

Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa

2020/2021



SUMÁRIO

Deliberação do Conselho de Administração do Serpro.....	4
Identificação Geral.....	5
Administradores do Serpro.....	6
Mensagem do Presidente do Conselho de Administração.....	7
1. Interesse público subjacente às atividades empresariais.....	11
2. Políticas Públicas.....	14
2.1 Recursos para custeio de ações em apoio às Políticas Públicas.....	19
2.2 Impactos econômico-financeiros da operacionalização das Políticas Públicas.....	22
2.3 Soluções que contribuem para a execução das Políticas Públicas.....	23
3. Governança Corporativa.....	40
3.1 Estrutura e Arquitetura de Governança e Gestão.....	41
3.2 Políticas e práticas de Governança Corporativa.....	44
3.3. Estrutura de gestão de riscos e controles internos.....	48
3.4 Fatores de risco.....	53
3.5 Dados econômico-financeiros e comentários sobre o desempenho.....	56
3.6 Análise de atendimento das metas e resultados na execução do Plano de Negócios e da Estratégia de Longo Prazo.....	63
3.6.1 Estratégia Empresarial.....	63
3.6.2 Análise de Desempenho da Estratégia.....	70
3.7. Remuneração.....	74
3.7.1 Composição e remuneração dos Administradores, dos membros do Conselho Fiscal e do Comitê de Auditoria.....	74
3.7.2 Composição e remuneração dos empregados.....	81
3.8 Governança do Plano de Benefício de Assistência à Saúde.....	83
4. Comentários dos administradores e perspectivas para 2021.....	85



A Carta Anual de Políticas Públicas e de Governança Corporativa do Serpro, subscrita pelo Conselho de Administração, destina-se à sociedade e reúne as principais informações relativas às práticas de políticas públicas e de governança corporativa adotadas pela empresa, conforme deliberação a seguir:

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

Deliberação do Conselho de Administração do Serpro

O Conselho de Administração do Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro), considerando as disposições da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, artigo 8º, incisos I, III e VIII; e a regulamentação dada pelo Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016, artigo 13, incisos I, III e VIII;

DELIBERA:

Subscrever a Carta Anual de Políticas Públicas e de Governança Corporativa do Serpro – 2020/2021, em observância aos requisitos de transparência, reafirmando o compromisso da empresa com a consecução dos objetivos de políticas públicas, a contínua melhoria da governança corporativa, bem como o alinhamento às melhores práticas do mercado, de forma a atender:

- i. ao interesse coletivo que justificou a sua criação;
- ii. à divulgação de informações relevantes, em especial aquelas voltadas às atividades desenvolvidas, à estrutura de controles e de gerenciamento de riscos, aos fatores de risco, aos dados econômico-financeiros, às políticas e práticas de governança corporativa, à composição e à remuneração dos membros estatutários; e
- iii. aos princípios e às diretrizes da governança corporativa.

Luis Felipe Salin Monteiro

Presidente do Conselho de Administração

Marco Paulo Reis Tanure

Conselheiro de Administração

Marco Aurelio Sobrosa Friedl

Conselheiro de Administração Representante dos empregados

Cristiano Rocha Heckert

Conselheiro de Administração

Nina Maria Arcela

Conselheira de Administração

João Pedro Viola Ladeira

Conselheiro de Administração Independente

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

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) 99956-2831
Auditores Independentes	Audimec Auditores Independentes S/C E-mail: audimec@audimec.com.br Contato: (81) 3338-3525

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

Administradores do Serpro

Conselho de Administração

Luis Felipe Salin Monteiro	CPF: ***.059.950-**	Presidente do Conselho de Administração
Cristiano Rocha Heckert	CPF: ***.397.376-**	Conselheiro
Marco Paulo Reis Tanure	CPF: ***.821.556-**	Conselheiro
Nina Maria Arcela	CPF: ***.474.787-**	Conselheira
João Pedro Viola Ladeira	CPF: ***.907.036-**	Conselheiro Independente
Marco Aurelio Sobrosa Friedl	CPF: ***.890.500-**	Conselheiro Representante dos empregados

Diretoria Executiva

Gileno Gurjão Barreto	CPF: ***.099.595-**	Diretor-Presidente
André de Cesero	CPF: ***.020.050-**	Dir. de Relacionamento com Clientes
Antonino dos Santos Guerra Neto	CPF: ***.073.447-**	Dir. de Operações
Antônio de Pádua Ferreira Passos	CPF: ***.595.901-**	Dir. de Administração
Ricardo César de Moura Jucá	CPF: ***.989.951-**	Dir. de Desenvolvimento
Wilson Biancardi Coury	CPF: ***.414.127-**	Dir. de Desenvolvimento Humano
Gileno Gurjão Barreto (substituto)	CPF: ***.099.595-**	Dir. Jurídico e de Governança e Gestão

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

Mensagem do Presidente do Conselho de Administração

Superação, tecnologia e reinvenção: essas foram três palavras relevantes no vocabulário do Brasil e do mundo em 2020. A tecnologia, que há muito era uma necessidade, tornou-se uma urgência. Transformar o governo e os serviços deixou de ser apenas um compromisso para ser um dever do Estado, e tudo de forma acelerada e em um novo contexto. O Serpro apresentou resultados importantes para o Governo, a sociedade e ao mercado, mesmo em tempos de crise.

Para o Governo, aceleramos as entregas, garantimos a segurança da informação e a disponibilidade dos serviços críticos e estruturantes do Estado brasileiro. No ano em que a sociedade mudou, o Serpro cumpriu o seu dever. Registrou disponibilidade média de nível de serviço acima dos 99% e encerrou o exercício sem qualquer intercorrência de segurança. Isso demonstra a importância do Serpro, como um dos principais agentes da transformação digital do Estado, consequentemente, o principal prestador de serviços para seus clientes. O Serpro inova, e cria soluções que fazem a diferença para as pessoas, os cidadãos brasileiros, em seu relacionamento com Governo.

A empresa foi capaz de direcionar investimentos em novas tecnologias e infraestrutura para ampliar e aperfeiçoar a sua capacidade de prestação de serviços. Ao todo, foram mais de R\$ 166 milhões investidos nos Centros de Dados, na rede Serpro, em soluções de Inteligência Artificial, segurança da informação e em soluções inovadoras para seus clientes.

Facilitamos o acesso dos cidadãos aos serviços digitais públicos e privados. As soluções do Serpro em biometria foram integradas a uma gama de novos serviços, 100% digitais; tecnologias que evitam fraudes, protegem o crédito e ampliam a segurança do cidadão, Governo e empresas privadas em processos digitais ganharam ainda mais destaque; a integração de todos os sites do Governo federal no Gov.br avançou exponencialmente, tornando-o o maior portal de governo do mundo e alavancando a transformação digital do país.

Mais e mais serviços foram disponibilizados por meio de aplicativos móveis, estratégia implementada nos últimos dois anos que segue a tendência internacional denominada mobile first. Focamos nos cidadãos brasileiros. Transformamos junto com o Denatran, a relação das pessoas com os serviços e documentos do trânsito e fomos reconhecidos por isso, premiados pelo iBest como o “Melhor Serviço de Governo no Brasil”. Os serviços da Receita Federal que antes eram acessíveis apenas por certificado digital, agora estão disponíveis para as pessoas com os níveis de acesso mais seguros do Gov.br, combinando tecnologia biométrica, acesso centralizado aos serviços do governo, e alta disponibilidade para melhor servir a milhões de brasileiros. Iniciamos o desafio de melhorar os serviços aos brasileiros que vivem no campo, com o início dos serviços para o Ministério da Agricultura, um dos nossos novos clientes que orgulhosamente conquistamos.

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

Para o mercado privado, disponibilizamos mais soluções de conexão com o governo, permitindo processos digitais mais seguros e confiáveis com a autenticidade das nossas informações e completamente alinhados à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Inclusive, como pioneiros, lançamos serviços relacionados à gestão do consentimento. Em 2020, firmamos novas parcerias estratégicas para a prestação contínua de serviços escaláveis e mais competitivos, melhorando nosso posicionamento em relação ao mercado. Contribuímos para a redução das despesas do Governo no ano da pandemia, por meio da redução dos nossos preços para o setor público, enquanto mantivemos nossa rentabilidade, pelo crescimento exponencial das nossas receitas com o setor privado.

Nesse exercício, avançamos com ousadia na ampliação da nossa carteira de clientes no mercado privado. Decisão estratégica que muito contribui na redução da dependência da empresa em sua relação com os clientes vinculados ao OGU, melhorando significativamente a sustentabilidade econômico-financeira do Serpro. Conquistamos a marca de 15% das receitas da empresa provenientes dos serviços que contam com modelos de negócio inovadores e inteligentes, que transformam recursos em novos produtos, e revelam a competitividade da empresa.

A nova estratégia do Serpro traz benefícios a toda a cadeia produtiva. O Estado ganha com redução de seus gastos e amplia seus investimentos diretos para a sociedade, o mercado é tracionado e amplia a disponibilidade de serviços digitais com mais segurança e confiabilidade em seu processo produtivo e o cidadão é diretamente beneficiado pela evolução do Estado. Este por sua vez ganha com mais serviços digitais, maior agilidade e acessibilidade dos serviços públicos, mitigando os riscos de fraudes, alinhados a uma política consistente de respeito à privacidade e à segurança da informação.

Esperamos novos e imensos desafios para 2021. A administração conhece o longo e árduo caminho a percorrer, e está segura da capacidade da empresa de superar, de inovar, de se reinventar, e porque não dizer, de vencê-los. As metas para 2021 foram traçadas no Planejamento Estratégico, que reflete a continuidade de uma gestão que completará dois anos e a importância da estabilidade gerencial para a persecução das metas de longo prazo, imprescindíveis para transformar o Serpro de uma empresa de processamento cada vez mais em uma empresa de inteligência aplicada à Tecnologia da Informação. Confiamos na dedicação e empenho dos mais de seis mil empregados que atuam diariamente para transformar a nossa visão em realidade, conectando cada vez mais Governo e Sociedade.

Luis Felipe Salin Monteiro

Presidente do Conselho de Administração



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



Responsividade

nas entregas com agilidade



Proatividade

na proposição de soluções



Responsabilidade

ética e integridade com os dados da sociedade



Orgulho

de viabilizar uma sociedade digital



1. Interesse público subjacente às atividades empresariais



Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

O **Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro)** é uma empresa pública vinculada ao Ministério da Economia, criada pela Lei nº 4.516, de 1º de dezembro de 1964, e regida pela Lei nº 5.615, de 13 de outubro de 1970, pela Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, pela Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, regulamentada pelo Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016, pelo Estatuto Social e pelas demais normas legais que lhe forem aplicáveis.

O Estatuto Social do Serpro explicita, de forma clara, o relevante interesse coletivo e o imperativo de segurança nacional que justificou a criação da empresa, conforme disposto no caput do art. 173 da Constituição Federal de 1988 e nos termos dos arts. 3º, 4º e 5º do Decreto nº 8.945/2016, que regulamenta a Lei nº 13.303/2016:

Art. 3º (...)

Parágrafo único. 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. (Estatuto Social do Serpro, 2020)

Ao longo dos seus 56 anos, o Serpro tornou-se líder no mercado de Tecnologia da Informação (TI) para o setor público e acumulou em seu portfólio a experiência de grandes sistemas da Administração Pública Federal. Esta experiência tem aumentado continuamente a contribuição da empresa às políticas públicas, enriquecida também pelas experiências em outras iniciativas adotadas dentro da estratégia de sustentabilidade empresarial, como a expansão contínua do seu negócio para novos mercados nos setores público e privado com a oferta de produtos inteligentes e serviços especializados.

No contexto das políticas públicas, dos benefícios potencializados com o uso de tecnologias e das constantes mudanças no mercado de TI, o Serpro consolidou sua posição como agente de transformação digital do Governo Federal, desenvolvedor de soluções digitais inovadoras e prestador de serviços que contribuem para melhorar a vida da sociedade e tornar a relação do Estado com os cidadãos mais direta e transparente.

Para manter a liderança e avançar na implantação do Governo Digital, o Serpro investe em pesquisa e desenvolvimento de tecnologias de ponta e os resultados desse trabalho podem ser percebidos nas soluções que melhoram o atendimento ao cidadão em diversos órgãos públicos e nas soluções de inteligência que trazem mais segurança a serviços digitais públicos e privados.

O Serpro inova constantemente para ser uma empresa cada vez mais digital e ágil, sem descuidar de valores como a segurança e a responsabilidade ao lidar com os dados da sociedade. A empresa que já é uma referência no tema segurança

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

consolidou o seu protagonismo com a entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e com a sua atuação para a adequação em nível corporativo e como consultora para órgãos e entidades de Governo que buscaram nela o apoio e orientações de conformidade à lei.

Por tudo isso, o Serpro é reconhecido como uma organização de excelência tecnológica, que mais do que fazer parte, ajudou a escrever a história da tecnologia digital no Brasil.

2. Políticas Públicas



Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

Observados o imperativo de segurança nacional e o relevante interesse coletivo que motivaram a sua criação, e com vistas ao melhor atendimento às políticas públicas, foram estabelecidos para o Serpro o seguinte objeto social e finalidades:

Art. 3º O Serpro tem por objeto social desenvolver, prover, integrar, comercializar e licenciar soluções em tecnologia da informação, prestar assessoramento, consultoria e assistência técnica no campo de sua especialidade, bem como executar serviços de tratamento de dados e informações, inclusive mediante a disponibilização de acesso a estes e a terceiros, desde que assim autorizado pelo proprietário.

(...)

Art. 4º São finalidades do Serpro:

- I. contribuir para o êxito da gestão e da governança do Estado, em benefício da sociedade;*
- II. atender, prioritariamente, aos órgãos do Ministério da Economia;*
- III. aplicar as disponibilidades de sua capacidade técnica e operacional na execução dos serviços de sua especialidade que venham a ser contratados com outros órgãos e entidades;*
- IV. viabilizar soluções digitais para modernização e apoio à tomada de decisão, no âmbito da administração pública;*
- V. atuar no sentido de racionalizar, simplificar e viabilizar a acessibilidade às informações e soluções em tecnologia da informação destinadas ao setor público e à sociedade; e*
- VI. incentivar o desenvolvimento do setor de informática pública, de acordo com as diretrizes definidas pelo Governo Federal. (Estatuto Social do Serpro, 2020)*

Os propósitos de criação do Serpro se mantêm atuais diante das evoluções das tecnologias digitais e de como elas têm mudado radicalmente a maneira como os cidadãos vivem, trabalham, consomem serviços e interagem. A capacidade de os governos responderem à transformação digital em andamento e produzirem processos e serviços mais inclusivos, convenientes e colaborativos é crucial para garantir a confiança dos cidadãos.

A empresa busca continuamente firmar os seus propósitos, o que se confirma pela estreita relação com a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, que norteia a transformação do Governo brasileiro por meio de tecnologias digitais e visa oferecer políticas públicas e serviços de melhor qualidade, mais simples, acessíveis a qualquer hora e lugar e a um custo menor para o cidadão.

Os Administradores do Serpro explicitam o alinhamento da empresa às diretrizes do Governo Digital com a inclusão em seu plano estratégico de 2020, de um propósito de transformação para inspirar e direcionar a mudança pretendida: “Evoluir de uma empresa de processamento de dados para uma empresa de inteligência aplicada em plataformas e soluções digitais”.

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

Este compromisso da empresa é reforçado na sua missão de conectar Estado e sociedade com soluções digitais inovadoras e na sua estratégia empresarial, com objetivos e metas que observam a legislação vigente, a visão e os valores estabelecidos, as políticas públicas, o Plano Plurianual do Governo, além da evolução do ambiente em que realiza negócios.

Na prática, a atuação da empresa está comprovadamente alinhada ao interesse público, ao cumprimento do seu objeto social e ao compromisso com a segurança, qualidade e a confiabilidade dos serviços prestados. O Serpro responde a esses desafios com o desenvolvimento de soluções tecnológicas que viabilizam as ações estratégicas do Estado, apoiam as funções do Governo que atendem as necessidades da sociedade brasileira, e contribuem para a consecução de políticas públicas.

Entre os principais 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 Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil voltados à arrecadação tributária, incluindo os sistemas de transmissão de obrigações acessórias – Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais (DCTF), Declaração do Imposto de Renda Retido na Fonte (DIRF), Declaração de Informações Econômico-Fiscais da Pessoa Jurídica (DIPJ), Declaração de Ajustes Anual do Imposto de Renda das Pessoas Físicas (DIRPF), Demonstrativo de Apuração de Contribuições Sociais (DACON), Imposto Territorial Rural (ITR), Declaração de Informações sobre Atividades Imobiliárias (DIMOB), Declaração de Rendimentos Pagos a Consultores por Organismos Internacionais (DERC) e Declaração de informações sobre movimentação financeira (DIMOF) –, assim como de emissão de guias para pagamento de débitos, de parcelamento de dívidas federais, de emissão de autos de infração, o Cadastro Informativo de Créditos Não Quitados (CADIN) e 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 aos serviços prestados a outros órgãos da Administração Pública Federal, como ao Ministério da Economia, Departamento Nacional de Trânsito (Denatran), Secretaria Nacional de Portos e Transportes Aquaviários (SNPTA), Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais (SECINT), Ministério das Relações Exteriores, Polícia Federal do Brasil, Controladoria-Geral da União (CGU), o Tribunal de Contas da União (TCU), os Ministérios da Infraestrutura, da Justiça e Segurança Pública, da Saúde, da Defesa, do Meio Ambiente, da Educação, a Secretaria do Tesouro Nacional (STN) e a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN). Dentre os principais serviços prestados pelo Serpro a esses órgãos, destacam-se:

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

- I. Plataforma +Brasil;
- II. Registros de Carteiras de Habilitação (Renach), Registro Nacional de Veículos Automotores (Renavam) e Registro Nacional de Infrações de Trânsito (Renainf);
- III. Sistema Integrado de Comércio Exterior (Siscomex);
- IV. Porto sem Papel;
- V. Sistema Federal de Inspeção do Trabalho (SFIT);
- VI. Portal Empresa Simples;
- VII. Sistema Nacional de Informações de Segurança Pública (Sinesp); e
- VIII. Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas (eSocial).

Observados esses destaques, nota-se que o Serpro é capaz de produzir soluções que fazem a diferença no Governo, contribuição que é comprovada pelos resultados do Indicador de Disponibilidade Média de Nível de Serviço (DMNS). Este indicador afere se as soluções digitais desenvolvidas pela empresa estão disponíveis para a sociedade e evidencia o Serpro como viabilizador das políticas públicas executadas pelos seus clientes. Em 2020, esse indicador registrou uma média acumulada de 99,46%, ficando abaixo da meta de 99,52% em função de uma única ocorrência, fora de seu comportamento normal, no mês de fevereiro. O índice de disponibilidade superior a 99% é muito superior à média do mercado.

O empenho da empresa é reconhecido não só pelas soluções que disponibiliza. O Serpro prima pela segurança da informação e pela segurança cibernética, preceitos que estão presentes em todos os serviços prestados e se encontram alinhados à Política Nacional de Segurança da Informação (PNSI)¹ e à Política Nacional de Segurança das Infraestruturas Críticas (PNSIC)².

A atuação integrada dos diversos grupos voltados à segurança da informação e cibernética da Administração Pública Federal é fundamental para a efetividade das ações de combate a ataques cibernéticos aos sistemas que suportam o Governo Digital e ações de transformação digital.

Consoante a este entendimento, a empresa participa intensamente da elaboração das políticas e estratégias nacionais, grupos de segurança, tratamento de incidentes de forma conjunta e exercícios de simulação contra os ataques cibernéticos em setores da infraestrutura crítica nacional. Em 2020, o Serpro direcionou esforços para tornar a infraestrutura de segurança mais robusta, resiliente e capaz de suportar serviços de setores críticos do país e, para isso, foram investidos R\$ 16,1 milhões.

1. Tem por finalidade assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade da informação a nível nacional (Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018, alterado pelo Decreto nº 9.832, de 12 de junho de 2019).

2. Tem por finalidade garantir a segurança e a resiliência das infraestruturas críticas do País e a continuidade da prestação de seus serviços (Decreto nº 9.573, de 22 de novembro de 2018).

