



BALANÇO
SOCIAL
DO
SERPRO

2 0 0 3 2 0 0 4 2 0 0 5

Palavra do Diretor-Presidente

É com satisfação e orgulho que o SERPRO presta contas à sociedade de sua atuação na prestação de serviços de Tecnologia da Informação, especialmente voltados para a atuação governamental, procurando contribuir para consolidar, em nosso País, uma sociedade verdadeiramente democrática, justa e solidária.

O SERPRO, apresenta neste Balanço Social, um resumo de suas realizações sociais no período da 2003 a 2005, especialmente voltadas às ações de inclusão digital, de viabilização de acessibilidade a deficientes, de alfabetização de jovens e adultos, de proteção ao meio-ambiente e de apoio às ações de cidadania, tão fortemente impregnadas no caráter de seus empregados.

Com a consciência de que não basta saber ser a maior empresa de Tecnologia da Informação da América do Sul, que sempre atuou no dia-a-dia com práticas éticas e socialmente responsáveis, a direção do SERPRO formalizou regras de conduta em um Código de Ética, estabeleceu um Comitê de Ética e criou uma Coordenação de Responsabilidade Social Empresarial, demonstrando, assim, por quais caminhos a empresa deve e deseja avançar.

Esperamos que os resultados, aqui apresentados, possam expressar o compromisso desta empresa pública federal, ligada ao Ministério da Fazenda, em contribuir para que as políticas públicas possam ser, sempre, mais efetivas e com resultados benéficos para todos os cidadãos deste nosso imenso Brasil.

Wagner José Quirici
Diretor-Presidente

Introdução

SERPRO, soluções para um Brasil de todos!

“O Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, empresa pública vinculada ao Ministério da Fazenda, foi criado pela Lei nº 4.516, de 1 dezembro de 1964, regido pela Lei nº 5.615, de 13 de outubro de 1970, conforme o Estatuto, Decreto nº 3.972 de 16 de outubro de 2001, e pelas normas legais que lhe forem aplicáveis, tem por objeto a execução de serviços de tratamento de informações e processamento de dados, incluindo as atividades de teleprocessamento e comunicação de dados, voz e imagens, que sejam requeridas, em caráter limitado e especializado, para a realização dos referidos serviços, e a prestação de assessoramento e assistência técnica no campo de sua especialidade.”

Presente em todas as capitais do País com atuação em todo o território nacional. No final de 2005 contava com uma equipe de 9.717 empregados para alcançar seus objetivos empresariais.

Nos seus 41 anos de existência, a Empresa passou por vários processos de transformação para se adequar ao mercado e melhor responder as demandas de produtos e serviços de seus principais clientes (<http://www.serpro.gov.br/instituicao/clientes/>). Com faturamento em 2005 de R\$ 1.062 bilhões e lucro operacional de R\$ 159 milhões, destaca-se como a maior empresa da América Latina especializada em informática pública. Desta forma, vem contribuindo efetivamente para dar maior visibilidade e transparência às ações do governo na gestão dos recursos públicos.

O SERPRO disponibiliza sua capacitação em Tecnologia da Informação para somar-se aos esforços da política de inclusão digital do Governo Federal. Por isso, investe na busca de novas tecnologias e no aprimoramento de suas estratégias empresariais, sempre com o mesmo propósito de garantir ao seus clientes, soluções de vanguarda na gestão dos recursos públicos. Ao mesmo tempo, esses avanços permitem ao governo estar em linha direta com o cidadão, disponibilizando informações em meio amigável e de acesso fácil e rápido, contribuindo efetivamente para a construção de uma sociedade mais consciente de seus direitos e de seus papéis na consolidação do ideal democrático.

Componentes Estratégicos

Visão

Líder em soluções de Tecnologia da Informação e Comunicações para realização das Políticas Públicas.

Missão

Prover e integrar soluções em Tecnologia da Informação e Comunicações para o êxito da gestão das finanças públicas e da governança do Estado, em benefício da sociedade.

Premissas

Conquistar reconhecimento de Clientes, Estado e Sociedade. Prestar serviços com pontualidade, inovação, qualidade e segurança; Manter os empregados comprometidos e motivados; Orientar a gestão para resultados, lucratividade e competitividade; Empregar soluções inovadoras com tecnologia adequada; Praticar gestão integrada e participativa, e Atuar com ética e responsabilidade cidadã.

