

www.serpro.gov.br



RESPONSABILIDADE SOCIAL
E CIDADANIA
SERPRO

Balanco Social 2007/2008

Sumário

1.0 INTRODUÇÃO.....	5
2.0 COMPONENTES ESTRATÉGICOS.....	6
3.0 GESTÃO DE PESSOAS.....	7
3.1 Ingresso, Avaliação e Progressão Funcional.....	7
3.2 Concurso Público.....	8
3.3 Progressão Funcional.....	8
3.4 Avaliação de Desempenho.....	9
3.5 Programa Integração Escola Empresa.....	9
3.6 Saúde.....	9
3.7 Teletrabalho.....	10
3.8 Programa de Capacitação Corporativa.....	10
3.8.1 Aprendizagem a distância - E@D.....	10
3.8.3 Cursos desenvolvidos - E@D no período de 2007 a 2008.....	12
3.8.4 Cursos a distância - educação via satélite - DTCCOM.....	12
3.8.4.1 Cursos por segmento.....	13
3.8.4.2 Inscrições por segmento.....	13
3.9 Outras Ações do Programa de Capacitação Corporativa.....	14
3.9.1 Pessoas.....	14
3.9.1.1 Turmas realizadas 2007.....	15
3.9.1.2 Oficina para - Capability Maturity Model Integration CMMI 3.....	15
3.9.2 Programa Você e o SERPRO.....	15
3.9.2.1 Admitidos 2007.....	15
3.9.2.2 Readmitidos 2007.....	16
3.9.2.3 Admitidos 2008.....	16
3.9.2.4 Readmitidos 2008.....	17
3.9.3 Plano de Capacitação Tecnológica - PLANCAP.....	17
3.9.3.1 Cursos realizados - Tecnologias de Desenvolvimento e Infraestrutura.....	17
3.9.4 Institucional 2008 - PLANCADI.....	17
3.9.4.1 Eventos Corporativos 2008.....	18
3.9.5 Programa de Desenvolvimento Gerencial - PDG.....	18
3.9.5.1 Portal de Desenvolvimento Gerencial.....	19
3.10 Informação e Conhecimento Corporativo.....	19
3.10.1 ConSERPRO 2007-2008.....	19
3.10.1.1 Trabalhos Apresentados / Temas - ConSERPRO 2007-2008.....	20
3.10.1.2 Trabalhos apresentados por Regional - ConSERPRO 2007-2008.....	21
3.10.2 Percentual de participação por Regional - ConSERPRO 2007-2008.....	21
4.0 COMISSÃO DE ÉTICA.....	22
5.0 PROGRAMA SERPRO DE EQUIDADE DE GÊNERO - PSEG.....	22
5.1 Programa Pró-Equidade de Gênero.....	22
5.2 Programa SERPRO de Equidade de Gênero - PSEG.....	23
5.2.1 Ações implementadas em 2008.....	23
5.2.2 Encontro Regional para o Fortalecimento da Equidade de Gênero.....	23
6.0 RESPONSABILIDADE SOCIAL E CIDADANIA - RSC.....	24
6.1 A Tecnologia construindo cidadania, Ações para a Sociedade e para a Comunidade.....	24
7.0 PROGRAMAS E PROJETOS SÓCIO-COMUNITÁRIOS.....	27

7.1 Educação.....	27
7.1.1 Projeto escola de fábrica no SERPRO.....	27
7.1.2 Projeto Geração III	28
7.1.3 Alfabetização de jovens e adultos.....	28
7.2 Centro de Documentação e Informação - CDI	29
7.2.1 Feira do Troca-Troca do Livro.....	30
7.3 Acessibilidade.....	31
7.3.1 Acessibilidade web.....	31
7.3.2 Programa de Treinamento e Qualificação Profissional para Pessoas Portadoras de Necessidades Especiais - TQPE.....	31
7.4 Meio Ambiente.....	32
7.4.1 Racionalização de energia elétrica.....	32
7.4.2 Recolhimento pilhas de aparelhos eletroeletrônicos e de baterias de celular ..	33
7.4.3 Recolhimento de papéis inservíveis.....	33
7.4.4 Recolhimento de vidros, metais e plásticos.....	34
7.4.5 Doação de bens móveis e equipamentos.....	34
7.5 Inclusão Digital.....	34
7.5.1 Espaço SERPRO cidadão.....	35
7.5.2 Oficina de Inclusão Social.....	35
7.5.3 Telecentros Comunitários.....	35
7.6 Qualidade de Vida.....	36
8.0 AÇÕES DESENVOLVIDAS PELAS COMISSÕES DE RSC.....	37

Anexo - Balanço Social Anual 2008 - IBASE

O Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO apresenta seu Balanço Social do Biênio 2007/2008 com os resultados de sua atuação na área de responsabilidade social alinhados à missão de prover e integrar soluções ao Governo Federal no segmento de Tecnologia da Informação.

Baseado nas premissas da Política de Responsabilidade Social e Cidadania que defendem a integridade, a confiabilidade e a equidade de gênero e raça, o SERPRO promove o respeito aos princípios éticos da sociedade na qual está inserido.

A responsabilidade social não pode ser uma ferramenta de Marketing Empresarial. Para o SERPRO, esta importante ação é um elemento estratégico, um compromisso com os empregados, com a comunidade e com o planeta. Seu objetivo deve ser o desenvolvimento de práticas de sustentabilidade com o constante compartilhamento de idéias.

Dessa maneira, a Empresa tem consciência de que não pode agir de maneira isolada. Deve atuar por meio de articulações com diversos atores sociais, seja quando contrata ou quando é contratada.

Ao divulgar esse balanço, o SERPRO espera que ele seja um marco inicial para a aplicação mais ampla dos conceitos de RSC dentro da Empresa e das comunidades que a compõe. Afinal, a finalidade institucional do SERPRO é trazer benefícios para a vida do cidadão.

Em resumo, o compromisso social da Empresa no cumprimento de sua missão é uma obrigação fundamental, disponibilizando o acesso dos cidadãos à tecnologia e promovendo a inclusão por meio da educação, dos telecentros e da acessibilidade.

Convido a todas e a todos a lerem esse balanço cujos resultados nele contido representam o esforço dos mais de 10 mil empregados da Empresa.

Obrigado,

Marcos Vinícius Ferreira Mazoni - Diretor Presidente

1.0 INTRODUÇÃO

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. Seu objeto é 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.

O SERPRO possui uma Sede, em Brasília, dez Regionais e escritórios espalhados por todo o território nacional. No final de 2008, a Empresa contava com uma equipe de 10.492 empregados.

Nos seus 44 anos de existência, a Empresa passou por vários processos de transformação para se adequar às demandas de TIC do governo Brasileiro e melhor responder as necessidades de produtos e serviços de seus principais [clientes](#). Com faturamento líquido em 2007 de R\$ 1,312 bilhão e lucro operacional líquido do exercício de R\$ 104,5 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.

A Empresa 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 com o propósito de garantir avanços que permitam ao governo estar em linha direta com o cidadão, disponibilizando informações em meio amigável e de acesso fácil e rápido. A meta é contribuir efetivamente para a construção de uma sociedade mais consciente de seus direitos e de seus papéis na consolidação do ideal democrático.

2.0 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 SERVIÇOS:

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.

Equidade de Gênero e raça.

Compromisso com resultados.

Competência técnica.

Confiança e credibilidade.

Confidencialidade e segurança das informações.

3.0 GESTÃO DE PESSOAS

3.1 Ingresso, Avaliação e Progressão Funcional

Em novembro de 2008, o SERPRO buscando estabelecer uma política de gestão de carreiras eficaz que permitisse a captação de profissionais qualificados no mercado e, conseqüentemente, a sua retenção na Empresa, implantou o PGCS (Plano de Gestão de Carreiras do SERPRO).