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

O Centro de Operações de Segurança (SOC), criado em 2019, é um instrumento que evidencia a crescente maturidade e a continuidade das atividades de monitoramento, voltadas a evitar ataques direcionados aos sistemas do Serpro e de clientes. Em 2020, atuou para preparar a empresa para o atendimento às determinações da LGPD, o que permitiu o refinamento de processos internos e de fluxos de tratamento de incidentes relacionados a dados pessoais.

Desafios adicionais foram enfrentados e superados pela empresa em 2020 relacionados à pandemia da COVID-19, o que exigiu ajustes nas arquiteturas existentes e a intensificação de ações de orientação sobre o uso dos recursos e de conscientização sobre aspectos fundamentais de segurança.

As principais ações e resultados relacionados à segurança da informação podem ser apresentadas em três segmentos:

- Segurança cibernética: adoção de procedimentos para Gestão de Crise relacionada à cibersegurança do governo e aos efeitos da pandemia sobre o Serpro, padronização de topologia dos Centros de Dados do Serpro, montagem de arquitetura de acesso remoto à rede corporativa; aumento da capacidade da rede virtual para sustentação do home office do Serpro e clientes; fortalecimento dos processos do SOC (Security Operations Center);
- Serviços de segurança e prospecção de novas tecnologias: adequação de novos produtos para se tornarem produtos de segurança em 2021, melhorias na Gestão de Identidade e Acesso do Gov.br, aquisição de ferramenta para avaliação de ativos de segurança; e
- Gestão da segurança da informação: revisão de processos, elaboração e manutenção de planos de continuidade, criação do Modelo de Maturidade em Segurança Cibernética e adequação de normativos e processos de segurança à LGPD.
- Esse conjunto de ações e resultados agrega diretamente valor para as partes interessadas, por meio de atuação transparente e proativa e da garantia do pronto e efetivo atendimento em situações de crise cibernética. De forma indireta, amplia a confiança nos serviços prestados e possibilita o surgimento de novas demandas de serviços.
- Por fim, cabe ressaltar que o Serpro conta com uma equipe interna de profissionais altamente qualificados, com certificações nacionais e internacionais em vários segmentos da Segurança de Informação e Segurança Cibernética.

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

2.1 Recursos para custeio de ações em apoio às Políticas Públicas

O Plano Plurianual (PPA) inseriu o Serpro no Programa 0807 – Programa de Gestão e Manutenção de Infraestrutura de Empresas Estatais Federais, cujo orçamento de investimento está distribuído nas três ações seguintes:

Quadro 1 - Orçamento de investimento - Programa Gestão e Manutenção de Infraestrutura de Empresas Estatais Federais

Programa 0807 Gestão e Manutenção de Infraestrutura de Empresas Estatais Federais	Até dezembro 2020					Aprovado 2020	
	Aprovado	Realizado		Variação		Saldo (R\$)	Execução (%)
	2020 (R\$)	2019 (R\$)	2020 (R\$)	Realizado (2020/2019)	Realizado/Aprovado (2020)		
	a	b	c	d=(c/b)-1	e=(c/a)-1	f=a-c	g=c/a
Ação 4101 Manutenção e Adequação de Bens Imóveis	30.000.000,00	5.110.317,00	3.010.619,39	-41,09%	-89,96%	26.989.380,61	10,04%
Ação 4102 Manutenção e Adequação de Bens Móveis, Veículos, Máquinas e Equipamentos	7.000.000,00	373.548,00	322.422,68	-13,69%	-95,39%	6.677.577,32	4,61%
Ação 4103 Manutenção e Adequação de Ativos de Informática, Informação e Teleprocessamento	173.000.000,00	113.177.152,00	166.442.101,44	47,06%	-3,79%	6.557.898,56	96,21%
Investimento Total	210.000.000,00	118.661.017,00	169.775.143,51	43,08%	-19,15%	40.224.856,49	80,85%

Fonte: Sistema Integrado de Planejamento e Orçamento do Governo Federal (SIOP).

Estes recursos viabilizam à empresa disponibilizar as soluções voltadas às políticas públicas do Governo e a fonte para a cobertura desse orçamento é oriunda de recursos próprios do Serpro, decorrentes da receita de prestação de serviços. Em 2020, o orçamento de investimento executado pelo Serpro foi na ordem de aproximadamente R\$ 169 milhões, observado o limite aprovado pela Lei nº 13.978, de 17 de janeiro de 2020. Isto representa que a atividade empresarial foi

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

custeada pela geração de caixa operacional e que a empresa não recebeu repasses de verbas públicas nem a utilização de financiamento junto a bancos oficiais de fomento.

Importante ressaltar que das 71 empresas que tiveram programação de dispêndios aprovada no âmbito do Orçamento de Investimento de 2020, o Serpro foi uma das 16 que apresentaram desempenho, em termos percentuais de realização das respectivas dotações autorizadas, superior à média geral de 69,4%, dado que investiu 80,8%.

Salientamos que o nível de execução do orçamento de investimento em bens e serviços necessários à manutenção da fonte produtiva da empresa, voltados para a sua atividade fim – a prestação dos serviços de tecnologia da informação – foi o maior de sua história, alcançando 96,21% dos recursos disponíveis, o que evidencia a priorização da administração à recuperação do gap tecnológico e da obsolescência dos equipamentos, decorrentes da redução significativa desses investimentos em períodos passados, em função da crise financeira que a empresa enfrentou.

Por outro lado, houve redução significativa da execução orçamentária dos recursos destinados aos bens móveis e imóveis, não ligados às atividades finalísticas. Isso decorreu de dois fatores principais: a redução do uso desses bens em função da pandemia, o que requereu menor manutenção e substituição, e ao Programa de Otimização de Gastos, implementado em 2020, que visa implantar no Serpro a cultura de permanente economia e de redução de gastos, para aumentar a eficiência e melhorar a sustentabilidade econômico-financeira da empresa, que trará benefícios permanentes para a administração pública.

Resumidamente, alinhado às orientações da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital, por meio da Secretaria de Governo Digital, e para ampliar a oferta de serviços voltados para a melhoria da eficiência na gestão dos recursos e das políticas públicas, o Serpro concentrou seus investimentos na sua atividade-fim, com o objetivo de prover recursos tecnológicos em estado-da-arte e, com isso, apoiar os esforços governamentais de transformação digital.

Detalhando ainda mais os investimentos realizados em 2020, como anteriormente mencionado, o Serpro priorizou os investimentos 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, a saber:

- I. R\$ 166,4 milhões em ambiente operacional de TI, com destaque para:
 - a) Centro de Dados: aquisição de recursos nos segmentos de Plataforma Alta, Plataforma Distribuída e Armazenamento, no valor de R\$ 95 milhões, para modernização do parque tecnológico;

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

- b) Infraestrutura de Rede: aquisição de recursos nos segmentos de Rede WAN, MAN e LAN, no valor de R\$ 54 milhões, para reduzir riscos operacionais;
- c) MultiCloud: contratações e parcerias para viabilizar o serviço de MultiCloud do Serpro, para proporcionar um ambiente flexível e atualizado, que favoreça a inovação tecnológica e o atendimento com mais celeridade às demandas dos clientes;
- d) Enterprise Resource Planning (ERP): aquisição de solução integrada de apoio à gestão que possibilita integrar, aprimorar e racionalizar processos administrativos e conferir dinamismo e agilidade ao ambiente de negócios;
- e) Inteligência Artificial - Solução de Aprendizado de Máquina (Machine Learning) com foco em Automated Machine Learning (AutoML): aquisição de solução para tornar a criação de modelos de Machine Learning acessível a desenvolvedores e conhecedores do negócio com baixa experiência, de forma a proporcionar aumento de produtividade por meio de automatização de processos e tarefas; e
- f) Segurança da Informação: investimentos de R\$ 16,1 milhões em ferramentas e serviços para garantir o nível de serviço de segurança, pois a busca por excelência é constante; e

II. R\$ 3,3 milhões em infraestrutura de logística, destinados à modernização e à melhoria das instalações da empresa, principalmente com relação aos sistemas elétricos e à implantação de projetos de eficiência energética.

Em seus esforços para se aprimorar e evoluir, do total de investimentos, a empresa destinou cerca de R\$ 23,5 milhões para inovação tecnológica, o que representou 14% do total realizado do orçamento de TI e resultou no aumento da capacidade de desenvolvimento de soluções.

Os investimentos são realizados para melhor atender às necessidades de seus clientes e, para isso, o Serpro dispõe de uma robusta infraestrutura tecnológica que proporciona alta disponibilidade dos seus serviços e garante segurança e capilaridade nacional, sendo responsável pela construção e sustentação dos principais sistemas estruturadores que apoiam e viabilizam as políticas públicas do Governo.

2.2 Impactos econômico-financeiros da operacionalização das Políticas Públicas

O uso de tecnologias e o desenvolvimento de soluções pelo Serpro para os órgãos da Administração Pública objetivam apoiar as funções do Governo e, conseqüentemente, contribuir para o atendimento das políticas públicas executadas por esses órgãos. Neste contexto, o impacto econômico-financeiro com a operacionalização das políticas públicas corresponde ao valor da receita operacional bruta do Serpro em 2020 junto aos clientes públicos, representado pelo dispêndio dos entes governamentais com as soluções disponibilizadas pela empresa.

Quadro 2 - Receita operacional bruta proveniente de clientes públicos

Cliente (nomenclatura contrato)	Vinculado a	Receita operacional bruta (em milhares de R\$)	Percentual
Secretaria da Receita Federal do Brasil - SRFB	Min. Economia	1.488.020	45,4%
Ministério da Economia - Diretoria Adm. Logística	Min. Economia	489.432	14,9%
Secretaria do Tesouro Nacional - STN	Min. Economia	224.855	6,9%
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional - PGFN	Min. Economia	189.732	5,8%
Ministério das Cidades	Min. Des. Regional	53.020	1,6%
Ministério da Infraestrutura	Min. Infraestrutura	51.634	1,6%
Secretaria Nacional de Segurança Pública	Min. Justiça	58.376	1,8%
Depto. Nacional de Infraestrutura de Transportes - DNIT	Min. Infraestrutura	37.594	1,1%
Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão	Min. Economia	38.619	1,2%
Coord. Geral de Planejamento e Integração Consular	Min. Relações Exteriores	21.210	0,6%
Demais clientes públicos		210.264	6,4%
Clientes Públicos - Total		2.862.756	87,3%
Clientes privados		421.448	12,9%
Serviços a Faturar (CPC 47)		- 5.890	-0,2%
Receita Operacional Bruta Total		3.278.314	100%

Fonte: Serpro (2020).

Em 2020, o valor das despesas dos órgãos do Governo Federal, dos Estados e dos Municípios com soluções disponibilizadas pelo Serpro alcançou R\$ 2,86 bilhões, sendo R\$ 2,78 bilhões com clientes constantes no OGU e R\$ 82,5 milhões

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas**Governança****Comentários**

pelos outros órgãos públicos não inseridos no OGU. Destaca-se que todos esses órgãos executam políticas públicas e as principais soluções desenvolvidas pelo Serpro são demonstradas em “Principais clientes e soluções”.

2.3 Soluções que contribuem para a execução das Políticas Públicas

As atividades realizadas pelo Serpro são dirigidas ao Estado e à sociedade, e viabilizam a conexão entre Governo, empresas e cidadãos por meio de soluções tecnológicas. Ao realizar negócios com o Governo, a empresa prioriza iniciativas que visam a modernização da Administração Pública; junto ao mercado privado, desenvolve serviços de excelência para que empresas de todos os tamanhos e segmentos da economia tenham informações íntegras e confiáveis e soluções que tornem suas plataformas de negócio mais seguras e inteligentes; e, finalmente, junto à sociedade, o Serpro se empenha em melhorar a jornada de serviços públicos para os cidadãos, aproximando-os do Governo.

A carteira de clientes é composta por órgãos públicos dependentes do Orçamento Geral da União e por clientes não dependentes do OGU, representados por órgãos públicos estaduais e municipais e por clientes privados.

Por ser o guardião e gestor oficial de grandes bases de dados, como o Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), o Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ), o Sistema de Comércio Exterior (Siscomex), o Sistema Integrado de Administração Financeira (Siafi) e diversos outros repositórios da Receita Federal, o Serpro é capaz de transformar essas bases em informações qualificadas para o Governo, os cidadãos e as empresas, garantindo a privacidade dos dados e de seus titulares, em observância à LGPD.

No cenário de pandemia enfrentado em 2020, houve restrições orçamentárias dos clientes dependentes do OGU e, portanto, houve consequente redução da receita oriunda do setor público, minimizada que foi pelo crescimento de receitas provenientes de clientes privados, o que demonstra o acerto da visão estratégica de diversificação para o equilíbrio das contas da empresa, como detalhado no item “3.5. Dados econômico-financeiros e comentários sobre o desempenho”.

Como pode ser observado no quadro abaixo, a maior parte das receitas do Serpro são provenientes de clientes públicos dependentes do OGU, porém a representatividade dos clientes não dependentes na receita operacional bruta evoluiu de 12% em 2019 para aproximadamente 15% em 2020, dos quais cerca de 12,9% são clientes privados.

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

Quadro 3 - Receita operacional bruta por esfera

OGU	Esfera	Receita operacional bruta (em milhões de R\$)	Representatividade
Sim	Público	2.774,4	84,6%
Não	Privado	421,5	12,9%
Não	Público	2,4	2,5%
Total		278,3	100%

Fonte: Serpro (2020).

O caminho trilhado pelo Serpro visa aprimorar a eficiência, ampliar a oferta de produtos, fortalecer sua marca para assegurar a sustentabilidade empresarial e prover aos órgãos do governo soluções de tecnologia que apoiem as suas funções públicas e facilitem a vida dos cidadãos dentro dos objetivos das políticas públicas.

Para isso, o Serpro conta com Modelos de Negócio que transformam recursos disponíveis em novos produtos e serviços, o que o torna uma das maiores empresas públicas de TI do mundo, oferecendo soluções inovadoras e de alto valor agregado.

A empresa aperfeiçoa e inova continuamente a sua forma de fazer negócios para ser uma organização propulsora da transformação digital. Neste sentido, em 2020, revisou suas linhas de negócio e agora oferece seus serviços agrupados conforme abaixo:

Soluções Sob Medida

Serviços exclusivos e personalizados, construídos com a experiência que o Serpro adquiriu desenvolvendo soluções para o Governo, capazes de atender às mais exigentes necessidades do país e tornar as políticas públicas mais eficientes e econômicas.

Operações de Governo

Serviços públicos nos quais o Estado atua como regulador e o Serpro atua como executor, coordenando a operação e provendo-os diretamente à sua cadeia produtiva.

Informação e Análise

Serviços que fomentam a atividade econômica, proporcionam relacionamentos de negócio mais confiáveis, processos mais seguros e tomada de decisão inteligente ao viabilizar canais de acesso e integração a informações de Governo.



Softwares

Serviços em multiplataforma que simplificam e modernizam a operação do negócio dos clientes, voltados para atender necessidades internas ou finalísticas do negócio do cliente, com soluções inovadoras para problemas complexos do cotidiano do mercado público e privado.



Ambientes e Conectividade de TI

Serviços de computação em nuvem, redes de conectividade, infraestrutura, administração de ambientes de rede e suporte técnico especializado, de alta confiabilidade e disponibilidade, essenciais para órgãos públicos operarem atividades de sua competência e cumprirem suas finalidades.



Privacidade e Segurança

Soluções para garantir a identificação digital do brasileiro, a privacidade de seus dados e o uso seguro de serviços públicos, o que é essencial em um momento de expansão dos serviços públicos digitais.

Essa revisão segmenta melhor as soluções digitais, facilita o processo de definição de estratégias de marketing e de negócio por linha, permite compreender e se adaptar às necessidades de clientes atuais e potenciais, além de otimizar o uso de recursos alocados no atendimento de cada público.

Principais clientes e soluções

O movimento de transformação digital resulta em ganhos de eficiência e redução de despesas para a gestão pública, o que impõe diversos desafios para os órgãos e empresas estatais envolvidos na promoção de políticas públicas e na disponibilização de serviços à sociedade.

O cenário de pandemia do novo coronavírus acelerou essa transformação tanto pelo aspecto de demandar maior agilidade na entrega dos serviços públicos quanto pela necessidade de desenvolver e disponibilizar soluções inovadoras, capazes de resolver problemas que ainda não haviam sido enfrentados.

Os investimentos em soluções de biometria e segurança digital para os clientes foram essenciais para permitir que os serviços públicos e privados, que outrora eram realizados no balcão de atendimento, migrassem por completo para o digital. O Serpro também finalizou a integração de 100 sites (incluindo todos os sites ministeriais e os 20 maiores sites de governo) para uma experiência única para o cidadão: o Gov.br, motivo de orgulho para a administração não só por ser o maior portal de governo do mundo, mas pela celeridade com a qual os serviços são digitalizados para facilitar a vida do cidadão brasileiro.

A seguir são apresentados os principais clientes e as grandes soluções de destaque em 2020.

Quadro 4 - Principais clientes e soluções

MINISTÉRIO DA ECONOMIA

Plataforma +Brasil

A plataforma constitui em uma ferramenta integrada e centralizada, com dados abertos, destinada à informatização e à operacionalização das transferências de recursos oriundos do Orçamento Fiscal e da Seguridade Social da União a órgão ou entidade da Administração Pública estadual, distrital, municipal, direta ou indireta, consórcios públicos e entidades privadas sem fins lucrativos.

Em 2020, o Módulo Fundo a Fundo da Plataforma +Brasil, que permite a transferência de recursos da União, na modalidade Fundo a Fundo, para a execução de políticas públicas nos Estados e Municípios, viabilizou a transferência emergencial, definida pela Lei Aldir Blanc, a estados e municípios.

Também em 2020 foi implantado o módulo Transferências Especiais, que permite que emendas parlamentares sejam acompanhadas e recebidas pelos entes.

Benefícios:

Para o cidadão que necessita de maior transparência no gasto de recursos públicos, o módulo Transferências Fundo a Fundo da Plataforma +Brasil viabiliza a transferência de recursos de forma digital, íntegra e transparente, simplificando o processo atual e permitindo um maior controle social por parte da população.

Em 2020, o módulo garantiu uma renda emergencial a profissionais do setor cultural, como artistas, contadores de histórias e professores de escolas de arte e capoeira, paga por meio dos governos estaduais em três parcelas mensais de R\$ 600,00. O volume de recursos transferido foi de R\$ 3 bilhões.

O módulo Transferências Especiais, por sua vez, garantiu mais de R\$ 590 milhões a estados e municípios em 2020.

SIGEPE - Atestado Médico Web

Em setembro de 2020, o Serpro, em parceria com a Secretaria de Gestão e Desempenho de Pessoas, disponibilizou para os servidores públicos federais o Atestado Web, que tem como objetivo o envio do atestado de saúde de forma prática e ágil, sem deslocamento de servidores.

Benefícios:

- Permite a entrega do atestado médico sem necessidade de deslocamento do servidor até a sua Unidade;
- Agiliza a análise pelas Unidades de Saúde;
- Reduz o custo com pessoas na gestão de recebimento e análise de atestados com a aplicação de IA para leitura e análise automatizada de parte do fluxo; e
- Maior consistência nas informações que serão parcialmente alimentadas e analisadas de forma automatizada.

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

SIGEPE - Prova de Vida Digital

Atendendo ao objetivo da transformação digital e visando simplificar a prova de vida dos aposentados, pensionistas e anistiados, a Secretaria de Gestão e Desempenho de Pessoas disponibilizou via SIGEPE o Prova de Vida Digital. O processo poderá ser realizado pelos aplicativos Sigepe Mobile e Meu gov.br. Num primeiro momento, a funcionalidade será implantada como piloto para 10 mil pessoas atendidas pelo Departamento de Centralização de Serviços de Inativos, Pensionistas e Órgãos Extintos, do Ministério da Economia (Decipex/ME). No futuro, a funcionalidade será estendida a 700 mil pessoas.

Benefícios:

- Evita o deslocamento do aposentado até o órgão de origem ou a uma agência bancária; e
- Desonera custos com a coleta pelas agências bancárias ou nas Unidades de Pagamentos.

Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas (eSocial)

O eSocial permite 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.