Negócio

Tecnologia da Informação e Comunicações.

Produtos e Serviço

Sistemas de Informação, Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações, Integração de Soluções, Consultoria e Informações.

Força Motriz

Capacidade de inovar e realizar.

Fatores Críticos

Disponibilidade e utilidade, Competitividade e domínio tecnológico.

Valores

- Respeito às pessoas, responsabilidade social e cidadania
- Integridade profissional e pessoal
- Orgulho de trabalhar no SERPRO
- Gosto por desafios
- Compromisso com resultados.
- Competência Técnica
- Confiança e credibilidade.
- Confidencialidade e segurança das informações.

Gestão de Pessoas

O SERPRO e seus Colaboradores

O SERPRO reúne um parque tecnológico de ponta, instalações modernas, um especializado e reconhecido conhecimento em Tecnologia da Informação. Porém, não há dúvida sobre o que de fato é o maior e mais importante patrimônio da Empresa: seu corpo funcional. Sabedora disso, a Empresa investe na capacitação e no bem estar de seus empregados, oferecendo condições básicas de saúde e educação, plano de benefícios e cumprimento dos planos de carreira e igualdade de oportunidades para todos. A Gestão de Pessoas tem sido parte essencial e inseparável da estratégia de negócios do SERPRO, tanto que, além de Acordos Coletivos de Trabalho que garantem as conquistas dos empregados em negociações, a Empresa oferece oportunidades de crescimento, de forma equânime, respeitando questões de gênero, com uma política de remuneração e evolução profissional que contempla processos de reclassificação, promoção por mérito, promoção por tempo de serviço e processos seletivos internos. Tudo isso é assegurado pelo Regimento de Administração de Recursos Humanos - RARH, instrumento que também estabelece princípios básicos, deveres, obrigações e direitos dos empregados, da Empresa e de seus administradores. O Regimento procura, ainda, reforçar valores empresariais e estimula a ética no trabalho, em todos os níveis hierárquicos. O RARH está disponível para todos os empregados, em meio eletrônico (intranet e internet) e é também distribuído em versão impressa. A empresa possui um quadro de pessoal equilibrado e bem distribuído em todos os aspectos. São 9.717, divididos em dois grandes conjuntos: o Quadro Interno reúne 6.371 empregados enquanto o Quadro Externo mantém 3.346 atuando diretamente junto a clientes da estrutura do Governo Federal.

Concurso público

O acesso aos quadros de pessoal da Empresa se dá por concurso público. Qualquer brasileiro, respeitadas as determinações da Constituição Federal, pode se candidatar a um cargo na Empresa, concorrendo em igualdade de condições. Também são asseguradas as vagas para portadores de necessidades especiais. Desde 1996, o SERPRO realizou cinco concursos públicos que resultaram na contratação de 2.154 analistas e 611 técnicos.

Progressão funcional

O SERPRO, em sua política de Gestão de Pessoas oferece aos empregados possibilidades de crescimento profissional, com base no reconhecimento de competências e valorização do mérito. Até 1998 havia duas formas de progressão funcional: o processo de reclassificação e a promoção por tempo de serviço. Em 1999 a Empresa implantou o sistema de promoção por mérito, ampliando as oportunidades de crescimento para todos os empregados. De 1999 a 2005, 1.886 empregados foram reclassificados e 1.003 promovidos por mérito.

Saúde

O bem-estar dos empregados é assegurado por uma política de prevenção e saúde que inclui Plano de Saúde para todos os empregados e seus dependentes e a prática de medicina ocupacional em todos os níveis hierárquicos.

O Programa de Saúde oferecido pelo SERPRO é completo dentro do que estabelece as normas legais. Proporciona cobertura de exames, consultas e internações. O Plano de Saúde dá

tratamento equânime a todos os empregados e não restringe a utilização dos benefícios a tempo ou modalidade.

Na prática da medicina ocupacional são realizados exames complementares voltados para a história familiar e pessoal do empregado não se restringindo apenas aos exames ocupacionais.

Além disso, são realizados exames específicos de prevenção de câncer ginecológico, de mama, próstata e quando de interesse do empregado formalmente solicitado o de HIV.