A partir da implantação do PGCS, o SERPRO passou a contar com três planos de cargos e salários, considerados os já existentes PACCS e o RARH-2.

Em dezembro de 2008 o PACCS contava com apenas 20 empregados, o RARH-2 com 7.338 e o PGCS com 3.134 empregados. No total são 10.492 empregados, sendo 3.392 Analistas, 2.514 Técnicos e 4.586 Auxiliares, distribuídos entre Quadro Interno com 7.156 empregados e Quadro Externo com 3.336 empregados.

A partir de novembro de 2008, todos os empregados são contratados pela Empresa sob a égide do PGCS, sendo facultada aos empregados integrantes de outros planos o ingresso no PGCS a qualquer tempo, mediante opção formal.

A Gestão das Pessoas no SERPRO pauta-se pelas políticas e diretrizes corporativas, pelo Acordo Coletivo de Trabalho, pelas Normas Funcionais e legislações pertinentes, com o apoio de todas as lideranças da Empresa, respeitados os planos de cargos e salários existentes.

3.2 Concurso Público

O ingresso em cada uma das carreiras do SERPRO (Analista, Técnico e Auxiliar) depende de aprovação prévia em concurso público, observados os requisitos de acesso exigidos para cada cargo, especialização, qualificação ou habilitação, e a legislação vigente.

As contratações realizadas pelo SERPRO no ano de 2008, foram decorrentes do Concurso Público 2005, cuja vigência foi prorrogada até 08/06/2009. O referido concurso configurou-se como o maior processo seletivo público realizado pela Empresa até a presente data. Foram disponibilizadas, até dezembro de 2008, um total de 2.091 vagas, representando 19,93% do quadro de pessoal da Empresa.

Em 9 de outubro de 2008, foi publicado no Diário Oficial da União o Edital de abertura de novo Concurso Público para preenchimento de vagas e formação de cadastro de reserva dos cargos de Analista e de Técnico. Foram disponibilizadas 616 vagas, sendo 554 vagas para o cargo de Analistas e 62 vagas para o de Técnico e formação de cadastro de reserva, sem número de vagas definido. A homologação do resultado final do Concurso Público 2008 foi publicada no Diário Oficial da União no dia 16 de Janeiro de 2009. Foram aprovados 10.859 candidatos, sendo 6.467 Analistas e 4.392 Técnicos.

Os contratos de trabalho dos novos empregados são regidos pelo Plano de Gestão de Carreiras do SERPRO (PGCS).

3.3 Progressão Funcional

Os processos de progressão funcional visam permitir o crescimento profissional dos empregados nas referências, níveis ou degraus e nas classes de cada carreira.

No caso do RARH, em 2008 foram promovidos por Tempo de Serviço 5.737 empregados. Sendo distribuídos por cargo, da seguinte forma: 1.981 Analistas, 1.211 Técnicos e 2.545 Auxiliares.

No caso do PGCS, considerando a sua implantação em novembro de 2008, não houve tempo suficiente para a realização de nenhum processo de progressão funcional, estando previsto a sua realização a partir de 2009.

3.4 Avaliação de Desempenho

O processo de Avaliação por Competências, previsto no Regimento de Administração de Recursos Humanos - RARH 2ª versão, tem o objetivo de avaliar e acompanhar o nível do desempenho do empregado, a fim de orientar o seu crescimento individual e profissional, de forma a contribuir para a consecução dos resultados da Empresa. Este processo é realizado anualmente e abrange tanto o corpo Funcional, como o Gerencial.

Em 2008 foram avaliados 9.783 empregados, distribuídos da seguinte forma: Quadro Interno 6.919 empregados e Quadro Externo 2.864. Apresentando por cargo, ficam assim distribuídos: Quadro Interno 3.218 Analistas, 2.041 Técnicos e 1.651 Auxiliares. Quadro externo, 98 Analistas, 311 Técnicos e 2.455 Auxiliares.

3.5 Programa Integração Escola Empresa

Com base na Lei 8.859/1994, o SERPRO adotou o Programa Integração Escola Empresa. Desde 1996, a Empresa concedeu estágio à 5.583 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. Em 2007, houveram 265 participantes e, em, 2008 foram concedidas 165 vagas para estagiários.

3.6 Saúde

O Programa de Assistência à Saúde oferecido pelo SERPRO, na modalidade de autogestão, visa garantir a manutenção do bem-estar físico, social e mental de seus beneficiários. Por intermédio de medidas preventivas, assistenciais e de recuperação da saúde, não se restringe apenas aos exames ocupacionais, proporcionando também a cobertura de exames, consultas e internações. Seu regulamento encontra-se em conformidade com a legislação de Saúde Suplementar (Lei nº 9.656/1998). Esse bem-estar é assegurado por ações de Promoção e Prevenção à Saúde, para todos os empregados e seus dependentes bem como a prática de medicina ocupacional e segurança no trabalho em todos os níveis hierárquicos.

No SERPRO, a prática de saúde ocupacional visa promover e proteger a saúde e integridade do empregado no local de trabalho. Dentre outras ações, busca obter um diagnóstico precoce, considerados o histórico familiar e pessoal do empregado, dos

agravos à saúde relacionados ao trabalho.

Além das coberturas previstas na legislação, o plano proporciona também a cobertura de exames, consultas e internações. Possui atendimento nacional e conta com especialidades como fonoaudiologia, saúde mental e transplante de órgãos, não restrito apenas aos rins, córnea e fígado. Além disso, são realizados exames periódicos específicos para prevenção de câncer ginecológico, de mama e de próstata.

A abrangência em atendimentos para o exercício de 2007 entre funcionários e seus dependentes atingiu o total de 25.309 vidas, enquanto que para o exercício de 2008 esse número de atendimento aumentou para 25.701 vidas.

3.7 Teletrabalho

O Teletrabalho é a realização do serviço em lugar distinto do ambiente físico da organização, utilizando tecnologias apropriadas para execução de atividades passíveis de serem remotamente realizadas.

A razão para implantação de um programa de Teletrabalho no SERPRO não foi somente fazer com que todos vissem os ganhos adicionais, o estilo de vida e a flexibilidade que são possíveis, mas principalmente para mostrar que há um meio de usar a tecnologia como propulsora de uma nova modalidade de trabalho.

A implantação do Teletrabalho no SERPRO foi efetivada por meio de mudança em aspectos da sua cultura e estrutura organizacionais. Embora grande parte dos seus empregados utilize tecnologias de informação para a execução de suas atividades, o maior desafio para a implantação do projeto não foi tecnológico, mas organizacional e humano.

Iniciou-se o modelo no Serpro com um projeto piloto de duração de 6 meses. Seu início ocorreu em 5 de dezembro de 2005. E sua aplicação respeitou os processos e instrumentos que compõem o modelo para o Programa de Teletrabalho do SERPRO.

3.8 Programa de Capacitação Corporativa

3.8.1 Aprendizagem a distância - E@D

A E@D SERPRO consolida-se como uma experiência de sucesso, com resultados consistentes, demanda crescente e grande aceitação por parte do público interno e dos clientes. As soluções desenvolvidas podem suprir praticamente todos os

requisitos de um processo de aprendizagem virtual.

A empresa dispõe de uma Escola Virtual, ambiente interativo no qual produtos e serviços da internet são colocados à disposição para a realização da Educação a distância. Nela, constam cursos de diversas áreas de conhecimento que são formatados e desenvolvidos por especialistas da Empresa ou do cliente.

