de Segurança Pública, em todo o território nacional.
SINESP Integração - Sistema Nacional de Informações de Segurança Pública, Prisionais e sobre Drogas	Alcance de cobertura completa no país, permitindo o encaminhamento de Boletins de Ocorrência para a base nacional do SINESP.

SOLUÇÃO DIGITAL	IMPLEMENTAÇÃO
SINESP Segurança - Sistema Nacional de Informações de Segurança Pública, Prisionais e sobre Drogas	Evolução do pré-cadastro de usuário e integrações com o sistema SINESP/EAD e GOV.BR, possibilitando ampliar a base de usuários do SINESP e, futuramente, a emissão de carteiras funcionais para os agentes de Segurança Pública.

3.2.2 Serviços de Informação

Essa linha de negócio atende ao mercado público e à sociedade e abriga os serviços relacionados com a aquisição, tratamento, armazenamento, análise, disponibilização e comunicação de informações de governo, derivadas das bases de dados hospedadas no Serpro. O quadro abaixo relaciona os serviços de maior destaque em 2019, em termos de faturamento e relevância.

Quadro 6 - Principais serviços de informação de 2019

SERVIÇO	IMPLEMENTAÇÃO
Denatran Consulta Online	Serviço de integração entre sistemas, que possibilita o acesso às informações oficiais dos sistemas de trânsito do Denatran, sobre veículos (Renavam), condutores (Renach) e infrações (Renainf).
Emplaca - Sistema Nacional de Emplacamento	Solução integrada ao Sistema de Registro Nacional de Veículos Automotores - RENAAM para controlar a fabricação de placas semiacabadas (<i>blanks</i>) padrão Mercosul, sua distribuição para os estampadores e associação de placas a veículos. Esse serviço é ofertado mediante autorização dos Departamentos Estaduais de Trânsito - DETRANS.
Infoconv	Solução que fornece informações das bases da Receita Federal do Brasil (RFB) de forma ampla, segura, rápida e direta, utilizando tecnologia de web services e apoiado por um sistema de gestão de autorização e consumo.
Emissão de CNH	Serviço disponibilizado por meio de WebServices (WS) para a produção de Carteiras Nacionais de Habilitação - CNH, permitindo às instituições solicitar autorização para emissão de CNH, obter o código de segurança impresso no documento, enviar dados da CNH impressa e incluir a numeração do formulário físico.
Datavalid	Solução de análise de informações de cadastro, identidade e biometria facial que permite a automatização do processo de validação, garantindo autenticidade dessas informações em tempo real.
Consulta CPF	A Consulta CPF possibilita a integração segura de aplicativos com o Cadastro de Pessoas Físicas para consulta das informações públicas deste cadastro.
Painel Toxicológico	Painel que apresenta informação de laudos toxicológicos de condutores no RENACH - Registro Nacional de Condutores Habilitados.

3.2.3 Serviços em Nuvem

A linha de negócio Serviços em Nuvem tem como principal característica serviços com modelo de negócio repetível - capaz de oferecer o mesmo serviço a todos os clientes, com nenhuma ou pouca customização - e escalável - capaz de crescer para atender

grandes quantidades de clientes.

Assim, tem uma grande presença de serviços voltados para a disponibilização de infraestrutura, plataforma ou *software* em servidores na *internet*. Esse modelo de disponibilização permite que o cliente consuma recursos computacionais de qualquer local sem a necessidade de manter grandes estruturas de TI, permitindo que o mesmo se volte a seu negócio principal. Essa linha de negócio está dividida em cinco grupos, conforme demonstrado a seguir.

Quadro 7 - Principais serviços em nuvem de 2019

GRUPO	DESCRIÇÃO
Comunicação	Contém serviços que apoiam o negócio, facilitando a interação de pessoas, o compartilhamento de ideias, resolução de problemas e colaboração.
Gestão	Apresenta serviços que resolvem as necessidades de processos de negócio como, por exemplo, infrações de trânsito e almoxarifado. São os serviços desse grupo: Gestão de Margem Consignável, SNE, Radar, ProID e Plataforma Cbio.
Hospedagem	Também faz parte da linha de negócios Serviços sob Medida e complementa com a Nuvem Serpro, que permite ao cliente gerenciar todo o seu centro de dados virtual, podendo alocar e liberar recursos de acordo com a sua necessidade.
Rede	Refere-se a serviços de conexão.
Segurança	Considerado como valor fundamental para o Serpro e com presença em todos os serviços oferecidos para seus clientes. São os serviços na linha Serviços em Nuvem: Certificação Digital e Vio.

Já o quadro abaixo relaciona os serviços de maior destaque em 2019, em termos de faturamento e relevância.