Ginástica laboral

Implantado em julho de 1996, o **Programa de Atividades Físicas - PAFIS** tem por objetivo a prevenção de lesões por esforços repetitivos (LER) e doenças ósteo musculares relacionadas ao trabalho (DORT), além de auxiliar no combate ao estresse diário. A implantação da prática de ginástica laboral, durante o horário do expediente foi uma das ações da Empresa que se antecipou em prevenir-se contra as tendências patológicas decorrentes de suas atividades profissionais. Os empregados, duas vezes ao dia, dispõem de uma série de exercícios especialmente desenvolvidos para alongar as partes do corpo sujeitas a danos pelo uso constante de microcomputadores. Realizado na Sede e Regionais, em parceria com a área médica, o Programa não obriga a participação, mas os índices de adesão chegam a 45% de empregados internos. No 2º semestre de 2005 o programa foi interrompido para reavaliação, com previsão de retorno em 2006.

Ouvidoria

Mais um espaço para o empregado tratar as questões de seu interesse com privacidade e precisão.

Criada em junho de 2001, a Ouvidoria é um órgão totalmente independente, ligado ao Diretor-Presidente. Tem como finalidade principal a de ser um canal de comunicação pessoal e interativo por meio do qual os empregados se manifestam junto à Direção da Empresa, mas que deve ser buscado como a última instância para a solução dos problemas. O objetivo é ouvir e pesquisar, de forma independente e crítica, as reclamações, informações e sugestões dos empregados. Os aspectos mais importantes da Ouvidoria são: detectar pontos de estrangulamento ou de mau funcionamento na organização, mover a máquina para modificar procedimentos e sistemas e apresentar sugestões de correções e melhorias. Desta forma, busca harmonizar os interesses dos empregados e da empresa e fazer com que as reclamações diminuam ou até desapareçam e não haja reincidência. Todos os casos apresentados pelos empregados recebem resposta. Mesmo que negativa, ele a recebe. Pelos resultados alcançados nos quatro anos de implantação, a Ouvidoria tem tido grande aceitação e credibilidade dos empregados e tem fornecido subsídios à Empresa para otimizar a relação empresa-empregado.

Previdência

O SERPRO também investe no Instituto de Seguridade Social - SERPROS, entidade fechada de previdência privada, sem fins lucrativos, que atende 90% dos empregados da Empresa. O SERPROS tem como finalidade básica instituir e executar planos empresariais de benefícios previdenciários para os participantes empregados de suas patrocinadoras, assegurando

suplementação de benefícios previdenciários assegurados pela previdência oficial, concessão de pecúlios a familiares de empregados da patrocinadora (SERPRO). Tais finalidades reforçam a política de Gestão de Pessoas da Empresa e dão tranquilidade aos empregados na hora da aposentadoria.

Código de Ética

O SERPRO implantou em 2004 seu código de ética, no qual apresenta de forma clara os valores que devem fazer parte de todos os seus processos, sejam de produção, gestão, negócios ou desenvolvimento de soluções.

Responsabilidade Social Empresarial - RSE e Cidadania



Ações para a Sociedade e para a Comunidade

A Tecnologia construindo cidadania

Uma das grandes preocupações das Empresas modernas é estabelecer e manter relações equilibradas e justas com a comunidade em que estão inseridas. Cidadania empresarial é a atitude de participação desinteressada, consciente e voluntária adotada pela Empresa, que se traduz em políticas de ação corporativa, nas quais as potencialidades do seu negócio são orientadas para a realização de projetos sociais destinados a beneficiar a comunidade.

Apoiar as iniciativas individuais e coletivas de seus empregados, quando da proposição de ações sociais que resultem em benefícios para a comunidade, também é fator importante no papel social da instituição. O SERPRO, cuja filosofia de seu negócio já o coloca alinhado com o compromisso de promover mudanças sociais no Brasil, também investe em ações sociais. São inúmeras iniciativas apoiadas pela Empresa e realizadas pela força solidária de seus empregados e a parceria com várias organizações públicas, privadas e não-governamentais.