Em 2020, foram implementadas melhorias no eSocial tornando seu uso e o envio de informações pelo sistema mais simples para os usuários, além do lançamento do aplicativo para a geração da folha mensal e de férias.

eSocial em números (aprox.):

- Empregados registrados: 56.808.089
- Empregadores registrados: 6.088.242

Portal de Venda de Imóveis da União (Módulo SCE)

Em cumprimento à Medida Provisória nº 915/2019, convertida na Lei nº 14.011/2020, foi implementado o portal de venda de imóveis da Secretaria do Patrimônio da União (SPU) para viabilizar o desfazimento de imóveis inservíveis à União por meio do Sistema de Concorrência Eletrônica Pública (SCE), venda direta e Remição de Foro.

Em 2020, foi implantado o SCE, que viabilizou a execução de licitações de venda em formato 100% digital, e foram viabilizados diversos painéis analíticos (dashboards) para acompanhamento e tomada de decisão para a venda de imóveis, ocupações com hospitais temporários e ainda com regularização fundiária urbana.

SCE em números (aprox.):

- Licitações: 45, com 49 (imóveis vendidos)
- Imóveis licitados: R\$ 157,7 mi (R\$ 65,8 mi vendidos)
- Ágio médio: 20%

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

Mapa de Empresas

O Mapa de Empresas apresenta painéis detalhados com informações atualizadas sobre as empresas brasileiras, tais como a quantidade de empresas abertas e fechadas, tempo médio para abertura, localização, porte e atividades desenvolvidas.

Estas informações são importantes para análise de cenários e tomada de decisões econômicas e criação de políticas públicas voltadas para fomentar o empreendedorismo e melhorar o ambiente de negócios brasileiro.

Mapa de Empresas em números:

- Tempo médio de abertura: 2 dias e 13 horas (redução de 1 dia e 22 horas comparado a 2019);
- Empresas ativas: 19,9 milhões;
- Abertura de empresas: 3.359.750

MINISTÉRIO DA ECONOMIA E PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

Portal Único do Governo (gov.br)

Reúne em um único portal serviços para o cidadão e informações institucionais e notícias sobre o Governo Federal. Por meio de um login único é possível acessar as diversas plataformas de serviços pelo portal gov.br, que tem por objetivo centralizar 100% dos serviços públicos federais em um único ambiente on-line até 2022.

Integração de 100 sites (incluindo todos os sites ministeriais e os 20 maiores sites de governo) para uma experiência única para o cidadão.

Benefício:

Racionalização da gestão de recursos públicos, gerando economia com os processos de manutenção e hospedagem dos cerca de 1.600 sites do Governo federal, além disso gera economia de tempo e deslocamentos desnecessários para o cidadão.

Gov.br em números (aprox.):

- Economia anual com custos de manutenção e desenvolvimento dos sites migrados, mão-de-obra, etc.:
- R\$ 100 milhões
- Serviços ofertados: 4.100 mil
- Usuários cadastrados: 100 milhões
- Acesso ao Portal: mais de 1 milhão de acessos diários

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

SECRETARIA ESPECIAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL

Imposto de Renda da Pessoa Física (IRPF)

O IRPF existe há mais de 100 anos e, ao longo de mais da metade desses anos, a parceria entre o Serpro e a Receita Federal contribuiu para o aprimoramento dos serviços, com soluções inovadoras que apóiam a evolução da Administração Pública brasileira e simplificam a vida do cidadão.

Em 2020, contribuintes com certificado digital puderam obter as declarações pré-preenchidas e o envio das declarações pelo aplicativo “Meu Imposto de Renda” superou em 55% a quantidade do ano anterior, revelando uma busca dos contribuintes por novas tecnologias e maior comodidade.

IRPF 2020 em números (aprox.):

- Declarações transmitidas: 34,2 milhões
- Transmissões por aplicativos móveis: 1,3 milhão
- Acessos ao Meu Imposto de Renda: 26,7 milhões
- Arrecadação do IRPF: R\$ 38,9 bilhões

Sistema de Emissão de Documentos de Arrecadação (SENDA)

A partir de dezembro/2020, o Senda possibilitou a emissão de Documentos de Arrecadação de Receitas Federais (DARF) e Documentos de Arrecadação do e-Social (DAE) com QR Code, permitindo o pagamento via Pix.

SEND A em números (aprox.) em 30 dias:

- Emissão: 765.506 documentos (foram pagos 378.086)
- Arrecadação total: R\$ 7,5 milhões.

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

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.

Siscomex em números (aprox.):

- Registro de Declaração Única de Exportação: 1.726.399
- Registro de Declarações de Importação: 2.135.403
- Empresas exportadoras brasileiras: 28.612
- Empresas importadoras brasileiras: 39.275
- Balança Comercial - Exportações US\$ 209.817.415.387
- Balança Comercial - Importações US\$ 158.930.498.838
- Total de Cargas Marítimas Movimentadas em (u) Unidade (aprox.): 6.270.445
- Total de Despachantes Aduaneiros que usam o Siscomex: 10.794
- Total de Órgãos Governamentais que usam o Siscomex: 45
- Total de usuários ativos nos sistemas da família Siscomex: 433.927

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

Processos Digitais - Dossiê Digital de Atendimento

Em razão do cenário de saúde pública no Brasil no ano de 2020, desencadeado pelo coronavírus, a Receita Federal adotou ações para ampliar os atendimentos pela Internet, dispensando a necessidade de agendamento prévio ou deslocamento a uma unidade de atendimento presencial. Foram mantidos em seus postos de atendimentos apenas os serviços essenciais, de forma a evitar aglomerações e preservar a saúde de seus colaboradores e dos contribuintes.

Neste contexto, desde março de 2020, a Receita Federal promoveu a inclusão de novos serviços e divulgação de novas orientações para utilização do Dossiê Digital de Atendimento (DDA) disponível no e-Cac - Processos Digitais. Os contribuintes que necessitam de interlocução com a Receita Federal podem cadastrar o DDA, solicitar juntada de documentos e acompanhar seus processos; é o caso de contribuintes que possuem declaração de IRPF retidos em malha e que precisam apresentar documentos de comprovações nos casos de antecipação ou nos casos de impugnação de notificação de lançamento (e-Defesa).

Implantado no final de 2018, o DDA foi relevante para a virtualização do atendimento e simplificação para o contribuinte; encontra-se disponível no e-Cac com as opções de acesso gov.br, certificado em nuvem e Código de Acesso. Ainda conta com aplicativo, disponível para Android e IOS, onde é possível consultar os processos.

DDA em números (média mensal):

- 1º Semestre: 111.066 (cadastrados)
- 2º Semestre: 250.933 (aumento de 225,9%)

Solução *Blockchain* para troca de informações seguras (bConnect)

É uma iniciativa da Receita Federal, em parceria com o Serpro, que provê uma plataforma de compartilhamento de informações com o uso de tecnologia *blockchain*, ofertando um modelo federativo de colaboração na definição das regras de negócio e de soberania em infraestrutura de ativos de tecnologia.

A rede bConnect já atende as aduanas dos países do Mercosul: Brasil, Argentina, Uruguai, Paraguai e Bolívia.

Benefício:

Inicialmente, a rede objetiva o compartilhamento de informações cadastrais das empresas certificadas pela Receita Federal como Operador Econômico Autorizado (OEA) e que usufruem de benefícios como facilitação dos procedimentos aduaneiros, tanto no Brasil quanto no exterior. No futuro, há previsão de incorporar informações de operações de importação e exportação de mercadoria, bem como informações de inteligência.

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

SECRETARIA DO TESOURO NACIONAL

Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal (Siafi)

Solução responsável pelo processamento e controle da execução orçamentária, financeira, patrimonial e contábil da União, bem como pelos repasses constitucionais para Estados e Municípios.

O sistema vem sendo constantemente modernizado, tendo como mais recentes evoluções, a adequação para pagamentos aos bancos digitais e a migração do módulo orçamentário para a plataforma web.

Siafi em números (aprox.):

- Usuários ativos: 88.000
- Documentos contábeis, orçamentários e financeiros gerados: 27 milhões

PROCURADORIA-GERAL DA FAZENDA NACIONAL (PGFN)

Sistema de Parcelamentos e Outras Negociações (SISPAR)

A solução possibilita a parametrização das características de cada modalidade de parcelamento, bem como seu controle, pagamento das parcelas e encerramento dos parcelamentos oferecidos pela PGFN, promovendo a autonomia da Procuradoria na gestão dos parcelamentos dos créditos sob sua administração. Essa autonomia foi fundamental no ano de 2020, quando a PGFN foi capaz, em um curto período de tempo, de disponibilizar novas modalidades de parcelamento que consideraram os impactos causados pela COVID-19, de forma a adequar os descontos concedidos e data de vencimento de parcelas ao cenário de crise.

Consolidação da transação tributária: a PGFN disponibilizou diversos programas de transação em 2020 destinados a devedores com reduzida capacidade de pagamento ou que tiveram suas finanças prejudicadas pela pandemia. Já foram negociados mais de 800 mil débitos no valor de R\$ 81,9 bilhões, por aproximadamente 60 mil pessoas físicas e 140 mil pessoas jurídicas;

Arrecadação: R\$ 10 bilhões

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

Sistema de Acompanhamento Judicial (SAJ)

Solução responsável por realizar a gestão de processos na PGFN. É ferramenta de atuação processual dos Procuradores da Fazenda Nacional em processos judiciais, especialmente os virtuais, sendo também responsável pelo controle dos dados e pela tramitação interna dos processos judiciais de responsabilidade das Unidades da PGFN.

Em 2020 foi implantada uma solução de busca textual exata e por aproximação em 14 milhões de documentos cadastrados no sistema SAJ e recuperados dos 5 Tribunais Regionais Federais. Trata-se da maior base de direito tributário pesquisável do país e um divisor de águas no trabalho da PGFN, tratando-se de um repositório da memória institucional da representação judicial.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

Projeto Codex

O projeto Codex está vinculado diretamente à Secretaria-Geral da Presidência da República e foi instituído pelo Governo Federal, com o intuito de modernizar a divulgação, a gestão e a curadoria de leis e atos normativos federais por meio da ciência de dados.

Benefício:

Aperfeiçoar ferramentas de busca e conexão entre normas para facilitar o acesso dos cidadãos, poder público e judiciário, e disponibilizar em um único local todas as normas federais atualizadas.

DEPARTAMENTO NACIONAL DE TRÂNSITO (DENATRAN)

Placa de Identificação Veicular (PIV)

Este sistema permite a rastreabilidade digital do processo de fabricação, distribuição, recebimento e inutilização de placas semiacabadas (blanks), bem como a autorização, estampagem e vinculação das Placas de Identificação Veicular (PIV) ao respectivo veículo. Em fevereiro de 2020 todos os estados da federação aderiram à solução, viabilizando, assim, em todo território nacional, o emplacamento dos novos veículos utilizando o novo padrão e a troca de placa dos veículos usados, quando necessário ou exigido pela legislação em vigor, ou ainda por interesse do proprietário do veículo.

PIV 2020 em números (aprox.):

- Estampagens de placas no padrão nova PIV: 24.925.500
- Número de veículos emplacados no padrão: 14.173.314

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

Registro Nacional de Veículos Automotores (Renavam)

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

Renavam 2020 em números (aprox.):

- Frota atual: 107.948.371
- CRV emitidos: 21.787.840
- Veículos emplacados: 3.153.300

Registro Nacional de Carteiras de Habilitação (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.

O Renach-Web (Registro Nacional de Carteira de Habilitação - Validação Facial) permite a validação facial no processo de emissão de CNH, aumentando a segurança e minimizando os casos de fraude.

Renach em números (aprox.):

- Condutores: 75.027.900
- CNH válidas: 56.734.630
- CNH com QR-Code: 41.202.656
- CNH emitidas: 12.853.784
- 1ª Habilitação: 1.194.565

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

Carteira Digital de Trânsito (CDT)

A CDT é um aplicativo que reúne os 2 documentos, em formato digital, obrigatórios para condução de um veículo: a CNH e o CRLV.

Implantada em agosto de 2017, sua primeira versão constava da CNH Digital, o primeiro documento digital do Brasil. Com a evolução, passou a disponibilizar o CRLV Digital, e foi estruturada para se consolidar como uma plataforma de serviços de trânsito.

Para além dos documentos digitais, a CDT disponibiliza ainda diversas outras funcionalidades para os seus usuários, como o compartilhamento do CRLV com até 5 outros condutores, recebimento de alerta de vencimento da CNH, notificação de recall de veículos e consulta de infrações de trânsito.

Em 2020, novos serviços digitais foram disponibilizados no aplicativo do governo mais bem avaliado nas lojas do Google e da Apple:

a) indicação do principal condutor, que inclui o fluxo de interação entre o proprietário do veículo e o condutor indicado, integração com o Renavam, Renach, Renainf e sistemas do Detran de jurisdição do veículo;

b) solicitação de boleto para pagamento de infração com 20% de desconto, sendo este considerado o primeiro passo para a incorporação do Sistema de Notificação Eletrônica - SNE à CDT, consoante com a estratégia de unificação de canais do domínio trânsito;

c) Fusão do SNE com a CDT, permitindo dentro da própria CDT a adesão ao Sistema de Notificação Eletrônica para recebimento de notificações de autuação e penalidade de infrações. Com a adesão ao SNE, o infrator pode reconhecer a infração e abrir mão do direito de recorrer para garantir 40% de desconto no pagamento da multa, tudo em um único aplicativo, utilizando o login único do governo, o GOV.BR.

O ano de 2020 consolidou a CDT como referência na disponibilização de serviços digitais de trânsito. Com a adesão dos últimos 5 estados da federação ao projeto do CRLV Digital, a CDT passou a prover os documentos digitais a todos os cidadãos que atendem os requisitos de segurança exigidos, ultrapassando a marca de mais de 20 milhões de documentos digitais, dentre CNH e CRLV, emitidos pelo aplicativo.

A CDT foi eleita pelo voto popular como o melhor Serviço de Governo do Brasil e ganhou o Prêmio iBest 2020 dessa categoria.

CDT em números (aprox.):

- CNH Digitais: 11.661.688.
- CRLV Digitais: 10.292.010.

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA

(Secretaria Nacional de Portos e Transportes Aquaviários - SNPTA)

Porto sem Papel (PSP)

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.

PSP em números:

- Portos públicos: 36
- Portos privados: 79
- DUVs: 44 mil

(Secretaria Nacional de Transportes Terrestres - SNTT)

InfraBR

O InfraBR, aplicativo desenvolvido e mantido pelo Serpro para o Ministério da Infraestrutura, conta com uma concepção inicial para o atendimento amplo das necessidades dos caminhoneiros, no desenvolvimento de suas atividades laborais. Vem gradativamente ampliando suas funcionalidades, se adequando e buscando articulação e parcerias com diversas instituições, públicas e privadas, de forma a oferecer, em curto prazo, o tratamento de diversos assuntos de interesse do setor de transporte rodoviário de cargas: Calculadora de Frete; Identificação de Estabelecimento nas rodovias; Cuidados com a saúde; Indicação de canais de ouvidoria; e Disponibilização da CNH digital.

O InfraBR tem a proposta de ser uma plataforma, com o propósito de gerenciar todos os serviços relacionados ao Transporte Rodoviário de Cargas, apoiando na promoção da logística brasileira, como por exemplo: gestão de consumo e compra de diesel; gerenciamento e monitoramento das viagens, bem como seus agendamentos; gestão orçamentária do frete; identificação de pontos de atendimento de saúde com instituições conveniadas à categoria; controle de manutenção do veículo de transporte de cargas; identificação e categorização dos pontos de parada e descanso nas estradas brasileiras; e análise e classificação das condições das rodovias brasileiras para apoiar o Ministério da Infraestrutura com medidas de manutenção e reparos.

InfraBR em números (aprox.):

- Usuários: 170 mil (valor acumulado)

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

AGÊNCIA NACIONAL DO PETRÓLEO, GÁS NATURAL E BIOCOMBUSTÍVEIS (ANP)

Plataforma CBIO

Interface tecnológica que dá suporte à geração dos Créditos de Descarbonização (CBIOs).

A Plataforma CBIO é resultado da parceria entre o Serpro e a Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP) e a iniciativa faz parte do Programa RenovaBio, do Governo Federal, cujo objetivo é a preservação do meio ambiente por meio do estímulo ao uso de biocombustíveis, em substituição ao consumo das opções poluentes, originadas do petróleo.

Os produtores e importadores de biocombustíveis certificados usam a plataforma para enviar as chaves das notas fiscais emitidas e solicitar seus pré-CBIOs. Ela realiza, então, a validação dos dados na Receita Federal e calcula quantos créditos podem ser escriturados a partir da quantidade comercializada e de um índice decorrente do processo de Certificação Eficiente. Validados pela plataforma, estes pré-CBIOs estão prontos para a escrituração por uma instituição financeira, tornando-se assim papéis negociáveis em bolsa de valores.

Plataforma CBIO em números:

- Emissão recorde: 18,7 milhões (créditos de descarbonização)
- Adesão: 236 (produtores e importadores de biocombustíveis)

CONSELHOS DE CLASSE

PROID - Contratos firmados nos Conselhos

É uma solução que moderniza o processo de emissão de carteiras profissionais dos conselhos de classe e assemelhados, migrando as tradicionais carteiras de papel e smartcard para o ambiente digital, por meio de um aplicativo para dispositivos móveis.

Benefícios:

- Mobilidade - acessível em qualquer lugar com a mesma fé pública dos documentos tradicionais;
- Segurança - documentos à prova de fraude com utilização da tecnologia Vio;
- Economia - mais barato que o documento tradicional em papel ou cartão; e
- Praticidade - aplicativo simples, intuitivo e fácil de usar.

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

MULTICLOUD - Contratos firmados nos Conselhos

A Serpro Cloud foi contratada no modelo de serviço alocado e atualmente abriga a produção de sistemas vinculados aos Conselhos de Classe. Esses sistemas foram migrados de um Centro de Dados terceiro, contratado pela Secretaria dos Esportes, para a infraestrutura da Serpro Cloud.

Benefícios:

- Reduz o tempo e complexidade da criação e manutenção do ambiente de Centro de Dados Virtual do cliente;
- Reduz custos do cliente com a aquisição de equipamentos de informática (Servidores, Storages, Switchs, etc.);
- Transparência e controle sobre o consumo e gastos do ambiente de TI; e
- Viabiliza opções para alocação de recursos computacionais, de acordo com as necessidades de negócio: por uso ou por alocação mensal.

BANCO CENTRAL (BACEN)

Contratação de Cloud

Contratação de Serpro Cloud para ser utilizado como recorrência de ambiente do projeto PIX, pagamento instantâneo brasileiro criado pelo Banco Central em que os recursos são transferidos entre contas em poucos segundos, a qualquer hora ou dia da semana. O Pix pode ser realizado a partir de uma conta corrente, conta poupança ou conta de pagamento pré-paga.

Benefício:

- Praticidades, rapidez e segurança nas transferências bancárias.

SOLUÇÕES EM PARCERIA COM DIVERSOS CLIENTES

Soluções de pagamentos de tributos via PIX

O Serpro tem atuado em parceria com diversos órgãos da Administração Federal provendo soluções de pagamentos de tributos via PIX, a exemplo dos pagamentos de Guias de Recolhimento da União (GRU) e do Documento de Arrecadação Federal (DARF), tornando possível pagamentos de governo dos mais diversos, tais como taxas de importação de produtos, certificação, registro de patentes, emissão de passaporte, além das multas eleitorais, de trânsito, ambientais e inscrições de cursos e concursos e pagamentos de tributos em geral, recolhidos via DARF.

Outro exemplo é a parceria do Serpro com a Receita Federal do Brasil e a Subsecretaria de Inspeção do Trabalho do Ministério da Economia, que implementou o pagamento via PIX da guia de recolhimento do eSocial doméstico.

Benefícios:

Será possível escolher a forma de pagamento mais conveniente, dentre elas, o Pix. A compensação da transação será imediata, permitindo que a experiência do cidadão seja completamente digital, sem interrupções no que se refere ao pagamento pelo serviço público. A entidade pública poderá verificar o efetivo recolhimento da taxa, serviço ou qualquer valor devido em fração de minutos e, desta forma, prosseguir com o fornecimento do bem ou serviço demandado.

O empenho do Serpro em aprimorar e inovar na disponibilização de soluções e na prestação de serviços vem sendo reconhecido pelo mercado e pela sociedade.

