

PODER EXECUTIVO

MINISTÉRIO DA FAZENDA - MF

SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS - SERPRO

RELATÓRIO DE GESTÃO 2015

Brasília, maio/2016

PODER EXECUTIVO
MINISTÉRIO DA FAZENDA - MF
SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS - SERPRO

RELATÓRIO DE GESTÃO 2015

Relatório de Gestão do exercício de 2015 apresentado aos órgãos de controle interno e externo e à sociedade como prestação de contas anual a que esta Unidade Jurisdicionada está obrigada nos termos do parágrafo único do art. 70 da Constituição Federal, elaborado de acordo com as disposições da IN TCU nº 63/2010, da DN TCU nº 146/2015 e da Portaria TCU nº 321/2015.

DIGEM/SUPDC

Brasília, maio/2016

LISTA DAS PRINCIPAIS SIGLAS E ABREVIações

SIGLA	SIGNIFICADO
A3P	Agenda Ambiental na Administração Pública
ANO	Acordo de Nível de Operacional
ANS	Acordo de Nível de Serviço
CETEC	Coordenação Estratégica de Tecnologia
CGU	Controladoria Geral da União
CIS	Centro de Informação do SERPRO
COGTI	Coordenação-Geral de Infraestrutura de Tecnologia de Informação e Comunicação
COJUR	Consultoria Jurídica
CORCL	Coordenação de Relacionamento com Clientes
DD	Decisão de Diretoria
DE	Diretriz Estratégica
DENATRAN	Departamento Nacional de Trânsito
DEST	Departamento de Coordenação e Governança das Empresas Estatais
DIOPE	Diretoria de Operações
DW	<i>Data Warehouse</i>
EAD	Educação a Distância
EC	Educação Corporativa
EFPC	Entidade Fechada de Previdência Complementar
eMAG	Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico
ESAF	Escola de Administração Fazendária
GA	Aquisições e Contratos
HAWK	Ferramenta de Gerenciamento de Projetos e Portfólio
LAI	Lei de Acesso à Informação
LOA	Lei Orçamentária Anual
MDIC	Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior
MF	Ministério da Fazenda
MPOG	Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
OE	Organização Empresarial
OGU	Orçamento Geral da União
PACCS	Plano de Avaliação e Classificação de Cargos e Salários
PB/TR	Projeto Básico/Termo de Referência

PGPS	Processo de Gerenciamento de Projetos do Serpro
PLR	Participação no Lucros e/ou Resultados
PNS	Processo de Negócio do SERPRO
PRADA	Processo de Gestão do Atendimento às Demandas de Desenvolvimento de Aplicações
PROCERDI	Processos do Serviço de Certificação Digital do SERPRO
PSDS	Processo SERPRO de Desenvolvimento de Soluções
PSE	Pessoal do Serviço Externo
PSGS	Processo SERPRO de Gerenciamento de Serviços
SFC	Secretaria Federal de Controle Interno
SGDES	Sistema de Gerenciamento do Desempenho dos Empregados do SERPRO
SGSI	Sistema de Gestão de Segurança da Informação
SIAFI	Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal
SIAPE	Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos
SICAF	Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores
SICONFI	Sistema de Informações Contábeis e Fiscais do Setor Público Brasileiro
SINORWEB	Sistema de Informações Normativas
SIOP	Sistema Integrado de Planejamento e Orçamento
SIORG	Sistema de Informações Organizacionais do Governo Federal
SISCOR	Sistema de Emissão e Controle de Correspondências
SISCSV	Sistema Nacional de Certificado de Segurança Veicular
SMPE	Portal Empresas Simples
STN	Secretaria do Tesouro Nacional
SUNAC	Superintendência de Administração Tributária e Comércio Exterior
SUNAF	Superintendência de Administração Financeira
SUPCD	Superintendência de Produtos e Serviços - Centro de Dados
SUPDE	Superintendência de Desenvolvimento
SUPGS	Superintendência de Produtos e Serviços - Gerência de Serviços
SUPOP	Superintendência de Produtos e Serviços - Operações
SUPSC	Superintendência de Sistemas Corporativos
TCU	Tribunal de Contas da União
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
UNISE	Universidade Corporativa do SERPRO
URC	Unidade de Relacionamento com o Cliente

LISTA DE TABELAS, QUADROS, GRÁFICOS E FIGURAS

QUADRO	ASSUNTO
1.4.1	Atendimento a clientes por URC
1.4.2	Ameaças e oportunidades do ambiente de negócios
1.5	Organograma funcional do SERPRO (Resolução OE-004, de 23/11/2015)
1.6	Macroprocessos finalísticos
2.1	Fases da estratégia de atuação
2.1.1.1	Objetivo estratégico
2.1.1.2	Diretrizes estratégicas
2.1.3	Componentes estratégicos
2.2.1.1	Projetos estratégicos da diretriz DE1
2.2.1.2	Projetos estratégicos da diretriz DE10
2.2.1.3	Projetos estratégicos da diretriz DE11
2.2.1.4	Projetos estratégicos da diretriz DE14
2.2.1.5	Projetos estratégicos de 2011 a 2014
2.3	Execução orçamentária
2.3.1	Ações do PPA
2.3.1.1	Justificativa da ação 4101
2.3.1.2	Justificativa da ação 4102
2.3.1.3a	Justificativa da ação 4103 (software)
2.3.1.3b	Justificativa da ação 4103 (hardware)
2.3.3	Realização das receitas
2.3.4.1a	Despesas por modalidade de contratação
2.3.4.1b	Despesas por modalidade de contratação
2.3.4.2a	Valores pagos totais – despesas de capital
2.3.4.2b	Valores pagos totais - despesas correntes
2.3.4.2c	Valores pagos totais – pagamento de pessoal
2.3.4.2d	Fluxo de caixa - valores pagos das demais despesas
2.4.1	Indicadores estratégicos
2.4.1.1	Cobertura de custos na execução dos contratos de receita
2.4.1.2	Resultado do exercício antes dos tributos sobre o lucro
2.4.1.3	Faturamento sobre linhas de serviços vinculados ao centro de informações
2.4.1.4	Cumprimento do nível de serviço de disponibilidade (inclui o Expresso)
2.4.1.5	Faturamento de serviços em produção - exceto desenvolvimento
2.4.1.6	Quantidade de caixas geral por cliente (Expresso)

QUADRO	ASSUNTO
2.4.1.7	Índice de imagem do SERPRO – atributo segurança
2.4.1.8	Índice de satisfação com o SERPRO
2.4.2	Indicadores corporativos de caráter permanente
2.4.2.1a	Meta por Diretoria
2.4.2.1b	Horas de treinamento
2.4.2.2	EBITDA (<i>Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization</i>)
2.4.2.3	Liquidez corrente
2.4.2.4	Imobilização do capital próprio
2.4.2.5	Grau de endividamento
2.4.2.6	Margem líquida
3.3d	Organograma da auditoria interna
3.6.1a	Remuneração dos Conselhos de Administração e Fiscal
3.6.1b	Remuneração dos Conselhos de Administração e Fiscal
3.6.2a	Remuneração sintética dos Conselhos de Administração e Fiscal
3.6.2b	Síntese da remuneração dos Administradores
3.6.3	Detalhamento de itens da remuneração variável dos Administradores
4.5	Acessibilidade – portadores de necessidades especiais
5.3.1	Exemplos de centros de custos
5.3.2	Sistema de gestão de custos
6.1.1a	Força de trabalho
6.1.1b	Distribuição da lotação efetiva
6.1.1c	Detalhamento da estrutura de cargos em comissão e funções gratificadas
6.1.1.2a	Qualificação da força de trabalho quanto ao grau de escolaridade
6.1.1.2b	Qualificação da força de trabalho quanto ao tempo de serviço
6.1.1.2c	Qualificação da força de trabalho quanto a idade
6.1.1.2d	Qualificação da força de trabalho quanto a especialização
6.1.1.5a	Rotatividade de pessoal - TURNOVER
6.1.1.5b	Índice de absenteísmo
6.1.1.5c	Distribuição por plano de carreira
6.1.1.5d	Promoções por mérito e tempo de serviço
6.1.1.5e	Afastamentos
6.1.1.5f	Empregados ativos aposentados pelo INSS
6.1.1.5g	Acidentes de trabalho
6.1.2	Demonstrativo das despesas com pessoal

QUADRO	ASSUNTO
6.1.4.2a	Contratação de estagiários
6.1.4.2b	Contratação de estagiários nos últimos três anos
6.1.5a	Quantidade de empregados contemplados
6.1.5b	Valor total da folha de pagamento dos empregados participantes (exercício 2015)
6.1.5c	Valor total das contribuições pagas pela patrocinadora para participantes ativos e inativos
6.1.5d	Valor total de outros recursos repassados/apropriados pela patrocinadora
6.1.5e	Discriminação da razão ou motivo do repasse de recursos que não sejam contribuições
6.2.3	Imóveis locados de terceiros
6.3.1	Principais sistemas de informação
7.1	Deliberações do TCU que permanecem pendentes de atendimento
7.6	Despesas com publicidade

LISTA DE ANEXOS E APÊNDICES

ITEM DO RELATÓRIO	DESCRIÇÃO
6.1.4.1	Contratação de pessoal de apoio
6.1.4.3	Terceirização das atividades de advocacia: TERMO DE ENCERRAMENTO
6.1.5.1	Entidades fechadas de previdência complementar patrocinadas – subitens “c” e “e”
6.1.5.1	Entidades fechadas de previdência complementar patrocinadas – subitem “d”
6.2.2	Cessão de espaços físicos e imóveis a órgãos e entidades públicas ou privadas
6.3.1	Principais sistemas de informações

SUMÁRIO

LISTA DAS PRINCIPAIS SIGLAS E ABREVIACÕES.....	2
LISTA DE TABELAS, QUADROS, GRÁFICOS E FIGURAS.....	4
LISTA DE ANEXOS E APÊNDICES.....	6
APRESENTAÇÃO.....	10
1 VISÃO GERAL DA UNIDADE.....	11
1.1 Finalidade e competências.....	11
1.2 Normas e regulamento de criação, alteração e funcionamento.....	11
1.3 Breve histórico.....	12
1.4 Ambiente de atuação.....	12
1.5 Organograma.....	15
1.6 Macroprocesso finalísticos.....	16
2 PLANEJAMENTO ORGANIZACIONAL E DESEMPENHOS ORÇAMENTÁRIO E OPERACIONAL.....	22
2.1 Planejamento organizacional.....	22
2.1.1 Descrição sintética dos objetivos do exercício.....	23
2.1.2 Estágio de implementação do planejamento estratégico.....	24
2.1.3 Vinculação dos planos da unidade com as competências institucionais e outros planos.....	24
2.2 Formas e instrumentos de monitoramento da execução e resultados dos planos.....	25
2.3 Desempenho orçamentário.....	33
2.3.1 Execução física e financeira das ações da Lei Orçamentária Anual de responsabilidade da unidade.....	33
2.3.2 Fatores intervenientes no desempenho orçamentário.....	40
2.3.3 Informações sobre a realização das receitas.....	41
2.3.4 Informações sobre a execução das despesas.....	41
2.4 Apresentação e análise de indicadores de desempenho.....	46
3 GOVERNANÇA.....	59
3.1 Descrição das estruturas de governança.....	59
3.2 Informações sobre dirigentes e colegiados.....	60
3.3 Atuação da unidade de auditoria interna.....	66
3.4 Atividades de correição e apuração de ilícitos administrativos.....	69
3.5 Gestão de riscos e controles internos.....	69
3.6 Política de remuneração dos administradores e membros de colegiados.....	70
3.7 Informações sobre a empresa de auditoria independente contratada.....	73

3.8 Política de participação de empregados e administradores nos resultados da entidade.....	74
3.9 Participação acionária de membros de colegiados da entidade.....	74
4 RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE.....	75
4.1 Canais de acesso do cidadão.....	75
4.2 Carta de Serviços ao Cidadão.....	75
4.3 Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários.....	76
4.4 Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade.....	76
4.5 Medidas para garantir a acessibilidade aos produtos, serviços e instalações.....	76
5 DESEMPENHO FINANCEIRO E INFORMAÇÕES CONTÁBEIS.....	78
5.1 Desempenho financeiro no exercício.....	78
5.2 Tratamento contábil da depreciação, da amortização e da exaustão de itens do patrimônio e avaliação e mensuração de ativos e passivos.....	78
5.3 Sistemática de apuração de custos.....	79
5.4 Demonstrações contábeis exigidas pela Lei 6.404/76 e notas explicativas.....	81
6 Á REAS ESPECIAIS DA GESTÃO.....	82
6.1 Gestão de Pessoas.....	82
6.1.1 Estrutura de pessoal da unidade.....	82
6.1.2 Demonstrativo das despesas com pessoal.....	92
6.1.3 Gestão de riscos relacionados ao pessoal.....	92
6.1.4 Contratação de pessoal de apoio e de estagiários.....	93
6.1.5 Entidades fechadas de previdência complementar patrocinadas.....	95
6.2 Gestão do patrimônio e infraestrutura.....	98
6.2.1 Gestão do patrimônio imobiliário da União.....	98
6.2.2 Cessão de espaços físicos e imóveis a órgãos e entidades públicas ou privadas.....	98
6.2.3 Informações sobre imóveis locados de terceiros.....	98
6.3 Gestão da tecnologia da informação.....	99
6.3.1 Principais sistemas de informações.....	99
6.3.2 Informações sobre o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) e sobre o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI).....	100
6.4 Gestão ambiental e sustentabilidade.....	100
6.4.1 Adoção de critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens e na contratação de serviços ou obras.....	100
7 CONFORMIDADE DA GESTÃO E DEMANDAS DOS ÓRGÃOS DE CONTROLE.....	102
7.1 Tratamento de determinações e recomendações do TCU.....	102

7.2 Tratamento de recomendações do Órgão de Controle Interno.....	104
7.3 Medidas administrativas para apuração de responsabilidade por dano ao Erário.....	105
7.4 Demonstração da conformidade do cronograma de pagamentos de obrigações com o disposto no art. 5º da Lei 8.666/1993.....	105
7.5 Informações sobre a revisão dos contratos vigentes firmados com empresas beneficiadas pela desoneração da folha de pagamento.....	105
7.6 Informações sobre ações de publicidade e propaganda	106
ANEXOS E APÊNDICES.....	108
FICHA TÉCNICA.....	128

APRESENTAÇÃO

O Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), empresa pública provedora de soluções em tecnologia da informação para a governança do Estado brasileiro, vinculada ao Ministério da Fazenda, visando bem cumprir as determinações do Tribunal de Contas da União (TCU), estabelecidas através das Decisões Normativas TCU nº 146/2015 e da Portaria TCU nº 321/2015, torna público o presente conjunto de informações sobre sua gestão, referente ao exercício de 2015.

Os itens considerados não aplicáveis ao SERPRO encontram-se indicados na introdução dos respectivos capítulos.

Via de regra, os clientes do SERPRO são instituições públicas que, durante 2015, foram submetidas a contingenciamento dos seus orçamentos, fato que repercutiu sobre as receitas da empresa. Diante disto, a Alta Liderança se esforçou por cortar gastos e, para evitar que se inviabilizasse a produção dos inúmeros serviços que são prestados à sociedade, concentrou seu foco no aperfeiçoamento da inteligência corporativa para viabilizar a otimização dos recursos que se fizeram escassos.

Os resultados obtidos pelo SERPRO em 2015, apresentados neste relatório, refletem as ações de governança e gestão para fortalecer a infraestrutura, com investimentos em centros de dados, centros de comandos e redes de comunicação.

Refletem, também, a busca por melhor integrar processos e pessoas, por desenvolver e mobilizar competências, por promover a apropriação tecnológica plena e por estimular o desenvolvimento cooperativo, com visão de conjunto, para uma atuação com flexibilidade, agilidade e qualidade.

Sob a ótica do cumprimento de sua missão institucional, as diferentes soluções e inovações tecnológicas, produzidas e entregues aos clientes ao longo do exercício, alcançaram efetivos resultados, alavancaram e facilitaram o relacionamento entre governo e sociedade, agilizaram a gestão e a prestação de serviços públicos, além de propiciar maior transparência da gestão de recursos públicos.

Neste sentido, durante 2015, a Empresa incorporou no planejamento de seus negócios, a criação de um centro de informações para o Governo, com plataforma específica para indexação e recuperação de dados, com serviços para tratar, analisar e disponibilizar informações para governo, empresas e cidadãos, inclusive por dispositivos móveis.

Desta forma, este relatório apresenta números e ações da execução da gestão em 2015, incorporando informações do planejamento estratégico e de seu reflexo nas atividades corporativas.

1 VISÃO GERAL DA UNIDADE

1.1 Finalidade e competências

O Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO) é uma empresa pública, vinculada ao Ministério da Fazenda (MF), criada pela Lei nº 4.516/1964, substituída pela Lei nº 5.615/1970, com modificações estabelecidas pelas Leis nº 9.649/1998 e nº 12.249/2010.

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, além da prestação de assessoramento e assistência técnica no campo de sua especialidade.

O Estatuto Social do SERPRO, estabelecido pelo Decreto nº 6.791/2009, determina que suas finalidades são:

- atender prioritariamente, com exclusividade, aos órgãos do Ministério da Fazenda;
- aplicar as disponibilidades de sua capacidade técnica e operacional na execução dos serviços de sua especialidade que venham a ser convencionados com outros órgãos e entidades da administração pública federal, estadual e municipal, mediante contratação;
- viabilizar soluções no campo da modernização e do apoio à tomada de decisão, no âmbito da administração pública;
- atuar no sentido de racionalizar e simplificar as atividades atinentes à tecnologia da informação no setor público; e
- incentivar o desenvolvimento do setor de informática pública, de acordo com as diretrizes definidas pelo Governo Federal.

1.2 Normas e regulamento de criação, alteração e funcionamento da unidade

As competências legais e finalidades do SERPRO foram estabelecidas por meio da Lei nº 4.516/1964, modificada pela Lei nº 5.615/1970, pela Lei nº 9.649/1998 e pela Lei nº 12.249/2010.

O Estatuto Social do SERPRO foi estabelecido pelo Decreto Nº 6.791/2009.

Os órgãos superiores do SERPRO tem suas competências estabelecidas no Estatuto Social, Decreto nº 6.971/2009, na Resolução DE-008/2015 (Delegação direta de poderes a titulares de cargos de direção e chefia), em conformidade com a Deliberação DE-003/2015 (Autoriza o Diretor-Presidente a delegar competências).

1.3 Breve histórico da unidade

O Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO) é uma empresa pública vinculada ao Ministério da Fazenda. Foi criado no dia 1º de dezembro de 1964, pela Lei nº 4.516, regido pela Lei nº 5.615 de 13 de outubro de 1970, com o objetivo de modernizar e dar agilidade a setores estratégicos da Administração Pública brasileira. A empresa, cujo negócio é a prestação de serviços em Tecnologia da Informação e Comunicações para o setor público, é considerada uma das maiores organizações públicas de TI no mundo.

O SERPRO desenvolve programas e serviços que permitem maior controle e transparência sobre a receita e os gastos públicos, além de facilitar a relação dos cidadãos com o governo. Dentre as várias soluções desenvolvidas com essas características, destacam-se a declaração do Imposto de Renda via Internet (ReceitaNet), a nova Carteira Nacional de Habilitação, o novo Passaporte Brasileiro e os sistemas que controlam e facilitam o comércio exterior brasileiro (Siscomex).

O mercado de atuação da empresa é o de finanças públicas, composto pelo Ministério da Fazenda, que corresponde a 65% do volume de negócios da empresa. Outro segmento igualmente importante são as ações estruturadoras e integradoras da Administração Pública Federal, cuja gestão e articulação compete ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

Ao longo de seus 50 anos, o SERPRO consolidou-se como uma referência, aprimorando e desenvolvendo tecnologias utilizadas por órgãos do setor público brasileiro.

A empresa investe no desenvolvimento de soluções tecnológicas em Software Livre, como uma política estratégica que permite otimizar os recursos públicos, incentivar o compartilhamento de conhecimento e estimular a cooperação entre as esferas federal, estadual, municipal, iniciativas do segmento acadêmico e sociedade.

O SERPRO também desenvolve projetos e programas que contemplam questões sociais de acessibilidade e inclusão digital, e apoia as políticas do governo federal nessas áreas.

1.4 Ambiente de atuação

A lei estabelece o mercado de atuação como sendo os órgãos da administração direta do governo federal, com prioridade de atendimento ao Ministério da Fazenda (MF) e Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG).

Criado para ofertar soluções de TI para o Governo Federal, por meio de sistemas estruturantes e estruturadores, este mercado tem apresentado uma evolução no seu comportamento, impulsionado pela atuação do Tribunal de Contas da União – TCU e da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI, no que diz respeito à regulamentação, normatização e fiscalização do planejamento e contratação de serviços de TI. Estas providências visam padronizar procedimentos nos órgãos da administração pública federal, para obter resultados de aprimoramento dos processos, racionalização e de redução de custos. Neste sentido, podemos destacar a participação do SERPRO no Guia de Projeto de Software, com Prática de Métodos Ágeis para o SISP e Roteiro de Métricas de Software do SISP versão 2.1 – Abordagem Ágil, além da elaboração do plano de capacidade em atendimento à IN 04 em sua última versão.

A demanda por serviços de TI neste mercado é crescente, com grande ênfase na produção, no desenvolvimento e integração de soluções, entretanto, as medidas de contenção de custos adotadas pelo governo federal, afetaram a oferta destes serviços pelo SERPRO.

As linhas de negócio da empresa são:

- Administração de Correio Eletrônico
- Administração rede Local
- Central de Serviços
- Centro de dados
- Certificação Digital
- Consultoria
- Desenvolvimento de Aplicações
- Educação à Distância
- Entrada e Saída Dados
- Rede de Comunicação e Serviços Multimídia
- Segurança da informação

Considerando o âmbito de atuação do SERPRO, que é na esfera governamental, as principais empresas estatais que ofertam serviços similares, embora com foco em segmentos de clientes distintos, são: TELEBRAS, DATAPREV e DATASUS e, além das empresas estatais, diversas empresas da iniciativa privada ofertam soluções específicas para o Governo.

1.4.1 Relacionamento da unidade com os principais clientes de seus produtos e serviços

A Diretoria de Relacionamento com os Clientes – DIRCL, é a responsável pelo relacionamento com os clientes, cuja estrutura é composta por cinco Unidades de Relacionamento com Clientes (URC).

Estas unidades têm por objetivo captar negócios relacionados a soluções de TI que apoiem o Governo Federal de forma integrada, cobrindo todo o ciclo de vida do negócio, desde a prospecção até o encerramento.