Em julho de 1993, o SERPRO integrou-se ao Movimento de Cidadania contra a Fome, a Miséria e pela Vida, liderado pelo sociólogo Herbert de Souza, o Betinho, que deu origem, mais tarde, ao COEP - Comitê das Entidades para o Combate à Fome e pela Vida. Uma rede nacional de mobilização social, que busca articular iniciativas em torno da promoção do desenvolvimento social e combate à pobreza. Reúne, hoje, em 27 estados, organizações comprometidas com o combate à fome. Atua também como fórum de viabilização de parcerias, troca de experiências e divulgação dos projetos empreendidos pelas entidades associadas.

Programas e Projetos Sócio-Comunitários

ALFABETIZAÇÃO



Alfabetização de Jovens e Adultos

Pensando nas dificuldades e constrangimentos gerados pela não alfabetização, o SERPRO instituiu o Projeto de Alfabetização de Jovens e Adultos, destinado aos seus empregados e empregados terceirizados. O Projeto, além de alfabetizar dá continuidade ao ensino fundamental. Ao final do curso o aluno recebe certificado emitido pela Secretária de

Educação, para a etapa concluída. Na parceria, o SERPRO oferece a sala, o mobiliário, demais recursos logísticos e tecnológicos e contrata os estagiários - estudantes de pedagogia para ministrar as aulas.

Desde a implantação o Projeto já beneficiou 307 pessoas em Brasília e Recife, dentre as que foram efetivamente alfabetizadas e aquelas que estão dando continuidade aos estudos. Além de estar contribuindo para a construção da cidadania dessas pessoas e elevação de sua auto-estima, um aspecto especialmente positivo registrado pelo SERPRO tem sido a visível melhoria na qualidade do atendimento dado pelas Empresas prestadoras de serviços aos clientes internos e externos.

ACESSIBILIDADE



É o processo que permite o acesso de um maior número de pessoas, independentemente de suas capacidades físico-motoras e perceptivas, culturais e sociais, ao mundo da informação digital, eliminando, inclusive barreiras arquitetônicas.

Acessibilidade na Web

O SERPRO presta serviços de testes, avaliações e consultoria em acessibilidade de sítios e oficinas técnicas para que designers e desenvolvedores Web possam criar conteúdo Web acessível além de conhecerem os conceitos e a importância da acessibilidade na Web. Todo o trabalho técnico de acessibilidade na Web do SERPRO é baseado em diretrizes e padrões internacionalmente reconhecidos. A fim de fomentar o conhecimento sobre acessibilidade na Web, o SERPRO realiza pesquisas e estudos, além de participar ativamente junto a organizações que provêm regulamentações e iniciativas. A empresa possui um sítio de acessibilidade na Web (<http://www.serpro.gov.br/acessibilidade/>) onde está disponibilizado um guia técnico sobre como tornar páginas Web acessíveis e outras informações relacionadas à questão.

Treinamento/Qualificação Profissional para Portadores de Necessidades Especiais - TQPE

Implantado em 1993, o Treinamento/Qualificação Profissional para Portadores de Necessidades Especiais - TQPE, foi uma iniciativa adotada pela Empresa em resposta à Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, estabelecida pelo Decreto nº

914, de 6 de setembro de 1993, e já beneficiou 280 pessoas em Fortaleza, Salvador, São Paulo e Rio de Janeiro. O TPQE tem por objetivo proporcionar ao portador de necessidades especiais, por meio de treinamentos específicos (estágios), habilitação e/ou a reabilitação profissional, ampliando suas alternativas de incorporação no mercado de trabalho e criando condições para o seu bem-estar pessoal, social e econômico. O público atendido é composto por pessoas portadoras de necessidades especiais (conforme definição do decreto nº 914), cadastradas nas entidades assistenciais com as quais o SERPRO atua em parceria. O SERPRO também tem apoiado as ações de divulgação e debate de questões relacionadas à pessoa portadora de necessidades especiais.

Leitura Eletrônica - LETRA

A Solução LETRA é uma aplicação, desenvolvida em software livre distribuída gratuitamente para instituições cadastradas. A utilização do produto ficará a cargo destas instituições, sendo as mesmas responsáveis pela geração e distribuição dos arquivos fonados de textos escolhidos pelas mesmas.