Na construção dos conteúdos dos cursos a distância, são envolvidos profissionais em ações educacionais específicas, definidos como: o especialista, responsável pela transferência do conhecimento necessário para a construção de conteúdos do curso; o designer instrucional, que faz a adaptação dos textos desenvolvidos pelo especialista à metodologia, didática, recursos e estruturação próprios da Educação a distância; o designer gráfico, responsável pela criação de ilustrações, programação *Web* e visual, que irão compor o conteúdo de um curso; o instrutor, ministrando o curso presencial; o tutor, atuando nos cursos a distância e, por último, o revisor, com a análise ortográfica e gramatical, buscando garantir a qualidade dos cursos disponibilizados.

A Escola dispõe ainda da gestão de programas de aprendizagem que é responsável pelo controle de todo o processo de educação, com acompanhamento permanente dos cursos, suporte aos tutores e alunos, homologação de cursos, avaliação e análise de indicadores.

3.8.2 Cursos a distância - E@D - empregados SERPRO atendidos

Quadro 01

Participação nos Cursos a Distância (Empregados Serpro)				
Ano	Aprovados/ Concluintes	Desistentes	Reprovados/ Não Concluintes	TOTAL INSCRITOS
2008	6.335	2.953	1.605	10.863
2007	10.328	4.397	1.957	17.542

Fonte: UniSERPRO

3.8.3 Cursos desenvolvidos - E@D no período de 2007 a 2008

Quadro 02

Temas	Qtd de cursos	Cursos
Gestão e Tecnologia da Informação	9	<ul style="list-style-type: none"> - Certificação Digital - Correio Eletrônico Expresso - Fundamentos em Gerência de Projetos - Gerenciamento de Serviços de TIC - SPEKX - UML - Teletrabalho: Administração do Tempo - Teletrabalho: Conceitos Básicos - Teletrabalho: Serviço de Acesso Remoto

Fonte: UniSERPRO

3.8.4 Cursos a distância - educação via satélite - DTCOM

Em 2007, foi disponibilizada uma solução de educação a distância voltada ao desenvolvimento de competências organizacionais e comportamentais disponibilizada em canais de treinamento via Satélite. Ela possuía um programa contínuo de aprendizagem com cursos em diversos segmentos corporativos, necessários à atualização profissional dos empregados.

Em 2008, a solução foi descontinuada em função do aumento gradativo da oferta de cursos na Escola Virtual e outros dispositivos.

3.8.4.1 Cursos por segmento

Quadro 03

Regional	Cursos por Segmento			
	Total de Cursos Concluídos	Auto desenvolvimento	Gestão Corporativa	Gestão Pública
	2007	2007	2007	2007
BHE	201	125	71	21
BLM	725	473	239	148
BSA	503	398	220	126
CTA	1.318	594	402	251
FLA	747	466	228	107
POA	179	79	70	37
RCE	61	63	41	13
RJO	984	478	367	194
SDR	98	124	79	22
SPO	1.495	759	448	296
TOTAL	6.311	3.559	2.165	1.215

Fonte: UniSERPRO

3.8.4.2 Inscrições por segmento

Quadro 04

Regional	Inscrição por Segmento			
	Total Inscrições	Auto desenvolvimento	Gestão Corporativa	Gestão Pública
	2007	2007	2007	2007
BHE	149	91	46	12
BLM	837	460	234	143
BSA	662	356	194	112
CTA	1.246	593	402	251
FLA	761	430	224	107
POA	185	79	69	37
RCE	88	50	31	7
RJO	970	448	344	178
SDR	196	110	68	18
SPO	1.484	754	442	288
TOTAL	6.578	3.371	2.054	1.153

Fonte: UniSERPRO

3.9 Outras Ações do Programa de Capacitação Corporativa

3.9.1 Propessoas

Programa corporativo desenvolvido no período de 2004 a 2007, preparado para atender as necessidades de desenvolvimento de habilidades comportamentais e cognitivas, visando o melhor desempenho das equipes e lideranças. Objetiva preparar os empregados para o atual cenário da Empresa que pressupõe equipes de alto desempenho e com líderes capazes de gerenciar pessoas de maneira inovadora e empreendedora. Destina-se a todos os empregados do SERPRO e em 2007 contou com os seguintes módulos:

- Vencendo Barreiras - Oferecido a todos os empregados do SERPRO. Proporcionou aos participantes condições para que pudessem identificar as barreiras que interferem no relacionamento intrapessoal e interpessoal, favorecendo o autoconhecimento e a percepção do outro para a melhoria do desempenho das equipes de trabalho.
- Vencendo Barreiras - Desenvolvimento de equipes com foco no *Capability Maturity Model Integration* - CMMI Destina-se aos empregados lotados nas áreas de desenvolvimento do SERPRO. Proporcionou aos participantes condições para que pudessem entender o seu papel profissional, buscando a melhoria do desempenho individual em prol do êxito da equipe.
- Desenvolvimento de lideranças com foco no CMMI - Voltado aos empregados lotados nas áreas de desenvolvimento com função ou papel de liderança. Proporcionou aos participantes condições para que pudessem aplicar seus conhecimentos de forma a desenvolver a capacidade de liderar pessoas para o êxito das equipes de trabalho com foco no modelo CMMI.

3.9.1.1 Turmas realizadas 2007

Quadro 05

Regional	Vencendo Barreira	Desenvolvimento de Equipes	Lideranças	Nº Participantes Cursos
	Turmas Participantes	Turmas Participantes	Turmas Participantes	
RJO	05/55	07/88	03/18	161/15
BHE	02/24		-	24/02
SDR	05/61		-	61/05
RCE	04/60	06/75	01/09	144/11
FLA	02/18	01/09	-	27/03
CTA	04/56	01/10	01/13	79/06
PAE	03/61		-	61/03
SPO	03/76		-	76/03
BLM	05/80	01/19	01/10	07/09
BSA	11/35	02/28	02/35	198/15
Total(T/P)	44/626	18/229	08/85	940/70

Fonte: UniSERPRO

3.9.1.2 Oficina para - Capability Maturity Model Integration CMMI 3

Turmas realizadas 2007

Quadro 06

Regional	Participantes	Nº de turmas	Mês de realização
BLM	16	1	06/07
SDR	-	-	-
FLA	16	1	07/07
Total	32	2	-

Fonte: UniSERPRO

3.9.2 Programa Você e o SERPRO

Programa realizado até 2008 no Serpro para receber os novos empregados. Abrange desde o momento de ingresso do empregado à Empresa, passando pela integração, adaptação, acompanhamento e avaliação. Destinado, a priori, aos concursados, com extensão aos readmitidos e os que retornam do cliente.

3.9.2.1 Admitidos 2007

Quadro 07

Regional	Admitidos	Participantes	% de Participantes
BSA	69	61*	88%
SPO	29	24*	83%
TOTAL	98	85	90%

Fonte: UniSERPRO

* 06 Empregados de Brasília e 05 de São Paulo, pertenciam ao quadro da Empresa

3.9.2.2 Readmitidos 2007

Quadro 08

Regional	Readmitidos	Participantes	% de Participantes
BSA	34	32*	94%
BHE	5	5	100%
RJO	23	23	100%
CTA	1	1	100%
TOTAL	63	61	97%

Fonte: UniSERPRO

* 02 Não compareceram

3.9.2.3 Admitidos 2008

Quadro 09

Regional	Admitidos	Participantes	% de Participantes
BSA	49	46*	94%
BLM	6	6	100%
FLA	11	11	100%
RCE	32	32	100%
SDR	6	6	100%
BHE	11	11	100%
RJO	-	-	-
SPO	6	6	100%
CTA	-	-	-
PAE	7	7	100%
TOTAL	128	125	99%

Fonte: UniSERPRO

* Em outubro novembro e dezembro não foi realizado o programa.