Os clientes do SERPRO estão assim distribuídos quanto ao atendimento:

Quadro 1.4.1 – Atendimento a clientes por URC

Cliente	Superintendência
Receita Federal do Brasil, MDIC e Secretaria de Portos	Superintendência de Administração Tributária e Comércio Exterior – SUNAC
Secretaria do Tesouro Nacional e Ministério da Justiça	Superintendência de Administração Financeira – SUNAF
Ministério do Planejamento e Presidência da República	Superintendência de Planejamento, Orçamento e Gestão – SUNMP
Ministério da Fazenda e Órgãos do Poder Judiciário	Superintendência de Sistemas Fazendários e Judiciais – SUNFJ
Demais Órgãos da Administração Pública Federal, Estadual, Municipal e Mercado Privado	Superintendência de Clientes Especiais – SUNCE

Estas Unidades de Relacionamento com Clientes (URC), são apoiadas por uma Coordenação Estratégica, com visão sistêmica das atividades, que mantém o Processo de Negócio do SERPRO – PNS, cujo objetivo é orientar, padronizar a gestão do atendimento, a gestão de contratos, a gestão de demandas, bem como promover o aperfeiçoamento das práticas de gestão do negócio.

As demais áreas da empresa, sustentam administrativa, operacional e logisticamente a prestação de serviços aos clientes.

1.4.2 Ameaças e oportunidades observadas no ambiente de negócio do SERPRO

Quadro 1.4.2 – Ameaças e oportunidades do ambiente de negócios

Ameaças	Oportunidades
<p>a) Contingenciamento orçamentário estabelecido pelo Governo Federal aos órgãos da administração pública, que são clientes do SERPRO, afetando a manutenção da estabilidade operacional e o equilíbrio econômico-financeiro da empresa. As principais consequências foram os atrasos de pagamento pelos clientes, represamento de demandas e comercialização de novos serviços, dificultando significativamente, na atualização tecnológica dos serviços prestados, bem como a garantia da continuidade dos mesmos.</p> <p>b) O descompasso da velocidade das inovações tecnológicas oferecidas pelo mercado externo com a burocracia no processo de contratação pelas empresas públicas, comprometeu a agilidade do SERPRO na entrega de novas soluções.</p> <p>c) Novos fornecedores sendo contratados por clientes do SERPRO, em função da necessidade de desenvolvimento de software ser superior à nossa capacidade instalada.</p>	<p>a) Potencializar novos negócios priorizando a segurança dos dados na contratação dos serviços de TI para o Governo Federal.</p> <p>b) Intensificar a implantação dos serviços de Infraestrutura na Nuvem, tendo em vista a crescente demanda de racionalização do consumo de recursos de TI pelos clientes.</p> <p>c) Aumentar a oferta de soluções móveis, ancoradas na segurança e escalabilidade da infraestrutura do SERPRO.</p> <p>d) Intensificação do uso de métodos ágeis para desenvolver soluções de TI, permitindo fluxo de caixa constante com as entregas dos serviços.</p> <p>e) Explorar novos negócios e serviços estabelecendo contratos com os entes da cadeia produtiva de cada cliente.</p> <p>f) Revisão dos contratos com os órgãos clientes, possibilitando o abatimento de seus custos com o SERPRO, a partir do ressarcimento do uso de suas soluções de TI pela cadeia produtiva.</p> <p>g) Potencializar o provimento de soluções inovadoras de negócio e integração de soluções, com base no amplo conhecimento do negócio dos clientes.</p> <p>h) Intensificar a comercialização de dados, informações e integrações.</p> <p>i) Intensificar a comercialização de soluções no segmento de BI, incluindo iniciativas em mineração de dados e <i>data discovery</i>;</p> <p>Capacidade de promover a integração dos processos e dados do governo para suportar uma gestão mais eficaz.</p>

1.5 Organograma

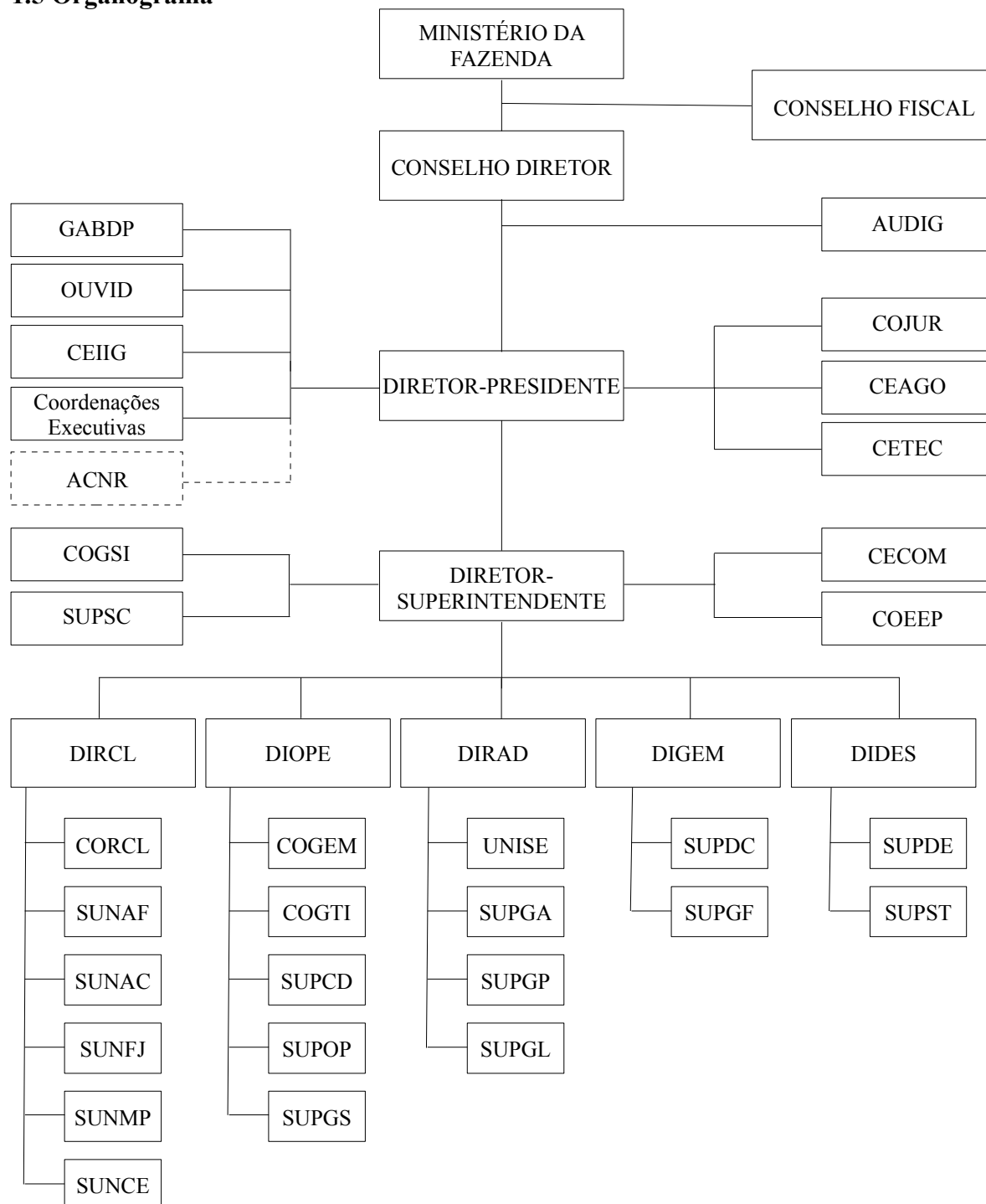


Figura 1.5 – Organograma funcional do SERPRO (Resolução OE-004, de 23/11/2015)

O Decreto nº 6.791/2009, que estabelece o Estatuto Social do SERPRO, define a composição e as competências do Conselho Diretor e Fiscal.

Por meio da Deliberação DE-001/2015, o Conselho Diretor aprovou a área de atuação dos Diretores, bem como dos órgãos a eles vinculados, conforme previsto no inciso XII do art. 7º do Estatuto Social do SERPRO.

A Auditoria-Geral assessora o Conselho Diretor no desempenho de suas funções, fornecendo-lhe relatórios resultantes de análises e avaliação do desempenho dos controles internos do SERPRO.

A Consultoria Jurídica presta atendimento consultivo, judicial e estratégico para a Direção da Empresa, garantindo segurança a tomada de decisão.

A Ouvidoria-Geral recebe, controla e analisa as manifestações recebidas, referentes a reclamações, sugestões, comentários, denúncias e elogios sobre práticas, procedimentos e processos da Empresa, direcionando tais informações para as respectivas áreas competentes.

As Coordenações Estratégicas atuam para fomentar, gerir, formular, coordenar e executar diretrizes relacionadas a assuntos corporativos estratégicos, de modo a dar maior flexibilidade para o atendimento aos programas e aos projetos de governo, bem como reforçar o papel do SERPRO na prestação dos serviços com agilidade e qualidade.

As Unidades de Relacionamento com Clientes buscam captar negócios voltados a tratar e tornar disponíveis informações que apoiem o Governo Federal de forma integrada, com o desenvolvimento de soluções baseadas em modernas ferramentas de TIC.

As Unidades de Operações fornecem infraestrutura tecnológica, envolvendo hospedagem de aplicações e servidores, armazenamento de dados, gerenciamento e administração de aplicações, de serviços e de redes; convergência de dados, voz e vídeo; gerenciamento e administração de serviços, dentre outros, com elevados níveis de qualidade, segurança e competitividade.

As Unidades de Administração executam a gestão de pessoas e a gestão logística, de modo a viabilizar o desenvolvimento de pessoas, a manutenção do ambiente físico da empresa e a contratação de bens e serviços de qualquer natureza.

As Unidades de Gestão Empresarial executam a gestão econômico-financeira e a gestão do controle empresarial, visando garantir capacidade de investimento, transparência e sustentabilidade, além de acompanhar o desempenho empresarial e apoiar o processo decisório da Empresa.

As Unidades de Desenvolvimento gerem o desenvolvimento de sistemas demandados, visando a racionalização e o melhor aproveitamento dos recursos, a alta produtividade das equipes e a boa qualidade dos produtos entregues aos clientes.

1.6 Macroprocessos finalísticos

O Quadro 1.6, a seguir, apresenta o detalhamento dos processos finalísticos do SERPRO, indicando as principais ações realizadas em 2015.

Quadro 1.6 - Macroprocessos finalísticos

PROCESSO	DETALHAMENTO		AÇÕES 2015
Sigla e Nome	UG	CORCL – Coordenação de Relacionamento com Clientes	- Reformatação da página “Planos de Negócio”.
PNS - Processo de Negócio do SERPRO	Descrição	Processo que orienta, padroniza e documenta as atividades das Unidades de Relacionamento com o Cliente no que tange ao atendimento ao cliente; à modelagem de negócio; e ao acompanhamento e gestão de demandas e de contratos de serviços.	- Inclusão do Guia de Referência para Comercialização de DW. - Alterações no Subprocesso “Gerir Contrato”.
	Principais Produtos e Serviços	Atendimento e gestão das demandas de Clientes; Gestão dos contratos de serviços; Modelagem dos processos de negócio do Cliente.	- Alteração do modelo do artefato “Capa Resumo de Contratos”. - Alteração no texto das atividades "Formalizar Proposta Comercial" e "Elaborar e Formalizar Contrato ou Aditivo" para orientação do uso da Capa Resumo de Contratos.
	Principais Clientes	Ministério da Fazenda; Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão; Receita Federal do Brasil; Secretaria do Tesouro Nacional; Ministério da Justiça; Procuradoria-geral da Fazenda Nacional; Denatran.	- Alterações nos treinamentos: - Inclusão do treinamento - Modelagem Ágil de Negócios - Canvas. - Alterações nas Orientações Técnicas: - Inclusão de tutorial da ferramenta <i>CrossVC</i> ;
	Principais Insumos e fornecedores	Principais insumos Acordo de Nível de Serviço e Garantia de Uso (ANSQU); Acompanhamento do Nível de Serviço Contratado (ASC); Ticket (TKT); Solicitação de Serviço (SS); Contrato de Prestação de Serviços (CPS); Demanda (DM); Proposta de Solução Técnica (PST); Avaliação de Viabilidade Técnica (AVT); Termo de Aceite (TA); Contrato de Receita/Aditivos (CTRR); Processo de Formulação de Preços (PFP); Proposta Comercial (PC). Principais fornecedores URC, SUPSce UPS; Cliente (externo ou interno)	- Alteração na OTEC quanto à ativação/desativação de serviço. - Correções de links diversos em “Gerir Demanda” e “Gerir Contrato”. - Inclusão do tratamento relativo à obtenção de autorização para aplicação de margens (Margem de Oportunidade, Margem de Transição e Margem de Risco Comercial). - Revisão da Norma para adequação de referência a outras normas de arquivamento. - Revisão da orientação técnica “Elaboração e Gestão de Documentos Contratuais de Receita”.
	Parceiros externos	Não há parceria externa ao SERPRO.	- Ajustes e correções de texto do processo, do papel “Gestor de Demandas”.

PROCESSO	DETALHAMENTO		AÇÕES 2015
			<ul style="list-style-type: none"> - Revisão e ajustes da Orientação Técnica de Solicitação de Serviços: inclusão da referência à ferramenta ALM e melhorias pontuais no texto da orientação técnica. - Revisão e ajustes da Orientação Técnica de Solicitação de Serviços para Diretoria de Operações. - Melhoria na integração com o Processo de Continuidade de Negócios. - Melhoria na integração com o Processo de Suporte Tecnológico.
Sigla e Nome	UG	SUPGS – Superintendência de Gerência de Serviços	
PSGIS - Processo SERPRO de Gerenciamento Integrado de Serviços	Descrição	Macroprocesso corporativo no qual são definidos os processos de gerenciamento de serviços de TI do SERPRO, os quais são utilizados durante todo o ciclo de vida dos serviços (desde a sua internalização pelas áreas de relacionamento com clientes, até o completo atendimento da demanda nas áreas de infraestrutura - seja ela uma demanda por novos serviços, alterações ou correções de desvios nos serviços existentes).	<ul style="list-style-type: none"> - Atualização das atividades de Mudanças e alteração de entradas e saídas. - Atualização das atividades de Demandas e Mudanças, e exclusão e inclusão de artefatos. - Alteração nos Indicadores dos processos de Incidentes, Problemas e Requisições de Serviço; - Atualização das atividades de Demandas e das figuras de matrizes de relacionamentos nos processos.
	Principais Produtos e Serviços	Gestão e Recuperação de incidentes; Gestão e execução de mudanças nos ambientes produtivos; Gerenciamento e solução de problemas; Gestão e execução das requisições de serviço; Gerenciamento de configuração; Atendimento e gestão das demandas de infraestrutura.	<ul style="list-style-type: none"> - Inclusão do guia de abertura de demanda; - Inclusão do procedimento de comunicação via SMS.
	Principais Clientes	URC, SUPSC, SUPDE, SUPOP e SUPCD.	<ul style="list-style-type: none"> - Inclusão dos indicadores do Processo de Demanda.
	Principais Insumos e fornecedores	<p>Principais insumos</p> <p>Registro de nova Demanda pelas Unidades de Relacionamento com o Cliente; Registro de Mudança por qualquer área da empresa; Requisição de Serviço por qualquer área da empresa ou clientes externos; Registro de Problema por qualquer área da empresa; Registro de Incidente por qualquer área da empresa; ferramentas de monitoração ou clientes externos;</p> <p>Principais fornecedores</p> <p>Acionamentos a Central de Serviços por</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atualização das orientações para atualização do calendário sazonal de serviços.

PROCESSO	DETALHAMENTO		AÇÕES 2015
		qualquer área da empresa ou clientes externos	
	Parceiros externos	Não há parceria externa ao SERPRO.	
Sigla e Nome	UG	SUPDE – Superintendência de Desenvolvimento	
PRADA - Processo de Gestão do Atendimento às Demandas de Desenvolvimento de Aplicações	Descrição	Processo que padroniza o atendimento, gestão e entrega das demandas de construção e manutenção de soluções de software.	- Realizado alteração no processo para melhor compreensão dos principais envolvidos e escopo de atuação dentro do SERPRO. O processo a partir agora passa a ser chamado de PROGEDE - Processo de Gestão do Desenvolvimento.
	Principais Produtos e Serviços	Entrega de soluções de software.	- Revisão de todos os subprocessos em conjunto com as áreas responsáveis para acompanhar a evolução de suas atividades.
	Principais Clientes	URC, SUPSC.	- Inclusão de instância para o <i>Framework</i> Ágil, além do PSDS, para execução dos serviços de software.
	Principais Insumos e fornecedores	Principais insumos Solicitação de Serviço (SS). Principais fornecedores URC.	- Identificação de necessidade de elaboração de novos subprocessos, que ainda estão sendo mapeados.
	Parceiros externos	Não há parceria externa ao SERPRO.	- Elaboração da norma do PROGEDE, que está em revisão pela Superintendência.
Sigla e Nome	UG	SUPDE – Superintendência de Desenvolvimento	
PSDS – Processo SERPRO de Desenvolvimento de Soluções	Descrição	Processo que define as atividades do ciclo de vida de desenvolvimento de software para conceber soluções de TI com maior produtividade e melhor qualidade para os clientes do SERPRO.	- Criada a Lista de Verificação de Automatibilidade de Testes para auxiliar na implementação de <i>scripts</i> para testes automatizados.
	Principais Produtos e Serviços	Construção (implementação, homologação e testes) de Soluções de software.	- Revisada a lista de verificação para a macroatividade de testes, considerando-se o uso da ALM.
	Principais Clientes	URC; SUPSC.	- Alterada a periodicidade da coleta da medida "quantidade de erros encontrados em testes" para "ao final de cada <i>Sprint</i> ".
	Principais Insumos e fornecedores	Principais insumos Demanda de Desenvolvimento de Software (Solicitação de Serviço) Principais fornecedores URC	- Alterada a periodicidade da elaboração do relatório de lista de testes "ao final de cada Iteração, de acordo com o ciclo de vida do projeto".
	Parceiros externos	Não há parceria externa ao SERPRO.	- O <i>DBehave</i> foi incluído na lista de ferramentas do PSDS. - Atualização da etapa "Validar Modelo de Requisitos" excluindo a obrigatoriedade da

PROCESSO	DETALHAMENTO	AÇÕES 2015
		<p>revisão de Gestão de Qualidade de Software.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alteração na diretriz “Evolução da Média do Percentual de Aderência dos Projetos de Software ao PSDS na Unidade” e exclusão das diretrizes “Média do % de Aderência dos Projetos Ágeis ao PSDS na Unidade” e “Quantidade de Projetos Ágeis a revisar na Unidade” em função das revisões de gestão da qualidade de software de projetos ágeis terem se tornado opcionais, conforme descrito na diretriz “Seleção de Projetos para Revisão de Gestão da Qualidade de <i>Software</i>” da macroatividade Garantia da Qualidade de <i>Software</i>”. - Flexibilização da revisão de “Garantia da Qualidade de Software” para a macroatividade organizacional “Medição e Análise”, tornando-a opcional. - Atualização do Padrão do Projeto, retirando os indicadores: Percentual de Erros em Testes por Etapa e Percentual de Erros em Homologação por Etapa. - Flexibilização da revisão de “Garantia de Qualidade de Software” para a macroatividade organizacional “Gestão do Processo da Organização”, tornando-a opcional. - Tornar opcional o envolvimento do Consultor de Garantia de Qualidade de Software nas tarefas “Planejar Projeto” e “Encerrar Projeto”. - Alteração nos critérios de seleção de projetos na diretriz “Seleção de Projetos para Revisão de Garantia de Qualidade de Software”: para os projetos completos a amostragem mínima foi reduzida de 50% para 10%, para os sumários e expressos a redução foi de 10% para 5% e para os ágeis as revisões de “Garantia de Qualidade de Software” passaram a ser opcionais. Para os projetos completos passaram a ser opcionais as revisões nos marcos dos projetos; - Adequação em “Lista de Verificação” e em FAQ para atender a mudança no critério para seleção de projetos para a revisão “Gestão de Qualidade de Software” por amostragem.

PROCESSO	DETALHAMENTO		AÇÕES 2015
Sigla e Nome	UG		
PROCERDI – Processos do Serviço de Certificação Digital do SERPRO	Descrição	SUPOP – Superintendência de Operações Processo que define as ações inerentes ao ciclo de vida do agente de registro e dos certificados digitais emitidos pelo SERPRO.	<ul style="list-style-type: none"> - Criado grupo de trabalho multidisciplinar para análise e implementações das principais melhorias; - Realizar o diagnóstico na Linha de Negócio e propor ações para elevar a percepção de mercado do SERPRO como fornecedor diferenciado de Serviços de Certificação Digital; - Fomentar formas de fortalecimento das parcerias do SERPRO e identificar possíveis novos parceiros estratégicos; - Prospectar e internalizar ferramentas que agreguem valor à Linha de Negócio; - Realizar comparativo de mercado, identificando oportunidades de negócios ao SERPRO; - Analisar os processos internos, identificando possíveis gargalos, redundâncias e propor melhorias na sua execução; - Fomentar estratégias para divulgar os produtos e serviços da Linha de Negócio.
	Principais Produtos e Serviços	Emissão de certificados digitais	
	Principais Clientes	URC; SUPSC.	
	Principais Insumos e fornecedores	<p>Principais insumos</p> <p>Solicitação de certificado (via portal da certificação);</p> <p>Documentos pessoais do solicitante.</p> <p>Principais fornecedores</p> <p>Solicitante</p>	
	Parceiros externos	Autoridades de Registro credenciadas para emissão de certificados digitais.	

2 PLANEJAMENTO ORGANIZACIONAL E DESEMPENHOS ORÇAMENTÁRIO E OPERACIONAL

2.1 Planejamento organizacional

Em 2014 foi incorporado uma visão de longo prazo e construiu um plano estratégico, contemplando o período de 2014 a 2022, com possibilidade de revisão anual, em alinhamento com os planos dos clientes e demais órgãos do Governo Federal.

O quadro a seguir apresenta as fases com respectivas atividades e produtos.

Quadro 2.1 – Fases da estratégia de atuação

Fase	Atividades	Produtos
Definição de elementos estratégicos	Definir Componentes Estratégicos Identificar Objetivos e Diretrizes Estratégicas Definir Soluções Divulgar Estratégia	Componentes estratégicos Objetivos e diretrizes estratégicas Projetos estratégicos Planejamento Estratégico divulgado
Monitoramento e controle da execução	Preparar Monitoramento e Controle da Estratégia Executar Ciclo de Monitoramento e Controle da Estratégia Controlar Estratégia Encerrar Ciclo Estratégico	Descrição dos atributos dos indicadores Relatório de monitoramento e controle da estratégia Oficina de controle

Na fase de “definição de elementos estratégicos” são definidos ou revisados os componentes estratégicos, como visão, missão, valores. Esses componentes orientam os trabalhos da empresa. São emanados pelos Conselhos e pela Direção, bem como para atender às necessidades de seus clientes, Estado e sociedade brasileira.

Os objetivos e as diretrizes estratégicas são identificados e descritos. O planejamento estratégico do ministério supervisor serve de insumo para essa etapa, além de estudo de análise de contexto (análise de ambiente e análise de tendência). Os objetivos estratégicos definem o resultado concreto que se quer alcançar. As diretrizes estratégicas dão ênfase a uma visão de futuro e reforçam o compromisso com o propósito da empresa em alcançar seus objetivos.