O produto foi desenvolvido para ser executado em estações de trabalho Linux, com o objetivo de converter textos em fala, utiliza o sintetizador Texto-fala cedido pela Fundação CPqD a partir de convênio celebrado entre o SERPRO e aquela Fundação. O Letra, faz a leitura e interpretação das letras e palavras, das acentuações, das frases e dos parágrafos, além das conversões de datas e números contidas nos textos. O resultado é passado ao sintetizador de voz.

Sistema Interativo de Navegação Linux - SINAL

É um projeto do SERPRO em parceria com a UFRJ, para a conversão do Projeto DOSVOX, para Linux. Será um sistema interativo, inteiramente conversacional, que guiará o usuário passo a passo no uso do computador.

MEIO AMBIENTE



Apoiar as políticas de preservação ambiental e a participação efetiva para ajudar a conter os danos causados à natureza serve de inspiração a várias iniciativas dentro da Empresa. As atividades empresariais desenvolvidas pelo SERPRO não são poluentes. Mesmo assim, a Empresa, ao investir em tecnologias que suprimem cada vez mais a necessidade da produção de documentos em papel, por exemplo, o Receitanet e o SIAFI, cumpre também neste aspecto seu compromisso

social, contribuindo efetivamente para preservação ambiental. A preocupação com o meio ambiente também tem inspirado várias iniciativas, entre elas, destacam-se as ações de apoio à conservação de energia elétrica, implantada desde 1999, quando o país ainda não precisava fazer racionamento. As campanhas realizadas, além de conscientizar os empregados para as questões ambientais, tratam com o devido cuidado alguns produtos que são descartados, como papel, baterias de celular e cartuchos de impressora. Essas ações simples cumprem seu principal objetivo que é evitar a poluição e a degradação da natureza e, por tabela, ajudam as Campanhas Assistenciais, conforme mostra o detalhamento abaixo:

- **Racionalização de Energia Elétrica** - Institucionalização da Comissão Interna de Conservação de Energia - CICE, que tem a função de propor, acompanhar e avaliar um plano de ações para atender as metas estabelecidas pelo governo no Decreto 3.300, de 6 de janeiro de 2000.

- **Recolhimento pilhas de aparelhos eletroeletrônicos e de baterias de celular** - Uma medida simples mas eficaz. Caixas de coleta, estrategicamente espalhadas pela Empresa, em todas as Regionais, permitem o depósito de pilhas e baterias para posterior encaminhamento ao fabricante, pois ao serem expostas à natureza, liberam substâncias radioativas e por isso devem receber tratamento especial. Implantado em 1998.
- **Recolhimento de papéis inservíveis** - Ação que, além de contribuir para a reciclagem e reaproveitamento de papéis inservíveis, produz recursos para as ações assistenciais voltadas para entidades carentes. Realizada em todas as Regionais, esse projeto reúne desde os papéis descartados pelo SERPRO até outros coletados pelos empregados em suas residências.

INCLUSÃO DIGITAL



A inclusão digital é mais uma das políticas de governo adotadas pelo SERPRO. Uma sociedade global de informação inclusiva é aquela na qual todas as pessoas, sem distinção, estão habilitadas livremente para criar, receber, compartilhar e utilizar informação e conhecimento para o seu desenvolvimento econômico, social, cultural e político. Isso se traduz em acesso a computadores e à internet. O SERPRO vem desenvolvendo soluções e trabalhando em todas as

frentes, inclusive em fóruns internacionais, em parceria com outras empresas do governo, para tornar possível o acesso de todos os brasileiros aos meios digitais em um futuro próximo.

Casa Brasil

É um projeto interministerial em que as empresas atuam em parceria, contribuindo com material didático e pedagógico, incentivando a socialização e o desenvolvimento das comunidades na busca de soluções de seus problemas e necessidades, por meio das tecnologias de informação e comunicação e do conhecimento compartilhado. A função do SERPRO nesse projeto é a geração, execução e disponibilização de materiais para os projetos elétricos e lógicos.

O SERPRO participou nos Projetos Casas Brasil dos Bairros: Edson Passos, Praça da Bandeira, Cidade de Deus no Rio de Janeiro, Cidade Industrial em Contagem/MG, Vicente Pinzon em Fortaleza/CE, Dirceu Arco Verde II em Teresina/PI, Cordeiros em Itajaí/SC, Taquara em Curitiba/PR, Gopoúva/SP, Centro em Pelotas/RS e San Martim/Cordeiro em Recife/PE.