Em 2020, a empresa foi eleita a “Melhor empresa do setor de Tecnologia - Software e Serviços” pelo Anuário Época Negócios 360º, e a “Melhor empresa do setor de Tecnologia - Tecnologia e serviços” pela Revista IstoÉ Dinheiro.

E ainda, o Anuário Informática Hoje concedeu ao Serpro o prêmio de “Melhor Empresa de Serviços de Governo no segmento grande porte” pelo bom desempenho da empresa ao ofertar mais serviços orientados a dados, Plataforma de Inteligência de Negócio, Internet das Coisas e Inteligência Artificial.

Além desses prêmios, a Carteira Digital de Trânsito (CDT), aplicativo desenvolvido pelo Serpro para o Denatran e que reúne a Carteira Nacional de Habilitação (CNH) e o Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV) digitais, foi escolhida o “Melhor Serviço de Governo no Brasil”, segundo votação popular do iBest, que premia as melhores iniciativas do universo digital brasileiro e contou com mais de 2 milhões de votos certificados. A premiação, além de ser uma conquista coletiva da empresa, traduz o reconhecimento da sociedade ao trabalho de transformação digital conduzido pelo Serpro, focado em soluções inteligentes para atender às necessidades da população brasileira, e a melhora substancial da experiência do usuário (UX).

A Plataforma CBIO superou as expectativas e obteve recorde de emissões de créditos de descarbonização, demonstrando a importância da parceria do Serpro com a ANP em ações voltadas à sustentabilidade ambiental, responsabilidade social e governança. A plataforma contribui ainda para o atendimento aos compromissos do Brasil no âmbito do Acordo de Paris sob a Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre Mudança do Clima, apoiando a Política Nacional de Biocombustíveis (RenovaBio) no cumprimento de metas nacionais anuais de descarbonização para o setor de combustíveis, de forma a incentivar o aumento da produção e da participação de biocombustíveis na matriz energética de transportes do país.

3. Governança Corporativa



Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

3. Governança Corporativa

Uma das finalidades do Serpro, 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 e o seu Modelo de Governança Corporativa estão alinhados com as determinações legais sobre governança das empresas estatais, as diretrizes do Governo e as melhores práticas de mercado.

O Modelo estabelece a organização e o funcionamento da Estrutura e da Arquitetura de Governança e Gestão, de forma a aprimorar o processo decisório, impulsionar ações voltadas à sustentabilidade empresarial e gerar valor e confiança para as partes interessadas.

3.1 Estrutura e Arquitetura de Governança e Gestão

Estrutura de Governança e Gestão

A Estrutura de Governança e Gestão, representada na Figura 1, define as instâncias externas e internas que atuam nesses temas, reforça seus papéis e responsabilidades, em consonância com o disposto no Estatuto Social, e ordena a cadeia de comando, as atribuições e as alçadas. Assim, a Estrutura é integrada pela Assembleia Geral, Conselhos de Administração e Fiscal, Diretoria Executiva e Comitês de Auditoria e de Elegibilidade, além de instâncias internas de apoio à governança como a Auditoria Interna, a Ouvidoria e a Corregedoria.

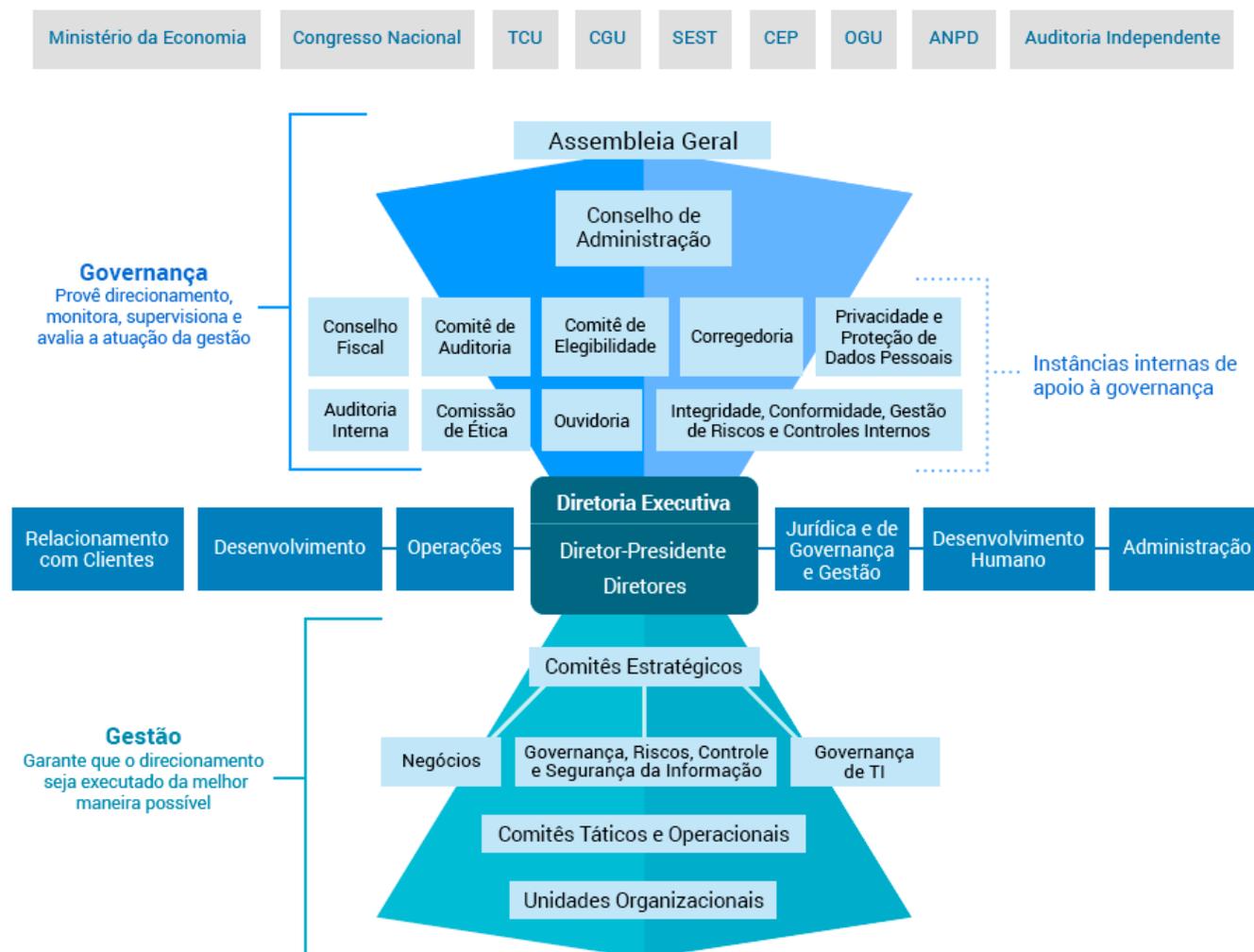
Em 2020, foi inserida uma nova instância interna de apoio à governança dedicada exclusivamente à Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, decorrente do projeto iniciado em 2019 e concluído em agosto de 2020 de plena adequação da empresa à LGPD, que colocou a empresa na vanguarda da proteção dos dados pessoais dos cidadãos e é considerado case de sucesso em ambos os segmentos, público e privado.

A Diretoria Executiva atua como elo principal da Estrutura de Governança e Gestão, viabiliza o fluxo decisório e informacional com as demais instâncias de governança e gestão, além de otimizar o relacionamento com as partes interessadas, cumprir e fazer cumprir as diretrizes traçadas pelo Conselho de Administração e contribuir para a consecução dos objetivos organizacionais.

As instâncias de gestão, representadas pelas Unidades Organizacionais e pelos Comitês Estratégicos, Táticos e Operacionais, apoiam a Diretoria Executiva e são responsáveis por garantir que o direcionamento fixado pelos Administradores seja realizado de forma eficiente, eficaz e efetiva e com o maior benefício possível na utilização dos recursos.

Nos níveis táticos da estrutura organizacional, as unidades subordinadas à Diretoria Executiva são especializadas por função e o balanceamento de poderes, autoridades e alçadas compartilhadas mantém o alinhamento com a Estratégia Empresarial, com a Cadeia de Valor do Serpro e com os temas organizacionais.

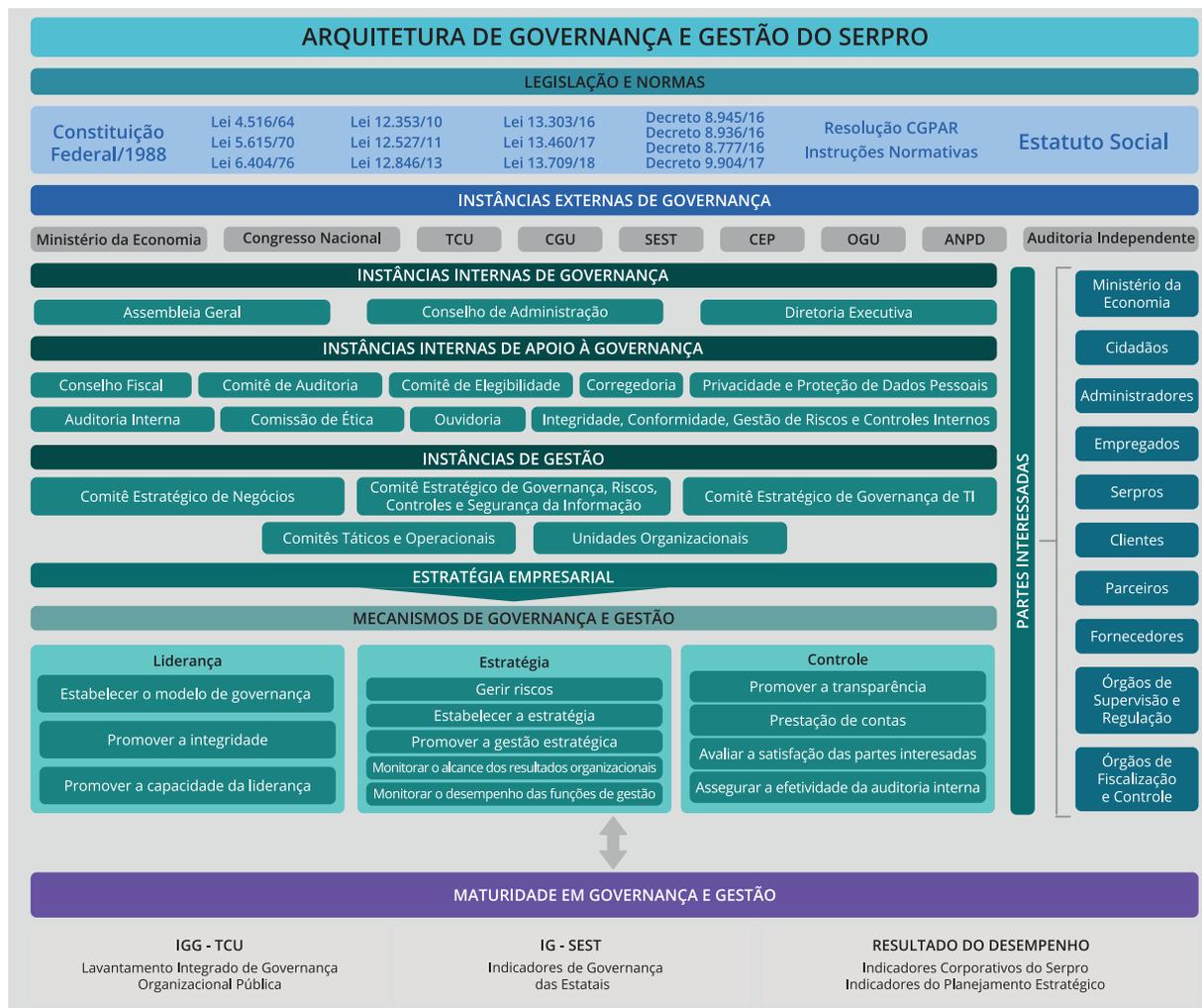
Figura 1 - Estrutura de governança e gestão do Serpro



Arquitetura de Governança e Gestão

A Arquitetura de Governança e Gestão representa o arcabouço legal e normativo que rege a atuação da empresa, assim como demonstra a relação entre as instâncias externas e internas, as partes interessadas, os mecanismos de governança e gestão e a Estratégia Empresarial.

Figura 2 - Arquitetura de governança e gestão do Serpro



Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

Ainda, como parte da Arquitetura, a Maturidade em Governança e Gestão retroalimenta o sistema, assim como reúne e organiza as principais avaliações e indicadores aplicados na monitoração periódica das práticas de governança e gestão, de forma a buscar sua melhoria contínua.

A dedicação do Serpro em aprimorar suas práticas de governança e gestão vem sendo reconhecida tanto pelo mercado como pelos órgãos de supervisão e de controle e fiscalização. O Serpro é Nível 1 do Indicador de Governança da SEST (IG-SEST), por ter recebido nota máxima em índice de governança em 2019, e continua empreendendo esforço coletivo para melhoria e maturidade em governança corporativa embora não tenha ocorrido avaliação desse indicador em 2020, em razão da pandemia.

3.2 Políticas e práticas de Governança Corporativa

O Serpro observa dispositivos legais e normativos que direcionam e regem a atuação das empresas públicas, além do Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), o Referencial Básico de Governança Aplicável a Administração Pública do Tribunal de Contas da União (TCU) e as determinações emitidas por meio de Resoluções da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União (CGPAR).

Desde o advento da Lei das Estatais, o Serpro dispõe, dentre outros, dos seguintes instrumentos e práticas de governança e gestão:

- I. Código de Ética, Conduta e Integridade: explicita os valores e princípios que fundamentam a conduta pessoal e profissional dos agentes públicos que atuam na empresa;
- II. Regimentos Internos: disciplinam sobre a constituição, a organização e o funcionamento dos colegiados estatutários, a saber: (a) Conselho de Administração; (b) Diretoria Executiva; (c) Conselho Fiscal; (d) Comitê de Auditoria; e (e) Comitê de Elegibilidade;
- III. Programa Corporativo de Integridade do Serpro: objetiva fixar diretrizes para a promoção da integridade, como condição fundamental da boa governança, por meio da integração de instrumentos e de áreas de gestão e de controle que visam prevenir, detectar, punir e remediar a ocorrência de irregularidades, fraudes, corrupção e desvios éticos que possam vir a ocorrer no âmbito do Serpro;
- IV. Política de Divulgação de Informações Relevantes: orienta a conduta e transparência na divulgação de informações relevantes;
- V. Política de Transações com Partes Relacionadas: estabelece regras e procedimentos aplicáveis na ocorrência de transações entre partes relacionadas, de forma transparente e em conformidade com os dispositivos legais;
- VI. Política de Porta-Vozes: estabelece diretrizes que assegurem o alinhamento institucional da atuação dos repre-

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

- sentantes da empresa em pronunciamentos e entrevistas junto aos meios de comunicação;
- VII. Política de Dividendos: define as regras e os procedimentos relativos à Política de Dividendos;
- VIII. Política de Gestão de Pessoas: instrumento direcionador de esforços e ações para que os empregados sejam percebidos e reconhecidos como indivíduos que oferecem conhecimentos, habilidades e atitudes e, sobretudo, como o principal aporte da organização, a inteligência que, estrategicamente, proporciona decisões racionais e que imprime significado e rumo aos objetivos da empresa;
- IX. Política Corporativa de Gestão de Riscos e Controles Internos: estabelece o direcionamento estratégico e as determinações para as atividades corporativas de gestão de riscos e controles internos; e
- X. Carta de Serviços ao Usuário: tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo federal, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

Adicionalmente, a eficiência e a conformidade legal no Serpro são reforçadas desde 2016 pela atuação de uma área estatutária de Integridade, Conformidade e Gestão de Riscos e pela adoção do Modelo das Três Linhas, em que cada linha contribuiu para o desenvolvimento dos temas afetos à sua competência, a ser abordado no item “3.3. Estrutura de gestão de riscos e controles internos”.

Um ponto de destaque em 2020 foi o fortalecimento das práticas de Integridade com a Renovação do “Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção” com o Instituto Ethos, a revisão da Política de Transações com Partes Relacionadas, a aprovação e a publicação da Política de Integridade e Anticorrupção e da Norma de Cultivo e Preservação da Imagem Positiva da Empresa. E ainda, atendendo à recomendação do próprio Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT), foi publicada a Coletânea de Integridade do Serpro (Kit do Gestor), que reúne a legislação, as políticas e normativos, tanto do Governo Federal, quanto internos do Serpro, relacionados ao tema Integridade para orientar a atuação dos gestores.

Para saber mais sobre o PCINT e os destaques da atuação das instâncias que fazem parte desse Programa, basta acessar em: <https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/integridade>.

Em 2020, o Conselho de Administração instituiu a Política de Conformidade, com o objetivo de estabelecer as determinações para as atividades de conformidade, com vistas a fortalecer a busca pela aderência às leis e regulamentos externos e internos à empresa. E a área de Conformidade emitiu 32 (trinta e dois) Alertas de Conformidade e realizou 11 (onze) Avaliações de Conformidade sobre diversos temas organizacionais, quais sejam: Gestão de Negócios, Gestão de Pessoas, Estrutura Organizacional, Gestão de Aquisições e Gestão Logística, além de ter realizado o acompanhamento do grau de aderência do Serpro à LGPD como atuação preditiva.

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

Sendo um processo que integra a boa governança corporativa, a gestão de riscos e controles internos foi essencial para que a empresa, diante das inúmeras incertezas, fizesse os ajustes operacionais necessários e implementasse melhorias em seus processos para que fosse resiliente, tivesse assegurada a continuidade dos negócios e os objetivos estratégicos planejados fossem alcançados.

Buscou-se, ainda em 2020, a evolução da Governança Corporativa e dos mecanismos de controle, que atendem às diretrizes da Lei nº 13.303/2016 quanto à Gestão de Riscos, Conformidade, Integridade e da própria governança, por meio da implantação de ferramenta para automatização de Governança, Riscos e Conformidade (GRC), o que permitiu uma visão centralizada dos riscos empresariais e aderente à Metodologia de Gestão de Riscos e Controles do Serpro, sendo configurada para gerenciar todos os riscos estratégicos, operacionais e de projetos estratégicos.

A Agenda de Governança está sendo construída na solução de GRC para ser um instrumento que possibilite o planejamento das reuniões e reforce o compromisso com a análise dos assuntos que dependem de apreciação das instâncias de governança e de apoio à governança.

Foi implementado, ainda, o processo de coleta de informações para os documentos e referenciais de governança, que permite ser alimentado pelas diversas áreas do Serpro e objetiva garantir a integridade, confiabilidade e rastreabilidade das informações coletadas, apoiando na implementação de elevados padrões de transparência e divulgação da empresa.

O enfrentamento à pandemia da COVID-19 e os resultados empresariais positivos de 2020 confirmaram a consistência da governança e da gestão do Serpro. Os Administradores demandaram ações que foram executadas tempestivamente para assegurar o bem-estar de seus empregados, zelar pela continuidade e sustentabilidade dos negócios, observar a conformidade da empresa com a legislação, prover condições para o trabalho remoto e manter uma comunicação transparente.

Todos os compromissos da Agenda de Governança Corporativa e o monitoramento dos indicadores de Governança, do Planejamento Estratégico e do Planejamento Estratégico de TI (PETI) foram atendidos pelos Administradores, que se adequaram ao contexto.

O Conselho de Administração também aprovou a Política de Seleção e de Indicação dos Membros do Comitê de Auditoria do Serpro e a Política de Governança Corporativa do Serpro, que estabelece o Modelo de Governança Corporativa descrito anteriormente e que viabiliza a integração da Governança Corporativa com a Governança de Tecnologia da Informação, a Governança de Dados e a Governança de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais.

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

Governança de Tecnologia da Informação

A Governança de TI no Serpro deve garantir o alinhamento estratégico, a segurança da informação, a transparência, o gerenciamento de riscos e recursos, a mensuração de performance e a geração de valor às partes interessadas. Portanto, ao estabelecer os mecanismos, os instrumentos e as práticas de Governança de TI, o Serpro visa o aprimoramento dos processos de planejamento, execução e controle de TI.