Após escolha das diretrizes são definidos os indicadores e as metas que serão usados para medir o desempenho do plano. Ainda nesta fase de definição de objetos estratégico são definidos os projetos estratégicos responsáveis em executar a estratégia.

Concomitantemente, são realizados os planos táticos que desdobram os elementos estratégicos em objetivos, metas e projetos táticos. O nível operacional é atendido no contexto de planejamento de cada operação, onde são geradas atividades que compõem o plano de trabalho de cada empregado. Essas são vinculadas aos objetivos estratégicos e táticos por meio do Sistema de Gerenciamento de Desempenho dos Empregados do SERPRO (SGDES). Desta forma, a empresa busca alinhar o nível operacional à sua estratégia. Em 2015, a elaboração dos planos táticos ocorreu de forma descentralizada e discricional.

2.1.1 Descrição sintética dos objetivos do exercício

O objetivo é um elemento fundamental no planejamento estratégico. Pode ser definido como um comportamento desejável ou resultado final a ser atingido em vista da estratégia da organização. A partir dele são identificadas as diretrizes estratégicas, essas disponibilizam direcionamentos detalhados para a empresa. Os projetos viabilizam o plano estratégico para que se possa atingir o objetivo, cujos resultados são acompanhados pelos indicadores e metas.

No Ciclo Estratégico 2015, durante a definição de elementos estratégicos, com a participação da diretoria, coordenações estratégicas, unidades organizacionais, e órgãos de assessoramento, foi mantido o objetivo definido em 2014 e priorizadas quatro diretrizes, que estão descritos nos quadros a seguir:

Quadro 2.1.1.1 – Objetivo estratégico

Objetivo Estratégico
Instituir o centro de soluções e informações de interesse do governo brasileiro.

As diretrizes estão organizadas e distribuídas em três dimensões: Governo e Sociedade, Econômica e Aprendizado e Crescimento. Essa classificação apoia a contextualização e categorização da gestão estratégica, conforme a seguir:

Quadro 2.1.1.2 – Diretrizes estratégicas

Diretrizes Estratégicas		
Dimensão	Diretriz	Descrição
Governo e Sociedade	DE10. Prover soluções que consolidem o Centro de Informações	Ofertar novas linhas de serviços relacionadas ao uso de informações de forma acessível, oportuna e de alta qualidade. Busca estruturar a capacidade de atuar como centro de informação, por meio da ampliação de competências organizacionais, do provimento de infraestrutura e da gestão de segurança para disponibilizar informações que agreguem valor ao negócio dos clientes.
	DE11. Prover soluções ancoradas na segurança e escalabilidade da infraestrutura do SERPRO	Aumentar a carteira de clientes, agilizando a entrega de soluções ancoradas na plataforma existente de infraestrutura como serviço e da segurança agregada no <i>framework</i> de comunicação do Brasil.
Econômica	DE1. Consolidar a sustentabilidade econômica	Qualificar a gestão comercial, econômica e os processos produtivos para garantir a sustentabilidade econômica do SERPRO.
Aprendizado e Crescimento	DE14. Implantar o Método Ágil na entrega de soluções	Aumentar a satisfação do cliente, com a entrega de soluções do SERPRO de maior qualidade, e do empregado, com maior qualidade de vida no trabalho, por meio da institucionalização de práticas do Método Ágil no processo produtivo da empresa, o que gera faturamentos frequentes. Promover maior envolvimento do cliente com as equipes de construção e com isso melhorar a percepção da qualidade dos produtos ao receber entrega de valor mais cedo. Criar maior autonomia das equipes, tratamento mais rápido de riscos, maior sinergia entre as áreas funcionais e percepção de entrega de valor para o cliente.

2.1.2 Estágio de implementação do planejamento estratégico

No decorrer dos anos, o SERPRO vem evoluindo a forma de realizar a gestão estratégica. Integrou três processos fundamentais: o planejamento estratégico, a gestão de indicadores corporativos e o gerenciamento de projetos e portfólios. Implementou uma arquitetura organizada em duas fases: definição de elementos estratégicos e monitoramento e controle da execução. Com isso consegue estabelecer um elo entre uma estratégia definida na alta administração da empresa e seu desdobramento em um plano de ação seguido pelos demais níveis empresariais.

Em 2014 foi incorporado uma visão de longo prazo e construiu um plano estratégico, contemplando o período de 2014 a 2022, com possibilidade de revisão anual, em alinhamento com os planos dos clientes e demais órgãos do Governo Federal.

No SERPRO, para cada ciclo de planejamento estratégico é elaborado um Plano de Comunicação, cujo objetivo é divulgar os objetivos estratégicos e seus resultados ao longo do ano, por meio dos veículos de comunicação institucionais. O plano atinge como público tanto o corpo executivo quanto o funcional.

Em 2015, destacamos as seguintes ações:

- 5 e-mails marketing sobre o planejamento participativo;
- Papel de Parede durante o período de contribuição no planejamento participativo;
- Notas no Primeira Leitura sobre o planejamento participativo para o Ciclo 2016, sobre as contribuições dos empregados e nível gerencial e nível diretivo, além de evento com clientes, revisão do plano 2015-2022, entre outras;
- Nota no Direto (canal de comunicação voltado aos gerentes) sobre revisão do Ciclo do Planejamento Estratégico 2016;
- Matéria na intranet do Portal Integrado abordando o planejamento participativo;
- Realização de evento com apresentação dos planos estratégicos dos principais clientes do SERPRO.

2.1.3 Vinculação dos planos da unidade com as competências institucionais e outros planos

O Perfil Empresarial e a trajetória do SERPRO relacionam-se estreitamente com a história da informática brasileira. Ao longo de seus mais de 50 anos, consolidou-se como referência, aprimorando e desenvolvendo tecnologias utilizadas por órgãos do setor público brasileiro. É considerada uma das maiores organizações públicas de TI no mundo. Suas finalidades estão estabelecidas no Art. 3º do seu Estatuto Social, conforme segue:

- I. atender prioritariamente, com exclusividade, aos órgãos do Ministério da Fazenda;
- II. aplicar as disponibilidades de sua capacidade técnica e operacional na execução dos serviços de sua especialidade que venham a ser convencionados com outros órgãos e entidades da administração pública federal, estadual e municipal, mediante contratação;
- III. viabilizar soluções no campo da modernização e do apoio à tomada de decisão, no âmbito da administração pública;
- IV. atuar no sentido de racionalizar e simplificar as atividades atinentes à tecnologia da informação no setor público; e

V. incentivar o desenvolvimento do setor de informática pública, de acordo com as diretrizes definidas pelo Governo Federal.

Considerando tais finalidades, o SERPRO define os seus componentes estratégicos, fundamentando sua atuação e visando oferecer aos clientes soluções de tecnologia da informação e comunicações (TIC) que lhes permitam a concentração nas suas atividades principais sustentadas por sistemas de informações necessários às suas operações.

Quadro 2.1.3 – Componentes estratégicos

COMPONENTES ESTRATÉGICOS	
Visão	Missão
Centro de informações e soluções tecnológicas para o Brasil.	Disponibilizar informações e prover soluções tecnológicas para o êxito da gestão do Estado em atendimento à sociedade brasileira.
Negócio	Produtos e Serviços
Informação e soluções de tecnologia da informação.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informações de governo aberto 2. Soluções de tecnologia da informação 3. Consultoria em tecnologia da informação 4. Sistemas estruturadores do Governo Federal 5. Segurança da informação 6. Sistemas de tecnologia da informação para uma rede logística nacional inteligente
Força Motriz	Fatores críticos
Capacidade de inovar e realizar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inovação 2. Domínio tecnológico 3. Pessoas comprometidas 4. Competitividade 5. Segurança da informação 6. Alinhamento com o negócio dos clientes
Premissas	Valores
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conquistar e aprimorar o reconhecimento dos clientes: governo, sociedade e cidadão; 2. Prestar serviços com efetividade e segurança; 3. Desenvolver e empregar soluções tecnológicas inovadoras; 4. Realizar parcerias e cooperações para o desenvolvimento de soluções; 5. Praticar gestão integrada e participativa; 6. Manter os empregados comprometidos e motivados; 7. Atuar com ética, transparência e sustentabilidade social, ambiental e econômica. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Honestidade e transparência 2. Sustentabilidade social, ambiental e econômica 3. Confiança e credibilidade 4. Integridade profissional e pessoal 5. Orgulho de trabalhar no SERPRO 6. Gosto por desafios 7. Respeito pelo outro 8. Proatividade e efetividade 9. Cumprir com o prometido 10. Confidencialidade 11. Compromisso com a natureza pública

2.2 Formas e instrumentos de monitoramento da execução e dos resultados dos planos

A fase “monitoramento e controle da estratégia” inicia-se com a especificação de indicadores, onde são detalhados os atributos de fórmula, fonte de dados, procedimento de coleta, entre outros.

Após a atividade de preparação iniciam-se os períodos de monitoramento e controle da estratégia, onde participam os patrocinadores do plano, os responsáveis pelas diretrizes estratégicas, metas/indicadores e projetos estratégicos. Os períodos ocorrem a cada dois meses (fevereiro a janeiro do ano subsequente) e são viabilizados por duas ferramentas informatizadas: para projeto utiliza-se a ferramenta “Gerenciamento de Projetos e Portfólio (Hawk)” e para indicadores “Painel de Indicadores Corporativos”.

O propósito do período é acompanhar o andamento dos projetos, o desempenho das metas e verificar se estão na direção estabelecida pelos objetivos e diretrizes estratégicos. Ao final de cada monitoramento são realizadas oficinas de controle para analisar os resultados coletados e deliberar sobre ações preventivas, corretivas e eventuais mudanças no plano. Os resultados do período são consolidados em relatórios periódicos de monitoramento e controle da estratégia. No último monitoramento e controle ocorre o encerramento do ciclo estratégico do ano.

Com base nessa metodologia, o planejamento estratégico do SERPRO passa a ser representado pelos seguintes objetos:

- Componentes Estratégicos
- Objetivos e Diretrizes estratégicos
- Indicadores estratégicos
- Projetos estratégicos

Os componentes estratégicos foram apresentados no item 1 deste documento. Eles fornecem as diretrizes que norteiam as metas/indicadores, projetos e ações da empresa, levando ao cumprimento de sua missão.

2.2.1 Projetos Estratégicos

Para cada diretriz é feito um balanço dos seus resultados e sequencialmente são apresentados dados dos respectivos projetos (nome, objetivo e situação em 31/12/2015).

2.2.1.1 DE1 - Consolidar a sustentabilidade econômica: A diretriz realizou uma experiência piloto na busca de receita desvinculada do orçamento do cliente. Os resultados intermediários e as opções de geração de receita fora do OGU foram considerados na formulação do planejamento estratégico para o Ciclo 2016. Também entregou relatórios e recomendações a serem observadas pelos gestores de contrato para a cobertura dos custos de todas as etapas do processo de construção de software.

Quadro 2.2.1.1 – Projetos estratégicos da diretriz DE1

P1 – Receita desvinculada do orçamento do cliente	
Objetivo	Avaliar e propor alternativas legais e/ou políticas para obtenção de receitas desvinculadas do orçamento dos clientes. Os clientes inicialmente identificados para este projeto foram o Denatran e o MDIC. Prestar serviços de baixo investimento com captação de receitas por meio de bilhetagem.
Situação	Concluído.
P6 – Garantia de cobertura do custo de desenvolvimento	
Objetivo	Prover o SERPRO de mecanismos nos segmentos de apropriação, formação de preço, contratação e faturamento que possibilitem a prestação dos serviços de desenvolvimento com a devida garantia de cobertura de custos. O projeto está dividido atualmente em duas fases. A 1ª fase já tem entregas previstas para atendimento do objetivo atual. As entregas desta fase, sempre que possível, deverão ser aferidas/testadas por meio de pilotos de execução em contratos de receita. Até dezembro de 2014 deverá estar concluído, como uma das entregas da 1ª fase do projeto, diagnóstico apontado a(s) causas para situação de defasagem de custos do desenvolvimento registrado em 2013. A partir deste diagnóstico inicia-se a 2ª fase do projeto quando será realizado um replanejamento que poderá apontar nova estimativa de cronograma para conclusão do projeto.
Situação	Concluído.

2.2.1.2 DE10. Prover soluções que consolidem o Centro de Informações: A consolidação do Centro de Informação do SERPRO (CIS) com a ideia de tornar o SERPRO o principal provedor de informações de governo para o país, no modelo de negócio “*as a service*”, resultou nas seguintes contribuições: inovação tecnológica e de negócio para a empresa; estabeleceu e comunicou a nova visão estratégica da empresa; estruturou e lançou o primeiro serviço do CIS, o Quartzo – Dados como Serviço, em uso pelos clientes; e manteve o SERPRO como referência de tecnologia da informação para o governo, mostrando-se alinhado com a tendência de mercado, novas tecnologias e necessidades de seus clientes. Para gerir as ações estratégicas de evolução e institucionalização do CIS foi criada uma nova Coordenação Estratégica de Informações e Inteligência para Governo, além de um grupo de trabalho interáreas.

Quadro 2.2.1.2 – Projetos estratégicos da diretriz DE10

P30 – Garantia de disponibilidade da infraestrutura	
Objetivo	Assegurar que a infraestrutura de Centro de Dados proporcione o nível de serviço requerido de disponibilidade para minimizar os riscos de indisponibilidade em relação aos serviços oferecidos.
Situação	Em andamento.
P70 – Ampliar linhas de serviço que habilitem o SERPRO como centro de informação do governo brasileiro	
Objetivo	Este projeto visa a definir o arcabouço conceitual do centro de informação e a estruturar 2 serviços padrão de TI que possam ampliar a atuação do SERPRO como Centro de Informação. Espera-se de um serviço padrão de TI, ainda: aumentar a capacidade de atender aos clientes, com serviços que não demandem desenvolvimento customizado, com entrega de serviços self service; e reduzir o tempo de implantação.
Situação	Concluído.

2.2.1.3 DE11. Prover soluções ancoradas na segurança e escalabilidade da infraestrutura do SERPRO: A diretriz encerrou 2015 com bom desempenho, onde se destaca o atingimento da meta de Faturamento de serviços em produção e os resultados dos projetos. O Portal de Serviços em Nuvem foi implantado e trata da disponibilização de um novo tipo de serviço tanto para o SERPRO quanto para os clientes, que possibilita ao Centro de Dados oferecer servidores e armazenamento “em nuvem”, seguindo o modelo de Infraestrutura como Serviço, já em uso pelos clientes. O Expresso Drive foi disponibilizado e o seu plano de negócio está integrado e inserido no plano de negócio do Expresso BR, no qual estão incluídas as informações referentes ao serviço Expresso Drive, consolidando a suíte de comunicação e colaboração Expresso BR. Mesmo sendo um plano único, os serviços podem ser vendidos separadamente.

Quadro 2.2.1.3 – Projetos estratégicos da diretriz DE11

P18 – Expresso Drive	
Objetivo	Desenvolver o serviço de armazenamento em nuvem, utilizando a plataforma livre implantada pela CETEC e COGTI até Setembro/2014 e ainda Elaborar Modelo de Negócio para tornar o serviço disponível para contratação e ao término deste Elaborar Proposta Comercial para efetiva contratação até Novembro/2014.
Situação	Em andamento. Obs.: em 04/02/16, o projeto foi concluído.
P20 – Infraestrutura como serviço para pelo menos 1 cliente	
Objetivo	Criar um novo tipo de serviço, no catálogo do SERPRO, que possibilitará ao Centro de Dados oferecer servidores e armazenamento “em nuvem”, seguindo o modelo que, na literatura técnica, se convencionou chamar de Infraestrutura como Serviço. A meta para 2014 é ter Infraestrutura como Serviço para pelo menos 1 cliente. A de 2015, é ter o Portal de Serviços em Nuvem implementado e em

	produção.
Situação	Em andamento. Obs.: em 08/01/16, o projeto foi concluído.

2.2.1.4 DE14. Implantar o Método Ágil na entrega de soluções: A automação para criação de ambientes, que suporta a criação da plataforma de construção coletiva para o Framework Ágil do SERPRO, prevê a conclusão da última entrega “Criação dos Distritos São Paulo e Brasília” para março/2016, a qual possibilita que as práticas ágeis, a serem adotadas em um determinado projeto, sejam definidas pela própria equipe do projeto, em consonância com os princípios ágeis.

Quadro 2.2.1.4 – Projetos estratégicos da diretriz DE14

P81 – Automação para criação de ambientes	
Objetivo	Automatizar 100% do processo de criação de ambientes padrão e alinhar-se ao método ágil para entrega de soluções. Permitir o provisionamento e criação automatizada dos ambientes de desenvolvimento, testes, validação, treinamento, testes de Requisitos Não Funcionais, Homologação, Pré-Produção e Produção em 90% dos projetos novos criados a partir de 01/10/2014.
Situação	Em andamento.

2.2.1.5 Projetos Estratégicos de 2011 a 2014

O quadro a seguir apresenta projetos estratégicos de anos anteriores que não tiveram seus encerramentos informados em relatórios de gestão precedentes.

Quadro 2.2.1.5– Projetos estratégicos de 2011 a 2014

1. P34 – Repositório Estruturante do MP	
Objetivo	Validar ferramenta de sustentação ao barramento de dados, definir e executar um piloto utilizando o barramento de dados, envolvendo réplica de dados de até três sistemas estruturantes, abrangendo plataforma alta e baixa, até dezembro/2014; definir o serviço Dados como Serviço (DaaS), precificar e elaborar proposta comercial a ser acrescida em contrato com Ministério do Planejamento até Novembro/2014;
Situação	Concluído.
2. P35 – Tesouro Gerencial	
Objetivo	Desenvolver um sistema na plataforma de <i>business intelligence</i> (BI), utilizando tecnologia de <i>Data Appliance</i> , sendo a primeira versão implantada em 02/01/2015 e versão final até 29/04/2016, para fornecer à Secretaria do Tesouro Nacional informações orçamentárias, financeiras, contábeis e patrimoniais oriundas dos sistemas estruturantes do governo federal (SIAFI, SIAPE, SIORG e SIOP).
Situação	Em andamento.
3. P36 – Monitoramento dos programas de governo para a Casa Civil	
Objetivo	Apresentar à Casa Civil até Março de 2015, um Projeto Técnico de uma Sala de Situação e conseqüentemente uma prova de conceito de tecnologia para realizar o monitoramento dos programas prioritários de governo.
Situação	Concluído.
4. P54 – SICONFI	
Objetivo	SICONFI tem por objetivo principal a centralização dos registros eletrônicos de informações contábeis, orçamentárias, financeiras, fiscais, econômicas, de controle, de operações de crédito e de estatísticas de finanças públicas dos entes da Federação.

Situação	Concluído.
5. P59 – Prospecção de novos negócios de TI para o segmento de transporte de carga	
Objetivo	Propor um novo negócio de TI para o segmento de transporte de carga, até Março de 2015, que possa ser desenvolvido pelo SERPRO após aprovação da Diretoria..
Situação	Concluído.
6. P65 – Clusterização dos centros de dados do SERPRO	
Objetivo	Realizar estudo de viabilidade para a implantação do conceito de clusterização dos centros de dados no SERPRO até julho de 2015.
Situação	Em andamento.
7. P71– DM Corporativo	
Objetivo	<p>O objetivo deste projeto será a criação e implantação de solução de mineração de dados, com ferramental de mercado, que seja capaz de viabilizar as seguintes análises:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fornecer o perfil integral do contribuinte; - Assegurar soluções de análises integradas e tempestivas; - Elevar a percepção de risco e a presença fiscal; - Projetar cenários específicos de negócio; - Efetuar simulações tributárias; - Montar interligações dos contribuintes. <p>A expectativa da Receita Federal do Brasil é de poder contar com essa solução ainda no ano de 2014.</p>
Situação	<p>Cancelado.</p> <p>Motivo: O projeto previa a aquisição de infraestrutura de hardwares e softwares especialistas de <i>Business Intelligence</i>. Apesar de terem sido realizadas todas as atividades necessárias para a aquisição citada (Projeto Básico, aprovação etc), o contingenciamento dos recursos orçamentários e financeiros dos Clientes Governo Federal afetou significativamente o pagamento por parte dos clientes, desde Setembro/2014, o que impossibilitou o SERPRO de realizar a aquisição.</p>
8. P72 – SISCON - Sistema de Gestão de Concursos da ESAF	
Objetivo	Desenvolvimento do sistema de gestão de concursos, o qual possibilitará a inscrição e acompanhamento do candidato via Internet e o controle de todos os processos de elaboração e execução de concursos realizados pela ESAF, via Intranet e o Processo de Correção de Provas em ambiente Seguro (Confinado), dentro da própria ESAF, automatizando todo o processo de concursos até 2015 com ganho de segurança e produtividade.
Situação	Em andamento.
9. P73 – SISCSV- Sistema Nacional de Controle e Emissão do Certificado de Segurança Veicular	
Objetivo	O SISCSV, tem por objetivo emitir o documento eletrônico do Certificado de Segurança Veicular (CSV). O sistema deve facilitar o acompanhamento e auxiliar a fiscalização do processo de emissão do CSV que será emitido pelas Instituições Técnicas Licenciadas – ITL. Por meio do SISCSV deverá ser possível a recepção e armazenamento de dados da emissão de CSV por um ITL, o armazenamento seguro das imagens estáticas das inspeções e consultas consolidadas a serem realizadas pelo DENATRAN com o objetivo de fiscalizar o processo de emissão de CSV.
Situação	Em andamento.
10. P74 – SINIAV – Sistema Nacional de identificação Automática de Veículos	
Objetivo	O SINIAV foi dividido em duas fases, a primeira corresponde as funcionalidades administrativas do sistema e funcionalidades referentes ao Emplacamento Eletrônico. A segunda fase corresponde as funcionalidades referentes ao Monitoramento Eletrônico.
Situação	Em andamento.