3.9.2.4 Readmitidos 2008

Quadro 10

Regional	Readmitidos	Participantes	% de Participantes
SDR	9	9	100%
RCE	53	47	89%
BSA	11	10	91%
CTA	1	1	1
RJO	-	-	-
TOTAL	73	66	90%

Fonte: UniSERPRO

3.9.3 Plano de Capacitação Tecnológica - PLANCAP

O Plano de Capacitação Tecnológica - PLANCAP foi criado no 2º semestre de 2007 com o objetivo de capacitar os empregados pertencentes ao Quadro Interno do SERPRO em assuntos afetos às suas atividades, na área de tecnologia ou na área institucional. A idéia é propiciar o desenvolvimento dos potenciais individuais, ampliando os conhecimentos corporativos.

3.9.3.1 Cursos realizados - Tecnologias de Desenvolvimento e Infraestrutura

Ano 2007

Quadro 11

Modalidade	Total de participantes
Presencial	1.500
Ensino a Distância	2.731
Total	4.231

Fonte: UniSERPRO

Ano 2008

Quadro 12

Modalidade	Total de participantes	Carga Horária*
Presencial	5.733	158.938
Ensino a Distância	1.492	28.812
Total	7.225	187.750

Fonte: UniSERPRO

3.9.4 Institucional 2008 - PLANCADI

O Plano de Capacitação em Desenvolvimento Institucional - PLANCADI foi criado no 2º semestre de 2008 com o objetivo de capacitar, atualizar e aperfeiçoar os empregados nas competências requeridas pela Empresa. A idéia é propiciar o desenvolvimento do potencial dos empregados, ampliando a visão sobre as funções do Estado e da Administração Pública. Contou com a participação de 110 empregados, totalizando 9.053 horas.

3.9.4.1 Eventos Corporativos 2008

São eventos de capacitação e desenvolvimento de curta duração de interesse comum dos diversos órgãos da Empresa. São apresentados em formatos diversos (seminários, congressos, feiras, etc) e conduzidos de forma centralizada desde o ano de 2008 pela Universidade Corporativa do Serpro – UniSerpro. O objetivo é identificar prioridades, perfis e racionalizar os custos. Dessa forma 398 empregados foram capacitados com carga de 1.367 horas.

3.9.5 Programa de Desenvolvimento Gerencial - PDG

O Programa de Desenvolvimento Gerencial - PDG tem o objetivo de oferecer aos ocupantes de função gerencial, conhecimentos, informações e vivências por meio da participação em ações de capacitação e desenvolvimento. Com atividades nas modalidades presencial e “a distância”, busca ampliar a visão dos gerentes sobre as funções da Administração Pública e fortalecer sua atuação como gestor de processos e líder de pessoas.

Compreende um conjunto de meios educacionais (cursos, oficinas, palestras e outras) estruturado em 5 eixos temáticos: cognitivo-attitudinal; gestão pública; transversal e complementar; ferramentas e instrumentos de gestão; e informacionais. O Portal de Desenvolvimento Gerencial e a Escola Virtual são os locais no qual se desenvolve esse programa.

Fundamenta-se na educação contínua e utiliza o conceito de práticas de rede e de compartilhamento de informações para a disseminação das boas práticas de gestão.

Quadro 13

Ano	Nº de Participantes	Carga Horária
2008	2.011	19.813
2007	600	1.800
Total	2.611	21.613

Fonte: UniSERPRO

3.9.5.1 Portal de Desenvolvimento Gerencial

Uma das ferramentas e instrumento de gestão inserido no PDG. Trata-se de um ambiente on line exclusivo, com conteúdos selecionados para o desenvolvimento dos gerentes do SERPRO, para auxilia-los no desenvolvimento pessoal e profissional, promovendo a eficácia da governança corporativa. Os temas existentes no portal são de expressivas escolas de negócio do Brasil e do mundo (Harvard), possibilitando o conhecimento de diferentes realidades e ampliando a visão gerencial crítica, a determinação de novos comportamentos e posturas na condução de suas equipes em contextos de mudança e na obtenção de resultados.

Quadro 14

Ano	Nº de Participantes	Nº de Cursos	Carga Horária
2008	113	332	2.656
2007	168	900	7.200
Total	281	1.232	9.856

Fonte: UniSERPRO

3.10 Informação e Conhecimento Corporativo

3.10.1 ConSERPRO 2007-2008

O SERPRO realiza anualmente o Congresso Serpro de Tecnologia e Gestão Aplicadas a Serviços Públicos – ConSerpro, buscando estimular o auto desenvolvimento profissional, a pesquisa, a criatividade e a inovação tecnológica. O ConSerpro projeta a Empresa como centro de excelência em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e tem como foco principal “Conhecimento e inovação: a liberdade de criar e compartilhar”.

3.10.1.1 Trabalhos Apresentados / Temas - ConSERPRO 2007-2008

Quadro 15

Temas do ConSerpro 2007 Porto Alegre	Qde Trabalhos Inscritos
1. Aplicações	24
2. Desenvolvimento	19
3. Infra-estrutura Tecnológica	9
4. Segurança	9
5. Gestão Tecnológica	5
6. Gestão Empresarial	21
7. Sociedade e Cidadania	7
8. Tema Central	-
Total	94

Fonte: UniSERPRO

Quadro 16

Temas do ConSerpro 2008 Fortaleza	Qde Trabalhos Inscritos
1. Sistemas Estruturadores	6
2. Infra-estrutura Integrada	37
3. Organização Integrada	15
4. Governo e Sociedade	7
5. Responsabilidade Social e Ambiental	13
Total	78

Fonte: UniSERPRO

3.10.1.2 Trabalhos apresentados por Regional - ConSERPRO 2007-2008

Quadro 17

Regional	Trabalhos apresentados por Regional		Total
	2007	2008	
Sede	15	11	26
BSA	4	7	11
BLM	2	2	4
FLA	15	7	22
RCE	5	4	9
SDR	7	9	16
BHE	4	7	11
RJO	11	8	19
SPO	13	8	21
CTA	7	3	10
PAE	11	12	23
Total	94	78	172

Fonte: UniSERPRO

3.10.2 Percentual de participação por Regional - ConSERPRO 2007-2008

Quadro 18

Regional	Percentual de Trabalhos Recebidos / Qde. de Empregados		Média por Regional e Serpro
	2007	2008	
Sede	1,78%	1,13%	1,72%
BSA	0,53%	0,92%	0,76%
BLM	0,66%	0,59%	0,73%
FLA	3,45%	1,42%	3,23%
RCE	1,19%	0,82%	1,85%
SDR	2,33%	2,36%	2,76%
BHE	0,88%	1,47%	1,49%
RJO	0,81%	0,61%	1,16%
SPO	1,21%	0,74%	0,83%
CTA	1,49%	0,61%	1,08%
PAE	3,09%	3,34%	2,80%
Média Serpro	1,39%	1,09%	1,47%

Fonte: UniSERPRO

4.0 COMISSÃO DE ÉTICA

O SERPRO implantou em 2004 seu código de ética, no qual apresenta de forma clara os valores e as regras que orientam a postura e a conduta de seus empregados, na execução dos processos empresariais, sejam de produção, gestão, negócios ou desenvolvimento de soluções.

Em 2006, realizou o processo de revisão do Código de Ética, contando com o envolvimento dos empregados das diversas áreas da Empresa, mediante amplo debate, com o objetivo principal de aprimorar e construir a nova versão do Código, atendendo também ao estabelecido nos Indicadores ETHOS.

Em 2007, houve a publicação e divulgação do novo Código de Ética e de Conduta Empresarial. Apresentação de palestras aos novos empregados (concursados) e aos empregados anistiados que retornaram à Empresa.