As principais iniciativas de TI planejadas para 2020 estavam integradas aos macroprocessos da Cadeia de Valor. Os recursos priorizados no orçamento de TI foram destinados a promover melhorias na infraestrutura, prover adequada manutenção e evolução do parque tecnológico e possibilitar o desenvolvimento das equipes para aperfeiçoar a realização de negócios e entregar soluções digitais alinhadas às necessidades dos clientes.

Iniciativa de destaque foi o fortalecimento da cultura de Experiência do Usuário (UX) com a formação de disseminadores do tema junto aos times de desenvolvimento. A adoção dessas práticas gerou resultados positivos que incluem a entrega de produtos com melhor usabilidade, atendimento das expectativas, aumento da satisfação de usuários, de clientes e a melhora na imagem da empresa e das soluções entregues.

Governança de Dados

A Governança de Dados no Serpro está alinhada aos direcionamentos do planejamento estratégico e de tecnologia da informação, promove a gestão de dados como ativos de relevante valor para o negócio e zela pela proteção e segurança dos dados.

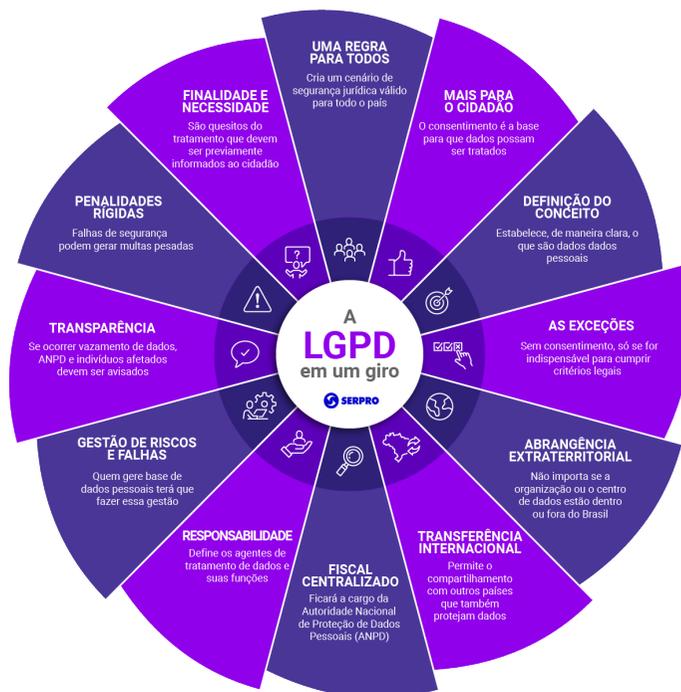
Em 2020, foi aprovada a Política Corporativa de Governança de Dados (PCGD) que fomentou a atuação do Escritório de Governança de Dados (EGD), a implantação do Portal de Governança de Dados, da Rede de Curadores do Serpro e de 11 projetos pilotos que contemplaram as funções de Gestão de Dados de Modelagem e Gestão de Metadados. Um destaque foi a evolução do Catálogo de Metadados com a marcação de 100% dos dados pessoais e sensíveis tratados pelos sistemas de clientes e corporativos do Serpro, o que contribuiu para o alcance de metas do PETI e conformidade legal à LGPD.

Governança de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

O Serpro promove a Governança de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais de forma integrada à Governança Corporativa e alinhada às diretrizes estabelecidas para Segurança da Informação, Continuidade dos Negócios e Governança de Dados.

- Deliberação
- Identificação
- Mensagem
- Interesse
- Políticas
- Governança**
- Comentários

Entre as ações realizadas ao longo de 2020, a designação do encarregado e a criação de uma unidade especializada reforçou o compromisso do Serpro com o tema “Privacidade e Proteção de Dados Pessoais”. Também foi implementada a Política Serpro de Privacidade e Proteção de Dados (PPPD), que objetiva direcionar estrategicamente a implementação e a manutenção das práticas corporativas de privacidade e proteção de dados. O protagonismo do Serpro nos assuntos LGPD e Privacidade foi consolidado. A empresa disponibilizou o site Privacidade Digital do Cidadão (PDC), no qual o titular pode realizar requisições sobre os serviços e produtos que o Serpro controla para o exercício dos direitos garantidos na Lei e lançou a Plataforma Serpro LGPD Educacional, que oferece formação em Privacidade e Proteção de Dados Pessoais e LGPD aos mercados público e privado.



A transparência e o aperfeiçoamento dos processos corporativos e controles, a disponibilização de informações tempestivas e relevantes para a tomada de decisão e a atenção à sustentabilidade empresarial, corroboram o compromisso do Serpro com o aprimoramento contínuo das suas práticas de governança e gestão e fortalecem a sua imagem institucional e a confiança junto às partes interessadas. E em um cenário de dificuldades e incertezas como se configurou o ano de 2020 confirma como instrumentos fortes de governança são importantes para tomada de decisões assertivas, agilidade para avaliação de riscos empresariais e mudança de estratégia.

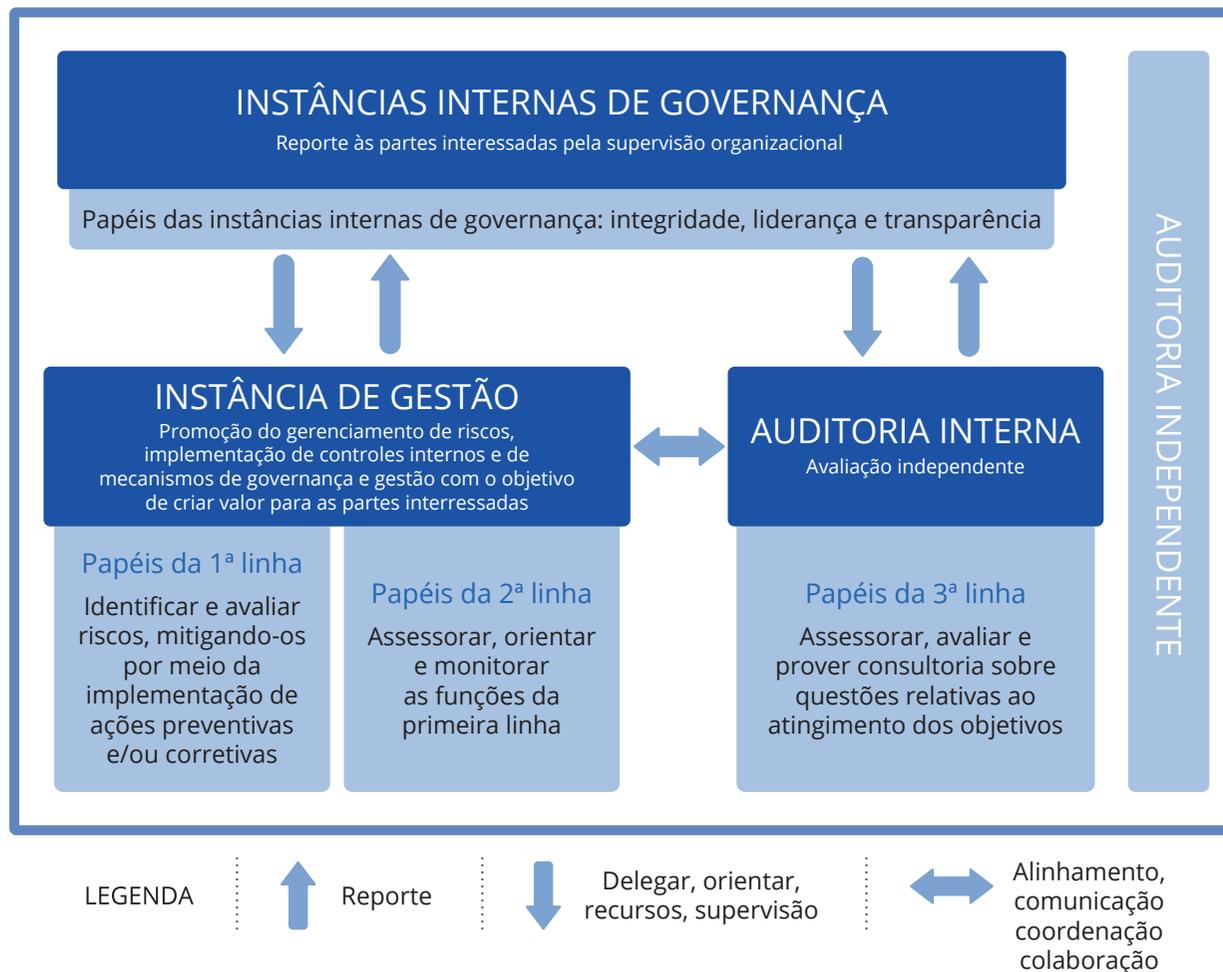
Quer saber mais? vamos dar um “giro” pela LGPD e conhecer os principais pontos da lei:

<https://www.loja.serpro.gov.br/lgpd>

3.3. Estrutura de gestão de riscos e controles internos

A estrutura de gestão de riscos e controles internos do Serpro utiliza o Modelo das Três Linhas, criado pelo Instituto de Auditores Internos dos Estados Unidos (IIA), representado na figura abaixo. O Modelo permite que a 2ª linha apoie a 1ª linha, de forma a subsidiá-la a responder as possíveis auditorias a serem realizadas pela 3ª linha, assim como possibilitar o levantamento de informações consistentes para os órgãos colegiados.

Figura 3 - Modelo das Três Linhas



Fonte: Adaptado do Modelo das Três Linhas do IIA (2020).

A 1ª linha é exercida por todas as Unidades Organizacionais por meio dos empregados e gestores, os proprietários dos riscos e dos controles em suas áreas de atuação. Eles são responsáveis por identificar, avaliar, controlar e mitigar os riscos relacionados aos processos de suas áreas de atuação.

A 2ª linha representada pelas instâncias que incluem gerenciamento de riscos, controles internos e conformidade, são responsáveis pelo suporte e monitoramento das funções da 1ª linha, de forma a assegurar que as suas atividades sejam

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

desenvolvidas e executadas de forma apropriada. A 2ª linha orienta-se pela adoção de boas práticas e metodologias aplicadas às seguintes funções: controle financeiro, segurança, qualidade, gerenciamento de riscos, conformidade e integridade.

A 3ª linha é exercida pela Auditoria Interna, responsável por aferir a adequação do controle interno, a efetividade do gerenciamento dos riscos e dos processos de governança.

A ilustração acima também mostra a representação da Auditoria Independente que, na qualidade de prestador externo de avaliação, realiza serviços de avaliação adicional para cumprir com as expectativas legislativas e regulatórias que servem para proteger os interesses das partes interessadas, assim como atender aos pedidos das instâncias de governança e gestão para complementar as fontes internas de avaliação.

O Modelo das Três Linhas destaca, ainda, a atuação conjunta e a responsabilidade compartilhada entre as instâncias de governança e gestão na promoção do gerenciamento de riscos e na implementação de controles internos e de mecanismos de governança e gestão com o objetivo de criar valor para as partes interessadas.

Os Administradores do Serpro são responsáveis pela supervisão do sistema de gestão de riscos e controles internos. O Conselho de Administração aprova o plano anual para gestão de riscos e controles internos e, assim como a Diretoria Executiva, monitora a execução do plano por meio do Relatório de Gestão de Riscos e Controles Internos. O Comitê de Auditoria e o Conselho Fiscal também tomam conhecimento desse relatório.

A estrutura de gerenciamento de riscos e controles internos conta com o Comitê Estratégico de Governança, Riscos, Controles e Segurança da Informação (COGRS), que tem por finalidade assessorar a Diretoria Executiva na formulação de diretrizes, normas, procedimentos e sistematização de ações de governança corporativa, gestão de riscos, controles internos, segurança da informação, governança de dados e continuidade do negócio.

Os Comitês Táticos de Gestão de Riscos e Controles Internos por Diretoria (COGRCs) atuam como principal meio de conexão entre a gestão estratégica e a gestão operacional, são responsáveis por identificar, avaliar, controlar e mitigar os riscos relacionados aos processos de suas áreas de atuação, e monitoram as ações de controle, atuando como a 1ª linha.

Finalmente, a área estatutária de Integridade, Conformidade e Gestão de Riscos atua como consultor da 1ª linha e submete informações consolidadas à Diretoria Executiva, ao Comitê de Auditoria, ao Conselho de Administração e ao Conselho Fiscal.

Um importante instrumento para o gerenciamento de riscos e controles internos no Serpro é a Política Corporativa de Gestão de Riscos e Controles Internos, aprovada pelo Conselho de Administração em 28/01/2020, com a publicação da

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

Deliberação RI-004/2020, com o objetivo de estabelecer o direcionamento estratégico e determinações para as atividades corporativas de gestão de riscos e controles internos. Como estratégia, a Política define as seguintes diretrizes e instrumentos a serem considerados:

- I. o processo de gestão de riscos e controles internos no Serpro contempla o estabelecimento do contexto, a identificação, a análise, o tratamento de riscos, a comunicação e consulta com partes interessadas, o monitoramento e a melhoria contínua;
- II. a gestão de riscos e controles internos é baseada na Metodologia de Gestão de Riscos e Controles Internos, sustentada por uma ferramenta corporativa, e no processo de capacitação para desenvolvimento contínuo do corpo gerencial e funcional em gestão de riscos;
- III. as ações de gestão de riscos e controles internos são alinhadas às ações do planejamento estratégico, aos processos e às políticas organizacionais;
- IV. a gestão de riscos e controles internos é parte integrante dos processos organizacionais e de responsabilidade de todos os gestores e empregados do Serpro; e
- V. a gestão de riscos e controles internos é medida, monitorada e avaliada por meio de indicadores de desempenho definidos respectivamente pelos responsáveis pelos riscos operacionais, estratégicos e dos projetos estratégicos.

Quanto às medidas de desempenho e aos requisitos para o reporte de informações relacionadas ao tratamento dos riscos, e as formas de monitoramento da sua implementação e proteção à gestão de riscos, podemos citar:

- I. o monitoramento dos riscos é realizado de forma constante pela 1ª linha, conforme plano anual de gestão de riscos e controles de cada unidade com monitoramento e supervisão da 2ª linha, de acordo com o plano aprovado pelo Conselho de Administração;
- II. os resultados do monitoramento, desempenho dos indicadores e ampliação da cobertura de gestão de riscos em processos corporativos são acompanhados ordinariamente em bimestres, em meses intercalados, pelos Comitês Táticos (COGRCs - com a presença do Diretor, superintendentes, agente de riscos da diretoria e agente corporativo de riscos da área estatutária de Integridade, Conformidade e Gestão de Riscos) e pelo Comitê Estratégico (COGRS); e
- III. o monitoramento da Administração se dá através de relatórios trimestrais e semestrais, apresentações para os COGRCs, o COGRS, a Diretoria Executiva, o Comitê de Auditoria e os Conselhos de Administração e Fiscal.

Em 2020 destacam-se como principais ações realizadas:

- I. implantação de uma Política específica de Gestão de Riscos e Controles Internos em atendimento à Instrução Norma-

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

- I. Resolução Conjunta nº 1 da Controladoria-Geral da União (CGU) e do Ministério do Planejamento (MP), de 10 de maio de 2016;
- II. retomada do COGRS e implantação dos COGRCs;
- III. implantação da solução de Governança, Riscos e Conformidade;
- IV. acompanhamento dos Riscos e do Grau de Aderência do Serpro à LGPD; e
- V. revisão e adequação de Metodologia de Gestão de Riscos e Controles Internos visando a governança e gestão adequada de riscos estratégicos e de projetos estratégicos por meio de uma metodologia única estabelecida e alinhada aos processos existentes de Planejamento Estratégico e de Gestão de Projetos do Serpro, ampliando a maturidade com o exercício desta prática.

Em 2020, o Serpro alcançou o índice de 88,2% (47,1% em 2019) na cobertura de gestão de riscos em processos corporativos, superando a meta de 82,9% em 5,3 p.p, o que representou uma evolução de 87,3% comparado a 2019. Essa evolução está alinhada à mudança da estrutura de controle da gestão de riscos com a implantação dos COGRCs e reestruturação do COGRS, o que fez o tema se fortalecer e tornar uma agenda mandatória desses comitês.

Outra parte integrante da estrutura de gestão de riscos e controles internos é a área responsável pela Integridade, Conformidade, Gestão de riscos, Controles internos e Governança, que também responde pela gestão do Programa Corporativo de Integridade do Serpro, que conjuga e integra instrumentos e áreas de gestão e de controle, com o intuito de prevenir, detectar, punir e remediar a ocorrência de irregularidades, fraudes, corrupção e desvios éticos que possam vir a ocorrer no âmbito da empresa, promovendo confiança, legalidade, transparência e efetividade na gestão corporativa.

Já a Comissão de Ética do Serpro, regulamentada pela Comissão de Ética Pública, atua de forma colegiada e como instância consultiva dos dirigentes e dos empregados do Serpro. Qualquer cidadão pode apresentar denúncia relativa a comportamentos praticados por dirigentes, empregados ou pessoa que exerça atividades em nome da empresa, que configure infração ao estabelecido no Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro.

Cabe, ainda, destacar a importância da Ouvidoria, órgão setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, que promove a participação do usuário, tendo entre seus instrumentos o Canal de Denúncia, componente do Sistema de Integridade do Serpro. A partir do recebimento de denúncia, inicia-se a apuração de eventuais irregularidades, como falhas de controle, fraudes internas e externas, atos ilícitos e descumprimento a princípios éticos e políticas internas. Esse canal permite que a sociedade e os próprios empregados encaminhem denúncias relacionadas aos serviços, comportamentos e práticas na empresa.

O Serpro também disponibiliza em seu portal meio específico para o recebimento de denúncias pelo Comitê de Auditoria (COAUD).

Finalmente, quanto às demonstrações contábeis, essas são elaboradas pela Diretoria Executiva, apoiada pelas áreas de

Gestão Financeira, Controladoria e Auditoria Interna, e são avaliadas periodicamente pelos Conselhos de Administração e Fiscal, pelo Comitê de Auditoria e pela Auditoria Independente, que exerce papel fundamental para assegurar credibilidade, transparência e confiabilidade às informações financeiras da empresa. E em relação aos controles internos, o Serpro adota a segregação de funções, a conciliação das contas e a dupla conferência das atividades executadas. Assim, o grau de controle é satisfatório e as divergências são tratadas tempestivamente, sendo a eficiência dos controles internos em uso no processo de contas avaliado pela Auditoria Interna.

3.4 Fatores de risco

Em 2020, a gestão permitiu identificar e tratar os principais fatores de riscos que poderiam impactar o alcance dos objetivos estratégicos, a saber:

- I. o projeto de adequação à LGPD compreendeu a revisão de todos os controles e riscos relacionados ao tratamento de dados e informações pessoais, e a empresa manteve o foco na adaptação dos processos empresariais para atender os requisitos preconizados pela Lei, uma vez que afetava significativamente o modelo de gestão dos dados e informações em que o Serpro atua como operador e controlador, no qual a gestão de riscos e controles internos foi uma das ferramentas que contribuíram para lhe proporcionar o status de referência no tema;
- II. a melhoria da eficiência operacional nos processos aos quais o gerenciamento de riscos foi iniciado, principalmente no que se refere à alocação e priorização de recursos para tratamento de riscos com maior impacto, no qual classifica-se como riscos críticos; e
- III. a melhoria da comunicação entre as áreas por meio de controles inter-relacionados ao proporcionar a correlação das atividades e ações conjuntas de mitigação.

Os fatores de risco do Serpro são revisados anualmente para reavaliar seu alinhamento à estratégia empresarial, ao cenário de atuação e à eficácia das ações de mitigação dos riscos, que são acompanhadas periodicamente pelos órgãos colegiados.

Face o exposto, os riscos identificados podem ser classificados em três grandes dimensões: riscos estratégicos, riscos dos projetos estratégicos e riscos operacionais, subdivididos em dez tipologias relacionadas: à imagem e reputação da empresa, às pessoas, aos processos, à tecnologia, às finanças, à integridade³, à segurança da informação, aos eventos externos, ao equilíbrio comercial, e aos legal/não-conformidade. Tais riscos são monitorados periodicamente, priorizando aqueles com maior avaliação de impacto e criticidade dos processos, para os quais são elaborados planos de ação para sua mitigação.

3. Riscos à Integridade, conforme metodologia de Riscos do Serpro, são eventos intencionais que facilitam e permitem ações de corrupção, fraudes e condutas antiéticas, onde há afronta aos princípios da administração pública e envolvem deturpação, desvio ou negação da finalidade pública.