Escola de Fábrica

O Programa Escola de Fábrica do SERPRO é uma iniciativa que se concretizou a partir do Acordo de Cooperação Técnica firmado, em março de 2005, entre o SERPRO e o MEC.

Os objetivos do Programa Escola de Fábrica do SERPRO, são: reduzir a distância entre os que têm acesso à informática e os que não conhecem tais recursos e proporcionar oportunidades de inserção de jovens ao mercado de trabalho com idade entre 16 a 24 anos.

O projeto-piloto permitirá que, 60 alunos do 3º ano do Centro de Ensino Médio nº 1, do Paranoá, uma das regiões administrativas do Distrito Federal, com uma população predominantemente de baixa renda, façam o curso de administração de redes. O curso foi desenvolvido por especialistas do Serpro e da empresa Cisco do Brasil, que formalizou seu apoio ao Programa, em Protocolo de Intenções assinado no mês de dezembro de 2005. A formação dos jovens se dará em laboratórios da UnB, onde a Cisco mantém um Centro Acadêmico de Treinamento.

Estações de Auto-Estudo

As Estações de Auto-estudo são ambientes preparados para permitir aos empregados, seus dependentes, estagiários e comunidade em geral a utilização dos recursos tecnológicos para a pesquisa e auto-desenvolvimento. São ambientes interativos apoiados em microcomputadores e recursos de multimídia que permitem ao aluno o aprendizado, com a vantagem de não estar condicionado pelo tempo e a presença do instrutor. As estações fazem parte do conjunto de atividades desenvolvidas pelos Centros de Documentação e Informação-CDI, instalados na Sede e Regionais do SERPRO e desde sua implantação em 1996, 105.889 pessoas passaram por elas. Além da pesquisa e auto-aprendizado, os usuários podem usufruir do acervo de livros, jornais, revistas, fitas de vídeo e acesso à internet. Atualmente o CDI dispõe de 55 cursos, desde microinformática básica até programação e idiomas. O ambiente é composto por microcomputadores, aparelhos de TV, videocassete, variado acervo atualizado de fitas de vídeo-aulas e softwares contendo cursos de microinformática. Dispõe também de instrutores (empregados dos CDIs) para esclarecer dúvidas e orientar na utilização dos recursos.

Espaço SERPRO Cidadão

O Projeto SERPRO Cidadão foi implantado em 2002 em todas as Regionais do SERPRO, em 10 capitais. O Projeto foi criado com o objetivo de estabelecer uma área para uso comunitário, onde estudantes (prioritariamente de escolas públicas) e cidadãos com dificuldade para compreensão e utilização dos recursos de Tecnologia da Informação (TI), bem como com interesse em obter informações e serviços disponíveis na internet, pode conhecer e operar, com orientação supervisionada de monitores, os serviços que o Governo mantém de forma eletrônica e acessível pela internet. O Espaço SERPRO Cidadão ocupa, em cada Regional, uma área de aproximadamente 5m², composta de um Quiosque Rede Governo e 3 estações com impressoras, permitindo a impressão de certidões, documentos ou resultado de pesquisas. Os equipamentos exibem como tela padrão de navegação, a mesma definida pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão para uso nos quiosques de auto-atendimento. Desde a implantação, o Espaço SERPRO Cidadão recebeu 68.748 visitantes entre estudantes e pessoas da comunidade em geral.