	Obs.: o projeto foi retomado em 2015 após suspensão reportada no Relatório de Gestão de 2014.
11. P75 – Portolog	
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> - fornecer subsídios para a Autoridade Portuária estabelecer o sequenciamento e agendamento dos transportes cheios destinados a abastecer os terminais portuários e dos transportes vazios que chegam aos terminais portuários destinados a transportar as cargas recebidas pelos respectivos terminais portuários, tornando cadenciado o fluxo de transportes que se destinam ao porto; - disponibilizar informações antecipadas das cargas, transportes e condutores aos sistemas de controle de acesso dos terminais portuários; - prover informações antecipadas para o planejamento; - possibilitar avaliação da capacidade de fluxo de transporte das cargas no ambiente portuário; - com o cadenciamento da chegada aos terminais portuários, as companhias transportadoras poderão direcionar o envio dos transportes, evitando o acúmulo e o deslocamento fora do horário adequado; e - possibilitar a avaliação do processo logístico de exportação, importação e cabotagem com as informações de duração de deslocamento dos transportes nas rotas de acesso e entre os pontos monitorados e terminais portuários aumentando a eficiência da logística desde a origem.
Situação	Concluído.
12. P76 – SMPE	
Objetivo	Desenvolvimento e produção do Portal Empresa Simples que tem por objetivo desburocratizar o cadastro de empresas no país que inclui o Registro de Legalização de Empresas e Praça Eletrônica de Negócios que contempla os processos Crédito Direto, Gestão Progressiva, Inova Fácil, Simples Internacional, Quali Empresa e Concilia Já. A conclusão total do projeto deve ocorrer em Dez/2018.
Situação	Em andamento.
13. (T07) J35 – Aprimoramento dos processos de gestão de insumos de produção	
Objetivo	Mitigar lacunas na gestão dos processos produtivos aperfeiçoando os processos de gestão de insumos no tocante à determinação da capacidade instalada, elaboração das previsões e assertividade das apropriações. Contribuir com a consolidação da sustentabilidade econômica da empresa.
Situação	Em andamento.
14. J36 – Seleção de uma nova ferramenta de gestão de demandas	
Objetivo	Elaborar projeto básico para aquisição de nova ferramenta de gestão de demandas contendo: levantamento de requisitos, definição de requisitos, e proposta de solução com análise de viabilidade.
Situação	Concluído.
15. J42 – Implantação do gerenciamento integrado de eventos das soluções de software e infraestrutura	
Objetivo	Definição de padrão para eventos e log (taxonomia, sintaxe e transporte), criação e painéis de alertas mais relevantes, com foco na disponibilidade e no desempenho dos Serviços de Clientes, em conformidade com os ANS e ANO.
Situação	Em andamento Observação: O projeto J42 saiu da situação “Suspenso”, porque o projeto do SIGPB 2.0 realizou entregas que permitiram o projeto voltar ao estado “Em andamento” e porque houve investimento em licenças APM (outubro/2014).
16. J45 – Implantação do modelo de resiliência para o SERPRO	
Objetivo	Construir o primeiro piloto de Engenharia de Resiliência Corporativa do SERPRO, na DIOPE.

Situação	Em andamento. Obs.: em 15/03/16, o projeto foi concluído.
17. J56 – Plano de Campanha sobre inovação	
Objetivo	Desenvolver e executar um Plano de Campanha a fim de transformar a inovação em um valor da empresa reconhecido interna e externamente.
Situação	Concluído.
18. J57 – Obra do novo centro de dados de São Paulo	
Objetivo	Dotar a Regional São Paulo de um novo Centro de Dados que permitirá manter o atendimento às demandas atuais e ampliar sua capacidade de atendimento de novos contratos, dentro das práticas de TIER 4, com atendimento ininterrupto.
Situação	Suspensão. Motivo: “De acordo com o exposto em ATA DA REUNIÃO DE 12/03/2014 - 8/2014, também anexada ao E-Car em 'Pastas para Anexos' - Gestão, o Projeto Construção do Novo Centro de Dados na Regional São Paulo foi suspenso. 'O Diretor de Administração, Senhor Antonio João Nocchi Parera, submeteu à deliberação do Colegiado, proposta de suspensão do projeto de construção do Centro de Dados da Regional São Paulo com os competentes argumentos. A Diretoria deliberou no sentido de suspender a execução do projeto em tela.”
19. J63 – Expansão do centro de dados do Rio de Janeiro	
Objetivo	Dotar a Regional Rio de Janeiro de um espaço característico de CPD, adicionalmente à Sala Cofre existente, para atendimento às demandas de novos contratos, junto à clientes do SERPRO.
Situação	Suspensão. Motivo: “Esse projeto teve sua execução suspensa pela Diretoria do SERPRO, conforme deliberação em reunião ocorrida no dia 08/04/2014.”
20. J64 – Instituição do planejamento corporativo dos investimentos, aquisições e contratações	
Objetivo	a) orientar, estruturar, integrar e alinhar as demandas e necessidades das Unidades Organizacionais do SERPRO com a gestão orçamentária e com as soluções tecnológicas existentes na Empresa; b) contribuir com orientações, sugestões e implementações de melhoria nos trabalhos da Unidade de Gestão de Demandas de Contratações (UGD); c) fomentar o aprimoramento dos trabalhos e das atividades do Comitê de Planejamento do Subprocesso de Demandas e Planos de Contratações, instituído pela Decisão de Diretoria OE-110/2012; d) viabilizar a adequada integração do funcionamento do Comitê com o Processo de Aquisições e Contratações do SERPRO (PAQ), instituído pela Resolução GE-002/2011; e e) divulgar para todo o ambiente corporativo os seus resultados.
Situação	Em andamento.
21. J68 – Tratamento de registro de problemas críticos	
Objetivo	Realizar um tratamento prioritário aos registros de problemas críticos dos clientes MPOG, RFB (e-Processo), PGFN (SAJ) e STN. Estes são considerados os serviços que mais afetam o cumprimento do nível de serviços de disponibilidade.
Situação	Concluído.
22. Adequação da Área Central do Centro de Dados da Regional Brasília	
Objetivo	Adequar a área central do centro de dados da Regional Brasília, originalmente projetada para abrigar serviços de monitoração e pessoas, para receber equipamentos de produção, de modo a possibilitar a celebração de novos contratos de receita com clientes, com o aumento de área física e de disponibilidade de energia elétrica e de climatização.
Situação	Em andamento.

23. E-Gov nos Telecentros	
Objetivo	O projeto objetiva disponibilizar os serviços de Governo Itinerante nos telecentros, a fim de tornar os serviços do Governo Eletrônico mais acessíveis às camadas menos favorecidas. Contribuirá com a meta de Sociedade no eixo inclusão digital.
Situação	Cancelado. Motivo: “Em virtude da paralisação do projeto no ano de 2013, motivada pelo atendimento a demandas prioritárias do PSID e também pelo contingenciamento financeiro da Empresa ocorrido naquele período, o projeto E-Gov nos Telecentros será descontinuado pois seria necessário voltar a etapa de levantamentos iniciais para que fosse possível executar cada processo.”
24. Sistema Integrado do Monitoramento e Registro Automático de Veículos – SIMRAV	
Objetivo	Concebido com o objetivo de servir aos órgãos executivos de trânsito como instrumento para a prevenção, fiscalização e repressão ao roubo/furto de veículos e cargas, por meio da identificação de equipamentos anti-furto e para atender aos proprietários no bloqueio e localização de seus veículos.
Situação	Suspensão. Motivo: “SUSPENSO PELO CLIENTE POR 2 ANOS. O projeto foi suspenso inicialmente em 18/03/2014 aguardando orientações do novo coordenador da CGIE/DENATRAN, que foi substituído segundo publicação no Diário Oficial de 05/03/2014. Em 07/05/2014 foi publicada a Resolução nº 485 prorrogando os prazos estabelecidos na Resolução CONTRAN nº 443 de 25/06/2013 e nº 472 de 18/12/2013 pelo período de 24 meses. A Resolução nº 560 de 15/10/2015 retira a obrigatoriedade da instalação do equipamento antifurto nos veículos novos saídos de fábrica, nacionais e estrangeiros. Em 31/12/2015, o SIMRAV continuava suspensão, porque o DENATRAN não solicitou oficialmente o seu cancelamento. Na semana de 18 a 22 de janeiro 2016 acontecerá Reunião de Coordenação entre o SERPRO e DENATRAN, na qual o SIMRAV será incluído na pauta.”

2.2.2 Avaliação dos Riscos que poderiam impedir ou prejudicar o cumprimento dos objetivos e diretrizes da estratégia

A avaliação dos riscos relacionados à estratégia ocorre no âmbito dos indicadores, no âmbito dos projetos e nas reuniões de controle, no âmbito das diretrizes.

No âmbito de cada projeto, conforme orientação do Processo de Gerenciamento de Estratégia e Projetos SERPRO (PGPS), realiza-se a gestão de riscos, que ajuda a controlar as incertezas de implementação da estratégia.

No âmbito dos indicadores a avaliação de riscos é registrada no formulário de especificação de cada indicador.

Ainda, por meio do monitoramento e controle periódico da estratégia, são adotadas ações preventivas e corretivas, a fim de minimizar o risco de não cumprimento das diretrizes estratégicas.

2.3 Desempenho orçamentário

O orçamento aprovado para 2015 foi de aproximadamente R\$ 2,7 bilhões, contemplando gastos com pessoal, custeio, investimentos e impostos. Deste montante realizou-se 97% do valor total aprovado, cerca de R\$ 2,6 bilhões.

Em virtude das dificuldades financeiras enfrentadas durante o exercício, a empresa esforçou-se na busca por novas receitas bem como na redução das despesas de custeio para sanear a situação. Neste contexto parte do orçamento (custeio e investimentos) foi contingenciado.

O contingenciamento teve por premissa preservar ao máximo os níveis de serviços prestados aos clientes. Assim foram reduzidos cerca de R\$ 55,8 milhões em investimentos; R\$ 25 milhões em contratos de custeio e R\$ 25,6 milhões nas demais despesas.

Em relação às despesas com impostos, a execução acima do aprovado se deve ao aumento do faturamento e alteração das alíquotas.

Quadro 2.3– Execução orçamentária

EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA				
DESPESAS /INVESTIMENTOS	EXERCÍCIO 2015		VARIÇÃO	
	APROVADO	REALIZADO	EM %	EM R\$
PESSOAL E BENEFÍCIOS	1.590.289.525	1.589.235.714	100%	1.053.811
SERPROS	96.912.515	96.963.937	100%	(51.422)
SENTENÇAS	37.515.597	25.001.611	67%	12.513.986
CONTRATOS	430.402.639	405.484.774	94%	24.917.865
IMPOSTOS VINC AO RESULTADO	327.442.684	345.900.548	106%	(18.457.864)
DESPESAS FINANCEIRAS	58.001.463	52.027.951	90%	5.973.512
MATERIAL	6.700.000	4.624.288	69%	2.075.712
VIAGENS	6.000.000	3.930.116	66%	2.069.884
TREINAMENTO	5.000.000	2.747.593	55%	2.252.407
BOLSISTAS	422.848	347.858	82%	74.990
INVESTIMENTOS	132.451.473	76.630.089	58%	55.821.385
TOTAL DO ORÇAMENTO	2.691.138.744	2.602.894.479	97%	88.244.264

2.3.1 Execução física e financeira das ações da Lei Orçamentária Anual de responsabilidade da unidade

Os investimentos do SERPRO foram estabelecidos pelo DEST /MP sob a forma de programa de caráter geral denominado “Investimentos das Empresas Estatais em Infraestrutura de Apoio (código 0807)”, desdobrado nas seguintes ações:

Ação 4101 – Manutenção e Adequação de Bens Imóveis

Ação 4102 – Manutenção e Adequação de Bens Móveis, Veículos, Máquinas e Equipamentos.

Ação 4103 – Manutenção e Adequação de Ativos de Informática, Informação e Teleprocessamento.

Para essas atividades, em vista de sua natureza e pluralidade de elementos que as compõem, não foram estabelecidas metas físicas, apenas estabelecidas as dotações orçamentárias de forma idêntica às constantes dos Relatórios de Gestão anterior.

Quadro 2.3.1– Ações do PPA

PLANO PLURIANUAL – PPA 2012 – 2015			
EXECUÇÃO FINANCEIRA – EXERCÍCIO – 2015			
PROGRAMA DE INVESTIMENTO DAS EMPRESAS ESTATAIS EM INFRAESTRUTURA DE APOIO			
AÇÃO	PREVISÃO ANUAL	REALIZAÇÃO ANUAL	(%) REALIZAÇÃO
4101 – Manutenção e Adequação de Bens Imóveis	11.519.094	2.917.403	25%
4102 – Manutenção de Bens Móveis, Veículos e Equipamentos	4.320.099	939.594	22%
4103 – Manutenção e Adequação de Ativos de Informática, Informação e Teleprocessamento	116.612.281	72.773.092	62%
Total	132.451.474	76.630.089	58%

Justificativas:

Em virtude das dificuldades financeiras enfrentadas o orçamento de investimento previsto foi contingenciado no exercício de 2015. A empresa optou por privilegiar os investimentos relacionados à ação de Manutenção e Adequação de Ativos de Informática, Informação e Teleprocessamento para minimizar os possíveis impactos aos serviços prestados aos clientes governamentais. Os demais investimentos contemplaram apenas as demandas que não poderiam ser postergadas sem causar maiores transtornos.

Ação 4101 – Manutenção e Adequação de Bens Imóveis (Obras)

Justificativa:

Os principais processos de contratações/aquisições em andamento ou em fase de entrega com as devidas justificativas para os investimentos de infraestrutura (Obras) são apresentadas no quadro seguinte, sob responsabilidade da Superintendência de Gestão Logística – SUPGL.

Quadro 2.3.1.1 – Justificativa da ação 4101

Regional	Projeto	Objeto	Justificativa
Belém	Manutenção da infraestrutura de instalações nas regionais e sede	<i>Split system</i>	Foi contratado em 2015 e não houve tempo hábil para conclusão.
Belo horizonte	Obra de modernização da subestação elétrica de belo horizonte	<i>Nobreak</i>	Foi contratado em 2015 e não houve tempo hábil para conclusão.
Florianópolis	Administrativo/logístico	<i>Split System</i>	Projeto básico concluído somente em 2016. Há necessidade de contratação devido à criticidade das instalações.
Fortaleza	Manutenção da infraestrutura de instalações nas regionais e sede	Disjuntor	Foi contratado em 2015 e não houve tempo hábil para conclusão.

Regional	Projeto	Objeto	Justificativa
Macapá	Manutenção da infraestrutura de instalações nas regionais e sede	Ar-condicionado	Foi contratado em 2015 e não houve tempo hábil para conclusão.
Manaus	Manutenção da infraestrutura de instalações nas regionais e sede	<i>Nobreak</i>	Foi contratado em 2015 e não houve tempo hábil para conclusão.
Manaus	Manutenção da infraestrutura de instalações nas regionais e sede	<i>Split System</i>	Foi contratado em 2015 e não houve tempo hábil para conclusão.
Manaus	Manutenção da infraestrutura de instalações nas regionais e sede	Ar-condicionado	Foi contratado em 2015 e não houve tempo hábil para conclusão.
Rio de Janeiro	Aquisição e instalação de sistema de climatização do prédio do horto	Ar-condicionado	Foi contratado em 2015 e não houve tempo hábil para conclusão.
Rio de Janeiro	Aquisição e instalação de sistema de climatização do prédio do horto	Climatização / ar-condicionado	Foi contratado em 2015 e não houve tempo hábil para conclusão.
Rio de Janeiro	Manutenção da infraestrutura de instalações nas regionais e sede	Ar-condicionado	Licitação revogada, vai publicar novamente por item.
Vitória	Instalações prediais	<i>Nobreak</i>	Foi contratado em 2015 e não houve tempo hábil para conclusão. O contrato foi aditivado em prazo devido a problemas na contratação do piso elevado. Aditivo justificado e aceito pela COJUR.

Ação 4102 – Manutenção de Bens Móveis, Veículos e Equipamentos (Bens)

Justificativa:

Os principais processos de contratações/aquisições em andamento ou em fase de entrega com as devidas justificativas para os investimentos de infraestrutura (Bens) são apresentadas no quadro seguinte, sob responsabilidade da Superintendência de Gestão Logística – SUPGL.

Quadro 2.3.1.2 – Justificativa da ação 4102

Regional	Projeto	Objeto	Justificativa
Belo Horizonte	Obra de modernização da subestação elétrica de belo horizonte	Subestação elétrica	Foi contratado em 2015 e não houve tempo hábil para conclusão. O projeto ainda está em fase de elaboração e será entregue em 2016.

Regional	Projeto	Objeto	Justificativa
Belo Horizonte	Ambientes críticos	Sistema de detecção e alarme de incêndio	Foi contratado em 2015 e não houve tempo hábil para conclusão.
Brasília	Nova cobertura – telhado para o prédio da regional Brasília	Telhado da regional Brasília.	Foi contratado em 2015 e não houve tempo hábil para conclusão.
Brasília	Manutenção da infraestrutura de instalações nas regionais e sede	Contratação de solução de controle de acesso físico	Foi contratado em 2014 e não concluiu devido ao não pagamento dos materiais entregues. Não foi criado empenho para 2015, mas será executado em 2016.
Brasília	Ambientes críticos	Projeto combate ao incêndio	Foi contratado em 2015 e não houve tempo hábil para conclusão. Está em fase de aprovação no corpo de bombeiros.
Brasília	Manutenção da infraestrutura de instalações nas regionais e sede	Contratação de solução de controle de acesso físico	Foi contratado em 2014 e não concluiu devido ao não pagamento dos materiais entregues. Não foi criado empenho para 2015, mas será executado em 2016.
Curitiba	Manutenção da infraestrutura de instalações nas regionais e sede	Contratação de solução de controle de acesso físico	Foi contratado em 2014 e não concluiu devido ao não pagamento dos materiais entregues. Não foi criado empenho para 2015, mas será executado em 2016.
Florianópolis	Manutenção da infraestrutura de instalações nas regionais e sede	Contratação de solução de controle de acesso físico	Foi contratado em 2014 e não concluiu devido ao não pagamento dos materiais entregues. Não foi criado empenho para 2015, mas será executado em 2016.
Fortaleza	Manutenção da infraestrutura de instalações nas regionais e sede	Contratação de solução de controle de acesso físico	Foi contratado em 2014 e não concluiu devido ao não pagamento dos materiais entregues. Não foi criado empenho para 2015, mas será executado em 2016.
Fortaleza	Manutenção da infraestrutura de instalações nas regionais e sede	<i>Split system</i>	Houve problemas na licitação e será realizada outra. Há necessidade de contratação devido à criticidade das instalações.
Porto alegre	Manutenção da infraestrutura de instalações nas regionais e sede	Contratação de solução de controle de acesso físico	Foi contratado em 2014 e não concluiu devido ao não pagamento dos materiais entregues. Não foi criado

Regional	Projeto	Objeto	Justificativa
			empenho para 2015, mas será executado em 2016.
Recife	Manutenção da infraestrutura de instalações nas regionais e sede	Contratação de solução de controle de acesso físico	Foi contratado em 2014 e não concluiu devido ao não pagamento dos materiais entregues. Não foi criado empenho para 2015, mas será executado em 2016.
Rio de Janeiro	Manutenção da infraestrutura de instalações nas regionais e sede	Contratação de solução de controle de acesso físico	Foi contratado em 2014 e não concluiu devido ao não pagamento dos materiais entregues. Não foi criado empenho para 2015, mas será executado em 2016.
Rio de Janeiro	Administrativo/logístico	Climatização/ar-condicionado	Foi contratado em 2015 e não houve tempo hábil para conclusão.
Rio de Janeiro	Instalação de novo sistema de circuito fechado de televisão-CFTV horto	Sistema CFTV	Foi contratado em 2015 e não houve tempo hábil para conclusão. Dentro do cronograma.
Rio de Janeiro	Construção da cobertura geradores da subestação do horto	Cobertura	Projeto concluído. O valor restante será pago na fase de execução da obra que ainda está em fase de contratação. Esta parcela se refere a supervisão da obra.
Rio de Janeiro	Manutenção da infraestrutura de instalações nas regionais e sede	Instalação de sistema de combate ao incêndio	Foi contratado em 2015 e não houve tempo hábil para conclusão. Dentro do cronograma, dependendo da aprovação do corpo de bombeiros.
Salvador	Obra de reforma e ampliação da subestação – Regional Salvador	Subestação	Foi contratado em 2015 e não houve tempo hábil para conclusão.
Salvador	Manutenção da infraestrutura de instalações nas regionais e sede	Contratação de solução de controle de acesso físico.	Foi contratado em 2014 e não concluiu devido ao não pagamento dos materiais entregues. Não foi criado empenho para 2015, mas será executado em 2016.
São Paulo	Instalações prediais	Sistema de climatização	Finalizado. O saldo restante refere-se a serviços de manutenção previstos em contrato que serão realizados posteriormente.
São Paulo	Manutenção da infraestrutura de instalações nas regionais e sede	Contratação de solução de controle de acesso	Foi contratado em 2014 e não concluiu devido ao não

Regional	Projeto	Objeto	Justificativa
		físico	pagamento dos materiais entregues. Não foi criado empenho para 2015, mas será executado em 2016.
Vitória	Instalações prediais	Piso elevado	Foi contratado em 2015 porém ocorreram problemas na execução que impediram a conclusão.
Vitória	Instalações prediais	Divisória	Foi contratado em 2015 e não houve tempo hábil para conclusão. O contrato foi aditivado em prazo devido a problemas na contratação do piso elevado. Aditivo justificado e aceito pela COJUR.
Vitória	Instalações prediais	Forro	Foi contratado em 2015 e não houve tempo hábil para conclusão. O contrato foi aditivado em prazo devido a problemas na contratação do piso elevado. Aditivo justificado e aceito pela COJUR.
Vitória	Instalações prediais	Adequação elétrica e lógica	Foi contratado em 2015 e não houve tempo hábil para conclusão. O contrato foi aditivado em prazo devido a problemas na contratação do piso elevado. Aditivo justificado e aceito pela COJUR.

Ação 4103 – Manutenção e Adequação de Ativos de Informática, Informação e Teleprocessamento (Informática)

Justificativa:

Os principais processos de contratações/aquisições em andamento ou em fase de entrega com as devidas justificativas relacionadas pelas áreas demandantes para os investimentos de informática são apresentadas no quadro seguinte:

Software

Quadro 2.3.1.3a– Justificativa da ação 4103 (software)

Área Demandante	Regional	Objeto	Justificativas
COGTI	Brasília	Licença de ferramenta de modelagem de dados	Aquisição postergada para 2016.
SUNAC	São paulo	Aplicação para atualização tecnológica	Aquisição postergada para 2016.
SUNAC	Brasília	Sistema operacional carga aéreo	Aquisição postergada para 2016.
SUNAC	Brasília	Sistema operacional expansão do E-processo.	Não houve tempo hábil para concluir a aquisição em 2015.
SUNAF	Brasília	Aquisição de licenças com nova funcionalidade para suíte de aplicações <i>Q - Ware Family</i> .	Apenas uma parte da aquisição foi autorizada em 2015. O restante está previsto para 2016.
SUPCD	Brasília	Manutenção, atualização tecnológica e suporte técnico para <i>vantage+db/2 tools</i>	Apenas uma parte da aquisição foi autorizada em 2015. O restante está previsto para 2016.
SUPOP	Brasília	Licença para solução de software de gestão e análise de ambiente (gerenciamento de <i>endpoints</i>) – Brasília	Não houve tempo hábil para concluir a aquisição em 2015.
SUPOP	Brasília	Crescimento vegetativo Jboss Eap	Não houve tempo hábil para concluir a aquisição em 2015.
SUPOP	Brasília	Solução de suporte remoto para estação de trabalho	Aquisição postergada para 2016.
SUPST	Brasília	Assinatura anual da ferramenta Moqups	Não houve tempo hábil para concluir a aquisição em 2015.
SUPST	Brasília	Licenças do software <i>Pinegrow Web designer</i>	Não houve tempo hábil para concluir a aquisição em 2015.
SUPST	Brasília	Suporte TIBCO	Aquisição postergada para 2016.
UNISE	Brasília	Desenvolvimento de pesquisa científico - tecnológica	Não houve tempo hábil para concluir a aquisição em 2015.
UNISE	Brasília	<i>Microsoft Kinect PC</i>	Não houve tempo hábil para concluir a aquisição em 2015.