Iniciado em 2007 a análise do Decreto 6.029 de 01/02/2007 que instituiu o Sistema de Gestão da Ética Pública, e posterior readequação da forma de funcionamento da Comissão de Ética do SERPRO frente às novas diretrizes emanadas pelo Decreto e pela Resolução Nº. 10 da Comissão de Ética Pública.

Em 2008, é instituída a nova composição da Comissão de Ética e com sua nova forma de funcionamento, baseada no Decreto 6.029 e na Resolução Nº. 10.

5.0 PROGRAMA SERPRO DE EQUIDADE DE GÊNERO - PSEG

5.1 Programa Pró-Eqüidade de Gênero

O Programa é uma iniciativa do Governo Federal executada pela Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres - SPM/PR, em parceria com Fundo de Desenvolvimento das Nações Unidas para a Mulher - UNIFEM e a Organização Internacional do Trabalho - OIT. Ele reafirma os compromissos de promoção da igualdade entre mulheres e homens inscrita na Constituição Federal de 1988 e realiza interface com a gestão de pessoas e a cultura organizacional a fim de alcançar a equidade de gênero no ambiente de trabalho das organizações que venham a aderir ao Programa.

A adesão ao Programa é voluntária e permite a implementação de medidas de equidade, articuladas estrategicamente.

As organizações participantes que se destacam na proposta e implementação de ações inovadoras, objetivando a equidade de gênero, são certificadas com o Selo Pró-Equidade de Gênero que evidencia o compromisso com a equidade de gênero, visando à promoção da cidadania e à difusão de práticas exemplares.

5.2 Programa SERPRO de Equidade de Gênero - PSEG

No SERPRO, as primeiras discussões em torno do Programa Pró-Equidade de Gênero aconteceram em 2006, e a adesão oficial deu-se em 2007 com a implantação do Programa SERPRO de Equidade de Gênero.

Em setembro de 2007, foi promulgada a Decisão de Diretoria que instituiu o Comitê Gestor do Programa SERPRO de Equidade de Gênero - PSEG.

Em 21 de novembro de 2007, o Termo de Compromisso entre SERPRO e SPM/PR foi assinado em solenidade que contou com a participação do Diretor-Presidente Marcos Mazoni e da Ministra Nilcéa Freire. Nesse ato, o presidente Mazoni declarou, publicamente, seu compromisso com a implementação de medidas que perpassem as áreas de Gestão de Pessoas e Cultura Organizacional e que constituem o Plano de Ação pactuado.

5.2.1 Ações implementadas em 2008

Criação de curso em E@D, em parceria com a Organização Internacional do Trabalho - OIT, para capacitação e informação sobre Gênero, Raça, Pobreza e Emprego - GRPE. Após sua homologação, pelo SERPRO e OIT, será disponibilizado:

- para os empregados do SERPRO e nos telecentros, instalados no Brasil e no exterior;
- para a OIT que irá disponibilizar para os países de língua portuguesa; e
- para a Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres - SPM/PR que irá disponibilizar para as comunidades.

5.2.2 Encontro Regional para o Fortalecimento da Equidade de Gênero

Em 2008, O SERPRO estabeleceu parceria com cinco empresas participantes do Programa Pró-Equidade de Gênero: Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Eletronorte, Embrapa e Petrobras com o objetivo de realizar cinco encontros regionais em

que serão tratados temas relacionados à questão da equidade.

A oficialização desta parceria ocorreu em solenidade, realizada em 9 de dezembro de 2008, quando a Carta Compromisso foi assinada por autoridades representantes das empresas parceiras e pela Ministra Nilcéa Freire.

O Encontro Regional coordenado pelo SERPRO aconteceu, em Curitiba, no dia 10 de julho de 2009, e a temática escolhida para a condução das reflexões em torno do Fortalecimento da Equidade no Mundo do Trabalho é a Discriminação Racial.

O SERPRO entende que a fim de alcançar o pleno exercício dos princípios de igualdade de oportunidades, que contam da Carta Compromisso, torna-se necessária uma profunda discussão a respeito dos mecanismos de opressão que geram injustiça social. Desta forma, é oportuno enfocar as discriminações de gênero e raça no sentido de superá-las por meio da agregação de esforços do Governo, Organismos Internacionais e Sociedade Civil Organizada.



6.0 RESPONSABILIDADE SOCIAL E CIDADANIA - RSC

6.1 A Tecnologia construindo cidadania, *Ações para a Sociedade e para a Comunidade.*

Uma das grandes preocupações das Empresas modernas é estabelecer e manter relações equilibradas e justas com a comunidade em que estão inseridas. A 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 e 34 municípios, 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. Até 2008, o SERPRO participou de ações em 23 Estados.

Em setembro de 2007, foi criada a Coordenação Estratégica de Responsabilidade Social e Cidadania - Cerec. Essa coordenação objetiva unir e articular a alta direção e todos os empregados no engajamento de ações de Responsabilidade Social e Cidadania. Ela também procura promover o desenvolvimento de novos projetos de responsabilidade socioambiental na Empresa.

A política de Responsabilidade Social e Cidadania foi publicada em fevereiro de 2008 e tem por objetivos: a) consolidar e disseminar, para os empregados, clientes, fornecedores e comunidade, valores, práticas e comportamentos empresariais socialmente responsáveis; b) promover o desenvolvimento humano para exercício da cidadania e o combate à desigualdade e à exclusão social; e c) contribuir para a formação de uma sociedade justa, sustentável e solidária.

Visando ao estabelecimento das condições e dos meios necessários para a aplicação da política de responsabilidade Social e Cidadania, foi editado e publicado o Programa SERPRO de Responsabilidade Social e Cidadania, a qual foi estruturada em 5 eixos:

Acessibilidade - Processo que viabiliza o acesso das pessoas aos direitos,

bens e serviços, independente das suas capacidades físicas, motoras, perceptivas e condições culturais e sociais, eliminando as barreiras arquitetônicas e tecnológicas. E tem por Objetivos: a) assegurar o cumprimento da legislação em vigor; e b) atender à política nacional para a integração da pessoa portadora de deficiência;

Educação - Processo que habilita e qualifica pessoas nas áreas de conhecimento da Empresa e participa da execução das políticas do Governo Federal, voltadas para a Educação. E tem por objetivos: a) contribuir para a inserção das pessoas no mercado de trabalho; b) contribuir para a elevação do grau de conhecimento das pessoas; c) contribuir para a inclusão social; e d) atender às demandas, destinadas às empresas públicas, de políticas do Governo Federal voltadas para esse tema;

Inclusão Digital - Processo que executa a política de governo para a inclusão de pessoas na sociedade da informação. E tem por objetivos: a) promover, ampliar e massificar a utilização de tecnologias da informação; e b) promover o exercício da cidadania pelo acesso livre aos serviços e informações públicas disponíveis na rede mundial de computadores (internet);

Meio Ambiente - Processo que estimula a conscientização dos empregados, promove a educação ambiental, adota práticas e ações que contribuam para a sustentabilidade ambiental e cumpre disposições legais relativas ao tema. E tem por objetivos: a) fomentar hábitos de preservação do meio ambiente; b) adotar práticas uniformes para o uso racional dos recursos ambientais; c) adotar padrões tecnológicos de baixo impacto ambiental; e e) observar os preceitos legais e as políticas públicas relacionadas ao tema;

Qualidade de Vida - Processo que desenvolve ações para a melhoria da qualidade de vida dos empregados, em suas dimensões biológica, psicológica e social. E tem por objetivos: a) assegurar o cumprimento da legislação em vigor; b) estimular os empregados à mudança de atitudes e hábitos relacionados à saúde; c) proporcionar meios, no ambiente de trabalho, que favoreçam a integração dos empregados e a descontração; d) propiciar e estimular a criação e a manifestação cultural dos empregados nos diversos segmentos das artes; e) proporcionar meios e condições para que os empregados se preparem nos diversos aspectos visando a sua aposentadoria; e f) atuar de forma contínua, assegurando a promoção da saúde e adequação do ambiente e das condições de trabalho.