Geração III

O Projeto Geração III foi implantado no final de 1999, Ano Internacional do Idoso. Com o propósito de incentivar ações de reconhecimento e valorização do idoso, o Governo do Distrito Federal, por intermédio da Fundação de Apoio à Pesquisa - FAP/DF, procurou o SERPRO e propôs a parceria. Assim foi feito. Na parceria cabe ao SERPRO disponibilizar o laboratório de informática com capacidade para 13 pessoas (uma por micro) e demais recursos tecnológicos e logísticos e à FAP, os instrutores dos cursos de Windows, Word e com mais ênfase, Internet. O Geração III insere o idoso no mundo da informática e da tecnologia da informação. No universo da tecnologia, que parece pertencer aos jovens, e no qual todos os olhares se voltam para eles, a inclusão digital do idoso acaba por ficar esquecida. O Projeto resgata esse espaço, prova de que a realidade pode ser mudada e que sempre é tempo de aprender. Os resultados são emocionantes tanto para os alunos quanto para os instrutores, todos eles voluntários. Nesse aspecto, há que se ressaltar o mérito da FAP que durante todo o período de existência do Geração III, apoia e incentiva seus funcionários no trabalho voluntário. Alguns alunos saem tão motivados que declaram ter renascido para a vida. O Geração III oferece aos participantes conhecimentos que lhes proporcionam oportunidade e condições de acompanhar de maneira ativa as mudanças produzidas pelo acelerado avanço da tecnologia. Da implantação até dezembro 2005, participaram do Geração III, 547 pessoas.

Oficinas de Construção do Futuro

O Projeto Oficinas de Construção do Futuro consiste na capacitação de jovens assistidos por programas sociais com idade entre 13 e 18 anos incompletos, ampliando suas possibilidades de colocação no mercado de trabalho, de acordo com o Estatuto da Criança e do Adolescente. Implantado desde 1995, é realizado por meio de parcerias articuladas no âmbito do COEP e organizações da iniciativa privada e não governamentais.

O Projeto já beneficiou 13.306 jovens nas unidades do Serpro em Belém, Belo Horizonte, Salvador, Curitiba, São Paulo, Rio de Janeiro, Recife e Porto Alegre. Em todas elas, o papel dos empregados do SERPRO, atuando como voluntários, tem sido decisivo para o sucesso do Projeto. Apesar de ser essencialmente voltado para a capacitação de jovens carentes, em microinformática básica, em cada localidade o projeto ganhou perfis próprios ajustados às peculiaridades culturais, à diversidade das necessidades regionais, às características do público-alvo e à comunidade na qual está inserido. Baseado em três elementos fundamentais - inclusão digital, voluntariado e parceira - ele se apoia no Conhecimento (SERPRO), nas ações de Assistência Social e no Recursos (pessoas, infra-estrutura, etc.).

Cada vez que uma nova unidade do Projeto é inaugurada, o papel do SERPRO se diversifica, ora dispondo laboratório de informática em suas dependências ou nas dependências das organizações parceiras e a metodologia de ensino, ora recebendo os jovens para complementarem aprendizado, participando de vivências práticas na Empresa. Também faz o papel de interlocutor com outras organizações, no sentido de buscar recursos para a estruturação de novos laboratórios.

Telecentros Comunitários

É um espaço equipado com computadores, voltado para a inserção da população de baixa renda, grau de escolaridade pequeno e pouco ou nenhum acesso à Tecnologia da Informação. Funciona como porta de entrada para a comunicação e o estímulo à melhoria das relações comunitárias, sem privilégios ou restrições aos serviços e informações prestados pelas prefeituras, estado e governo federal.

O SERPRO realizou a instalação da rede física e lógica para a comunicação, além de instalar microcomputadores cedidos pelo Banco do Brasil - BB, nos Telecentros Comunitários dos Bairros: Taquara - Jacarepagua, Engenho de Dentro, Tubiacanga - Ilha do Governador, Amendoeira - São Gonçalo, Engenho do Roçado - São Gonçalo, Jardim Queimados, Lapa, Centro, Jacarezinho no Rio de Janeiro e na Vila Yolanda em Osasco/SP.

Outras Ações de RSE

Programa Integração Escola Empresa

Com base na Lei 8.859, de 23 de março de 1994, o SERPRO adotou o Programa Integração Escola Empresa. Desde 1996 a Empresa concedeu estágio a 5.317 estudantes de nível médio e superior, que têm a oportunidade de aplicar na prática seus conhecimentos teóricos facilitando a assimilação do conhecimento e preparando-os para o exercício profissional.

Visitas Estudantis

A Empresa se abre para a comunidade estudantil recepcionando grupos de jovens que desejam conhecer de perto o funcionamento de uma grande organização de informática e complementar aprendizado. Programadas previamente, as visitas de estudantes do ensino fundamental, médio e superior fazem parte da política do SERPRO de compartilhar e disseminar seus conhecimentos e ao mesmo tempo despertar o interesse dos jovens, futuros formadores de opinião, para a Empresa. Desde sua implantação, o SERPRO já recepcionou em suas instalações 5.081 pessoas.