Hardware

Quadro 2.3.1.3b – Justificativa da ação 4103 (hardware)

Área Demandante	Regional	Objeto	Justificativas
CEAGO	Brasília	Cluster para Expresso BR	Não houve tempo hábil para concluir a aquisição em 2015.
COGTI	Rio de Janeiro	Servidor Físico – Processador de 10 Núcleos	Não houve tempo hábil para concluir a aquisição em 2015.
COGTI	Rio de Janeiro	Servidor X86	Não houve tempo hábil para concluir a aquisição em 2015.
COGTI	Brasília	HD PARA O SERVIDOR DELL, SAS 300 GB / 10k: RPM 2.1/2 com gaveta.	Não houve tempo hábil para concluir a aquisição em 2015.
COGTI	Brasília	Servidor Físico	Aquisição postergada para 2016.
SUNAC	Brasília	Armazenamento em Disco – SPED Financeira	Não houve tempo hábil para concluir a aquisição em 2015.
SUNAC	Brasília	Armazenamento em Disco - E-Processo	Não houve tempo hábil para concluir a aquisição em 2015.
SUPCD	Brasília	Switch	Demanda foi atualizada para e está programada no orçamento de 2016
SUPCD	Brasília	Espaço para armazenamento de informações – MIDRANGE	Aquisição postergada para 2016.
SUPOP	Brasília	Solução de suporte remoto para estação de trabalho.	Não houve tempo hábil para concluir a aquisição em 2015.
SUPOP	Brasília	Aquisição de microcomputador	Demanda foi atualizada para e está programada no orçamento de 2016
UNISE	Brasília	Celular <i>apple iphone 5s</i> , 16gb, gsm, desbloqueado	Não houve tempo hábil para concluir a aquisição em 2015.
UNISE	Brasília	Celular com sistema Android, câmera frontal	Não houve tempo hábil para concluir a aquisição em 2015.
UNISE	Brasília	Tablet <i>Apple Ipad 3</i> , 32gb, WI-FI, 4G	Não houve tempo hábil para concluir a aquisição em 2015.
UNISE	Brasília	Tablet com sistema operacional Android.	Não houve tempo hábil para concluir a aquisição em 2015.

2.3.2 Fatores intervenientes no desempenho orçamentário

Diante das dificuldades financeiras enfrentadas no exercício, a empresa executou um plano de contingenciamento de despesas de custeio, além de redução dos investimentos. Em relação ao orçamento aprovado houve uma redução de R\$ 88,2 milhões no gasto total (custeio + investimentos).

2.3.3 Informações sobre a realização das receitas

O SERPRO é uma empresa pública estatal independente, cuja principal receita tem origem na prestação de serviços aos clientes governamentais. De maneira que seu desempenho está atrelado a disponibilidade orçamentária dos órgãos e empresas públicos.

Além disto, dispõe de receitas provenientes da cessão de pessoal; receitas financeiras decorrentes de juros e encargos sobre crédito tributário; e demais receitas não operacionais originadas da recuperação de despesas, multas e juros em contratos e descontos financeiros obtidos.

Em 2015 o aumento da receita operacional se deu principalmente pela variação positiva na prestação de serviço de processamento de dados. Nas demais receitas identificamos as variações em multas e juros sobre contratos e descontos financeiros obtidos.

Quadro 2.3.3 – Realização das receitas

DICOR - Discriminação das Origens de Recursos	ORÇAMENTO APROVADO 2015	REALIZADO 2015
RECEITAS	2.441.630.163	2.468.045.832
RECEITA DE RESSARCIMENTO PSE	214.717.574	214.504.927
OPERACIONAL	2.210.132.621	2.233.358.520
NÃO OPERACIONAL	5.765.237	5.466.523
FINANCEIRAS	5.765.237	5.466.523
DEMAIS REC. NÃO OPER.	11.014.731	14.715.862
RECEITA TOTAL	2.441.630.163	2.468.045.832

2.3.4 Informações sobre a execução das despesas

2.3.4.1 Despesa por modalidade de contratação

Quadro 2.3.4.1a – Despesas por modalidade de contratação

Modalidade de Contratação	Métrica	DESPESAS LIQUIDADAS (CONTROLE EMPENHO)	DESPESAS PAGAS (CONTROLE EMPENHO)
		Saldo Atual - R\$ (Item Inf.)	Saldo Atual - R\$ (Item Inf.)
1. Modalidade de Licitação		343.375.158,86	229.904.539,48
a) Convite		63.032,50	52.527,08
b) Tomada de Preços		355.840,58	353.097,72
c) Concorrência		1.260.702,46	939.041,91
d) Pregão		341.695.583,32	228.559.872,77
2. Contratações Diretas		269.774.819,65	129.072.325,56
h) Dispensa		35.099.539,34	33.237.797,62
i) Inexigibilidade		234.675.280,31	95.834.527,94
3. Diárias		2.110.924,60	2.085.252,91
5. Outros		80.496.715,24	9.314.870,70

Para a consulta dos valores pagos relativos a despesas de pessoal, a empresa utiliza a função de consulta no SIAFI que os demonstra por tipo de documento. O resultado da pesquisa para 2015 segue abaixo:

Quadro 2.3.4.1b – Despesas por modalidade de contratação

2015	
Descrição	Total (R\$)
Crédito Empregados	767.931.992,96
Crédito Pensionistas	9.980.640,51
Consignações SIAPE	66.397.650,50
Sindicatos	1.292.915,58
Contribuição Sindical	2.460.601,78
SERPROS – Empregados (PS-I)	3.660.187,31
SERPROS – Empregados (PS-II)	69.999.627,39
SERPROS – Empregados (PS-II Esp.)	581.397,83
SERPROS – Empregados (PS-I) 13°	338.883,55
SERPROS – Empregados (PS-II) 13°	6.195.951,39
SERPROS – Empresa (PS-I)	3.660.187,31
SERPROS – Empresa (PS-II)	69.678.888,20
SERPROS – Empresa (PS-I) 13°	338.883,55
SERPROS – Empresa (PS-II) 13°	6.195.951,39
FGTS	90.912.098,55
FGTS – Retroativo ACT	2.665.447,49
INSS – Empregados/RAT e Outras Ent.	145.843.772,26
INSS – Empregados/RAT e Outras Ent. - 13°	12.449.049,03
INSS – Retroativo	3.247.215,85
IRRF – Compensação Tributária	61.697.919,39
IRRF – Pagamento	68.284.705,93
IRRF – 13° Salário	12.310.420,91
TOTAL	1.406.124.388,66

A diferença entre valores liquidados e pagos em 2015 se dá pela situação desfavorável de caixa da empresa no exercício, melhor detalhada no item “Desempenho Financeiro do Exercício”

Para a consulta dos valores desembolsados relativos a folha de pagamento, a empresa utiliza a função de consulta no SIAFI que os demonstra por tipo de documento, conforme detalhado acima.

2.3.4.2 Despesas por grupo e elemento de despesa

Quadro 2.3.4.2a – Valores pagos totais – despesas de capital

Grupos de Despesa	DESPESAS DE CAPITAL					
	Despesa Empenhada		Despesa Liquidada		RP não processados	
	2015	2014*	2015	2014*	2015	2014
4. Investimentos	80.820.959	205.461.692	76.630.089	205.461.692	0	0
449039 - outros serviços de terceiros- pessoa jurídica	32.928.636	90.182.071	31.983.759	90.182.071	0	0
449051 - obras e instalações	3.759.116	13.991.092	2.917.403	13.991.092	0	0
449052 - equipamentos e material permanente	44.133.207	101.288.529	41.728.927	101.288.529	0	0

* Em 2014, o relatório de gestão aglutinava as despesas empenhadas e liquidadas

Os investimentos efetuados pela empresa em 2015 e constantes do quadro referem-se àqueles empenhados no próprio exercício de 2015. Entretanto, o desembolso total com investimentos alcançou R\$ 123.119.212,55, incluindo exercícios anteriores, divididos em R\$ 51.483.960,60 (449039), R\$ 7.571.202,47 (449051) e R\$ 64.064.049,48 (449052), conforme fluxo de caixa da empresa.

Em virtude de contingenciamento financeiro ocorrido nos clientes em 2015 e por consequência comprometendo a saúde financeira da empresa, foi necessário o corte nos pagamentos das despesas de capital, respeitando o artigo 5º- A da lei 8666/98.

O SERPRO, empresa pública de direito privado, não trabalha com o conceito de Restos a Pagar não processados. Todos os valores empenhados e não liquidados são desconsiderados para o exercício seguinte.

Quadro 2.3.4.2b – Valores pagos totais – despesas correntes

Unidade Orçamentária: SERPRO	Código UO:25207		UGO:17205			
Grupos de Despesa	DESPESAS CORRENTES					
	Despesa Empenhada		Despesa Liquidada		RP não processados	
	2015	2014*	2015	2014*	2015	2014
1. Despesas de Pessoal	1.357.983.118	1.398.945.565	1.346.731.385	1.398.945.565	0	0
319003 – pensões do RPPS e do militar	139.864	102.744	139.864	102.744	0	0
319005 – outros benef. Prev. Do servidor ou do militar	619.564	699.442	619.564	699.442	0	0
319007 - contrib. a entidades fechadas de previdência	92.672.256	84.663.569	88.954.362	84.663.569	0	0
319011 - vencimentos e vantagens fixas - pessoal civil	1.047.843.114	1.074.622.391	1.047.665.685	1.074.622.391	0	0
319013 – obrigações patronais	164.062.843	169.836.936	159.640.027	169.836.936	0	0
319016 - outras despesas variáveis - pessoal civil	22.404.040	23.302.595	22.404.040	23.302.595	0	0
319091 – sentenças judiciais	27.681.288	43.788.738	25.001.611	43.788.738	0	0
319094 - indenizações e restituições trabalhistas	120.943	48.180	120.943	48.180	0	0
319096 - ressarcimento de desp. de pessoal requisitado	2.439.206	1.880.970	2.185.289	1.880.970	0	0
2. Juros e Encargos da Dívida	0	0	0	0	0	0
N/A	0	0	0	0	0	0
3. Outras Despesas Correntes	659.113.506	616.465.439	619.127.529	616.465.439	0	0
339008 – outros benefícios assistenciais	6.869.982	6.914.832	6.772.257	6.914.832	0	0
339014 – diárias - pessoal civil	2.183.016	3.503.340	2.106.592	3.503.340	0	0
339030 - material de consumo	5.359.478	4.939.283	4.624.288	4.939.283	0	0
339031 – premiações cult., art., cient., desp. e outros	251.000	116.000	251.000	116.000	0	0
339032 – material, bem ou serviço p/ distribuição gratuita	0	0	0	0	0	0
339033 - passagens e despesas com locomoção	6.103.613	7.892.466	5.955.311	7.892.466	0	0
339035 – serviços de consultoria	3.567.110	2.408.658	2.070.586	2.408.658	0	0
339036 - outros serviços de terceiros - pessoa física	506.919	499.481	505.384	499.481	0	0
339037 – locação de mão – de – obra	68.572.062	66.592.746	66.471.179	66.592.746	0	0
339039 - outros serviços de terceiros - pessoa jurídica	546.855.281	518.059.452	513.389.713	518.059.452	0	0
339047 - obrigações tributárias e contributivas	15.927.273	3.956.213	14.849.749	3.956.213	0	0
339049 – auxílio – transporte	1.453.640	1.582.968	867.124	1.582.968	0	0
339067 - depósitos compulsórios	0	0	0	0	0	0
339093 – indenizações e restituições	1.464.132	0	1.264.346	0	0	0

* Em 2014, o relatório de gestão aglutinava as despesas empenhadas e liquidadas

Os valores constantes da planilha se referem àqueles empenhados no próprio exercício de 2015. Não constam do quadro os valores pagos, pois a maior parte desses se referem a despesas com pessoal, cujo documento utilizado para baixa, no caso do SERPRO, não utiliza o número do empenho, não havendo vinculação com a conta de controle de Empenhos Pagos, baixando, exclusivamente, o passivo da empresa. O controle dos pagamentos de pessoal é feito por meio de consulta no SIAFI WEB que detalha os valores pagos por tipo de documento, conforme quadro abaixo:

Quadro 2.3.4.2c – Valores pagos totais – pagamento de pessoal

2015	
Descrição	Total (R\$)
Crédito Empregados	767.931.992,96
Crédito Pensionistas	9.980.640,51
Consignações SIAPE	66.397.650,50
Sindicatos	1.292.915,58
Contribuição Sindical	2.460.601,78
SERPROS – Empregados (PS-I)	3.660.187,31
SERPROS – Empregados (PS-II)	69.999.627,39
SERPROS – Empregados (PS-II Esp.)	581.397,83
SERPROS – Empregados (PS-I) 13°	338.883,55
SERPROS – Empregados (PS-II) 13°	6.195.951,39
SERPROS – Empresa (PS-I)	3.660.187,31
SERPROS – Empresa (PS-II)	69.678.888,20
SERPROS – Empresa (PS-I) 13°	338.883,55
SERPROS – Empresa (PS-II) 13°	6.195.951,39
FGTS	90.912.098,55
FGTS – Retroativo ACT	2.665.447,49
INSS – Empregados/RAT e Outras Ent.	145.843.772,26
INSS – Empregados/RAT e Outras Ent. - 13°	12.449.049,03
INSS – Retroativo	3.247.215,85
IRRF – Compensação Tributária	61.697.919,39
IRRF – Pagamento	68.284.705,93
IRRF – 13° Salário	12.310.420,91
TOTAL	1.406.124.388,66

Além disso, os valores pagos das demais despesas são evidenciados por meio de fluxo de caixa. Os desembolsos totais, que abrangem inclusive valores relativos a exercícios anteriores, constam da tabela a seguir:

Quadro 2.3.4.2d – Fluxo de caixa – valores pagos das demais despesas

FLUXO DE CAIXA		2015	2014
DEZEMBRO		Realizado	Realizado
ENTRADAS GERAIS		2.651.381.928,93	2.512.035.407,28
TOTAL DOS RECURSOS FINANCEIROS		2.682.206.945,87	2.554.854.608,36
PESSOAL E ENCARGOS		1.737.390.150,64	1.585.423.090,64
FOLHA LÍQUIDA/PENSIONISTAS/CONSIGNADOS/CONT. SINDICAL		853.176.664,36	791.783.209,89
IRRF		63.857.080,94	49.868.003,68
COMPENSAÇÃO TRIBUTÁRIA IRRF		74.338.649,28	79.408.800,46
INSS EMPREGADOS		161.111.343,49	150.781.992,26
FGTS		92.985.843,68	85.805.596,41
SERPROS EMPREGADOS PSI, PSII		82.892.323,71	69.933.421,43
SERPROS PATRONAL PSI, PSII E PARIDADE		97.002.738,65	84.918.697,75
SERPROS DOT INICIAL/LEI 8.020/APORTE		20.050.646,22	23.670.387,75
PARCELAMENTO SERPROS ENCARGOS MORATÓRIOS		1.008.899,93	
PROGRAMA ALIMENTAÇÃO DO TRABALHADOR		105.101.177,95	87.065.651,93
PLANO DE SAÚDE		153.405.412,37	115.469.118,08
AUXILIO TRANSPORTE		4.594.675,55	4.649.396,26
SENTENÇAS JUDICIAIS		20.933.699,56	24.925.786,39
SENTENÇAS JUDICIAIS PSE		4.054.024,24	8.989.224,55
PENHORAS JUDICIAIS		2.876.970,71	8.153.803,80
SAIDAS DE CAPITAL		123.119.212,55	113.204.682,15
INVESTIMENTOS – EXERCÍCIO ATUAL		22.161.595,23	42.785.841,22
AQUISIÇÃO DE SOFTWARE		4.510.317,56	55.959.126,00
OBRAS E INSTALAÇÕES		2.301.631,59	15.575.668,33
EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE		15.349.646,08	41.669.887,82
INVESTIMENTOS – EXERCÍCIOS ANTERIORES		100.957.617,32	70.418.840,93
DEMAIS DESPESAS DE CUSTEIO		341.010.406,96	417.811.519,74
MATERIAIS DE CONSUMO		3.625.798,50	4.699.737,56
COMUNICACAO DE DADOS		52.881.655,93	85.400.207,27
LOCACAO DE MAO DE OBRA		57.695.739,43	66.222.510,35
MANUT. DE SOFTWARE E EQUIP. PD		37.230.465,79	95.599.259,73
LOCAÇÃO DE SOFTWARE		18.352.582,40	73.808.934,36
ENERGIA ELETRICA E ÁGUA E ESGOTO		26.760.811,68	18.898.030,20
OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS PF/PJ		55.249.463,02	73.182.840,27
CUSTEIO – EXERCÍCIOS ANTERIORES		89.213.890,21	
TOTAL DOS TRIBUTOS VINCULADOS À RECEITA E AO FATURAMENTO		424.724.202,31	407.590.298,89
TRIBUTOS VINCULADOS À RECEITA – RETENÇÕES		250.363.930,07	214.891.425,91
INSS PATRONAL (SOBRE O FATURAMENTO)		35.037.812,14	68.610.751,46
PARCELAMENTO INSS PATRONAL (SOBRE O FATURAMENTO)		1.644.399,89	0,00
COFINS/PASEP – APURAÇÃO FISCAL		37.920.791,86	16.514.258,45
COMPENSAÇÃO TRIBUTÁRIA COFINS/PASEP		39.636.293,68	45.143.600,34
ISS SOBRE FATURAMENTO		47.177.631,34	53.996.562,12
PARCELAMENTO ISS / SP		9.457.841,49	4.733.250,45
OUTROS TRIBUTOS – IPTU, TAXAS E ICMS		3.485.501,84	3.700.450,16
TOTAL SAIDAS		2.626.243.972,46	2.524.029.591,42

O SERPRO, empresa pública de direito privado, não trabalha com o conceito de RPNP. Todos os valores empenhados e não liquidados são desconsiderados para o exercício seguinte.

Destaca-se que em virtude de contingenciamento financeiro ocorrido nos clientes em 2015 e por consequência comprometendo a saúde financeira da empresa, foi necessário o corte nos pagamentos das despesas correntes, respeitando o artigo 5º- A da lei 8666/98. No ano de 2014 o relatório de gestão aglutinava as despesas empenhadas e liquidadas, motivo este que impediu a comparação das despesas.

2.4 Apresentação e análise de indicadores de desempenho

2.4.1 Indicadores estratégicos

Para acompanhar o plano estratégico definem-se indicadores, monitorados periodicamente e disponibilizados para todos os empregados do SERPRO no Painel de Indicadores Corporativos.

Os indicadores, relacionados no quadro abaixo, são revisados anualmente de forma a retratar os desafios para o ano vigente. Em 2015, foram definidos 8 indicadores, cada um vinculado à sua diretriz estratégica, buscando atender as seguintes premissas:

- utilidade: representar o que é estratégico e útil para a tomada de decisão;
- conformidade: normas empresariais e recomendações dos órgãos de controle;
- mensurabilidade: capacidade de medir e monitorar o indicador.

Quadro 2.4.1– Indicadores estratégicos

Diretriz	Nome do Indicador	Unidade de Medida	Meta
DE1. Consolidar a sustentabilidade econômica	1. Cobertura de custos na execução dos contratos de receita	%	100%
DE1. Consolidar a sustentabilidade econômica	2. Resultado do exercício antes dos tributos sobre o lucro	R\$	R\$ 27,6 milhões
DE10. Prover soluções que consolidem o Centro de Informações	3. Faturamento sobre linhas de serviços vinculados ao centro de informação	R\$	R\$ 76.931.784,14
DE11. Prover soluções ancoradas na segurança e escalabilidade da infraestrutura do SERPRO	4. Cumprimento do nível de serviço de disponibilidade (inclui o Expresso)	%	96%
DE11. Prover soluções ancoradas na segurança e escalabilidade da infraestrutura do SERPRO	5. Faturamento de serviços em produção (forma atual + o Expresso + infraestrutura) – exceto desenvolvimento	R\$	R\$ 2.072.721.023,00
DE11. Prover soluções ancoradas na segurança e escalabilidade da infraestrutura do SERPRO	6. Quantidade de caixas geral por cliente (Expresso)	Unidades	60.000
DE11. Prover soluções ancoradas na segurança e escalabilidade da infraestrutura do SERPRO	7. Índice de imagem do SERPRO – atributo segurança	%	78,35%
DE14. Implantar o método Ágil na entrega de soluções	8. Índice de satisfação com o SERPRO	%	62,42%

2.4.1.1 Análise do Desempenho dos Indicadores Estratégicos

Para análise do desempenho dos indicadores estratégicos, abordam-se a utilidade ou finalidade do indicador, o tipo, a fórmula de cálculo, o método de aferição, a área responsável pela medição, a meta com respectivo resultado alcançado no exercício 2015 e a série histórica dos indicadores.