Quadro 8 - Principais serviços de 2019 - faturamento e relevância

SERVIÇO	IMPLEMENTAÇÃO
Gestão de Margem Consignável	Serviço que contribui para uma gestão segura da margem consignável, apoiando a oferta de melhores condições de crédito para servidores dos estados e municípios, nas esferas do executivo, legislativo e judiciário. O Serpro provê este serviço em sistema próprio, integrado aos sistemas de folha de pagamento dos órgãos contratantes, proporcionando segurança e confiabilidade aos entes participantes, servidores, consignatárias e consignantes.
Emissão de Certificado Digital	Serviços que versam sobre Certificação Digital, apresentando todos os modelos de negócios que o Serpro presta aos seus clientes, sendo cidadãos, empresas e órgãos públicos.
Radar - Sistema de Gestão de Multas	Solução integrada e informatizada para gerenciamento de infrações de trânsito. Evoluções como a criação de novos tipos de relatórios, parâmetros de consultas, integração com outros sistemas agregam valor ao usuário do sistema.
Infovia	A Infovia Brasil é um serviço de conexão de órgãos e entidades públicas

SERVIÇO	IMPLEMENTAÇÃO
	nas esferas federal e estadual através de uma infraestrutura de fibras ópticas. Planejada para interconectar os clientes com farta largura de banda, segurança e ausência de custos relacionados a aluguel de meios de conexão e operadoras locais de telecomunicação.
Serpro Cloud	Plataforma tecnológica IaaS (Infraestrutura como Serviço) para governo, que permite acesso por demanda e independente da localização a um conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis e de alta performance. Esse centro tecnológico opera com múltiplos fornecedores de serviços em nuvem, tornando acessível em um só lugar o que cada um oferece de melhor.
SNE - Sistema de Notificação Eletrônica	Solução Web e Mobile, disponibilizada pelo DENATRAN aos órgãos atuadores integrados ao Sistema Nacional de Trânsito, que permite o envio de notificações e comunicados em formato digital, mediante adesão prévia relativa a infrações de trânsito registradas no RENAINF. Tem por objetivo prover solução centralizada, integrada e informatizada para a gestão das notificações eletrônicas relacionadas às infrações de trânsito.
SerproMail	Solução de mensagens e colaboração de código aberto que inclui sistema de email completo, catálogo de endereços, calendário, compartilhamento de arquivos e tarefas e pode ser acessado a partir de interface Web, Microsoft Outlook, Mozilla Thunderbird e outros clientes de email baseados em padrões e dispositivos móveis. O SerproMail, por fazer uso de serviços de computação em nuvem, é dotado de arquitetura tecnológica robusta para suportar o crescimento da demanda e se adaptar às mudanças de negócio com rapidez e custos adequados, com toda sua infraestrutura instalada em solo brasileiro nos Centros de Dados do SERPRO e submetida à legislação do país, seguindo políticas rígidas de segurança. Isso assegura a auditabilidade, a veracidade, a confiabilidade e confidencialidade das informações trafegadas e armazenadas.
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.

4. Investimentos em infraestrutura

A gestão da infraestrutura, obras e serviços de engenharia tem por objetivo principal o provimento e manutenção da infraestrutura de instalações dos centros de dados, garantindo a confiabilidade e altíssima disponibilidade dos serviços prestados. Também atua com o objetivo de padronizar e melhorar os ambientes de trabalho e instalações prediais, primando pela segurança e bem-estar dos empregados.

O Serpro investiu aproximadamente R\$ 118,7 milhões em novas tecnologias, infraestrutura do ambiente operacional de TI e infraestrutura de logística, incluído o provimento e manutenção da infraestrutura de instalações dos centros de dados.

Desse total, R\$ 114,5 milhões em ambiente operacional de TI, distribuídos entre:

- i. Plataforma Alta (ambiente de *mainframes*), em valor aproximado de R\$ 31,8 milhões;
- ii. Plataforma Baixa, concentrados no provimento às plataformas de nuvem e *big-data*, no valor de R\$ 15,7 milhões;
- iii. Armazenamento, em valores aproximados de R\$ 37,6 milhões;
- iv. Infraestrutura de Rede, distribuídos entre o *backbone* nacional, a Infovia Brasília e Redes Metropolitanas em algumas capitais, no valor de R\$ 5,8 milhões;
- v. Soluções corporativas internas, no valor de R\$ 7,2 milhões; e
- vi. Segurança da Informação, no valor de R\$ 16,4 milhões.

Em infraestrutura de logística foram investidos cerca de R\$ 4,2 milhões.

4.1 Segurança da Informação

Os investimentos em segurança da informação priorizaram a adoção de medidas de proteção mais efetivas para grandes volumes de dados, 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.