Em maio de 2008, foi realizada a I Conferencia de Responsabilidade Social e

Cidadania do SERPRO, que contou com a presença dos coordenadores dos 5 (cinco) eixos e das comissões regionais. O evento foi realizado na Regional Brasília no período de 28 a 30/05. Como resultado dessa conferência ficou estabelecido que a mesma seria replicada nas regionais, visando a ampliação do debate sobre os assuntos discutidos no evento.

A II Conferência de Responsabilidade Social e Cidadania aconteceu no período de 18 a 20 de novembro de 2008 na qual as regionais relataram suas conferências e encaminharam sugestões.

7.0 PROGRAMAS E PROJETOS SÓCIO-COMUNITÁRIOS

7.1 Educação



7.1.1 Projeto escola de fábrica no SERPRO

É uma iniciativa do Governo Federal que visa facilitar a inclusão social de jovens de baixa renda por meio de formação profissional em unidades criadas no próprio ambiente de trabalho das empresas, aproximando os processos produtivos dos processos educativos, promovendo, simultaneamente, sua responsabilidade social.

O objetivo é promover a formação profissional inicial para jovens de baixa renda, desenvolvendo conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias à sua iniciação profissional de forma a favorecer o seu ingresso no mundo do trabalho, bem como desenvolver a conscientização dos princípios de cidadania.

O SERPRO implementou o Projeto Escola de Fábrica em 2006, como experiência piloto na cidade satélite do Paranoá, região do entorno de Brasília, atendendo 60 alunos do 3º ano do ensino médio do Centro de Ensino nº 1. O objetivo é contribuir para a ampliação das possibilidades de formação profissional básica e favorecer o ingresso dos jovens carentes no mercado de trabalho incorporando os locais de produção como espaços de aprendizado para jovens de 16 a 24 anos provenientes de

famílias de baixa renda que recebem bolsa do Governo Federal.

a) Resultados 2006/2007

- Curso ofertado: Administração de Redes
- Período de Realização: 15/02/2006 a 31/05/2007
- Carga horária: 693 h/a
- Parceria: Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO, Secretaria de Educação do Distrito Federal e Cisco do Brasil LTDA.
- Etapa de Acompanhamento de Egressos: 01/06/2007 a 31/05/2009
- Jovens Atendidos: 60
- Alunos concluintes: 49

b) Resultados 2008

Em 2008, foi dado início a mais uma turma do Projeto Escola de Fábrica, na Regional Belém.

- Curso ofertado: Administração de Redes
- Período de realização : 18/02/2008 a 29/05/2009
- Carga horária: 796 h/a
- Parceria: Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO, Secretaria de Educação do Estado do Pará - SEDUC e Universidade do Estado do Pará - UEPA
- Jovens Atendidos: 25

7.1.2 Projeto Geração III

Projeto criado em 1999 pela fundação de Apoio e Pesquisa do Distrito Federal, que buscou parceria com o SERPRO para que o projeto fosse concretizado. Destina-se à comunidade com faixa etária a partir de 60 anos. O projeto insere o idoso no mundo da informática tornando-o capaz de acompanhar de maneira ativa as mudanças impostas pelo acelerado avanço da tecnologia, especialmente na área da computação. Em 2007, foram realizadas 12 turmas com a participação de 279 pessoas e, em 2008, 12 turmas com participação de 212 pessoas, totalizando 1.016 inscritos desde o início do projeto.

7.1.3 Alfabetização de jovens e adultos

Projeto criado em parceria com a Secretaria da Educação do Distrito Federal.

Destina-se aos empregados do SERPRO, terceirizados e comunidade (apenas em Brasília) e tem como propósito oferecer escolarização no 1º e 2º segmentos da Educação de Jovens e Adultos. De acordo com a disponibilidade em horário de trabalho, o projeto teve, em 2007, a participação de 10 pessoas entre os dois segmentos e não houve desistência. Em função da reestruturação do modelo pedagógico, realizado pela Secretaria de Educação do DF, o projeto foi descontinuado no ano de 2008.

Quadro 19

Projeto Alfabetização de Jovens e Adultos			
2007			
Matriculados	1º segmento	2º segmento	Desistentes
10	8	2	0

Fonte: UniSERPRO

7.3 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.

7.3.1 Acessibilidade 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](#) no qual está disponibilizado um guia técnico sobre como tornar páginas Web acessíveis e outras informações relacionadas à questão.

7.3.2 Programa de Treinamento e Qualificação Profissional para Pessoas Portadoras de Necessidades Especiais - TQPE

O Programa de Treinamento e Qualificação Profissional para Pessoas Portadoras de Necessidades Especiais - TQPE foi uma iniciativa adotada pela Empresa em resposta à Política Nacional para a Integração da Pessoa Deficiente, estabelecida pelo Decreto nº 914, de 6 de setembro de 1993. Implantado em 1993, tem por objetivo proporcionar à pessoa portadora de necessidades especiais, treinamento prático e qualificação para inserção no mercado de trabalho, visando ampliar as suas condições de bem-estar pessoal, social e econômico. Foram beneficiadas com o programa no período 2003/2008, 248 pessoas nas cidades de Fortaleza, Salvador, Rio de Janeiro e São Paulo.

7.4 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 tem alto potencial poluente e, mesmo assim, a Empresa, investe em tecnologias que suprimem cada vez mais a necessidade da produção de documentos em papel. Por exemplo, o Receitanet e o SIAFI cumprem um compromisso social (redução do uso de papel), contribuindo efetivamente para a 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 de 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:

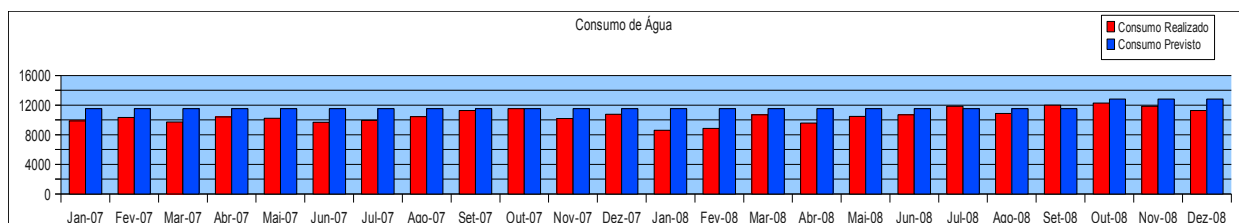
7.4.1 Racionalização de energia elétrica

De acordo com o quadro a seguir, o consumo de água em percentual, para o ano de 2007 foi de 83,94% e para o ano de 2008, 82,91%. A diferença na redução de consumo foi de 1,03%. Continuando a leitura, há o consumo de energia elétrica que, em 2007, foi de 99,76% e, em 2008, passou para 104,62%, com aumento de 4,86% no consumo da energia.