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

A cultura preventiva e voltada a resultados está se consolidando no Serpro, e o gerenciamento de riscos é uma das ferramentas para mudar, renovar e se transformar continuamente. Para 2021, foram definidos os seguintes riscos estratégicos:

- I. Insuficiência no orçamento dos clientes OGU;
- II. Inadimplência de Clientes;
- III. Incidente de segurança de informação;
- IV. Profissionais em quantidade e em qualidade insuficiente para viabilizar a estratégia empresarial;
- V. Eficiência operacional inferior aos níveis de serviços contratados;
- VI. Não obter anuência do cliente para produtos da sua cadeia produtiva;
- VII. Dificuldade de ser competitivo com produtos de infraestrutura;
- VIII. Riscos da Desestatização;
- IX. Dificuldade em disponibilizar ambientes para capacidades críticas; e
- X. Perda de competitividade devido a insuficiência das equipes de desenvolvimento.

As Diretorias estabeleceram planos de ação para o tratamento, o monitoramento e a mitigação desses riscos estratégicos ao longo do ano de 2021.

Os principais riscos operacionais que podem afetar o Serpro estão relacionados a falhas ou vulnerabilidades em sua infraestrutura de serviços que podem prejudicá-los.

Em relação aos fornecedores, há um risco clássico de empresas de TI – a concentração de serviços em tecnologias e soluções em poucos fornecedores. Como uma das diversas ações de tratamento deste risco, pode-se citar a disponibilização de capacidades críticas que remetem a funcionalidades e características essenciais para as plataformas tecnológicas que viabilizam a oferta de produtos e serviços inovadores em larga escala, com qualidade, agilidade e sustentabilidade (IA, Big Data, Analytics, IoT, Nuvem, SOC para Segurança da Informação), além da análise de tecnologias substitutas e forte trabalho de negociação realizado com grandes fornecedores de tecnologia para que, apesar da concentração, seja mantido o equilíbrio econômico e financeiro dos contratos.

Quanto aos riscos financeiros, os mais significativos continuam sendo os associados às restrições orçamentárias e à inadimplência dos clientes do setor público, que podem dificultar o recebimento dos contratos e afetar a capacidade de pagamentos. Importantes ações de mitigação estão em execução pela empresa, como: fortalecimento da marca, diversificação da carteira de clientes privados, inclusive com a expansão ao mercado internacional e ampliação da oferta de novos produtos, ações estas que contribuirão para a sustentabilidade da empresa.

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

Já os riscos de “não conformidades” – que incluem riscos legais e regulatórios – estão associados às alterações legais e normativas. Em relação a esses riscos, o Serpro mantém um fluxo contínuo de desenvolvimento de ações de conformidade e gestão para minimizar o impacto de decisões relacionadas a seus negócios e ambiente de atuação.

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. Desde 2019, o Serpro vem aprimorando os controles internos relacionados às demandas judiciais, os riscos de perdas futuras correspondentes e a revisão de procedimentos relacionados ao controle contábil. Para o ano de 2021 temos expectativa de redução do passivo contingente judicial.

No que se refere aos riscos associados à eficiência operacional, em especial aqueles decorrentes de falhas ou indisponibilidade dos serviços contratados e dos serviços em produção, o Serpro tem trabalhado para desburocratizar e simplificar a empresa, bem como aprimorar e otimizar seus processos. Para isso, estabeleceu ações claras para redução deste risco, como: a capacitação de empregados envolvidos na construção de plataformas e entregas de soluções digitais e a digitalização de processos.

A tipologia riscos à integridade, está abarcada na Metodologia de Riscos e Controles Internos e no Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT). No PCINT, a execução da Sistemática de Gerenciamento de Riscos à Integridade prevê um olhar para informações consolidadas e estatísticas das instâncias de integridade – Ouvidoria, Comissão de Ética, Auditoria Interna, Corregedoria e Superintendência de Controles, Riscos e Conformidade –, o que permitiu fomentar junto aos gestores dos processos maior sensibilização quanto à temática, destacando-se a evolução na identificação e monitoramento dos riscos à integridade.

O avanço da maturidade na gestão de riscos se dá de forma gradual e contínua, e se espera alavancar essa maturidade em 2021 com o fortalecimento da cultura em gestão de riscos por meio da implementação de indicador-chave de risco (KRI), da avaliação do custo versus benefício dos controles, e do gerenciamento de riscos para 100% dos processos da Cadeia de Valor da empresa.

O Serpro busca amadurecer a gestão de riscos e controles internos para deixá-la tempestiva, integrada e dinâmica, e para que cada vez mais possa ser utilizada como uma ferramenta de apoio à tomada de decisão e proteção de valor.

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

3.5 Dados econômico-financeiros e comentários sobre o desempenho

Contexto econômico

Em 2020, a economia mundial foi afetada diretamente pela pandemia da COVID-19. A rápida disseminação do vírus levou a consequências sociais e econômicas inéditas na história da sociedade moderna.

A expectativa de retração do PIB mundial na ordem de 4,3% comprova que a pandemia gerou impacto macroeconômico em todas as economias do mundo e que será necessário esforço conjunto para que a recuperação ocorra o mais breve possível.

No Brasil, o Governo implementou ações sociais para minimizar o impacto da COVID-19. Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o PIB nacional teve queda de 4,1% quando comparado ao ano anterior, ainda que em patamares muito inferiores à queda prevista inicialmente, de mais de 8%.

Indicadores financeiros e de desempenho

Em meio a esse cenário, o Serpro demonstrou resiliência, agilidade de adaptabilidade às mudanças em respostas às alterações no ambiente externo, minimizando os efeitos da pandemia sobre o desempenho empresarial.

Ações coordenadas de gestão empresarial, aumento de produtividade, lançamento de novos serviços e produtos, conquista de novos clientes e otimização dos recursos foram determinantes para o resultado empresarial alcançado no exercício 2020. O Serpro enfrentou com sucesso o desafio logístico de designar mais de 6 mil empregados⁴ para o trabalho em casa, com todos os desafios conexos de infraestrutura, tecnologia e jurídicos.

Ainda que sofrendo tamanho impacto da pandemia, a empresa alcançou um lucro líquido de R\$ 462,1 milhões, decréscimo de apenas 5,1% em relação ao ano anterior, justificado pela redução da receita operacional bruta em R\$ 157,4 milhões.

Em 2020, o desempenho das linhas de negócio apresentou os seguintes valores aproximados:

Quadro 5 - Receita operacional bruta por linha de negócio

Linha de negócio	Receita operacional bruta (em milhões de R\$)
Soluções sob medida	2.447,7
Operações de Governo	213,8
Informação e Análise	160,1
Software	124,1
Ambientes e Conectividade de TI	308,2
Privacidade e Segurança	24,4
Total	3.278,3

Fonte: Serpro (2020).

A conjuntura observada no campo fiscal afetou e afeta consideravelmente o Serpro, cujos principais clientes são unidades do Governo dependentes de recursos do OGU. A queda na arrecadação federal, reflexo da diminuição verificada nas atividades econômicas, resultou em restrições orçamentárias para esses clientes, explicando a queda da receita oriunda do setor público da ordem de R\$ 285,8 milhões.

Esse impacto negativo, porém, foi amortecido pelo crescimento de R\$ 128,4 milhões nas receitas provenientes de clientes privados e pela melhoria na performance operacional da empresa. Esse resultado demonstra empiricamente o acerto da estratégia adotada de intensificar a diversificação da carteira de clientes e a geração de novos negócios, o que trouxe o resultado expressivo da expansão das receitas com o mercado privado, que evoluíram 43,8% quando comparada ao ano anterior e, ao final de 2020, passou a representar cerca de 12,9% da receita operacional bruta.

No tocante aos gastos totais, observou-se uma redução de 2,5% em relação ao exercício anterior influenciada, principalmente, pelas reduções em gastos com custeio, em especial custeio logístico e de TI, além da redução dos créditos a receber.

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

O aumento dos gastos com pessoal decorreu principalmente de fator não recorrente, como a realização do Programa de Demissão Voluntária (PDV) com a adesão de 838 empregados, representando 29,7% do público alvo, cujo custo totalizou R\$ 131,2 milhões, mas que irá otimizar os gastos operacionais no futuro, pois há previsão de redução da folha de pagamentos a partir de 2021 em montante aproximado de R\$ 225 milhões, o que reforçará ainda mais a capacidade da empresa de alcançar seus novos desafios de sustentabilidade empresarial.

A apuração de receitas em montante superior aos gastos realizados permitiu ao Serpro superar a meta de sustentabilidade empresarial, encerrar o exercício com uma margem líquida de 16,9% e com caixa adequado para enfrentar os desafios e compromissos de 2021.

O comparativo dos resultados nos principais indicadores financeiros e empresariais dos dois últimos períodos está demonstrado no quadro abaixo:

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

Quadro 6 - Resultados econômico-financeiros - comparativo 2020 x 2019

		Indicadores	2020	2019	Variação 2020 x 2019
DRE		Lucro Líquido*	462,1	486,9	-5,1%
		Receita Líquida*	2.736,5	2.859,1	-4,3%
		Gasto Total*	2.317,2	2.377,1	-2,5%
Desempenho		Margem Líquida (1)	16,9%	17,0%	-0,1 p.p.
		Margem EBITDA (2)	18,9%	20,9%	-2,0 p.p.
		Investimento / Receita Líquida (3)	6,2%	4,2%	2,0 p.p.
		Retorno sobre Investimento - ROI (4)	10,6%	14,3%	-3,7 p.p.
		Índice de Eficiência Operacional (5)	84,7%	83,1%	1,6 p.p.
		Rentabilidade sobre Patrimônio Líquido (6)	33,9%	49,5%	-15,6 p.p.
Balanço		Total de Ativos*	4.210,5	3.865,9	8,9%
		Caixa e Equivalentes de Caixa*	1.694,5	1.007,5	68,2%
		Patrimônio Líquido*	1.739,4	987,3	76,2%
		Total do Passivo*	4.210,5	3.865,9	8,9%
		Liquidez Corrente (7)	2,1	2,0	0,1
		Liquidez Imediata (8)	1,5	1,1	0,4
Pessoal		Quantidade de empregados (quadro interno)	5.876	6.811	-13,7%
		Receita per capita**	465,7	419,8	10,9%
		Gasto com Pessoal*	1.802,4	1.659,5	8,6%
		Gasto com Pessoal / Receita Líquida	65,9%	58,0%	7,9 p.p.

Conforme informações constantes das Demonstrações Financeiras divulgadas.

* valores expressos em milhões de Reais

** valores expressos em Reais

Fonte: Serpro (2020).

(1) Margem Líquida: em 2020 o resultado foi de 16,9% o que evidencia estabilidade quando comparado ao exercício de 2019. Esse indicador representa o lucro líquido de cada serviço prestado pela empresa, ou seja, o Serpro apresentou 16,9% de lucro líquido de cada real de venda que restou após a dedução de todas as despesas, inclusive imposto de renda.

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

(2) Margem EBITDA: apresentou redução de 2 p.p., saindo de 20,9% no exercício de 2019 para 18,9% em 2020, o que reflete a diminuição do lucro oriundo das atividades operacionais, desconsiderando elementos que são puramente financeiros, como a depreciação de ativos. Esse resultado foi influenciado, principalmente, pela queda de receita operacional bruta com clientes constantes no Orçamento Geral da União (OGU).

(3) Investimento / Receita Líquida: aumentou em 2 p.p., saindo de 4,2% em 2019 para 6,2% em 2020, o que demonstra que a empresa destinou maior parcela da receita líquida de vendas para aquisição de bens de capital (equipamentos e instalações), necessários para a produção de serviços e produtos.

(4) Retorno sobre Investimento (ROI): reduziu 3,9 p.p., saindo de 14,5% em 2019 para 10,6% em 2020. A diminuição se deve à redução da receita em 2020 e ao crescimento do Ativo Operacional Médio.

(5) Índice de Eficiência Operacional: aumentou 1,6 p.p., saindo de 83,1% em 2019 para 84,7% em 2020. Esse aumento se deve à redução da receita líquida em 2020 em ritmo maior que a redução dos gastos.

(6) Rentabilidade sobre Patrimônio Líquido: reduziu 15,6 p.p., saindo de 49,5% em 2019 para 33,9% em 2020, devido à redução do lucro líquido em 5,1% e ao crescimento do patrimônio líquido em 76,2%, resultante da geração de lucro em 2020 e reversão em Outros Resultados Abrangentes (ORA), decorrente de parecer atuarial sobre o impacto do benefício pós-emprego (Serpros e PAS Serpro).

(7) Liquidez Corrente: evolução em 0,1 (índice), saindo de 2,0 em 2019 para 2,1 em 2020. O indicador apresentou melhoria devido ao ritmo de crescimento do Ativo Circulante (32,6%) maior que o observado no Passivo Circulante 24,3%.

(8) Liquidez Imediata: evolução em 0,4 (índice), saindo de 1,1 em 2019 para 1,5 em 2020. Essa variação é decorrente do aumento de 68,2% de Caixa e Equivalente de Caixa.

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

Quadro 7 - Resultados econômico-financeiros (sem eventos não recorrentes) - comparativo 2020 x 2019

Análise da variação de resultados - sem eventos não recorrentes				
	Indicadores	2020	2019	Varição 2020 x 2019
	Receita Líquida*	2.736,5	2.859,1	-4,3%
	Gasto Total*	2.186,1	2.395,1	-8,7%
	Gasto com Pessoal*	1.671,2	1.659,5	0,7%
DRE	Verbas Indenizatórias PDV*	131,2	0,0	100,0%
	Outros Eventos não recorrentes*	0,0	18,0**	-100,0%
	Lucro Operacional*	550,4	464,0	18,6%
Desempenho	Margem Líquida	18,6%	16,1%	2,5 p.p.
	Margem EBITDA	23,7%	20,3%	3,4 p.p.
	Retorno Sobre os Investimentos	13,9%	10,5%	3,4 p.p.

Conforme informações constantes das Demonstrações Financeiras divulgadas, após a exclusão do impacto de eventos de natureza não recorrentes.

* valores expressos em milhões de Reais

** superávit do Serpros e ajustes para perda de créditos que ocorreram em 2019

Fonte: Serpro (2020).

Ao desconsiderar o impacto de eventos não recorrentes, principalmente o PDV, o lucro operacional seria de R\$ 550,4 milhões e o lucro líquido seria de R\$ 507,7 milhões, ou seja, 18,6% e 10,4% maior que o apurado no ano anterior, respectivamente. Isso demonstra que os resultados melhoraram de modo consistente, houve melhor resultado operacional por meio da estratégia de diversificação da carteira e otimização de gastos que já refletem impactos positivos no ano corrente. Em função disso, percebe-se que a quase totalidade dos indicadores econômico-financeiros foram superiores ao exercício anterior, conforme o quadro acima.

Cabe destacar que o principal evento não recorrente foi o lançamento do PDV, que representou acréscimo de gastos na ordem de R\$ 131,2 milhões, entretanto, os benefícios para os exercícios futuros, por meio da redução dos gastos com pessoal, serão determinantes para a sustentabilidade empresarial.

Ao longo dos últimos quatro exercícios, a empresa melhorou seu desempenho econômico-financeiro e apurou lucro líquido, o que lhe permitiu a geração de recursos suficientes para o reinvestimento em sua própria atividade, o que resultará por sua vez em novos e melhores resultados econômicos em exercícios futuros, em melhores serviços prestados pelo

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

Serpro e no maior retorno para o acionista por meio da distribuição de dividendos para a Secretaria do Tesouro Nacional, colaborando com o resultado primário do Governo Federal.

Com o intuito de atender às novas demandas dos clientes e se manter competitivo, o Serpro renova seus ativos de TI (hardware/software) de forma consistente e, desde 2017, verifica-se crescimento médio de 21% no nível de investimento anual, chegando ao valor de R\$ 169,7 milhões em 2020. O incremento de investimentos faz parte da estratégia empresarial de ampliação do portfólio de serviços, permitindo conquistar cada vez mais novos clientes, além de atender às novas demandas dos clientes atuais, buscando fidelização e aumento de market share.

O Serpro destacou-se pelo percentual de 80,8% de realização das dotações autorizadas no âmbito do Orçamento de Investimento de 2020 quando comparada com outras empresas públicas, ficando entre as 16 empresas que tiveram desempenho acima da média geral de 69,4%.

Por fim, importante ressaltar que o Serpro possui e tem implementado controles internos para adequada realização de suas atividades de controladoria e gestão econômico-financeira e cuida da elaboração de suas Demonstrações Financeiras em observância a normas legais e técnicas, tais como: a Lei nº 6.404/1976 e suas alterações; a Lei nº 13.303/2016, regulamentada pelo Decreto nº 8.945/2016; as Normas Brasileiras de Contabilidade (NBCT); o Estatuto Social vigente e outras normas legais que lhe forem aplicáveis.

As Demonstrações Financeiras e Notas Explicativas do Serpro podem ser encontradas na sua integralidade nos endereços:

<https://www.transparencia.serpro.gov.br/aceso-a-informacao/contas-anuais>

<https://www.transparencia.serpro.gov.br/aceso-a-informacao/demonstracoes-financeiras>

3.6 Análise de atendimento das metas e resultados na execução do Plano de Negócios e da Estratégia de Longo Prazo

3.6.1 Estratégia Empresarial

O Serpro elabora seu Plano Estratégico com horizonte de cinco anos e realiza revisões anuais para mantê-lo atualizado e aderente ao ambiente externo e interno. As revisões anuais possibilitam à empresa lidar com as mudanças nos cenários macroeconômico, político e tecnológico, assim como aproveitar oportunidades e proteger-se de ameaças do ambiente em que está inserida.

Além disso, a empresa realiza o monitoramento periódico e sistemático do desempenho estratégico e dos resultados econômico-financeiros, de modo a acompanhar junto à diretoria o alcance das metas.

O Planejamento Estratégico contém os seguintes objetos: componentes estratégicos (missão, visão e valores), Propósito de Transformação e o Plano Estratégico que é composto pelos Objetivos e Metas Estratégicas.

Plano Estratégico

A definição dos objetivos e das metas estratégicas observa a missão e a visão estabelecidas, as leis, as políticas públicas, os normativos e o plano plurianual do governo. O processo é colaborativo e envolve a participação das diretorias e superintendências, a captação de informações com partes interessadas externas, a elaboração de estudos pela Rede de Inteligência⁵ do Serpro, e a construção da Matriz SWOT, para priorizar as ações que mais contribuem para o alcance dos objetivos selecionados.

O trabalho se inicia por meio da elaboração da matriz SWOT, que permite definir os principais pontos a serem abordados na estratégia, sejam eles positivos ou negativos. Esse mapeamento, junto com os outros instrumentos que oferecem informações relacionadas à oportunidades e ameaças, subsidia a revisão dos componentes estratégicos (missão, visão e valores), e norteia a definição dos objetivos e metas.

Em termos metodológicos, a empresa aprimorou para gerar um plano orientado para resultados mais desafiadores. Para isso, agregou conceitos sobre Objective and Key Results (OKR), que foca a gestão na definição e rastreamento dos objetivos e resultados-chave de uma empresa.

Para 2020, os componentes estratégicos foram revistos e o compromisso da empresa com sua missão, visão e valores foi reafirmado. A grande novidade foi a inclusão de um propósito de transformação para inspirar e direcionar a mudança pretendida pela empresa. O propósito priorizado pelos Administradores é a transformação digital, expressado em “Evoluir de uma empresa de processamento de dados para uma empresa de inteligência aplicada em plataformas e soluções

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

digitais”, o que permeia todo o plano e ancora os objetivos estratégicos, que são representações mais abrangentes da estratégia de longo prazo da empresa.

Os objetivos são considerados mais perenes, possuem uma visão plurianual e norteiam a definição das metas. Já as metas são revistas anualmente e trabalham aquilo que de mais estratégico foi priorizado pela Diretoria, junto ao Conselho de Administração. Desafios e incertezas podem surgir, mas o planejamento, a organização e um monitoramento efetivo pela diretoria, promovem o alinhamento da estratégia às expectativas preconizadas no plano.