Em 2019 foi criada uma área dedicada ao tema Segurança, integrando os assuntos infraestrutura, governança de segurança da informação e produção de segurança da informação. Essa visão integrada possibilitou tanto a criação do Centro de Operações de Segurança (SOC), com o objetivo de monitorar os ataques direcionados aos sistemas estruturantes do Governo, como a atuação, de forma colegiada, para alinhar

a empresa com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

4.2 Transformação digital

Em 2019 foi criado o Escritório de Governança de Dados com os objetivos de viabilizar a transformação digital do Serpro a partir dos dados, definir e adotar padrões, modelos, políticas, formação de cultura e boas práticas sobre o uso dos dados transacionais e analíticos, além de complementar outras ações voltadas à modernização da exploração de dados na empresa, como o novo *GovData*, a criação do CoE (Centro de Excelência) de *Analytics* e Inteligência Artificial (IA), assim como as ações educacionais da Jornada de IA.

A criação desse escritório dialoga diretamente com os princípios preconizados pela LGPD e pela Lei das Estatais no que se refere à adoção das melhores práticas de governança, segurança da informação, gestão de riscos e conformidade.

5. Governança Corporativa

A estrutura de governança e gestão do Serpro é formada pela Assembleia Geral, pelos Conselhos de Administração e Fiscal, pela Diretoria Executiva, pelos Comitês Estatutários e pelas áreas de Auditoria Interna, Ouvidoria, Corregedoria e Comissão de Ética.

O Conselho de Administração é responsável pela administração superior do Serpro e a Diretoria Executiva pelo exercício das atribuições decisórias concernentes às finalidades da empresa, cabendo, ainda, ao Conselho Fiscal fiscalizar os atos dos administradores e verificar o cumprimento de seus deveres legais e estatutários.

A Auditoria Interna e os Comitês de Auditoria e de Elegibilidade são responsáveis por assessorar o Conselho de Administração, enquanto a Ouvidoria, a Corregedoria e a Comissão de Ética desempenham suas funções de modo a garantir a Integridade e o *Compliance* da atuação empresarial.

Uma das finalidades do Serpro, prevista em seu Estatuto Social, é “contribuir para o êxito da gestão e da governança do Estado, em benefício da sociedade”. Para isso, a atuação dos seus administradores está comprometida com a adoção de um conjunto de medidas aderentes às determinações legais sobre governança das empresas estatais, às diretrizes governamentais e às melhores práticas de mercado.

Nesse sentido, no âmbito da revisão de sua estratégia empresarial, o Serpro reorganizou a sua estrutura organizacional, assim como implementou novos mecanismos e instrumentos de governança corporativa para informar, dirigir, administrar, direcionar, disciplinar, monitorar, supervisionar e avaliar as suas práticas de gestão, de forma a viabilizar a estratégia empresarial e o alcance dos objetivos organizacionais.

O sistema de governança corporativa do Serpro está alinhado com as melhores práticas de mercado, segundo os padrões do IBGC, resguardadas suas características intrínsecas de empresa pública.

Principais realizações em 2019

Dentre as principais realizações no exercício destacaram-se a:

- i. ampliação da cobertura da gestão de riscos operacionais;
- ii. criação dos Comitês Táticos de Gestão de Riscos e Controles Internos, responsáveis por atuar como principal meio de conexão entre a gestão estratégica e a gestão operacional;

- iii. revisão da Metodologia de Gestão de Riscos e Controles Internos, com a inclusão de um capítulo específico para Gestão de Riscos Estratégicos; e
- iv. elaboração da Sistemática do Gerenciamento dos Riscos à Integridade, que visa garantir o alcance dos objetivos estratégicos de forma correta e transparente ao mitigar riscos de fraudes, corrupção ou conduta antiética nos negócios.

Ainda, com o propósito de se manter aderente aos princípios da integridade e da ética, o Serpro renovou em 2019 o compromisso com o Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, uma iniciativa do Instituto Ethos em parceria com a Controladoria-Geral da União (CGU). O Pacto visa unir empresas com o objetivo de promover um mercado mais íntegro e ético, assim como erradicar o suborno e a corrupção. A adesão ao Pacto é um dos pré-requisitos para obtenção do Selo de Empresa Pró-Ética, que o Serpro pretende alcançar em 2020.

Conformidade legal

A eficiência e a conformidade legal no Serpro estão associados à efetiva atuação das três linhas de defesa da empresa, onde cada linha contribuiu no desenvolvimento dos temas afetos a sua área, atuando de forma a garantir que a empresa atingisse seus objetivos.