Doação de Bens Móveis e Equipamentos

Repassar para as comunidades carentes bens inservíveis ao uso da Empresa, mas em condições de aproveitamento no desenvolvimento de projetos sociais, tem sido prática sistemática no SERPRO. No período de 1998 a 2005, a empresa doou 24.103 itens, entre bens móveis, equipamentos e veículos, beneficiando um total de 123 entidades públicas.

Ações das Equipes de Cidadania

Ser solidário faz parte do caráter do povo brasileiro. Os empregados do SERPRO têm um gosto especial por desafios e a solidariedade tem sido um grande estímulo a esse valor presente nos Componentes Estratégicos da Empresa. Ao longo de cada ano, várias campanhas são realizadas com o objetivo de prestar assistência a entidades carentes. Até o final de 2005, cerca de 63 entidades, dentre elas, asilos, orfanatos, casas de apoio a portadores de doenças graves (aids, câncer, hanseníase, etc) são beneficiadas pelas campanhas realizadas pelos empregados com o apoio da Empresa. A Empresa também apoia as campanhas promovidas pelo Comitê de Entidades no Combate à Fome e pela Vida - COEP. O apoio às Campanhas Assistenciais também se dá pela obtenção de recursos via Campanhas de Preservação Ambiental (coleta seletivo de lixo, recolhimento de cartuchos de impressoras e baterias de celular) cuja venda é revertida para aquisição de alimentos não perecíveis, remédios, produtos higiênicos, entre outros, e doados às entidades carentes.

Micro na Escola

O Projeto Cidadania Micro na Escola foi idealizado pelos empregados do SERPRO da Regional Porto Alegre, tendo como elementos de apoio a utilização de equipamentos inservíveis tecnologicamente pela Empresa, mas úteis para utilização em projetos sociais e o desejo de contribuir para a melhoria da qualidade de vida das comunidades menos favorecidas da sociedade. O sonho deu certo e há oito anos é desenvolvido com excelentes resultados. Até 2005, cerca de 2.116 estudantes foram beneficiados. Assim como outras iniciativas sociais do SERPRO, esse Projeto também promove o ensino de microinformática básica para jovens carentes. O que diferencia esse projeto dos demais é que os cursos de capacitação são itinerantes. Em parceria com as Escolas públicas da periferia de Porto Alegre, o SERPRO, a partir de agendamento prévio, instala o laboratório na escola. A Empresa fornece e instala os microcomputadores e faz a instrutoria com a participação voluntária dos empregados. Além dos alunos, o Projeto também dá oportunidade aos professores e funcionários. A critério da escola, também participam dos cursos pessoas da comunidade escolar, tais como membros do Conselho Escolar, Círculo de Pais e Mestres, líderes da comunidade.

Expediente

Conselho Diretor

Líscio Fábio de Brasil (presidente)
Claudiano Manoel de Albuquerque
Gildenora Batista Dantas Milhomem
Rógerio Santana dos Santos
Tarcisio José Massote Godoy
Wagner José Quirici

Conselho Fiscal

Paulo José dos Reis Souza (presidente)
Arnaldo Sampaio de Moraes Godoy
Fernando Ferreira

Diretoria

Diretor-Presidente
Wagner José Quirici

Diretor-Superintendente
Donizeti de Carvalho Rosa

Diretores

Antônio Sérgio Borba Cangiano
Armando de Almirante Frid
Jorge Luiz Guimarães Barnasque
Sérgio Rosa

Elaboração

SUPRM - Superintendência de Relacionamento com o Mercado e Marketing

Lúcio Lage Gonçalves

RMRES - Coordenação de Responsabilidade Social Empresarial

Carlos Alberto Sobral Loureiro
Dedite Souza Jochims

RMMID - Setor de Criação de Mídias

Produção Gráfica

Rômulo Geraldino
Edna Heringer



Central de Atendimento SERPRO - CAS

0800-7282323

cas@serpro.gov.br

www.serpro.gov.br



**Ministério
da Fazenda**

GOVERNO FEDERAL