Outras práticas adotadas pelo Serpro em seu processo de planejamento estratégico, para estar atento às mudanças de cenário, riscos ao negócio e avaliação do desempenho, envolvem o monitoramento e um evento de revisão da estratégia dentro de cada ciclo anual. O monitoramento é contínuo e sob duas perspectivas:

- I. de desempenho, por meio de indicadores-chave de resultados, acompanhados mensalmente pela Diretoria Executiva e trimestralmente pelo Conselho de Administração; e
- II. dos riscos estratégicos, que verifica e redireciona o tratamento dos riscos mapeados, avalia o efeito das ações de mitigação e identifica novos riscos durante a execução da estratégia.

Após a análise dos riscos estratégicos associados, o planejamento estratégico é submetido à aprovação do Conselho de Administração.

O Plano Estratégico com seus Objetivos e Metas Estratégicas para 2020 estão organizados em uma “mandala”, representada na figura abaixo:

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

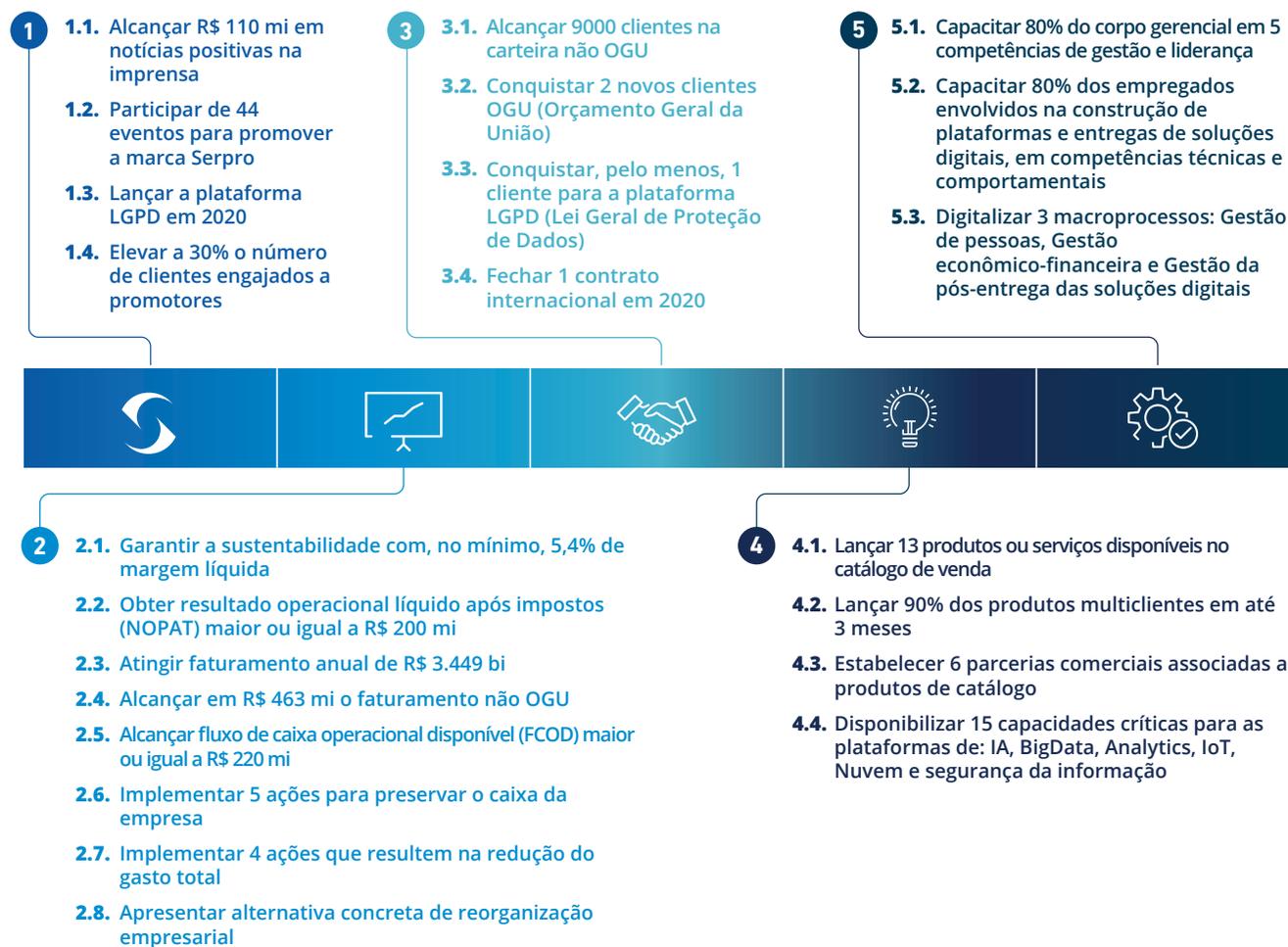
Comentários

Figura 4 - Mandala estratégica - Objetivos 2020

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



METAS ESTRATÉGICAS



Fonte: Serpro (2020).

O plano estratégico está alinhado ao plano de negócio do Serpro representado pelas metas 2.3 (Receita Bruta Total), 2.4 (Receita não OGU), todas as metas do OE 3 (3.1, 3.2, 3.3, 3.4 e 3.5) e também pelas metas 4.1 (Lançamento de produtos), 4.2 (Contratos de segurança) e 4.3 (Estabelecimento de Parcerias). Por meio delas, a empresa prevê aumentar sua receita, diversificar a carteira em busca de novos clientes e fontes diversas para aumentar seu caixa, além de trazer inovação e tecnologia para seus produtos e serviços.

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

Objetivos Estratégicos

Para direcionar a estratégia da empresa no longo prazo foram definidos cinco Objetivos Estratégicos para 2020.

O Objetivo Estratégico 1 - Fortalecer a marca Serpro pode ser considerado como resultado dos demais e enfatiza um dos pontos mais importantes para a empresa. Consequência de um esforço multidisciplinar, fruto de diversas ações alinhadas, a marca pode ser fortalecida por meio do lançamento de novos produtos, entrega dos serviços com maior segurança e qualidade e o aumento da satisfação do cliente, entre outros.

Os quatro Objetivos Estratégicos seguintes são pilares sustentadores para a transformação digital e sustentabilidade da empresa.

O Objetivo Estratégico 2 - Garantir a Sustentabilidade econômico-financeira significa melhor retorno ao acionista e à sociedade e aos empregados, e maior solidez e credibilidade frente aos seus stakeholders.

Uma das estratégias de sustentabilidade é diminuir a dependência financeira de grandes clientes de governo, e da volatilidade imposta pelas restrições do Orçamento Geral da União, decorrentes das mudanças de cenários políticos e externos. Nesse contexto, surge o Objetivo Estratégico 3 - Diversificar a carteira de clientes para aumentar a variedade da carteira com novos mercados nacionais e internacionais.

Para a consecução dos dois objetivos anteriores, o Serpro previu o Objetivo Estratégico 4 - Ampliar a oferta de novos produtos e Serviços com a prerrogativa de evoluir o cardápio de produtos ofertados com soluções inovadoras e que usam as tecnologias mais modernas que a empresa possa oferecer, e o Objetivo Estratégico 5 - Aprimorar a eficiência operacional, voltado a fazer mais com menos, por meio do aprimoramento dos processos, desburocratização dos mecanismos e foco nas pessoas.

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

Metas Estratégicas

Os Objetivos Estratégicos (OE) foram desdobrados em metas que buscam implementar, na prática, o que definiu de forma mais abrangente. Para 2020, foram definidas 23 Metas Estratégicas distribuídas nos cinco Objetivos Estratégicos, listadas a seguir:



OE1 - Fortalecer a marca Serpro

- ME1.1. Alcançar R\$ 110 mi em notícias positivas na imprensa
- ME1.2. Participar de 44 eventos para promover a marca Serpro
- ME1.3. Lançar a plataforma LGPD em 2020
- ME1.4. Alcançar 60% de clientes que recomendam o Serpro (clientes promotores)



OE2 - Garantir a sustentabilidade econômico-financeira

- ME2.1. Garantir a sustentabilidade com, no mínimo, 5,4% de margem líquida
- ME2.2. Obter resultado operacional líquido após impostos (NOPAT) maior ou igual a R\$ 200 mi
- ME2.3 - Atingir receita operacional bruta de R\$ 3,449 bi
- ME2.4 - Alcançar em R\$ 463 mi a receita operacional bruta não OGU
- ME2.5. Alcançar fluxo de caixa operacional disponível (FCOD) maior ou igual a R\$ 220 mi
- ME2.6. Implementar 5 ações para preservar o caixa da empresa
- ME2.7. Implementar 4 ações que resultem na redução do gasto total
- ME2.8. Apresentar alternativa concreta de reorganização empresarial

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários



OE3 - Diversificar a carteira de clientes

- ME3.1. Alcançar 9000 clientes na carteira não OGU
- ME3.2. Conquistar 2 novos clientes OGU (Orçamento Geral da União)
- ME3.3. Conquistar, pelo menos, 1 cliente para a plataforma LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)
- ME3.4. Fechar 1 contrato internacional em 2020



OE4 - Ampliar a oferta de novos produtos e serviços

- ME4.1. Lançar 13 produtos ou serviços disponíveis no catálogo de venda
- ME4.2. Lançar 90% dos produtos multivalentes em até 3 meses
- ME4.3. Estabelecer 6 parcerias comerciais associadas a produtos de catálogo
- ME4.4. Disponibilizar 15 capacidades críticas para as plataformas de: IA, BigData, Analytics, IoT, Nuvem e Segurança da Informação



OE5 - Aprimorar a eficiência operacional

- ME5.1. Capacitar 80% do corpo gerencial em 5 competências de gestão e liderança
- ME5.2. Capacitar 80% dos empregados envolvidos na construção de plataformas e entregas de soluções digitais, em competências técnicas e comportamentais
- ME5.3. Digitalizar 3 macroprocessos: Gestão de pessoas, Gestão econômico-financeira e Gestão da pós-entrega das soluções digitais

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

3.6.2 Análise de Desempenho da Estratégia

Um cenário de dificuldades e incertezas como se configurou o ano de 2020 confirma que instrumentos fortes de governança e gestão são importantes para tomada de decisões assertivas, agilidade para avaliação de riscos empresariais e mudança de estratégia.

O desempenho das Metas Estratégicas foi acompanhado pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração durante todo o ano, o que permitiu a correção de rumos e ajustes que viabilizassem a melhoria dos resultados.

No Objetivo Estratégico 1, a empresa conquistou resultados favoráveis para o fortalecimento da marca Serpro e a superação de 3 das 4 metas planejadas, com a participação da empresa em 60 eventos, o alcance de R\$ 162,6 milhões em notícias positivas na imprensa, mais de 900 mil pessoas alcançadas nas redes sociais, mais de 17.600 menções ao Serpro na imprensa, e 9.000 leads gerados com participação em eventos.

O desempenho do net promoter score (clientes promotores) foi de 47,30%, não atingindo a meta planejada, mas houve aumento de 3 pontos percentuais em relação a 2019. Destaca-se a forte atuação na oferta de serviços com qualidade e segurança e no lançamento de produtos para atender a expectativa de clientes antigos e novos, com reflexo positivo na satisfação de seus clientes.

Ainda, o Serpro lançou a plataforma LGPD, confirmando seu objetivo de ser um ente relevante no tema. Desde que a LGPD entrou em vigor, a empresa oferece ao mercado soluções técnicas, educacionais e de certificação que auxiliam o setor público e privado na adequação aos princípios da lei.

O protagonismo do Serpro nos assuntos LGPD e Privacidade foi consolidado, a empresa disponibilizou o site Privacidade Digital do Cidadão (PDC), no qual o titular pode realizar requisições sobre os serviços e produtos que o Serpro controla para o exercício dos direitos garantidos na Lei e lançou a Plataforma Serpro LGPD Educacional, que oferece formação em Privacidade e Proteção de Dados Pessoais e LGPD aos mercados público e privado.

No Objetivo Estratégico 2, a empresa alcançou resultados positivos:

- margem líquida de 16,89%;
- resultado operacional líquido após impostos (NOPAT) de R\$ 485,49 milhões; e
- fluxo de caixa operacional disponível de R\$ 464,78 milhões.

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

A apuração de receitas em montante superior aos gastos realizados permitiu ao Serpro superar a meta de sustentabilidade empresarial, encerrar o exercício com uma margem líquida de 16,9% e com caixa adequado para enfrentar os desafios e compromissos de 2021.

Além disso, buscando melhorar a saúde econômico-financeira, foram realizadas diversas ações para preservar o caixa da empresa e reduzir o gasto total. Isto resultou em R\$ 101 milhões preservados no caixa e expectativa de economia de R\$ 225 milhões ao final de 2021 em consequência, principalmente, do Programa de Desligamento Voluntário (PDV).

Já pelo lado da receita, o crescimento da receita operacional bruta no mercado não OGU (Orçamento Geral da União), que alcançou mais de R\$ 500 milhões. Isto suavizou os impactos da restrição orçamentária nos grandes clientes vinculados ao OGU, cuja redução prejudicou no desempenho da meta de receita operacional bruta, que alcançou mais de R\$ 3,2 bilhões em 2020. Ainda no OE2, em relação à proposta de alternativa concreta de reorganização empresarial, foi realizada transformação do capital social em ações e transferência para depósito no FND (Fundo Nacional de Desenvolvimento), mas o atraso na contratação de consultoria por parte do BNDES prejudicou o alcance da meta.

O Plano Estratégico de 2020 direcionou as ações de fortalecimento da marca para a realização de negócios que diversificaram a carteira de clientes e ampliaram a oferta de novos produtos e serviços.

Os resultados do mercado não OGU citados acima, comprovam o êxito da empresa em ampliar sua atuação nesse segmento, uma das diretrizes definidas para o Objetivo Estratégico 3 de diversificação da carteira de clientes, que previu, também, conquistar novos clientes pertencentes ao OGU e, ainda, contratos internacionais.

A estratégia de negócios da empresa no contexto da pandemia colheu resultados favoráveis. A quantidade de clientes passou de mais de 6 mil em 2019 para 13.113 em 2020, sendo 8.778 novos clientes não dependentes do OGU. A representatividade desses clientes na receita operacional bruta evoluiu de 12% em 2019 para aproximadamente 15% em 2020, dos quais cerca de 12,9% são clientes privados.

O Serpro também incluiu em sua carteira o IBAMA, firmou 12 contratos com empresas estrangeiras (EUA, Reino Unido e Lituânia), além de ter conquistado 4 clientes para a plataforma LGPD.

Para a consecução desses objetivos, coube ao Serpro ampliar a oferta de produtos e serviços e aprimorar a sua eficiência operacional. Com isso, foram definidos o Objetivo Estratégico 4 e o Objetivo Estratégico 5 que juntos trabalharam para, dentre outras coisas, aumentar a capacidade tecnológica, aprimorar processos e conhecimentos e entregar soluções inovadoras, além de preparar seu corpo técnico e gerencial para atuarem frente aos novos desafios propostos.

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

No OE4, o Serpro superou sua meta de estabelecer parcerias comerciais associadas a produtos de seu catálogo de serviços, tendo firmado acordos com 8 parceiros, e cumpriu a meta de lançamento de produtos multiclientes dentro do prazo. Também foram entregues 9 capacidades críticas para as plataformas de Inteligência Artificial, Big Data, Analytics, Internet das Coisas, Nuvem e Segurança da Informação. Além disso, a plataforma LGPD foi lançada em setembro de 2020 e já possui clientes em adaptação e homologação.

Já no OE5 foram capacitados mais de 88% do corpo gerencial (827 gerentes) em competências de gestão e liderança e mais 96% (1.777) dos empregados envolvidos na construção de plataformas e entregas de soluções digitais. Ainda, apesar de nenhum macroprocesso ter sido completamente digitalizado, ocorreram avanços principalmente na digitalização das atividades relacionadas à gestão de pessoas e foram concluídas 41% (12) das 29 entregas previstas para 2020 nos 3 macroprocessos.

A Figura 5 resume o desempenho estratégico por objetivo e meta e a Análise de atendimento das metas e resultados poderá ser encontrada em:

<https://www.transparencia.serpro.gov.br/governanca/estrategia-empresarial/analise-de-metas-2020-v1-0.pdf>

Figura 5 - Desempenho do Plano Estratégico - ciclo 2020

Planejamento Estratégico 2020				
Janeiro a Dezembro				
Diretor Presidente - DP / Gabinete Institucional da Diretoria Executiva - GABIN				
Meta Estratégica	Realizado	Meta	●	Alcance
ME1.1 Alcançar R\$ 110 mi em notícias positivas na imprensa	R\$ 162,56 mi	R\$ 110,00 mi	●	147,78%
ME1.2 Participar de 44 eventos para promover a marca Serpro	60	44	●	136,36%
ME1.3 Lançar a plataforma LGPD em 2020	100,00%	100,00%	●	100,00%
ME1.4 Alcançar 60% de clientes que recomendam o Serpro (clientes promotores)	47,30%	60,00%	●	78,83%
ME2.1 Garantir a sustentabilidade com, no mínimo, 5,4% de margem líquida	16,89%	5,40%	●	312,78%
ME2.2 Obter resultado operacional líquido após impostos (NOPAT) maior ou igual a R\$ 200 mi	R\$ 485,49 mi	R\$ 200,00 mi	●	242,74%
ME2.3 Atingir receita operacional bruta de R\$ 3,449 bi	R\$ 3.278,31 mi	R\$ 3.449,00 mi	●	95,05%
ME2.4 Alcançar em R\$ 463 mi a receita operacional bruta não OGU	R\$ 503,90 mi	R\$ 463,00 mi	●	108,83%
ME2.5 Alcançar fluxo de caixa operacional disponível (FCOD) maior ou igual a R\$ 220 mi	R\$ 464,78 mi	R\$ 220,00 mi	●	211,26%
ME2.6 Implementar 5 ações para preservar o caixa da empresa	3	5	●	60,00%
ME2.7 Implementar 4 ações que resultem na redução do gasto total	3	4	●	75,00%
ME2.8 Apresentar alternativa concreta de reorganização empresarial	0	1	●	0,00%
ME3.1 Alcançar 9000 clientes na carteira não OGU	8.778	9.000	●	97,53%
ME3.2 Conquistar 2 novos clientes OGU	1	2	●	50,00%
ME3.3 Conquistar, pelo menos, 1 cliente para a plataforma LGPD	4	1	●	400,00%
ME3.4 Fechar 1 contrato internacional em 2020	12	1	●	1.200%
ME4.1 Lançar 13 produtos ou serviços disponíveis no catálogo de venda	10	13	●	76,92%
ME4.2 Lançar 90% dos produtos multiclientes em até 3 meses	90,00%	90,00%	●	100%
ME4.3 Estabelecer 6 parcerias comerciais associadas a produtos de catálogo	8	6	●	133,33%
ME4.4 Disponibilizar 15 capacidades críticas para as plataformas de: IA, BigData, Analytics, IoT, Nuvem e Segurança da Informação	9	15	●	60%
ME5.1 Capacitar 80% do corpo gerencial em 5 competências de gestão e liderança	88,91%	80,00%	●	111,14%
ME5.2 Capacitar 80% dos empregados envolvidos na construção de plataformas e entregas de soluções digitais, em competências técnicas e comportamentais	96,68%	80,00%	●	120,85%
ME5.3 Digitalizar 3 macroprocessos: Gestão de pessoas, Gestão econômico-financeira e Gestão da pós-entrega das soluções digitais	0	3	●	0,00%

Legendas: ● < 90% ● >=90% e < 100% ● > = 100%

Situação das Metas Estratégicas ● 56,5% (13) ● 8,7% (2) ● 34,8% (8)

Fonte: Serpro (2020).

3.7.1 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 remuneração⁶ 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:

- I. a remuneração mensal devida aos membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal 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 art. 1º da Lei nº 9.292, de 12 de julho de 1996, e do Estatuto Social do Serpro;
- II. 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 art. 152 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976; e
- III. a remuneração dos membros do Comitê de Auditoria será fixada pela Assembleia Geral, em montante não inferior à remuneração dos Conselheiros Fiscais.

Nesse sentido, a Assembleia Geral Ordinária do Serpro, realizada em 23 de abril de 2020, após manifestação favorável da SEST, determinou, dentre outras ações, a fixação:

- I. da remuneração global dos administradores do Serpro para o período de abril de 2020 a março de 2021, no valor de até R\$ 7.398.484,59;
- II. 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
- III. dos honorários mensais dos membros do Comitê de Auditoria em R\$ 5.203,50.