2.4.1.1 Cobertura de custos na execução dos contratos de receita

a) Utilidade / finalidade: Aferir se os custos dos contratos estão cobertos pela receita operacional líquida obtida na execução dos contratos de receita.

b) Tipo: Eficácia

c) Fórmula de cálculo: $COB = (\Sigma ROL / \Sigma CSP) \times 100$

onde:

COB = Cobertura de Custos;

ROL = Receita Operacional Líquida;

CSP = Custos dos Serviços Prestados

Receita Operacional Líquida = Receita Operacional Bruta – Vendas Canceladas – Descontos – Deduções (ISS, ICMS, Cofins, PIS/PASEP e INSS Patronal)

d) Método de aferição: Sistema de Custos Empresariais

e) Área responsável pelo cálculo ou medição: Superintendência de Desempenho e Controle – SUPDC

f) Meta – Referência / Resultado do indicador no exercício: 100% / 95,47% - Não atingiu a meta

g) Interpretação: Quanto maior melhor

h) Disfunções estruturais ou situacionais que impactaram o resultado: No acumulado de janeiro a dezembro de 2015, a Receita Operacional Líquida (R\$ 1.887,2 milhões) foi inferior aos custos apurados (R\$ 1.976,7 milhões) em R\$ 89,5 milhões, com o percentual de cobertura dos custos na execução dos contratos de receita situando-se em 95,47%. Tal resultado foi menor que o aferido no mesmo período de 2014, que se posicionou em 102,22%. A meta de 100% para o ano de 2015 não foi atingida, visto que o nível de receitas esperado não se confirmou em razão do processo de restrições orçamentárias dos clientes, decorrente do cenário econômico nacional.

i) Principais medidas implementadas: Com relação aos custos, foram conduzidas ações de suspensão e repactuação de contratos de logística e de operações de TI.

j) Série histórica:

Quadro 2.4.1.1 – Cobertura de custos na execução dos contratos de receita

Ano	Desempenho
2012	100,10%
2013	98,78%
2014	102,22%

2.4.1.2 Resultado do exercício antes dos tributos sobre o lucro

a) Utilidade / finalidade: Demonstrar o Resultado Econômico gerado pela empresa ao longo do exercício 2015, possibilitando o acompanhamento da consolidação da sustentabilidade econômica da empresa.

b) Tipo: Eficácia

c) Fórmula de cálculo: $R = \text{Lucro Bruto} - \text{Despesas Operacionais}$
onde:

$R = \text{Resultado do Exercício calculado mensalmente (cumulativo)}$

d) Método de aferição: Demonstrativo do Resultado (DRE) apurado mensalmente.

e) Área responsável pelo cálculo ou medição: Superintendência de Gestão Financeira – SUPGF

f) Meta – Referência / Resultado do indicador no exercício: R\$ 27,6 milhões / - R\$ 355,1 milhões – Não atingiu a meta

g) Interpretação: Quanto maior melhor

h) Disfunções estruturais ou situacionais que impactaram o resultado: Descontos da ordem de 84 milhões em faturas a receber de clientes; Perdas Estimadas de 252 milhões com créditos a receber, sendo R\$ 166 milhões o impacto líquido no resultado; Reconhecimento adicional de R\$ 76 milhões de processos trabalhistas (R\$ 50 milhões líquidos de tributos diferidos); Revisão da alíquota de encargos moratórios do SERPROS (R\$ 7 milhões).

i) Principais medidas implementadas: De forma a atenuar os resultados negativos projetados, a empresa negociou descontos junto a fornecedores e tributos junto ao fisco, como também vem buscando novas fontes de receita, com a oferta de novos serviços. Além disso, os descontos concedidos a clientes, que possuem impacto econômico negativo, tem um viés positivo sobre o caixa, haja vista que os acordos levam em consideração a manutenção das contas em dia pelos clientes. Dessa forma, a empresa, com a entrada de recursos parcialmente garantida, mitiga a incidência de multas e juros sobre atrasos em tributos, por exemplo.

j) Série histórica:

Quadro 2.4.1.2 – Resultado do exercício antes dos tributos sobre o lucro

Ano	Desempenho
2012	R\$ 65,9 milhões
2013	R\$ 46,89 milhões
2014	R\$ 17,69 milhões

2.4.1.3 Faturamento sobre linhas de serviços vinculados ao centro de informação

a) Utilidade / finalidade: Aferir o faturamento mensal dos serviços relacionados ao centro de informação (incluindo produção, desenvolvimento e consultoria), verificando se há aumento de receita oriunda deste serviço.

b) Tipo: Eficácia

c) Fórmula de cálculo: $VFCI = \Sigma FCI$

onde:

$VFCI = \text{Valor faturado dos serviços relacionados ao centro de informação}$

$FCI = \text{Faturas dos serviços relacionados ao centro de informação de cada Unidade de Relacionamento com Cliente – URC}$

d) Método de aferição: Manual DW Financeiro

e) Área responsável pelo cálculo ou medição: Superintendência de Relacionamento com Clientes - Planejamento, Orçamento e Gestão (SUNMP)

f) Meta – Referência / Resultado do indicador no exercício: R\$ 76.931.784,14 / R\$ 87.182.297,57 – Atingiu a meta

g) Interpretação: Quanto maior melhor

h) Série histórica:

Quadro 2.4.1.3 – Faturamento sobre linhas de serviços vinculados ao centro de informações

Ano	Desempenho
2012	R\$ 64.730.706,66
2013	R\$ 74.395.969,58
2014	R\$ 79.467.598,70

2.4.1.4 Cumprimento do nível de serviço de disponibilidade (inclui o Expresso)

a) Utilidade / finalidade: Medir e controlar a evolução do indicador de disponibilidade dos serviços contratados pelos clientes e disponibilizados pelo SERPRO. A coleta dos dados para mensuração do indicador leva em consideração todos os serviços monitorados e devidamente reportados nas prestações de contas para os clientes.

b) Tipo: Eficácia

c) Fórmula de cálculo: $NS = (\sum QNSc / \sum QNS) \times 100$

onde:

NS = Cumprimento do nível de serviço de disponibilidade

$\sum QNSc$ = Somatório da quantidade de níveis de serviços cumpridos no período (mês)

$\sum QNS$ = Somatório da quantidade de níveis de serviços contratados no período (mês)

d) Método de aferição: Relatórios de prestações de contas emitidos pela Superintendência de Gestão de Serviços (SUPGS) e validados pelas Unidades de Relacionamento com os Clientes (URC)

e) Área responsável pelo cálculo ou medição: Superintendência de Gestão de Serviços (SUPGS)

f) Meta – Referência / Resultado do indicador no exercício: 96% / 94,49% - Não atingiu a meta

g) Interpretação: Quanto maior melhor

h) Disfunções estruturais ou situacionais que impactaram o resultado: As principais razões do descumprimento do nível de serviço de disponibilidade no ano de 2015 são relativos a erros em sistemas, indisponibilidade de sistemas, problemas em banco de dados, de rede e em servidores.

i) Principais medidas implementadas: Foram tomadas ações corretivas e preventivas para solucionar ou mitigar os desvios apresentados recorrentemente em alguns serviços. No tratamento dos desvios houve acompanhamento dos incidentes para rápida solução, junto aos responsáveis e equipes de suporte. Para alguns serviços críticos, foram montadas salas de crise e, quando necessário, abertura de registros de problemas (RdP).

j) Série histórica:

Quadro 2.4.1.4 – Cumprimento do nível de serviço de disponibilidade (inclui o Expresso)

Ano	Desempenho
2012	97,91%
2013	96,05%
2014	95,37%

2.4.1.5 Faturamento de serviços em produção (forma atual + o Expresso + infraestrutura) – exceto desenvolvimento

a) Utilidade / finalidade: Medir o crescimento do faturamento decorrente de serviços em produção no decorrer do ano de 2015.

b) Tipo: Eficiência

c) Fórmula de cálculo: $VFMes = \Sigma VFMês$

onde:

$\Sigma VFMês$: somatório do valor dos serviços em produção, faturados no mês.

Soma dos valores faturados com serviços em produção, no mês. Os serviços em produção são considerados aqueles que possuem um contrato, o produto foi entregue e gerou um faturamento, sendo este produto de entrega única ou mensal.

A coleta do indicador considerará as seguintes naturezas tributárias (tipo de serviços):

- Serviço de Certificação Digital
- Serviço de Pagina Eletrônica
- Serviço de Processamento Dados
- Serviço de Suporte Técnico Informática
- Serviços de Suporte Técnico e Assistência Técnica em Informática

d) Método de aferição: Informações obtidas a partir do DW Financeiro

e) Área responsável pelo cálculo ou medição: Coordenação de Relacionamento com Clientes (CORCL)

f) Meta – Referência / Resultado do indicador no exercício: R\$ 2.072.721.023,00 / R\$ 2.086.373.471,00 – Atingiu a meta

g) Interpretação: Quanto maior melhor

h) Série histórica:

Quadro 2.4.1.5 – Faturamento de serviços em produção - exceto desenvolvimento

Ano	Desempenho
2012	R\$ 1.598.309.546,00
2013	R\$ 1.733.377.463,00
2014	R\$ 1.919.076.852,00

2.4.1.6 Quantidade de caixas geral por cliente (Expresso)

a) Utilidade / finalidade: Demonstra a evolução numérica do total de caixas de mensagens (Expresso) ativas por cliente, desconsiderando as caixas de administração, suporte e testes.

b) Tipo: Efetividade

c) Fórmula de cálculo: $QCE = \Sigma QCEc$

onde:

QCE = Quantidade de caixas Expresso V3

QCEc = Quantidade de caixas Expresso V3 por Cliente

d) Método de aferição: Dados coletados e consolidados por meio de scripts.

e) Área responsável pelo cálculo ou medição: Coordenação Estratégica de Ações Governamentais (CEAGO)

f) Meta – Referência / Resultado do indicador no exercício: 60.000 unidades / 55.608 unidades – Não atingiu a meta.

g) Interpretação: Quanto maior melhor

h) Disfunções estruturais ou situacionais que impactaram o resultado: estrição na agilidade dos negócios para captação e priorização de novos contratos. Atualmente se leva em média 6 meses para realizar uma contratação de um serviço de correio no SERPRO. As últimas saídas dos clientes DNIT (6.379), ABGF (110) também impactaram na contabilização negativa da meta.

i) Principais medidas implementadas: Encaminhamentos para ampliar a agilidade em novas contratações por parte da Empresa.

j) Série histórica:

Quadro 2.4.1.6 – Quantidade de caixas geral por cliente (Expresso)

Ano	Desempenho
2013	12.085
2014	42.840

2.4.1.7 Índice de imagem do SERPRO – atributo segurança

a) Utilidade / finalidade: Avaliar o quanto o atributo Segurança influencia na avaliação da imagem do SERPRO positivamente. Quando mais próximo de 100% mais influência positiva o atributo tem na imagem da empresa.

b) Tipo: Efetividade

c) Fórmula de cálculo:

$$n = \frac{N.p.q.(Z_{\alpha/2})^2}{p.q.(Z_{\alpha/2})^2 + (N-1).E^2}$$

$$IIS = \frac{X}{n} . 100$$

onde:

n = Número de indivíduos na amostra

N = Número total de clientes listados pelo SERPRO, esse é o universo da pesquisa.

p = Proporção populacional de indivíduos que pertence a categoria que estamos interessados em estudar

q = proporção populacional de indivíduos que NÃO pertence à categoria que estamos interessados em estudar (q=1-p)

Z = valor crítico que corresponde ao grau de confiança desejado. Trabalhamos com 95%, valor crítico = 1,96 E = Margem de erro.

IIS = Índice de Imagem SERPRO – Atributo Segurança

X = número de clientes que consideram a imagem do SERPRO positiva no que se refere ao atributo segurança

n= Número de indivíduos na amostra

d) Método de aferição: Os dados são coletados por meio de entrevistas pessoais junto aos clientes do SERPRO.

e) Área responsável pelo cálculo ou medição: Coordenação Estratégica de Comunicação Social (CECOM)

f) Meta – Referência / Resultado do indicador no exercício: 78,35% / Não apurado.

g) Interpretação: Quanto maior melhor

h) Disfunções estruturais ou situacionais que impactaram o resultado: O SERPRO não gerou o indicador no ano de 2015. Precede a geração do indicador a contratação de um instituto especializado em pesquisas de satisfação. Em 2015, devido ao contingenciamento financeiro, o SERPRO optou pela não licitação e contratação da empresa responsável por realizar a pesquisa.

i) Série histórica:

Quadro 2.4.1.7 – Índice de imagem do SERPRO – atributo segurança

Ano	Desempenho
2013	75,24%
2014	78,35%

2.4.1.8 Índice de satisfação com o SERPRO

a) Utilidade / finalidade: Medir o crescimento do faturamento decorrente de serviços para produção de 2014 em relação a 2013.

b) Tipo: Efetividade

c) Fórmula de cálculo:

$$n = \frac{N \cdot p \cdot q \cdot (Z_{x/2})^2}{p \cdot q \cdot (Z_{x/2})^2 + (N - 1) \cdot E^2}$$

$$ISS = \frac{X}{n} \cdot 100$$

onde:

n = Número de indivíduos na amostra

N = Número total de clientes listados pelo SERPRO, esse é o universo da pesquisa

p = Proporção populacional de indivíduos que pertence a categoria que estamos interessados em estudar

q = proporção populacional de indivíduos que NÃO pertence à categoria que estamos interessados em estudar (q=1-p)

Z = valor crítico que corresponde ao grau de confiança desejado. Trabalhamos com 95%, valor crítico = 1,96

E = Margem de erro.

ISS = Índice de Satisfação SERPRO

X = número de clientes que consideram a imagem do SERPRO positiva

n = Número de indivíduos na amostra

d) Método de aferição: Relatório oriundo da pesquisa institucional junto aos clientes do SERPRO.

e) Área responsável pelo cálculo ou medição: Coordenação Estratégica de Comunicação Social (CECOM)

f) Meta – Referência / Resultado do indicador no exercício: 62,42% / Não apurado.

g) Interpretação: Quanto maior melhor

h) Disfunções estruturais ou situacionais que impactaram o resultado: O SERPRO não gerou o indicador no ano de 2015. Precede a geração do indicador a contratação de um instituto especializado em pesquisas de satisfação. Em 2015, devido ao contingenciamento financeiro, o SERPRO optou pela não licitação e contratação da empresa responsável por realizar a pesquisa.

i) Série histórica:

Quadro 2.4.1.8 – Índice de satisfação com o SERPRO

Ano	Desempenho
2013	55,24%
2014	52,22%

2.4.2 Indicadores Corporativos Permanentes

O SERPRO adota um conjunto de seis indicadores corporativos de caráter permanente, monitorados periodicamente e com série histórica.

Quadro 2.4.2 – Indicadores corporativos de caráter permanente

Indicador	Meta/Referência	Alinhamento/Dimensão
1. Horas de Treinamento	≥ 38 hrs	Aprendizado e Crescimento
2. EBITDA	$\geq 10,25\%$	Econômico
3. Liquidez Corrente	≥ 1	Econômico
4. Imobilização do Capital Próprio	< 1	Econômico
5. Grau de Endividamento	< 1	Econômico
6. Margem Líquida	> 0	Econômico

2.4.2.1 Horas de Treinamento

a) Descrição sucinta: Medir o número de horas de treinamento a fim de garantir a equidade do programa. Medir o número de horas de treinamento dos Empregados por Diretoria, com vistas a mensurar a efetiva isonomia entre elas na competição por recursos para capacitações e formação (Ações Educacionais).

b) Tipo: Eficácia

c) Fórmula de cálculo: $HT = \Sigma HTRf / TE$

onde:

$\Sigma HTRf$ = Somatório de horas de treinamento realizadas pelos funcionários

TE = Total de empregados.

d) Método de aferição: Coleta através do BISISGAD que acessa a base de dados do SISGAD (Extrator de Dados). Contemplado as horas do PLANCAP, PLANCAD, PCINE, PDG, Eventos Corporativos, Capacitação de Novos Empregados, E@D, Educação Superior e Educação Pós-graduada.

e) Periodicidade de medição: Mensal.

f) Área responsável pelo cálculo ou medição: Universidade Corporativa SERPRO (UNISE).

g) Meta – Referência / Resultado do indicador no exercício: 38 h / 42,31 h – Atingiu a meta.

g.1) Decomposição da meta e do desempenho de 2015 por Diretoria:

Quadro 2.4.2.1a – Meta por Diretoria

Diretoria	Meta (h)	Resultado (h)
Diretor Presidente (DP)	35	43,28
Diretor Superintendente (DS)	40	58,67
Diretoria de Relacionamento com Cliente (DIRCL)	49	36,94
Diretoria de Operacional (DIOPE)	30	35,19
Diretoria de Administrativa (DIRAD)	35	36,56
Diretoria de Gestão Empresarial (DIGEM)	27	41,10
Diretoria de Desenvolvimento (DIDES)	50	53,72
SERPRO	38*	42,31**

* Média das metas das Diretorias; ** Resultado = Somatório das cargas horárias mensais das Diretorias / Total dos empregados das Diretorias

h) Interpretação: Quanto maior melhor

i) Série histórica:

Quadro 2.4.2.1b – Horas de treinamento

Ano	Desempenho
2010	69,4 h
2011	50,9 h
2012	38,5 h
2013	29,2 h
2014	48,14 h
2015	42,31 h

2.4.2.2 EBITDA (*Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization*)

a) Descrição sucinta: O EBITDA é a sigla inglesa de *Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization* e que em português significa, literalmente, Resultados antes de Juros, Impostos, Depreciação e Amortização e representa o dinheiro gerado pela empresa e disponível para: Financiar os investimentos em bens de capital; efetuar o pagamento de impostos e Remunerar os acionistas através de dividendos.

b) Tipo: Efetividade

c) Fórmula de cálculo: $EBITDA = (L / TGC) \times 100$
 $TGC = (PO + TSL + DA - RF + DF)$

onde:

L = Lucro

TGC = Total de Geração de Caixa Operacional

PO = Prejuízo Operacional

TSL= Tributos sobre o Lucro
DA = Depreciações e Amortizações
RF = Receitas Financeiras
DF = Despesas Financeiras

- d) Método de aferição:** Coleta dos dados junto ao relatório Demonstrativo do Resultado (DRE).
- e) Periodicidade de medição:** Mensal.
- f) Área responsável pelo cálculo ou medição:** Superintendência de Gestão Financeira – SUPGF.
- g) Meta – Referência / Resultado do indicador no exercício:** 10,25% / -16,08% – Não atingiu a meta.
- h) Interpretação:** Quanto maior melhor.
- i) Disfunções estruturais ou situacionais que impactaram o resultado:**
- Prejuízo de R\$ 355,1 milhões, contrapondo-se ao lucro de R\$ 17,7 milhões, apurado no ano passado, o que foi decorrente, sobretudo, do provisionamento das faturas em avaliação de direito, que se encontram para solução de controvérsia entre o SERPRO e clientes na AGU (R\$ 252,8 milhões); o ajuste anual de provisões trabalhistas no montante de R\$ 76,9 milhões e os descontos concedidos no valor de R\$ 84,9 milhões a clientes do MF e do MPOG.

j) Série histórica:

Quadro 2.4.2.2 – EBITDA (*Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization*)

Ano	Desempenho
2010	-12.81%
2011	-0.59%
2012	14.60%
2013	19.26%
2014	11.60%
2015	-16.08%

2.4.2.3 Liquidez Corrente

- a) Descrição sucinta:** Permite evidenciar a posição patrimonial da entidade, ou seja, avalia o disponível em relação às obrigações.
- b) Tipo:** Eficácia.
- c) Fórmula de cálculo:** Disponível / Passivo Circulante
- d) Método de aferição:** Os dados são coletados do Balanço Patrimonial, mensalmente.
- e) Periodicidade de medição:** Mensal.
- f) Área responsável pelo cálculo ou medição:** Superintendência de Gestão Financeira – SUPGF.
- g) Meta – Referência / Resultado do indicador no exercício:** Igual ou maior que 1 / 0,79 – Não atingiu a meta.
- h) Interpretação:** Quanto maior melhor.
- i) Disfunções estruturais ou situacionais que impactaram o resultado:** O principal fator de não atingimento é a insuficiência de caixa da empresa, que apesar de fechar com saldo positivo, pelo

descasamento entre o fluxo de pagamentos e recebimentos da apropriação por competência(o que é apropriado num mês é recebido/pago no mês seguinte), não faz frente as obrigações exigíveis.

j) Série histórica:

Quadro 2.4.2.3 – Liquidez corrente

Ano	Desempenho
2010	1.68
2011	1.65
2012	1.34
2013	0.93
2014	0.82
2015	0.79

2.4.2.4 Imobilização do Capital Próprio

a) Descrição sucinta: Representa quanto (%) do Patrimônio Líquido está alocado em Ativo Permanente, ou seja, em bens não líquidos como investimentos em edificações, terrenos, máquinas pesadas, software, etc.

b) Tipo: Eficácia.

c) Fórmula de cálculo: (Ativo Não circulante – Realizável a Longo Prazo) / Patrimônio Líquido

d) Método de aferição: Os dados são coletados do Balanço Patrimonial, mensalmente.

e) Periodicidade de medição: Mensal.

f) Área responsável pelo cálculo ou medição: Superintendência de Gestão Financeira – SUPGF.

g) Meta – Referência / Resultado do indicador no exercício: menor que 1 / 0,79 – Atingiu a meta.

h) Interpretação: Quanto menor melhor.

i) Série histórica:

Quadro 2.4.2.4 – Imobilização do capital próprio

Ano	Desempenho
2010	0.60
2011	0.60
2012	0.61
2013	0.61
2014	0.56
2015	0.79

2.4.2.5 Grau de Endividamento

a) Descrição sucinta: Mostra a participação de capitais de terceiros sobre os recursos totais de uma empresa. Indica o montante de recursos de terceiros que está sendo usado para gerar lucros.

b) Tipo: Eficácia.

- c) Fórmula de cálculo:** Passivo Total/Patrimônio Líquido.
- d) Método de aferição:** Mensal. Os dados são coletados do Balanço Patrimonial.
- e) Periodicidade de medição:** Mensal.
- f) Área responsável pelo cálculo ou medição:** Superintendência de Gestão Financeira – SUPGF.
- g) Meta – Referência / Resultado do indicador no exercício:** Menor que 1 / 1,57 – Não atingiu a meta.
- h) Interpretação:** Quanto menor, melhor.
- i) Disfunções estruturais ou situacionais que impactaram o resultado:** Retração do Patrimônio Líquido e aumento concomitante do endividamento, pelos motivos discriminados:
- De acordo com o parecer atuarial da empresa ASSISTANTS, foi reconhecido em Outros Resultados Abrangentes a perda atuarial com o plano de pensão da EFPC SERPROS no valor de 225 milhões,
 - Aumento nas correções anuais das provisões trabalhistas e cíveis (76,9 milhões), por motivo de decisão judicial, pelo IPCA-E, de processos ainda não pagos, que antes eram corrigidos pela TR;
 - Absorção das reservas pelo prejuízo R\$ 355,1 milhões;
 - Perdas com créditos a receber;
 - Revisão dos encargos de mora do SERPROS e
 - Descontos concedidos aos clientes do MF e do MPOG.

j) Série histórica:

Quadro 2.4.2.5 – Grau de endividamento

Ano	Desempenho
2010	1.25
2011	1.42
2012	1.07
2013	0.86
2014	0.77
2015	1.57

Nota: Em 2015 houve mudança no nome do indicador, de "Endividamento Total" para "Grau de Endividamento" com objetivo de alinhamento com literatura econômico-financeira.