Além dos alertas de conformidade que visam informar e orientar as áreas quanto à observância de marcos regulatórios (leis, decretos, portarias, resoluções, instruções normativas, etc), também são realizadas avaliações de conformidade que objetivam aferir o cumprimento de normas aplicáveis ao Serpro, sejam elas externas ou internas, obedecendo ao Plano Anual de Conformidade.

Em 2019 o Serpro dedicou atenção especial à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Foi realizada avaliação de conformidade preditiva (antecipação à legislação não vigente), a fim de identificar o grau de aderência do Serpro à LGPD, bem como as lacunas existentes e que precisam ser tratadas para adequação dos processos organizacionais até a produção de efeitos da legislação em análise. Tendo por base esse diagnóstico, a empresa vem adotando ações que visam garantir aderência à LGPD, transformando o Serpro em uma referência no assunto. É previsto investimento de ordem de R\$ 3 milhões até a conclusão do projeto, que conta com a participação direta de 35 técnicos, e indireta de mais de 200 empregados.

6. Governança de Tecnologia da Informação

A Governança de TI, sistema pelo qual o uso atual e futuro da TI é dirigido e controlado, orienta a execução das ações e projetos de TI da empresa, apresentando estratégias e planos de ação que visam direcionar esforços e recursos para o atingimento dos objetivos de TI.

Nesse sentido, o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI), norteado pelo Planejamento Estratégico, visa assegurar que o direcionamento e a estratégia de Tecnologia da Informação estejam fortemente vinculados às metas, aos objetivos de negócio e à estratégia do Serpro. Por sua vez, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) demonstra como a empresa prioriza seus investimentos e iniciativas de TI. Constitui-se, ainda, como instrumento de diagnóstico e planejamento para auxiliar na gestão dos recursos e processos de TI, que visam atender às necessidades tecnológicas e de informação.

Em 2019 foi revista a metodologia de elaboração do PETI e do PDTI aplicando-se técnicas de *design thinking* e *User Experience* (UX). A identificação de cenários e tendências, além de ser um ponto de partida para os planos elaborados em 2019, é recomendada pelo *framework* do *International Integrated Reporting Council* (IIRC). Por isso, o Serpro envidou esforços para estar aderente, no PETI 2020-2024, a estas diretrizes, uma vez que esta abordagem ainda não estava presente no PETI 2016-2019.

Destaca-se, ainda, que o Serpro é responsável por dar sustentação ao Governo na implementação das políticas públicas atuando como ator ativo na viabilização do governo digital. Nesse sentido, tem atuado com sua *expertise* em ser empresa especializada em consultoria e uma facilitadora para adoção de nuvem governamental e de outros serviços de infraestrutura de TI.

7. Reconhecimento da empresa

O empenho do Serpro em aprimorar suas práticas de governança e gestão vem sendo reconhecido tanto pelo mercado como pelos órgãos de supervisão e de controle e fiscalização.

Em 2019, além de se manter no nível 1, o Serpro alcançou nota máxima (10) no 4º Ciclo de Avaliação do Indicador de Governança da SEST (IG-SEST) e, também, foi premiado em anuários de referência no mercado:

Em agosto de 2019, a empresa recebeu o prêmio de melhor empresa no setor da Indústria Digital durante o evento "Melhores e Maiores 2019 da Revista Exame". O evento apresenta o *ranking* das 500 maiores empresas do país e premia aquelas que mais se destacaram em 20 setores da economia brasileira.

Em setembro de 2019, o Serpro foi eleito a melhor empresa brasileira na categoria Serviços Públicos. O reconhecimento aconteceu durante a premiação "Melhores da Dinheiro 2019", evento promovido pela Revista IstoÉ Dinheiro que apresenta o *ranking* das 1000 maiores empresas do país, selecionando aquelas que mais se destacaram em 26 categorias.

Em setembro de 2019, em cerimônia realizada pela Fórum Editorial, o Serpro foi reconhecido como uma das 100 maiores empresas que atuam no mercado brasileiro de telecomunicações, alcançando o 36º lugar por sua atuação em serviços de rede, como infovia, acesso à internet e administração de rede local.

O Serpro também foi qualificado com os selos Pró-Equidade de Gênero - 5ª Edição e Empresa Amiga da Família (Seaf). O primeiro selo foi concedido como reconhecimento do trabalho ativo para reduzir os efeitos das discriminações por gênero e raça e, o segundo, devido às ações de promoção do equilíbrio entre o trabalho e o ambiente familiar, destacando-se a concessão das licenças maternidade e paternidade estendidas; a licença-adotante com os mesmos direitos da licença maternidade; o auxílio-creche; o auxílio-filho com deficiência; o horário de trabalho flexível; e a utilização de banco de horas.