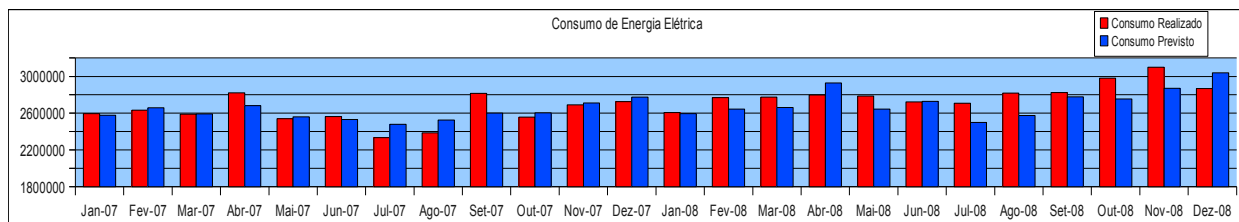
Quadro 22

Aqui se apresenta os consumos de água em m3 e energia elétrica em kWh

	Jan-07	Fev-07	Mar-07	Abr-07	Mai-07	Jun-07	Jul-07	Ago-07	Set-07	Out-07	Nov-07	Dez-07	Jan-08	Fev-08	Mar-08	Abr-08	Mai-08	Jun-08	Jul-08	Ago-08	Set-08	Out-08	Nov-08	Dez-08
Consumo Realizado	9876	10325	9709	10388	10230	9696	9917	10451	11256	11511	10183	10752	8592	8845	10692	9564	10463	10711	11851	10857	11971	12276	11830	11268
Consumo Previsto	11524	11524	11524	11524	11524	11524	11524	11524	11524	11524	11524	11524	11524	11524	11524	11524	11524	11524	11524	11524	11524	12806	12806	12806



	Jan-07	Fev-07	Mar-07	Abr-07	Mai-07	Jun-07	Jul-07	Ago-07	Set-07	Out-07	Nov-07	Dez-07	Jan-08	Fev-08	Mar-08	Abr-08	Mai-08	Jun-08	Jul-08	Ago-08	Set-08	Out-08	Nov-08	Dez-08
Consumo Realizado	2585324	2632616	2589097	2821665	2539249	2562464	2334759	2386242	2817087	2557460	2689611	2726087	2606573	2770157	2774720	2798310	2787912	2722473	2707218	2818993	2824678	2981307	3100214	2689198
Consumo Previsto	2578132	2659099	2691910	2681292	2560866	2530287	2480337	2526556	2599846	2602914	2712425	2775120	2594325	2644677	2661452	2929841	2643650	2727834	2500128	2575776	2778203	2754572	2871790	3038876



Fonte: Suppl

7.4.2 Recolhimento pilhas de aparelhos eletroeletrônicos e de baterias de celular

Uma medida simples implantada em 1998, 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. Em 2006, foram coletadas 102 unidades. Em 2007, 895 unidades. Para o exercício de 2008, avançou-se bastante nesta coleta, chegando ao número de 4251 unidades.

7.4.3 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. Até o momento foram coletados 157.583Kg.

7.4.4 Recolhimento de vidros, metais e plásticos

Ação realizada em todas as Regionais, contribuindo com a reciclagem, produzindo recursos para entidades carentes que estejam cadastradas no SERPRO. Até o momento foram coletados 21.456kg de vidros, 17.325kg de metais e 35.548kg de plásticos.

7.4.5 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. Totalizou-se 24.155 itens no período de 1998 a 2008, entre bens móveis, equipamentos e veículos, beneficiando um total de 184 entidades públicas.

7.5 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 desenvolve soluções e trabalha em todas as frentes com esse assunto, mantendo parceria com outras empresas do governo para tornar possível o acesso de todos os

brasileiros aos meios digitais em um futuro próximo.

Por meio de negociações com os Ministérios das Relações Exteriores e das Comunicações, o modelo de telecentros comunitários começa a ser exportado para outros países. Foram instalados telecentros comunitários com a participação do SERPRO em cinco países: São Tomé e Príncipe, Cabo Verde, Angola, Cuba e Haiti. Desde a criação do Projeto foram inaugurados 313 Telecentros, sendo que nove estão instalados no Exterior e 304 no Brasil.

7.5.1 Centro de Documentação e Informação - CDI

O Centro de Documentação e Informação é a unidade que trata dos serviços de informação bibliográfica da Empresa, colocando à disposição da comunidade produtos de apoio ao auto-desenvolvimento e de disseminação de conhecimento. Como destaque, existem os cursos de auto-estudo, em ambiente digital, ministrados de duas formas:

- a) auto-estudo presencial, onde o aluno comparece ao CDI para realizar o curso, recebendo comprovante de participação. Os cursos estão em CD/ROM;
- b) auto-estudo virtual, por meio da Educação a Distância, onde o aluno acessa o ambiente de sua residência, por meio de senha de acesso. Os cursos são abertos, podendo alguns serem disponibilizados com turmas fechadas e tutoria.

Segue abaixo o balanço do período 2007 e 2008 com relação à adesão nas duas formas disponibilizadas:

Quadro 20

AUTO – ESTUDO		
Forma	2007	2008
Escola Virtual	201	175
Presencial	2.230	1.530
Total	4.438	3.713

Fonte: UniSERPRO

7.5.1.1 Feira do Troca-Troca do Livro

A Feira do Troca-Troca do livro é um evento que incentiva a doação de livros usados por empregados (de literatura, didáticos e técnicos), para que sejam colocados à disposição de outros empregados e da comunidade. Objetiva minimizar as despesas com

compras de material escolar dos empregados; enriquecer o acervo das escolas carentes da Rede Pública de Ensino; e, beneficiar a comunidade. É uma atividade de mão dupla, pois tanto pode-se doar o livro que não é mais útil, como retirar um que seja de interesse.

Como balanço das feiras realizadas no período 2007 e 2008, segue o quadro por ações, regionais e quantitativos.

Quadro 21

Feira do Troca-Troca do Livro						
Regionais	Livros doados ao CDI (Recebidos ou Incorporados)		Livros retirados pelos usuários (empréstimo)		Doações a Bibliotecas públicas/comunitárias, Projetos(GDF)	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
BLM	339	-	225		114	-
FLA	-	-	-	-	-	-
RCE	-	-	-	-	-	-
SDR	-	-	-	-	-	-
BHE	-	-	-	-	-	-
RJO	183	440	41	123	103	191
SPO	364	384	182	52	166	166
CTA	-	-	-	-	-	-
PAE	-	-	-	-	-	-
BSA	580	710	437	354	115	336
Total	1.466	1.534	885	529	498	693

Fonte: UniSERPRO

7.5.2 Espaço SERPRO cidadão

Ação que ocorre no SERPRO. Tem como principal objetivo disponibilizar o acesso a computadores para fins de pesquisa e consulta de serviços que estejam disponíveis na rede mundial aos cidadãos que moram nas proximidades das regionais. Atende em geral uma população que não tem acesso às novas tecnologias de informação e comunicação para obter informações e serviços disponíveis na internet, e poder conhecer e operar, com orientação supervisionada de monitores, os serviços que o Governo mantém de forma eletrônica e acessível pela internet.

7.5.3 Oficina de Inclusão Social

O SERPRO oferece cursos de informática nas dependências da Empresa

para pessoas carentes. Os cursos consistem na capacitação básica de conhecimentos em microinformática básica.

O papel das comissões neste trabalho é de fundamental importância, pois mobiliza colaboradores voluntários para ministrar os cursos.

O Projeto já beneficiou jovens nas unidades do SERPRO em Belém, Belo Horizonte, Salvador, Curitiba, São Paulo, Rio de Janeiro, Recife e Porto Alegre.

No período de 2007, foram capacitados 1.023 jovens, e para o exercício de 2008, o atendimento realizado foi de 23 jovens.

7.5.4 Telecentros Comunitários

É um projeto de uso da tecnologia que visa ampliar a cidadania, inserir o cidadão na sociedade da informação e fortalecer o desenvolvimento local. São espaços com estações de trabalho conectadas em rede a um servidor com acesso de banda larga à rede mundial de computadores.

Para o sucesso deste projeto é fundamental a parceria de instituições públicas e da Sociedade Civil.

O acesso livre aos equipamentos com cursos de informática básica e oficinas especiais são as principais atividades oferecidas à comunidade. É um projeto de uso intensivo da tecnologia da informação para ampliar a cidadania e combater a pobreza, visando garantir a inserção do indivíduo na sociedade da informação e o fortalecimento do desenvolvimento local. O objetivo central dos telecentros comunitários é o combate à exclusão digital das populações carentes.