2.4.2.6 Margem Líquida

- a) Descrição sucinta:** Mede a fração de cada real de vendas que resultou em lucro líquido.
- b) Tipo:** Eficácia.
- c) Fórmula de cálculo:** Resultado mensal/Receita operacional líquida mensal
- d) Método de aferição:** Os dados são coletados a partir do Balanço Patrimonial, mensalmente.
- e) Periodicidade de medição:** Mensal.
- f) Área responsável pelo cálculo ou medição:** Superintendência de Gestão Financeira – SUPGF.
- g) Meta – Referência / Resultado do indicador no exercício:** Maior que 0 / -0,57 – Não atingiu a meta.

h) Interpretação: Quanto maior, melhor.

i) Disfunções estruturais ou situacionais que impactaram o resultado:

- Descontos da ordem de 84,9 milhões em faturas a receber de clientes, como contrapartida no acordo de pagamentos realizados por estes, objetivando melhorar a situação de caixa em 2015;
- Reconhecimento da revisão de alíquotas dos processos trabalhistas, migrando da TR para o Ipcá-E, conforme citado anteriormente (76,9 milhões);
- Perdas com créditos a receber de clientes, em consonância com o entendimento da AGU, totalizando R\$ 252,8 milhões;
- Revisão das alíquotas de serviços públicos (água, luz, comunicações);
- Revisão da alíquota de encargos moratórios do SERPROS e correção dos índices passados, consubstanciado pelo parecer técnico da COJUR, na conta de resultado financeiro da DRE (impacto de 7 milhões).

j) Série histórica:

Quadro 2.4.2.6 – Margem líquida

Ano	Desempenho
2010	-0,21
2011	0,50
2012	0,66
2013	0,47
2014	0,08
2015	-0,57

3 GOVERNANÇA

Não se aplicam ao SERPRO:

- os subitens 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10 do item **3.6 Política de remuneração dos administradores e membros de colegiados**;
- o subitem **3.6.3 Demonstrativo da remuneração variável dos administradores**.

3.1 Descrição das estruturas de governança

A governança corporativa é exercida pelo conjunto formado por Conselho Diretor, Conselho Fiscal, Auditoria Geral e Diretoria do SERPRO.

O CONSELHO DIRETOR é formado por 6 membros, designados pelo Ministro da Fazenda com base no Decreto nº 6.791/2009, com atribuição de fixar políticas e diretrizes básicas do SERPRO e atividades de deliberar, manifestar-se, autorizar e decidir. Atua por meio de reuniões ordinariamente mensais, tendo suas decisões registradas em atas, com desdobramento de suas determinações por meio de documento organizacional denominado “Deliberação”, o qual resulta disponível na intranet da empresa no ambiente do Sistema de Informações Normativas (SINORWEB), com comunicação semanal por correio eletrônico para todos os empregados.

A AUDITORIA GERAL é uma unidade organizacional que assessora o CONSELHO DIRETOR, com atribuição e competência para auditar o cumprimento dos controles internos da empresa. Suas atividades seguem plano de trabalho anual, submetido a aprovação prévia do referido conselho. Sua forma de atuação, bem como seus respectivos instrumentos, estão relacionados no item 2.2 deste relatório.

O CONSELHO FISCAL é formado por três membros titulares com seus respectivos suplentes, designados pelo Ministro da Fazenda com base no Decreto 6.791/2009, com atribuição de fiscalizar os atos dos administradores, verificar o cumprimento de seus deveres legais e estatutários, além de atividades de examinar, opinar, denunciar, analisar, acompanhar, elaborar e aprovar. Atua por meio de reuniões ordinariamente mensais, tendo suas decisões registradas em atas.

A DIRETORIA é formada por um Diretor-Presidente, um Diretor-Superintendente e cinco Diretores (Administração, Relação com Clientes, Gestão Empresarial, Operações e Desenvolvimento). São todos indicados pelo Ministro da Fazenda e designados pela Presidente da República, com base no Decreto 6.791/2009. Cada diretor recebe a atribuição de estabelecer o direcionamento empresarial para planejamento, organização, serviços e outras atividades do SERPRO, além das atividades de aprovar, decidir, propor, monitorar, cumprir, fazer cumprir, representar, designar, supervisionar, participar e exercer. O Diretor-Presidente é membro nato do CONSELHO DIRETOR.

A DIRETORIA atua por meio de reuniões ordinariamente semanais, tendo suas decisões registradas em atas, com desdobramento de suas determinações por meio de documentos organizacionais denominados “Resolução” e “Decisão de Diretoria”, os quais resultam disponíveis na intranet da empresa no ambiente de informações no SINORWEB, com comunicação semanal por correio eletrônico para todos os empregados.

3.2 Informações sobre dirigentes e colegiados

As informações apresentadas nos subitens **3.2.1 Composição dos colegiados, indicando as exigências e a representação dos membros**, **3.2.2 Papéis e funcionamento dos colegiados** e **3.2.3 Processo de escolha de dirigentes e exigências quanto ao perfil** são referentes ao Decreto nº 6.791, de 10 de março de 2009.

3.2.1 Composição dos colegiados, indicando as exigências e a representação dos membros

3.2.1.1 Conselho Diretor - Composição do colegiado e Representação dos Membros:

Art. 6º O órgão de orientação superior do SERPRO é o Conselho Diretor, integrado por:

I - quatro membros indicados pelo Ministro de Estado da Fazenda, dentre eles o Presidente do Conselho e o seu substituto;

II - o Diretor-Presidente do SERPRO; e

III - um membro indicado pelo Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão.

3.2.1.2 Conselho Fiscal - Composição do colegiado e Representação dos Membros:

Art. 14. O Conselho Fiscal será constituído por três membros efetivos e respectivos suplentes, designados pelo Ministro de Estado da Fazenda, com mandato de um ano, admitida a recondução.

§ 1º Um dos membros do Conselho Fiscal será representante do Tesouro Nacional, nos termos da legislação em vigor.

3.2.1.3 Diretoria - Composição do colegiado e Representação dos Membros:

Art. 9º O SERPRO será administrado por uma Diretoria composta por:

I - um Diretor-Presidente;

II - um Diretor-Superintendente; e

III - cinco Diretores.

§ 1º Os membros da Diretoria serão nomeados pelo Presidente da República, por indicação do Ministro de Estado da Fazenda, todos com prazo de gestão de quatro anos, permitida a recondução.

§ 2º Pelo menos dois membros da Diretoria serão escolhidos entre os empregados do SERPRO.

3.2.1.4 Conselho Diretor, Conselho Fiscal e Diretoria - Exigências:

Art. 21. Os órgãos estatutários serão integrados por brasileiros, dotados de notórios conhecimentos, inclusive sobre as melhores práticas de governança corporativa, experiência, idoneidade moral, reputação ilibada e capacidade técnica compatível com o cargo, todos residentes no País.

§1º Além das vedações previstas na legislação societária e em legislação específica aplicável, não podem participar dos órgãos de administração e fiscalização:

- I - os condenados, por decisão transitada em julgado, por ato de improbidade administrativa;
- II - os declarados inabilitados para cargos de administração em instituições sujeitas à autorização, ao controle e à fiscalização de órgãos e entidades da administração pública;
- III - ascendente, descendente, parente colateral ou afim, até o terceiro grau, cônjuge ou sócio dos demais membros dos órgãos de administração e do Conselho Fiscal;
- IV - os que tenham causado dano ainda não reparado a entidades da administração pública direta ou indireta, em decorrência da prática de ato ilícito;
- V - os declarados falidos ou insolventes, enquanto perdurar essa situação;
- VI - os que estejam em litígio judicial com o SERPRO, inclusive em ações coletivas, ressalvados os casos em que figurar como substituído processual; e
- VII - os administradores de empresas em mora com o SERPRO.

§2º É vedado ao administrador ou conselheiro intervir em qualquer operação social em que tiver interesse conflitante com o do SERPRO, bem como na deliberação que a respeito tomarem os demais administradores ou conselheiros, cumprindo-lhe cientificá-los do seu impedimento e fazer consignar, em ata de reunião do Conselho Diretor, da Diretoria ou do Conselho Fiscal, a natureza e extensão do seu interesse.

Art. 22. Os membros do Conselho Diretor, da Diretoria, do Conselho Fiscal e os ocupantes de cargos definidos em decisão de Diretoria, ao assumirem suas funções e durante o prazo de gestão, prestarão declaração de bens, anualmente renovada, ou autorização para acesso à sua declaração de ajuste anual do Imposto de Renda, quando necessário.

Art. 23. Os membros dos Conselhos Diretor e Fiscal, o Diretor-Presidente, o Diretor-Superintendente e os Diretores são destituíveis a qualquer tempo, sendo responsáveis, na forma da lei, pelos prejuízos ou danos causados no exercício de suas atribuições.

§1º Perderá o cargo o membro dos Conselhos que deixar de comparecer a três reuniões ordinárias consecutivas ou a quatro reuniões ordinárias alternadas, durante o exercício civil, sem justificativa prévia escrita.

§2º Na hipótese de um membro dos Conselhos deixar de comparecer a três reuniões ordinárias consecutivas ou a quatro reuniões ordinárias alternadas, durante o exercício civil, apresentando justificativa prévia por escrito não aceita pelo colegiado a que pertença, caberá ao respectivo Presidente do Conselho ou ao seu substituto comunicar o fato ao Ministro de Estado da Fazenda para que determine as medidas aplicáveis, inclusive a substituição desse conselheiro.

3.2.2 Papéis e funcionamento dos colegiados

3.2.2.1 Conselho Diretor

- **Funcionamento:**

Art. 6º O órgão de orientação superior do SERPRO é o Conselho Diretor, integrado por:

§ 3º A investidura dos membros do Conselho Diretor será feita mediante registro na ata da primeira reunião de que participarem.

§ 5º O Conselho Diretor reunir-se-á, de forma ordinária, preferencialmente uma vez por mês e, extraordinariamente, quando convocado por seu Presidente ou pela maioria de seus membros.

§ 6º A ausência à reunião deverá ser justificada por escrito, em tempo hábil, cabendo aos demais membros acatar ou não os motivos alegados, mediante registro em ata.

• **Papel:**

Art. 7º Compete ao Conselho Diretor:

I - fixar a política e diretrizes básicas do SERPRO;

II - aprovar o plano diretor plurianual e suas eventuais alterações;

III - manifestar-se sobre alteração do capital social para posterior encaminhamento ao Ministro de Estado da Fazenda, com o fim de aprovação;

IV - autorizar, nos termos da legislação vigente, o Diretor-Presidente a delegar poderes a titulares de cargos de direção ou chefia, e a constituir mandatários, por prazo certo;

V - deliberar sobre as propostas orçamentárias;

VI - manifestar-se sobre o balanço patrimonial e as demais demonstrações financeiras para posterior encaminhamento ao Ministro de Estado da Fazenda, com o fim de aprovação, e deliberar sobre a criação de reservas de lucros;

VII - pronunciar-se, previamente à decisão do Ministro de Estado da Fazenda, sobre cisão, fusão, transformação ou incorporação do SERPRO;

VIII - aprovar a escolha do Chefe da Auditoria, por indicação do Diretor-Presidente, observado o disposto no art. 16 deste Estatuto;

IX - manifestar-se previamente ao processo de contratação de auditores externos, bem como sobre a eventual rescisão;

X - autorizar a aquisição, a alienação e a oneração de bens imóveis;

XI - aprovar a criação, na estrutura do SERPRO, de unidades vinculadas diretamente à Diretoria;

XII - definir, mediante proposta do Diretor-Presidente, as áreas de atuação dos Diretores, bem como as respectivas atribuições e competências;

XIII - decidir sobre as contratações, por prazo determinado, de pessoal técnico especializado;

XIV - manifestar-se sobre:

a) o regulamento de licitação;

b) o regulamento de pessoal;

c) o quadro de pessoal;

d) o plano de cargos e salários, benefícios, vantagens e quaisquer outras parcelas que componham a retribuição dos empregados; e

e) alteração estatutária;

XV - decidir sobre os assuntos que lhe forem submetidos pelo Diretor-Presidente;

XVI - disciplinar a concessão de férias aos membros da Diretoria, inclusive no que se refere à sua conversão em espécie, observada a legislação vigente e vedado o pagamento em dobro da

remuneração relativa a férias não gozadas;

XVII - definir a participação dos empregados nos lucros ou resultados, com base nas condições autorizadas pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão; e

XVIII - dirimir dúvidas emergentes de eventuais omissões deste Estatuto.

Parágrafo único. Aplicar-se-ão as disposições contidas na Lei no 6.404, de 15 de dezembro de 1976, nas hipóteses sobre as quais este Estatuto seja omissivo.

Art. 8º O Conselho Diretor deliberará por maioria de votos, com a presença de, no mínimo, quatro de seus membros, entre eles o Presidente do Conselho ou seu substituto, cabendo ao Presidente, além de voto comum, o de qualidade.

3.2.2.2 Diretoria

- **Funcionamento**

Art. 13 A Diretoria reunir-se-á com a presença de, no mínimo, quatro de seus membros, sendo um deles o Diretor-Presidente ou, nos casos de impedimento deste, o seu substituto.

Parágrafo único. As decisões da Diretoria, tomadas por maioria simples, serão registradas em ata, cabendo ao Diretor-Presidente, além do voto comum, o de qualidade.

- **Papel**

Art. 10 Compete à Diretoria o exercício das atribuições decisórias concernentes às finalidades do SERPRO, de forma colegiada ou individual, conforme definição do Conselho Diretor, cabendo-lhe, em especial:

I - estabelecer o direcionamento empresarial para planejamento, organização, serviços e outras atividades do SERPRO, bem como aprovar a sistemática normativa;

II - aprovar os programas de captação de serviços e os respectivos planos de execução;

III - decidir sobre as propostas orçamentárias, a serem submetidas ao Conselho Diretor;

IV - aprovar a estrutura orgânica e atribuições das unidades subordinadas;

V - aprovar as normas disciplinadoras de concursos para admissão de pessoal;

VI - cumprir e fazer cumprir, no âmbito de suas atribuições, as normas do SERPRO e as recomendações do Conselho Diretor;

VII - propor alterações estatutárias; e

VIII - monitorar a sustentabilidade dos negócios do SERPRO, elaborando relatório, em periodicidade a ser definida pelo Conselho Diretor, contendo, no mínimo:

a) evolução dos níveis de serviços prestados;

b) redução de dependência tecnológica crítica;

c) nível de suficiência da capacidade de produção e desenvolvimento e de prestação de serviços compatíveis com as demandas e expectativas dos clientes; e

d) grau de satisfação dos clientes do SERPRO.

Art. 11 São atribuições do Diretor-Presidente:

- I - representar o SERPRO em juízo ou fora dele, podendo constituir mandatários para esse fim;
 - II - dirigir todas as atividades técnicas e administrativas do SERPRO, em conformidade com as diretrizes traçadas pelo Conselho Diretor, permitida a delegação;
 - III - prover a secretaria do Conselho Diretor;
 - IV - convocar e presidir as reuniões da Diretoria;
 - V - designar os substitutos dos Diretores, em caso de impedimentos;
 - VI - admitir, dispensar, promover, designar para o exercício de função de confiança, transferir, licenciar e punir empregados, na forma da lei e do sistema normativo do SERPRO, permitida a delegação;
 - VII - designar o Diretor que substituirá o Diretor-Superintendente em seus impedimentos;
 - VIII - propor à Diretoria a criação de empregos e a fixação de salários e vantagens, a cessão de empregados, bem assim a contratação, por prazo determinado, de pessoal técnico especializado, observada a legislação pertinente;
 - IX - dar imóveis em garantia judiciária, ad referendum do Conselho Diretor; e
 - X - exercer quaisquer outras atribuições não reservadas ao Conselho Diretor.
- Art. 12 São atribuições do Diretor-Superintendente:
- I - substituir o Diretor-Presidente em seus impedimentos;
 - II - participar das reuniões do Conselho Diretor, sem direito a voto;
 - III - supervisionar as Diretorias;
 - IV - exercer quaisquer outras atribuições que lhe sejam delegadas pelo Diretor-Presidente.

3.2.2.3 Conselho Fiscal

- **Funcionamento**

Art.14. O Conselho Fiscal será constituído por três membros efetivos e respectivos suplentes, designados pelo Ministro de Estado da Fazenda, com mandato de um ano, admitida a recondução.

§ 2º A investidura dos membros do Conselho Fiscal e a eleição de seu Presidente far-se-ão mediante registro na ata da primeira reunião de que participarem.

§ 3º O prazo de mandato contar-se-á a partir da investidura.

§ 4º Findo o mandato, o membro do Conselho Fiscal permanecerá no exercício da função até a investidura do novo titular.

§ 5º Na hipótese de recondução, o prazo do novo mandato contar-se-á a partir do término do mandato anterior. § 6º O Conselho Fiscal reunir-se-á, pelo menos, uma vez por mês.

§ 7º A ausência à reunião deverá ser justificada por escrito, em tempo hábil, cabendo aos demais membros acatar ou não os motivos alegados.

- **Papel**

Art. 15 Compete ao Conselho Fiscal:

I - fiscalizar os atos dos administradores e verificar o cumprimento de seus deveres legais e estatutários;

II - examinar as demonstrações contábeis do exercício social, inclusive o relatório anual de administração, fazendo constar do seu parecer as informações complementares que julgar necessárias ou úteis;

III - opinar sobre as propostas dos órgãos de administração, relativas à modificação do capital social, aos planos de investimento ou ao orçamento de capital, à destinação dos resultados, bem assim sobre transformação, incorporação, fusão ou cisão;

IV - denunciar aos órgãos da administração os erros, as fraudes ou os ilícitos que tomar conhecimento e sugerir providências úteis ao SERPRO;

V - analisar, ao menos trimestralmente, o balancete e as demais demonstrações financeiras elaboradas periodicamente pelo SERPRO;

VI - pronunciar-se sobre assuntos de sua atribuição que lhe forem submetidos pelo Conselho Diretor ou pela Diretoria;

VII - acompanhar a execução patrimonial, financeira e orçamentária, podendo examinar livros e quaisquer outros documentos e requisitar informações;

VIII - elaborar e aprovar o seu regimento interno; e

IX - assistir às reuniões do Conselho Diretor ou da Diretoria em que se deliberar a respeito de assuntos sobre os quais deva opinar ou convocar reunião com a Diretoria quando julgar necessário.

3.2.3 Processo de escolha de dirigentes e exigências quanto ao perfil

- **Processo de escolha**

Art. 9º O SERPRO será administrado por uma Diretoria composta por:

§ 1º Os membros da Diretoria serão nomeados pelo Presidente da República, por indicação do Ministro de Estado da Fazenda, todos com prazo de gestão de quatro anos, permitida a recondução.

- **Perfil do Conselho Diretor, Conselho Fiscal e Diretoria**

Art. 21 Os órgãos estatutários serão integrados por brasileiros, dotados de notórios conhecimentos, inclusive sobre as melhores práticas de governança corporativa, experiência, idoneidade moral, reputação ilibada e capacidade técnica compatível com o cargo, todos residentes no País.

3.3 Atuação da unidade de auditoria interna

a) A atuação da auditoria interna é regulada através do Estatuto Social do SERPRO, o qual foi aprovado mediante Decreto nº 6.791, de 10 de março de 2009 e encontra-se disponível em: <https://www.serpro.gov.br/sobre/a-empresa/estatuto-do-serpro-1/estatuto-social-do-servico-federal-de-processamento-de-dados-2013-serpro>.

O capítulo VII do referido estatuto dispõe sobre a Auditoria Interna.

Art. 16. O SERPRO disporá de Auditoria Interna, vinculada ao Conselho Diretor e com os encargos e atribuições fixados na legislação pertinente.

§ 1º O titular da Auditoria Interna será escolhido entre empregados do SERPRO, por indicação do Diretor-Presidente, aprovada pelo Conselho Diretor.

§ 2º O titular da Auditoria Interna será designado e destituído pelo Diretor-Presidente, após aprovação do Conselho Diretor e da Controladoria-Geral da União.

§ 3º Na hipótese de vacância do cargo, em que não haja imediata designação específica do titular, o Diretor-Presidente indicará, imediatamente à vacância, o Auditor-Geral interino, para aprovação do Conselho Diretor.

§ 4º Na hipótese de afastamentos eventuais por férias, licença-prêmio, licença-saúde e outros afastamentos legais, o Auditor-Geral, titular ou interino, escolherá um substituto, entre empregados da Auditoria, designando-o de forma ordinária.

§ 5º A Auditoria Interna executará plano de trabalho anual, aprovado pelo Conselho Diretor, e seguirá as normas mínimas de procedimentos estabelecidas pelo órgão central do sistema de controle interno do Poder Executivo Federal.

A Auditoria Interna dispõe, ainda, do Manual de Auditoria, Diretrizes e Normas como instrumento orientador e normatizador, quanto ao cumprimento da missão institucional da Auditoria-Geral, consoante às diretrizes, aos princípios, aos conceitos, às normas e às técnicas que norteiam as ações de controle do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal e às melhores práticas do Tribunal de Contas da União (TCU). A partir do exercício 2011, todas as alterações no respectivo Manual são previamente aprovadas pelo Conselho Diretor do SERPRO.

b) Conforme descrito no item “a”, o Estatuto Social do SERPRO determina a vinculação da Auditoria Interna ao Conselho Diretor e estabelece que seu titular seja designado e destituído pelo Diretor-Presidente, após aprovação do Conselho Diretor e da Controladoria-Geral da União.

O Manual de Auditoria, Diretrizes e Normas dispõe, em seu item 7, sobre as normas fundamentais relativas à conduta dos empregados da Auditoria-Geral. O subitem 7.1.3 trata da independência que o auditor deve possuir em seus trabalhos de auditoria:

“Manter uma atitude de independência com relação ao auditado, de modo a assegurar imparcialidade no seu trabalho, bem como nos demais aspectos relacionados com sua atividade profissional”.

Merece destaque também o subitem 7.1.12 do Manual de Auditoria, Diretrizes e Normas que trata de isenção e imparcialidade:

“A Auditoria-Geral se restringirá à execução de suas atividades típicas, evitando o desvio de funções e preservando sua isenção e imparcialidade e executará plano de trabalho anual, aprovado pelo Conselho Diretor, e seguirá as normas mínimas de procedimentos estabelecidas pelo órgão central do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal e as melhores práticas do Tribunal de Contas da União.”

c) A Auditoria-Geral (AUDIG) situa-se no organograma do SERPRO como órgão vinculado ao Conselho Diretor. Exerce a função de assessoramento a esse Conselho, com encargos e atribuições fixados na legislação pertinente, cujo titular é escolhido dentre empregados do SERPRO, por indicação do Diretor-Presidente, com aprovação do Conselho Diretor e Controladoria-Geral da União - CGU.

A estratégia de atuação da AUDIG é baseada no Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna – Paint, o qual é elaborado anualmente e contém a programação dos trabalhos de auditoria para o exercício seguinte ao de sua elaboração. O respectivo plano é feito de acordo com a Instrução Normativa CGU-PR nº 24, de 17 de novembro de 2015, e é subsidiado pela Matriz de Avaliação da Importância dos Itens Auditáveis, a qual tem por objetivo avaliar a importância relativa dos itens auditáveis para posterior priorização da atuação da capacidade operacional da Auditoria-Geral no Paint, em razão da importância encontrada.

A atuação da Auditoria-Geral abrange todas as unidades da Empresa, a saber: Sede, 11 (onze) Regionais e 17 (dezessete) Escritórios, localizados em diversas capitais do país. A AUDIG atua ainda na Entidade Fechada de Previdência Complementar SERPROs - Fundo Multipatrocinado.