Referente a remuneração dos membros da Diretoria Executiva, o Estatuto Social do Serpro dispõe que:

⁶ A remuneração detalhada dos Administradores - membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva, dos membros do Conselho Fiscal e do Comitê de Auditoria pode ser acessada pelo Portal da Transparência e Governança do Serpro, no endereço eletrônico: <https://www.transparencia.serpro.gov.br/acesso-a-informacao/empregados>.

Deliberação

Art. 19 (...)

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

§ 11. O atendimento das metas e dos resultados na execução do plano de negócios e da estratégia de longo prazo deverá gerar reflexo financeiro para os membros da Diretoria Executiva, sob a forma de remuneração variável, nos termos estabelecidos pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais do Ministério da Economia. (Estatuto Social do Serpro, 2020)

O Serpro tem a aprovação da SEST para pagamento de Remuneração Variável Anual, desde que os membros da Diretoria Executiva cumpram as metas estabelecidas, medidas por meio de indicadores de desempenho.

No rol de indicadores que compõem o programa do RVA, há metas específicas para cada diretoria, bem como estratégicas, sendo obrigatório o estabelecimento de, no mínimo, um indicador de políticas públicas. O Serpro não é responsável diretamente pela execução de políticas públicas, mas disponibiliza soluções digitais que contribuem para seus clientes as realizarem. Assim, o Indicador de Disponibilidade Média de Nível de Serviço (DMNS) reflete a participação da empresa na viabilização do atingimento de políticas públicas. Nesse sentido, o valor a ser distribuído aos membros da Diretoria Executiva é calculado com base na remuneração vigente, de acordo com as regras específicas do Programa de Remuneração Variável de Administradores - RVA 2020.

Cabe ressaltar que a remuneração fixa dos dirigentes não tem vinculação direta com o indicador citado acima.

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 2020, estão demonstradas nos quadros a seguir:

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

Quadro 8 - Composição da remuneração da Diretoria Executiva

Remuneração dos Membros da Diretoria Executiva	Exercício 2020 (R\$)
I – Remuneração Fixa (a+b+c+d)¹	3.552.859,14
a) salário e pró-labore	3.088.777,47
b) benefícios diretos e indiretos	202.909,72
c) remuneração por participação em comitês	-
d) outros	261.171,95
II – Remuneração variável (e+f+g+h+i)²	237.750,84
e) bônus	-
f) participação nos resultados	232.690,51
g) remuneração por participação em reuniões	-
h) comissões	-
i) outros	5.060,33
III – Total da Remuneração (I + II)	3.790.609,98
IV - Benefícios pós-emprego³	-497,93
V - Benefícios motivados pela cessação do exercício do cargo	
VI - Remuneração baseada em ações	

¹ 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).

² Remuneração variável (e+f+g+h+i): (f) RVA 2019 (i) Remuneração de substituto.

³ Benefícios pós-emprego: Acerto referente ao pagamento da quarentena para a ex-dirigente Maria da Glória Guimarães dos Santos no exercício 2019.

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

Quadro 9 - Composição da remuneração do Conselho de Administração

Remuneração dos Conselheiros de Administração	Exercício 2020 (R\$)
I – Remuneração Fixa	-
II – Salário ou pró-labore ¹	262.278,83
III – Total da remuneração	262.278,83

¹ O pró-labore é o valor referente ao cargo de Conselheiro de Administração.

Quadro 10 - Composição da remuneração do Conselho Fiscal

Remuneração dos Conselheiros de Administração	Exercício 2020 (R\$)
I – Remuneração Fixa	-
II – Salário ou pró-labore ¹	137.216,88
III – Total da remuneração	137.216,88

¹ O pró-labore é o valor referente ao cargo de Conselheiro Fiscal.

Quadro 11 - Composição da remuneração dos membros do Comitê de Auditoria

Remuneração dos Conselheiros de Administração	Exercício 2020 (R\$)
I – Remuneração Fixa	-
II – Salário ou pró-labore ¹	166.512,00
III – Total da remuneração	166.512,00

¹ Pró-labore referente ao cargo de membro do COAUD.

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

Quadro 12 - Remuneração dos membros da Diretoria Executiva

Diretores	Prazo de Gestão		Remuneração
	Início	Fim	Exercício 2020 ¹ (R\$)
Ricardo César de Moura Jucá	30/07/2019		474.587,50
André de Cesero	03/07/2018		500.004,46
Antonino dos Santos Guerra Neto	11/02/2019		495.905,63
Wilson Biancardi Coury	07/03/2019		486.088,45
Antônio de Pádua Ferreira Passos	03/07/2018		494.795,69
Gileno Gurjão Barreto	30/04/2019		506.255,79
Caio Mario Paes de Andrade	26/02/2019	20/08/2020	375.080,08
Prazo de Gestão Encerrado - Pagamento RVA 2019			
Maria da Glória Guimarães dos Santos	03/07/2018	25/02/2019	6.559,53
Antônio Luiz Fuschino	03/07/2018	28/01/2019	2.886,89
Iran Martins Porto Júnior	23/05/2016	03/07/2019	17.317,86
Izabel Cristina da Costa Freitas	03/07/2018	19/03/2019	8.660,66
Total			3.368.142,54

¹ Os valores informados referem-se aos honorários fixos, 1/3 de férias, remuneração de substituto, RVA 2019 e 13º salário 2020, conforme Nota Técnica SEI nº 11039/2020/ME.

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

Quadro 13 - Remuneração dos Conselheiros de Administração

Conselheiros de Administração	Prazo de Gestão		Remuneração
	Início	Fim ³	Exercício 2020 ¹ (R\$)
Luís Felipe Salin Monteiro	12/06/2018		45.738,96
Marco Paulo Reis Tanure	12/06/2020		25.283,48
João Pedro Viola Ladeira	29/04/2020		30.746,75
Cristiano Rocha Heckert	30/07/2019		45.738,96
Marco Aurélio Sobrosa Friedl	29/04/2020		30.746,75
Nina Maria Arcela	12/06/2018		45.738,96
André dos Santos Gianini	12/06/2018	31/03/2020	14.229,90
Iêda Aparecida de Moura Cagni	12/06/2018	11/06/2020	20.455,48
Jonas de Miranda Gomes ²	30/07/2019	26/12/2019	-737,73
Ivanyra Maura de Medeiros Correia	26/06/2018	05/02/2020	4.337,32
Total			262.278,82

¹ Os valores informados referem-se à remuneração e 13º salário 2019, conforme Nota Técnica SEI nº 11039/2020/ME

² Acerto referente a 2019.

³ Para o Conselho de Administração, a data fim do prazo de gestão unificado atual é a Assembleia Geral Ordinária (AGO) de 2022.

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

Quadro 14 - Remuneração dos Conselheiros Fiscais

Conselheiros Fiscais (T) Titular (S) Suplente w	Prazo de Atuação ²		Remuneração
	Início	Fim	Exercício 2020 ¹ (R\$)
(T) Pricilla Maria Santana	09/06/2020		25.664,64
(S) Fabrício Stobienia de Lima	09/06/2020		-
(T) Rodrigo Rebouças Marcondes	16/07/2019		45.738,96
(S) Annalina Cavicchiolo Trigo	10/08/2017		-
(T) Wagner Lenhart	16/07/2019		45.738,96
(S) José Luiz Guimarães Ferreira Neto	23/04/2020	22/10/2020	-
(T) Fernando Pedrosa Lopes	12/06/2018	08/06/2020	20.074,32
(S) Maria D'arc Lopes Beserra	14/07/2017	22/04/2020	-
(S) Adriano Camargo Oliveira	12/06/2018	08/06/2020	-
Total			137.216,88

¹ Os valores informados referem-se à remuneração e ao 13º salário 2020, conforme Nota Técnica SEI nº 11039/2020/ME.

² Prazo de atuação de 2 anos.

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

Quadro 15 - Remuneração dos membros do Comitê de Auditoria

Conselheiros Fiscais (T) Titular (S) Suplente	Prazo de Atuação ²		Remuneração
	Início	Fim	Exercício 2020 ¹ (R\$)
Mauro Rodrigues Uchôa	01/08/2019		62.442,00
Adilson Herrero	01/08/2020		26.017,50
Antonio Edson Maciel dos Santos	01/08/2020		26.017,50
Luiz Cláudio Moraes	02/08/2018	31/07/2020	36.424,50
Rodrigo Pereira de Mello	02/08/2018	31/03/2020	15.610,50
Total			166.512,00

¹ Os valores informados referem-se à remuneração e ao 13º salário 2020, conforme Nota Técnica SEI nº 11039/2020/ME.

² Prazo de atuação de 3 anos.

3.7.2 Composição e remuneração dos empregados

A remuneração dos empregados é composta por salário nominal, gratificações profissionais e parcelas adicionais percebidas pelos empregados. O salário nominal é atribuído ao empregado de acordo com o cargo, a jornada de trabalho, o nível e o degrau salarial, sendo expresso em moeda corrente e constante de tabela salarial. As tabelas salariais são organizadas por cargo, de acordo com a jornada de trabalho.

No PGCS, são atribuídas as seguintes gratificações profissionais aos empregados:

- I. Gratificação de Especialização Profissional - GEP: atribuída aos ocupantes do cargo de Analista, que possuem conhecimentos e requisitos exigidos para atuação em processo específico da Empresa, correspondendo ao valor resultante da aplicação de percentuais sobre o salário nominal do empregado, sendo de 15% para os ocupantes da Classe I, 20% para a Classe II e 25% para a Classe III;

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

II. Gratificação de Qualificação Profissional - GQP: atribuída aos ocupantes do cargo de Técnico, que possuem conhecimentos e requisitos exigidos para atuação em processo específico da Empresa, correspondendo ao valor resultante da aplicação de percentuais sobre o salário nominal do empregado, sendo de 15% para os ocupantes da Classe I, 20% para a Classe II e 25% para a Classe III; e

III. Gratificação de Habilitação Profissional - GHP: atribuída aos ocupantes do cargo de Auxiliar, habilitados para apoiar a execução de atividades de processo específico da Empresa, correspondendo ao valor resultante da aplicação de percentuais sobre o salário nominal do empregado, sendo de 3% para os ocupantes da Classe I, 5% para a Classe II e 7% para a Classe III.

Analogamente, no RARH 2, são atribuídas as seguintes gratificações profissionais, correspondendo ao valor resultante da aplicação de percentuais que serão apresentados adiante sobre o salário nominal do empregado:

I. Gratificação de Especialização Adicional - GEA: atribuída aos ocupantes do cargo de Analista, detentores de conhecimentos específicos em área de atuação reconhecida pela Empresa;

II. Gratificação de Qualificação Adicional - GQA: atribuída aos ocupantes do cargo de Técnico, detentores de conhecimentos específicos em área de atuação reconhecida pela Empresa; e

III. Gratificação de Habilitação Adicional - GHA: atribuída aos ocupantes do cargo de Auxiliar, detentores de conhecimentos profissionais reconhecidos pela Empresa.

Além dessas gratificações, ao empregado é atribuída a Gratificação por Tempo de Serviço - GTS, que corresponde ao valor resultante da aplicação do percentual de 5% sobre o salário nominal, a cada cinco anos de efetivo exercício, sendo cumulativo e limitado ao percentual máximo de 35%.

Aos empregados podem ser atribuídas ainda as seguintes funções comissionadas:

I. Gratificação de Função de Confiança - GFC: atribuída ao empregado do Serpro designado para o exercício de função gerencial, de assessoramento ou de supervisão; e

II. Gratificação de Função Específica - GFE: atribuída aos empregados designados temporariamente para o desenvolvimento de atividades específicas, necessárias ao alcance dos resultados da Empresa.

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

Por fim, cabe destacar que a remuneração dos empregados não é afetada por indicadores de desempenho diretamente relacionados ao atendimento das políticas públicas. Por outro lado, o valor a ser distribuído ao Corpo Funcional a título de participação nos lucros (Programa de Participação nos Lucros ou Resultados dos empregados - PPLR 2020) contempla o indicador de Disponibilidade Média de Nível de Serviço (DMNS), que é o indicador que evidencia o Serpro como viabilizador das políticas públicas executadas pelos seus clientes.

3.8 Governança do Plano de Benefício de Assistência à Saúde

O Serpro é operador do plano de saúde Programa de Assistência à Saúde (PAS/SERPRO), pessoa jurídica de direito privado, de modalidade autogestão por RH, ofertado aos seus empregados e ex-empregados, pensionistas e grupos familiares, nos termos da Resolução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) nº 137/2006.

O PAS/SERPRO está registrado junto à ANS sob nº 34.547-4 e possui cobertura geográfica nacional. Mantém, ainda, com a Caixa de Assistência dos Funcionários do Banco do Brasil (CASSI), convênio de reciprocidade que possibilita aos beneficiários o atendimento na rede de prestadores de serviços médicos credenciados à conveniada.

Atualmente, as modalidades de plano de saúde do PAS/SERPRO somam em torno de 21.700 beneficiários.

O Serpro acompanha anualmente o relatório sistemático de contabilidade relativa à gestão de benefício de assistência à saúde e o relatório consolidado sobre o custeio do benefício de assistência à saúde na modalidade autogestão, e também o acompanhamento semestral da situação do plano de metas do benefício de assistência à saúde. As instâncias envolvidas - Diretoria Executiva, Comitê de Auditoria e Conselhos de Administração e Fiscal - atuam para que as rotinas de avaliação e monitoramento sejam realizadas de forma satisfatória e o resultado deste trabalho pode ser consultado no Portal da Transparência e Governança do Serpro:

<https://www.transparencia.serpro.gov.br/acesso-a-informacao/servidores/plano-de-saude>

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

Em 2018, a Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União (CGPAR) publicou as Resoluções nº 22 e 23, de 18 de janeiro de 2018, estabelecendo diretrizes e parâmetros mínimos de governança e de custeio de benefícios de assistência à saúde das empresas estatais federais.

Art. 4º As empresas estatais federais deverão criar rotinas de avaliação e monitoramento da gestão das operadoras de autogestão que administram os seus planos de benefício de assistência à saúde, assegurando o cumprimento das exigências regulatórias da Lei nº 9.656, de 1998, especialmente as que:

I. tratam de constituição e manutenção de garantias financeiras mínimas

II. avaliam a exposição a risco, inclusive o atuarial e o decorrente do pós-emprego e

III. a empresa está submetida em razão dos planos de saúde que mantém ou patrocina, apresentando as conclusões em sua carta anual de política pública e governança, de que trata a Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016. (Resolução CGPAR nº 22/2018)

O Serpro apresenta conformidade às disposições da CGPAR e indicamos, a seguir, as ações de atendimento à Resolução nº 22/2018:

- Realização de Estudo Atuarial anual, por consultoria independente, para diagnóstico financeiro geral e proposição de índice de reajuste de mensalidades que possibilite a sustentabilidade da assistência à saúde, submetido ao Conselho de Administração do Serpro para deliberação;
- Apresentação ao Conselho de Administração do Serpro de Relatório Gerencial anual, sobre governança e custeio da assistência à saúde, para prestação de contas; e
- Publicação na Carta Anual de Políticas Públicas e de Governança Corporativa das conclusões das rotinas de avaliação e monitoramento da gestão da operadora de autogestão do benefício de assistência à saúde.

4. Comentários dos administradores e perspectivas para 2021



Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

O exercício de 2020 exigiu da administração a quebra de paradigmas, a reinvenção de práticas de gestão, decisões em tempo recorde. Lidar com desafios e incertezas que a nossa geração não se havia confrontado. Tudo isso, mantendo o compromisso do Serpro com as pessoas e seus novos desafios, e com a transformação do Brasil, para impulsionar ainda mais o Governo Digital e apoiar as políticas públicas.

Como principal provedor de soluções tecnológicas para o Estado brasileiro, o Serpro desenvolve sistemas estratégicos que suportam ações estruturantes do Governo Federal, e reafirma a sua relevância na transformação digital do Brasil. Em função da sua finalidade, classifica-se como uma empresa estatal prestadora de serviços de desenvolvimento de soluções digitais que apoiam a operação do Estado na implementação de políticas públicas, e não diretamente como responsável pela operacionalização dessas políticas.

Sua atuação indireta não implica em menor contribuição para a sociedade, ao contrário, uma vez que direciona seus esforços para a entrega de serviços ágeis e qualificados para assegurar o salto em direção ao mundo digital que o país e a sociedade necessitam. Em 2020, o Serpro realizou diversas análises avançadas de inteligência em temas de Governo, construiu soluções de Inteligência Artificial, fez progressos relevantes na Governança de Dados, especialmente devido à entrada em vigor da LGPD e entregou importantes produtos e soluções, que impactaram a vida de milhares de cidadãos.

O enfrentamento à pandemia da COVID-19 e os resultados empresariais positivos de 2020 confirmaram a consistência da gestão e da governança do Serpro. Os Administradores demandaram ações que foram executadas tempestivamente para assegurar o bem-estar de seus empregados, zelar pela continuidade e sustentabilidade dos negócios, observar a conformidade da empresa com a legislação, prover condições para o trabalho remoto e manter uma comunicação transparente.

O plano estratégico de 2020 trouxe algumas novidades, tais como objetivos transparentes, que indicam o caminho a ser percorrido e os números e padrões a serem alcançados, além de metas inovadoras e ainda mais desafiadoras, demonstrando que o Serpro está no caminho certo.

Apesar de todos os esforços das equipes e gestores, em meio a um cenário turbulento e muito incerto, algumas metas estratégicas não foram alcançadas. O grande aumento na receita bruta de clientes privados foi fundamental para amenizar a redução da receita total prevista para 2020 em virtude da restrição orçamentária dos clientes OGU, que ainda constituem a principal fonte de receita da empresa. A carteira de clientes mais que dobrou ao longo do ano.

Houve grande mobilização para entrega das capacidades críticas priorizadas no ano, mas ó deverão ser entregues apenas em 2021 (IA, Big Data, Analytics, IoT, Nuvem e Segurança da Informação). A digitalização dos macroprocessos de

Deliberação

Identificação

Mensagem

Interesse

Políticas

Governança

Comentários

Gestão de pessoas, Gestão econômico-financeira e Gestão da pós-entrega das soluções digitais, foi iniciada e alcançou 40% das entregas previstas, com expectativa de conclusão em 2021.

Mesmo sem atingir algumas metas, os resultados em 2020 foram significativamente favoráveis. O Serpro apresentou lucro líquido de R\$ 462,1 milhões e encerrou o exercício com R\$ 1,69 bilhão de saldo disponível em caixa. Comparado a 2019, mostra uma redução de receitas de apenas 5% em um dos anos mais desafiadores da história recente, em que houve redução de receitas de aproximadamente 8% dos nossos clientes do setor público. Em paralelo, conquistou 12 clientes internacionais e recebeu três primeiros lugares em importantes prêmios: Época 360, Melhores da Istoé Dinheiro e Anuário Informática Hoje.

Essas conquistas foram fruto da execução de ações coordenadas de gestão, aumento de produtividade, conquista de novos clientes no setor privado e otimização dos recursos. Por tudo isso, os resultados foram comemorados, pois demonstram a constante melhoria da performance operacional e a resiliência da empresa. Nesta linha, confirmando a relevância das ações priorizadas em 2020 e sua responsabilidade com o compromisso firmado, em 2021 o Serpro mantém no novo Plano as metas estratégicas não alcançadas somadas ao rol de novos desafios definidos pela Diretoria Executiva e Conselho de Administração.

O ano de 2021 será ainda mais desafiador, sobre o qual ainda paira um cenário internacional de incertezas, mas acreditamos no potencial das pessoas que constroem a história do Serpro diariamente. São inúmeras as áreas com serviços e entregas diversificadas para garantir a qualidade dos serviços e melhorar ainda mais o atendimento aos nossos clientes. Para o próximo ano, temos como metas a Identidade Digital; o fortalecimento da marca Serpro como uma referência em LGPD e Segurança no Brasil; e o alinhamento da empresa às melhores práticas ambientais, sociais e de governança que compõem a agenda ESG (Environmental, Social and Governance), cada vez mais importante para o futuro das empresas, e presente no dia a dia do mercado de capitais. Muitos desafios e uma certeza: estamos prontos.