7.6 Qualidade de Vida



O Eixo Qualidade de Vida, é um processo por meio do qual o SERPRO desenvolve ações para a melhoria da qualidade de vida dos empregados, em suas dimensões biológica, psicológica e social.

Tendo a gestão nacional na área de pessoas, o eixo Qualidade de Vida atua em três principais segmentos: Ações de Promoção da Saúde - APS, Ações de Preparação para Aposentadoria - APA e Ações Sócio-Culturais - ASC.

As Ações de Promoção da Saúde tem como objetivo geral criar condições para que os empregados, uma vez sensibilizados para a importância das ações preventivas, decidam adotar práticas seguras de proteção à saúde.

As Ações de Preparação para Aposentadoria tem como objetivo promover a renovação do quadro de empregados e incrementar a política de gestão de pessoas na Empresa, criando oportunidade e condições para que os empregados realizem seus projetos pessoais e mesmo profissionais, numa perspectiva segura, estimulando a responsabilidade individual.

As Ações Sócio-Culturais buscam promover a integração e a socialização dos empregados no ambiente de trabalho, viabilizando sempre que possível, a participação dos seus familiares, através de iniciativas culturais e de lazer, contribuindo para a satisfação pessoal, a saúde mental, o bom clima organizacional e a qualidade de vida.

Por meio destes seguimentos o SERPRO afirma o seu compromisso com a qualidade de vida de seus empregados.

8.0 AÇÕES DESENVOLVIDAS PELAS COMISSÕES DE RSC

O desenvolvimento das Ações fortalecem as relações humanas, cria um clima organizacional favorável de confiança, cooperação e associação, gerando e difundindo valores éticos tão importantes para o fortalecimento de uma Empresa Cidadã.

Além disso, fortalece os eixos que constituem a substância do Capital Social, que são: Responsabilidade Social e Cidadania, participação cidadã e voluntariado, sempre presentes na agenda da Empresa.

As comissões regionais trabalham os cinco eixos de acordo com os direcionamentos de seus Coordenadores, mobilizando e incentivando os empregados a participarem de vários eventos envolvendo todos os eixos. Foi definido um calendário de eventos o qual é a base das ações a serem realizadas anualmente.

Com as realizações das ações o SERPRO reforça seu compromisso com as políticas públicas do governo e com os objetivos do Milênio.

Nos meses de agosto e setembro as comissões realizaram conferencias

regionais, tendo validado as definições da I Conferencia Nacional e encaminhado sugestões para debate na II Conferência Nacional de Responsabilidade Social e Cidadania, que aconteceu em novembro de 2008, realizada em Brasília no período de 18 a 20. Na oportunidade, as representações de cada comissão Regional apresentaram o resultado da conferência ocorrida em cada Regional.

O objetivo das conferências foi de disseminar e sensibilizar todo o corpo funcional, quanto a importância das ações adotadas pela empresa, voltadas para a área de Responsabilidade Social e Cidadania (RSC), envolvendo-os em debates, buscando com isso um engajamento de todos os participantes em todos os eventos.

As conferências foram realizadas com palestras de esclarecimento sobre os eixos nos meses de agosto e setembro, contou ainda com palestras sobre temas específicos tais como: câncer de próstata e sobre a "Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher - Lei Maria da Penha", que foi transmitida por vídeo conferencia para as Regionais, Sede e Escritórios.

Balanco Social Anual / 2008

Empresa:

1 - Base de Cálculo		2008 Valor (Mil reais)			2007 Valor (Mil reais)		
Receita Líquida (RL)		1.206.447			1.311.714		
Resultado operacional (RO)		36.368			104.541		
Folha de pagamento bruta (FPB)		860.271			734.465		
2 - Indicadores Sociais Internos		Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
Alimentação		62.972	7,32%	5,22%	57.663	7,85%	4,40%
Encargos sociais compulsórios		221.726	25,77%	18,38%	191.363	26,05%	14,59%
Previdência privada		21.679	2,52%	1,80%	131.366	17,89%	10,01%
Saúde		26.804	3,12%	2,22%	28.062	3,82%	2,14%
Segurança e saúde no trabalho		11.205	1,30%	0,93%	9.707	1,32%	0,74%
Educação		461	0,05%	0,04%	1.084	0,15%	0,08%
Cultura		0	0,00%	0,00%	80	0,01%	0,01%
Capacitação e desenvolvimento profissional		3.968	0,46%	0,33%	3.662	0,50%	0,28%
Creches ou auxílio-creche		2.580	0,30%	0,21%	1.916	0,26%	0,15%
Participação nos lucros ou resultados		46	0,01%	0,00%	6.280	0,86%	0,48%
Outros		5.604	0,65%	0,46%	5.507	0,75%	0,42%
Total - Indicadores sociais internos		357.045	41,50%	29,59%	436.690	59,46%	33,29%
3 - Indicadores Sociais Externos		Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Educação		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cultura		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Saúde e saneamento		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Esporte		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Combate à fome e segurança alimentar		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Total das contribuições para a sociedade		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Tributos (excluídos encargos sociais)		0	0,00%	0,00%	2.263	2,16%	0,17%
Total - Indicadores sociais externos		0	0,00%	0,00%	2.263	2,16%	0,17%
4 - Indicadores Ambientais		Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre RO	% sobre RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da emp		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Investimentos em programas e/ou projetos externos		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Total dos investimentos em meio ambiente		0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa:		() não possui metas () cumpre de 51 a 75% () não possui metas () cumpre de 51 a 75%			() não possui metas () cumpre de 51 a 75%		
		() cumpre de 0 a 50% (X) cumpre de 76 a 100%			() cumpre de 0 a 50% (X) cumpre de 76 a 100%		
5 - Indicadores do Corpo Funcional		2008			2007		
Nº de empregados(as) ao final do período		10.492			10.299		
Nº de admissões durante o período		154			506		
Nº de empregados(as) terceirizados(as)		1.276			1.276		
Nº de estagiários(as)		165			265		
Nº de empregados(as) acima de 45 anos		7.149			6.657		
Nº de mulheres que trabalham na empresa		4.942			4.855		
% de cargos de chefia ocupados por mulheres		35,44%			36,25%		
Nº de negros(as) que trabalham na empresa		101			106		
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)		1,88%			2,30%		
Nº de pessoas com deficiência ou necessidades especiais		101			106		
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial		2008			2007		
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa		0			0		
Número total de acidentes de trabalho		0			0		
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:		() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	() direção	(x) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:		() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	(X) todos(as) + Cipa	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	(x) todos(as) + Cipa
à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:		() não se envolve	() segue as normas da OIT	(X) incentiva e segue a OIT	() não se envolverá	() seguirá as normas da OIT	(x) incentivará e seguirá a OIT
A previdência privada contempla:		() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:		() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(x) todos(as) empregados(as)
de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:		() não são considerados	() são sugeridos	() são exigidos	() não serão considerados	(x) serão sugeridos	() serão exigidos
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:		() não se envolve	() apóia	() organiza e incentiva	() não se envolverá	() apoiará	(x) organizará e incentivará
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):		na empresa	no Procon	na Justiça	na empresa	no Procon	na Justiça
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:		na empresa %	no Procon %	na Justiça %	na empresa %	no Procon %	na Justiça %
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):		Em 2008: 1.247.839			Em 2007: 1.328.768		
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):		30,06% governo	66,4% colaboradores(as)	0,01% acionistas	27,28% governo	62,45% colaboradores(as)	1,88% acionistas
		3,42% terceiros	0,04% retido		5,34% retido	3,05% terceiros	

7 - Outras Informações

0