Nesse contexto, por meio da realização de auditorias em processos inerentes às diversas áreas de gestão da Empresa e no Fundo Multipatrocinado - SERPROs, a AUDIG fornece à Alta Administração análises, apreciações, recomendações e pareceres, relativos às atividades examinadas, visando o fortalecimento dos controles internos e cumprimento, pelos gestores, dos procedimentos legais, a fim de evitar a ocorrência de eventuais falhas que possam produzir danos ao erário.

d) Conforme descrito no item c, a Auditoria-Geral (AUDIG) situa-se no organograma do SERPRO como órgão vinculado ao Conselho Diretor e seu titular é escolhido dentre empregados do SERPRO, por indicação do Diretor-Presidente, com aprovação do Conselho Diretor e Controladoria-Geral da União - CGU.

Para administrar as atividades, face à missão institucional e atividades complementares fixadas em legislação pertinente, a Auditoria-Geral está estruturada conforme diagrama a seguir.

Quadro 3.3d – organograma da Auditoria Interna



A Auditoria interna é composta, portanto, por 06 coordenações que realizam auditoria e 01 coordenação que atende aos Órgãos de fiscalização e Controle.

e) Conforme fluxo estabelecido no Manual de Auditoria – Diretrizes e Normas, após o encerramento de cada trabalho de auditoria, o Relatório Final de Auditoria é disponibilizado para a área auditada, via Sistema Integrado SERPRO de Auditoria – SISAUD, e é realizada reunião com o Diretor e Superintendente da Unidade Auditada para apresentação do relatório de auditoria.

Além disto, quadrimestralmente, são apresentados os principais achados de auditoria aos Conselhos Diretor e Fiscal.

f) Conforme explicitado anteriormente, após o encerramento de cada trabalho de auditoria, o Relatório Final de Auditoria é disponibilizado para a área auditada, via Sistema Integrado SERPRO de Auditoria – SISAUD, e é realizada reunião de encerramento dos trabalhos com o Diretor e Superintendente da Unidade Auditada.

Independentemente da existência de recomendações, todos os relatórios da Auditoria-Geral são enviados ao Conselho Fiscal, quando da conclusão dos trabalhos de auditoria.

Quadrimestralmente, são apresentados os principais achados de auditoria ao Conselho Diretor e ao Conselho Fiscal.

g) Não houve, no exercício de 2015, adequações na estrutura organizacional da Auditoria-Geral (AUDIG), nem seu reposicionamento na estrutura da Empresa. A Auditoria continua vinculada ao Conselho Diretor do SERPRO.

3.4 Atividades de correição e apuração de ilícitos administrativos

O Departamento de Aplicação do Regime Disciplinar Empresarial (DPARD) é a unidade organizacional responsável pela gestão do processo de regime disciplinar, vinculada ao gabinete do Diretor-Presidente, com o encargo de planejar, coordenar, orientar e estabelecer procedimentos relativos à execução de atividades inerentes à apuração disciplinar e à prevenção e instrução prévia de processos disciplinares, em observação aos preceitos legais e normativos corporativos. Ademais, subsidia os conselhos (Diretor e Fiscal), a diretoria da empresa e os órgãos de controle (interno e externos) com informações tempestivas sobre a matéria e os processos existentes, bem como mantém o adequado controle e a guarda do seu acervo documental.

3.5 Gestão de riscos e controles internos

O SERPRO conta em sua estrutura organizacional com o Departamento de Gestão de Controle Interno (DCGCI), com atribuições para coordenar ações voltadas a:

- gerir atividades inerentes ao processo de gestão preventiva do controle interno;
- controlar a cobertura, pelo SERPRO, de obrigações que lhe são imputadas;
- verificar conformidade e coerência das estruturas e normativos organizacionais ao conjunto de obrigações;
- verificar coesão entre regras de formalização de diretrizes e instruções;
- verificar conformidade entre práticas e obrigações;
- selecionar metodologia para avaliar riscos empresariais;
- identificar riscos empresariais e alternativas para sua mitigação;
- identificar fragilidades de gestão pela não segregação de funções;
- elaborar Relatório de Gestão do SERPRO;
- normatizar acesso a sistemas corporativos para consulta às informações em ações de gestão, auditoria e controle.

3.5.1 Atividades em 2015

Foi elaborado o Relatório de Gestão do SERPRO de 2014, conforme regras e prazos determinados pelos normativos estabelecidos pelos órgãos de controle externo.

Foram executados estudos de normativos, além de planejamento e estruturação de informações necessárias para elaboração do Relatório de Gestão do exercício de 2015.

Foram elaborados estudos específicos sobre metodologias de gestão de riscos.

Foi elaborada proposta, não implementada, de sistema de governança corporativa.

Além disto, o Departamento de Gestão do Controle Interno, em 2015, participou de estudos sobre modelos, conceitos, ferramentas e normas sobre controles internos, gestão de riscos e governança corporativa, para fundamentar a elaboração de políticas, normas e processos corporativos.

O DCGCI permaneceu, durante 2015, composto por 1 gerente e 4 analistas de gestão empresarial.

3.6 Política de remuneração dos administradores e membros de colegiados

- **Base normativa da remuneração**

O DEST fixa a remuneração completa dos diretores das estatais, ouvido o Ministério Supervisor. É vedado expressamente o repasse de quaisquer benefícios que, eventualmente, vierem a ser concedidos aos empregados da empresa, por ocasião da formalização do ACT na sua respectiva data-base. Desvincular a remuneração e benefícios dos diretores daquela percebida pelos empregados ou do órgão de origem dos dirigentes, ressalvado o disposto no art. 3º do Decreto-Lei 2.355/87.

Decreto-Lei 2.355/87 (art.3º), Decreto 3.735 /01 (art. 1º, inciso III), Portaria MP 250/05 (art 1º), Decreto nº 7.675/12 (Anexo I, art. 6º, inciso IV, alínea “h”) e Lei 6.404/76 (art. 152)

Conselheiros:

Conselheiros recebem 10% da remuneração média dos diretores, conforme Lei 9.292/96 e 6.404/76 (art. 162, §3º). Não podem receber RVA. A remuneração é composta por honorários e 13º salário.

“Art. 1º A remuneração mensal devida aos membros dos conselhos de administração e fiscal das empresas públicas e das sociedades de economia mista federais, bem como das demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, não excederá, em nenhuma hipótese, a dez por cento da remuneração mensal média dos diretores das respectivas empresas.

§ 1º A remuneração só será devida ao membro suplente do conselho fiscal no mês em que comparecer a reuniões do conselho a que pertencer, conforme registro em ata, no livro próprio.”

- **Objetivos da política ou prática de remuneração**

Remunerar pela prática laboral correspondente ao cargo efetivo.

Cargos iguais possuem mesma remuneração (Diretor, VP e Presidente), responsabilidades idênticas, decisões colegiadas e mesmo nível hierárquico.

Decreto-Lei 2.355/87 (art.3º)

A remuneração dos diretores segue valores próprios, desvinculada dos empregados e do órgão de origem do Diretor.

Decreto-Lei 2.355/87 (art.3º) e Constituição Federal (art.37, inciso XIII)

- **Composição da remuneração, indicando:**

a) a descrição dos elementos da remuneração e os objetivos de cada um deles;

A remuneração é composta pelos honorários, gratificação natalina e 1/3 de férias (esta última somente para os diretores).

b) a proporção de cada elemento na remuneração total;

Vide item 3a.

c) a metodologia de cálculo e de reajuste de cada um dos elementos da remuneração;

Reajuste limitado ao IPCA realizado dos últimos 12 meses. Índice de reajuste salarial de 6,15%, apurado pelo IPCA no período de 04/2013 a 03/2014, autorizado pelo DEST ou conforme

determinação deste. O reajuste de 4,5 %, aprovado pelo Ofício nº 190/2016 PGFN/CAS, de 26 de janeiro de 2016, referente ao período de Abril de 2015 até Março de 2016 só foi repassado a partir de Fevereiro de 2016, portanto, não está no demonstrativo de 2015.

d) as razões que justificam a composição da remuneração.

Vide base normativa no item 1.

3.6.1 Demonstrativo da Remuneração Mensal de Membros de Conselhos

Quadro 3.6.1a – Remuneração dos Conselhos de Administração e Fiscal (valores em R\$ 1,00)

NOME DO CONSELHEIRO	Período de Exercício		Conselho de Administração														
	INÍCIO	FIM	Remuneração												TOTAL		
			JAN/15	FEV/15	MAR/15	ABR/15	MAI/15	JUN/15	JUL/15	AGO/15	SET/15	OUT/15	NOV/15	DEZ/15			
Marcos Vinicius Ferreira Mazoni	-	-	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	40.245,84
Alexandre Ribeiro Motta	-	21/09/15	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	2.347,67	-	-	-	-	29.178,23
Raimundo Jose Rodrigues da Silva	-	21/09/15	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	2.347,67	-	-	-	-	29.178,23
Gleisson Cardoso Rubin	06/08/15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.812,88	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	16.228,16
Antonio Paulo Vogel De Medeiros	24/09/15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	782,96	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	10.844,02
Iêda Aparecida De Moura Cagni	06/08/15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.812,88	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	16.228,16
Rodrigo Pereira De Mello	24/09/15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	782,96	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	10.844,02
Neryilson Lima da Silva	-	-	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	40.245,84
Loreni Fracasso Foresti	-	30/07/15	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.245,63	-	-	-	-	-	-	23.368,55
Emani César e Silva Cabral	-	12/07/15	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	1.298,25	-	-	-	-	-	-	21.421,17
																	237.782,22

NOME DO CONSELHEIRO	Período de Exercício		Conselho Fiscal														
	INÍCIO	FIM	Remuneração												TOTAL		
			JAN/15	FEV/15	MAR/15	ABR/15	MAI/15	JUN/15	JUL/15	AGO/15	SET/15	OUT/15	NOV/15	DEZ/15			
Priscila de Souza Cavalcante de Castro	-	-	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	40.245,84
Carlos Oswaldo Botelho Gadelha Filho (S)	-	24/05/15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sarah Tarsila Araujo Da Silva (S)	25/05/15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nina Maria Arcela	-	-	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	40.245,84
Maria D'arc Lopes Beserra (S)	-	-	-	-	-	-	-	-	3.353,82	-	-	-	-	-	-	-	3.353,82
Cilcio Luiz da Costa Vieira	-	-	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	3.353,82	40.245,84
Stela Maris Monteiro Simão (S)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
																	124.091,34

Fonte: Departamento das Relações Sociais do Trabalho – GPRET

Observações Conselho de Administração:

As datas informadas e os valores pagos são a partir da posse.

Observações Conselho Fiscal:

(S) Substituto

Em junho, Maria D'arc Lopes Beserra substituiu o titular.

Os valores considerados não englobam o último reajuste de 4,5%, aplicado apenas a partir de Fevereiro de 2016, quando houve a aprovação.

Quadro 3.6.1b – Remuneração dos Conselhos de Administração e Fiscal (valores em R\$ 1,00)

Conselho de Administração				
NOME DO CONSELHEIRO	Período de Exercício		REMUNERAÇÃO	
	INÍCIO	FIM	MÉDIA MENSAL	TOTAL
Marcos Vinicius Ferreira Mazoni	-	-	3.353,82	40.245,84
Alexandre Ribeiro Motta	-	21/09/15	3.242,03	29.178,23
Raimundo Jose Rodrigues da Silva	-	21/09/15	3.242,03	29.178,23
Gleisson Cardoso Rubin	06/08/15	-	3.245,63	16.228,16
Antonio Paulo Vogel De Medeiros	24/09/15	-	2.711,01	10.844,02
Iêda Aparecida De Moura Cagni	06/08/15	-	3.245,63	16.228,16
Rodrigo Pereira De Mello	24/09/15	-	2.711,01	10.844,02
Nerylson Lima da Silva	-	-	3.353,82	40.245,84
Loreni Fracasso Foresti	-	30/07/15	3.338,36	23.368,55
Ernani César e Silva Cabral	-	12/07/15	3.060,17	21.421,17
TOTAL				237.782,22

Conselho Fiscal				
NOME DO CONSELHEIRO	Período de Exercício		REMUNERAÇÃO	
	INÍCIO	FIM	MÉDIA MENSAL	TOTAL
Priscila de Souza Cavalcante de Castro	-	-	3.353,82	40.245,84
Carlos Oswaldo Botelho Gadelha Filho (S)	-	24/05/15	-	-
Sarah Tarsila Araujo Da Silva (S)	25/05/15	-	-	-
Nina Maria Arcela	-	-	3.353,82	40.245,84
Maria D'arc Lopes Beserra (S)	-	-	3.353,82	3.353,82
Clicio Luiz da Costa Vieira	-	-	3.353,82	40.245,84
Stela Maris Monteiro Simão (S)	-	-	-	-
TOTAL				124.091,34

Fonte: Departamento das Relações do Trabalho – GPRET

Observações Conselho de Administração:

As datas informadas e os valores pagos são a partir da posse.

Observações Conselho Fiscal:

(S) Substituto

Em junho, Maria D'arc Lopes Beserra substituiu o titular.

3.6.2 Demonstrativo sintético da remuneração de membros de diretoria e de conselhos

Quadro 3.6.2a - remuneração sintética dos Conselhos de Administração e Fiscal (valores em R\$ 1,00)

Remuneração Conselho		
Órgão Conselho Fiscal		
	2015	2014
Número de Membros	7	6
I – Remuneração Fixa	-	-
II – Salário ou Pró labore	124.091,34	125.696,37
III – Total da Remuneração	124.091,34	125.696,37
Órgão Conselho Diretor		
	2015	2014
Número de Membros	10	9
I – Remuneração Fixa	-	-
II – Salário ou Pró labore	237.782,22	234.997,91
III – Total da Remuneração	237.782,22	234.997,91

Fonte: Departamento das Relações do Trabalho – GPRET

Quadro 3.6.2b - Síntese da remuneração dos administradores (valores em R\$ 1,00)

Identificação do Órgão		
Órgão: Diretoria		
Remuneração dos Membros	EXERCÍCIO	
	2015	2014
Número de membros:	7	7
I – Remuneração Fixa (a+b+c+d)	2.922.832,51	2.971.965,77
<i>a) salário ou pró-labore</i>	2.824.704,24	2.826.341,78
<i>b) benefícios diretos e indiretos*</i>	58.997,48	59.223,99
<i>c) remuneração por participação em comitês</i>	-	-
<i>d) outros**</i>	39.130,79	86.400,00
II – Remuneração variável (e+f+g+h+i)	-	-
<i>e) bônus</i>	-	-
<i>f) participação nos resultados</i>	-	-
<i>g) remuneração por participação em reuniões</i>	-	-
<i>h) comissões</i>	-	-
<i>i) outros</i>	-	-
III – Total da Remuneração (I + II)	2.922.832,51	2.971.965,77
IV – Benefícios pós-emprego	-	-
V – Benefícios motivados pela cessação do exercício do cargo	-	-
VI – Remuneração baseada em ações	-	-
<i>Fonte: Controles Internos - Departamento das Relações do Trabalho – GPRET</i>		
<i>No decorrer de 2015 houve a troca de 4 diretores. Ao final de 2015 eram 7 diretores em atuação.</i>		
<i>*Os valores considerados são referentes a Auxílio Alimentação.</i>		
<i>**Os valores se referem ao Auxílio Moradia e Auxílio Creche.</i>		
<i>Os valores considerados não englobam o último reajuste de 4,5%, aplicado apenas a partir de Fevereiro de 2016.</i>		

3.7 Informações sobre a empresa de auditoria independente contratada

A empresa MACIEL AUDITORES S/S - EPP, inscrita no CNPJ/MF sob nº 13.098.174/0001-80, com sede estabelecida na Rua dos Andrades nº 943, sala 1604, no bairro Centro, na cidade de Porto Alegre/RS, vencedora do certame licitatório Processo nº 1700/2013, firmou com o SERPRO o contrato RG 51211, de 02/09/2013, renovado por meio de Termo Aditivo, mantendo-se cláusulas e condições para execução e entrega dos seguintes serviços:

- Relatório de Forma Longa (1º semestre), referente ao exame das demonstrações contábeis relativas aos meses de janeiro a junho;
- Relatório de Forma Longa (2º semestre), referente ao exame das demonstrações contábeis relativas aos meses de julho a dezembro;
- Relatório dos Auditores Independentes sobre as Demonstrações Contábeis, referente às demonstrações contábeis do SERPRO, encerradas em 31 de dezembro, com opinião sobre a adequada apresentação da situação patrimonial e financeira, consoante as Normas Brasileiras de Contabilidade e práticas contábeis adotadas no Brasil.

Os serviços contratados vêm sendo prestados com regularidade, com todos os pareceres emitidos pela referida empresa tendo sido submetidos a apreciação dos Conselhos Fiscal e Diretor e, posteriormente, integralmente publicados na página eletrônica do SERPRO, disponíveis a consulta pública por cidadãos e órgãos de controle.

3.8 Política de participação de empregados e administradores nos resultados da entidade

A legislação que regulamenta a participação, de empregados e administradores, nos resultados das empresas define, com clareza, as regras, os requisitos e os casos de impedimento para que se estabeleça, corporativamente, quaisquer programas com tal finalidade.

Desde 2011, o SERPRO não preenche todas as condições exigidas, as quais abrangem estar em dia com o pagamento de dividendos aos sócios e, também, a adequada compensação dos prejuízos anteriormente computados nas demonstrações de prestação de contas.

Desta forma, não houve Programa de Participação nos Lucros e/ou Resultados (PPLR) para o exercício de 2015.

3.9 Participação acionária de membros de colegiados da entidade

A participação no Capital Social é de 100% da União.

4 RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

4.1 Canais de acesso do cidadão

O SERPRO possui os seguintes canais de relacionamento com clientes e cidadãos, disponíveis por meio do portal institucional www.serpro.gov.br:

- Acesso à Informação (<https://www.serpro.gov.br/sobre/lei-de-acesso-a-informacao-1/acesso-a-informacao>);
- Central de Serviços SERPRO (<https://www.serpro.gov.br/central-de-servicos-serpro/acionamento-p-clientes>);
- Fale Conosco (<https://www.serpro.gov.br/contato>).

O Acesso à Informação reúne dados do SERPRO que são de interesse coletivo ou geral com o objetivo de facilitar o acesso, conforme determina a Lei 12.527, de 18/11/2011. São tratados, principalmente, assuntos relativos a questões institucionais, ações e programas, auditorias, licitações e contratos, convênios, despesas e servidores, dentre outros. A página do Acesso à Informação contempla a publicação de relatórios referentes ao trabalho da equipe de atendimento à LAI na Empresa.

A Central de Serviços SERPRO (CSS) é o ponto único de contato dentro do ambiente de tecnologia da informação disponibilizado para os clientes e usuários dos produtos e serviços SERPRO. Agrega os componentes necessários à percepção e satisfação em relação aos serviços prestados.

O Fale Conosco é uma área de recepção e seleção do atendimento a ser feito. As comunicações que chegam por esse formulário do SERPRO são recebidos no endereço eletrônico serpro@serpro.gov.br. Os assuntos relacionados aos sistemas e serviços transformam-se em acionamentos na CSS. Os demais conteúdos são encaminhados para as respectivas áreas de envolvimento com o assunto.

4.2 Cartas de serviço ao cidadão

A maior parte dos serviços prestados pelo SERPRO destina-se a prover serviços a instituições públicas que, por sua vez, prestam serviços ao cidadão. Neste contexto, a Carta de Serviço ao Cidadão foi elaborada e publicada em junho de 2012, contendo o pequeno rol de serviços passíveis de serem solicitados por qualquer cidadão, descrevendo o compromisso da empresa com o atendimento cordial, eficiente e qualificado, quais são os canais de atendimento, qual é e como é prestado esse serviço direto ao cidadão-usuário.

A divulgação da Carta de Serviço ao Cidadão se dá por meio do portal institucional, acessível pelo endereço:

<https://www.serpro.gov.br/sobre/lei-de-acesso-a-informacao-1/acoes-e-programas/arquivos/carta-de-servicos/view>

4.3 Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários

A cada vez que um acionamento é resolvido ou uma solicitação é atendida pela equipe Central de Serviços do SERPRO (CSS), uma notificação é encaminhada, automaticamente, ao demandante com informações da solução apresentada. Por meio desta notificação, o usuário poderá reabrir o acionamento se não concordar com a solução apresentada ou, ainda, avaliar o atendimento expressando sua opinião sobre o serviço realizado.

4.4 Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade

As informações referentes ao SERPRO, consideradas úteis à sociedade, contribuem para a transparência da gestão e podem ser obtidas no portal da empresa nos endereços abaixo:

<https://www.serpro.gov.br/sobre/transparencia>

<https://www.serpro.gov.br/sobre/lei-de-acesso-a-informacao-1/acesso-a-informacao>

<https://www.serpro.gov.br/noticias/>

4.5 Medidas para garantir a acessibilidade aos produtos, serviços e instalações

Com intuito de disseminar as práticas de acessibilidade digital, o SERPRO instituiu o Projeto de Acessibilidade Digital. O projeto tem por objetivo disponibilizar sistemas acessíveis e a prestação de serviço de consultoria sobre o tema, baseado nas diretrizes do eMAG, capacitar desenvolvedores, designers, analistas de requisitos e analistas de negócios, na implementação de sistemas acessíveis. E ainda a criação de um laboratório para testes de acessibilidade, usabilidade e homologação de sistemas.

A seguir, são apresentadas as adaptações de acessibilidade que a empresa vem fazendo para atender aos portadores de necessidades especiais:

Quadro 4.5 – Acessibilidade – portadores de necessidades especiais

Acessibilidade – Portadores de Necessidades Especiais														
	SEDE	BSA	BLM	FLA	RCE	SDR	BHE	SPO SOS	SPO LUZ	RIO HORTO	RIO ANDARAÍ	CTA	PAE	FNS
- Sinalização – Símbolo Internacional de Acesso	SIM	SIM	SIM-1	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO	SIM
- Rampa de Acesso c/área de descanso	SIM	SIM *	SIM	NÃO	N/A	NÃO	SIM	N/A	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
- Guias de balizamento	NÃO	SIM *	SIM-1	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO	NÃO
- Área de Circulação com superfície regular, firme, estável e antidemopante	SIM	SIM *	SIM	SIM	SIM	SIM *1	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO
- Faixas de Piso	NÃO	SIM *	SIM	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO
- Área de Circulação sem barreiras e obstáculos	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
- Portas com vão mínimo 0,80cm a 1,50m	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM *2	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
- Portas de Correr com trilhos/guias inferiores que não se projetem da superfície do piso	SIM	SIM	NÃO	SIM	SIM	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO
- Piso Pododátilo área externa	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO
- Elevador adaptado para portadores de necessidades especiais (barra horizontal / botões em Braille)	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM *3	SIM	SIM *	SIM *	SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO
- Estacionamento – vaga para veículos dirigidos por pessoas portadoras de deficiência.	SIM	-SIM	SIM-2	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO	NÃO
- Estacionamento – vaga estar ligada a circulação adequada, por meio de rebaixamento de guias e rampas, ter piso nivelado, firme e estável	SIM	SIM	SIM	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO	NÃO
- Estacionamento – vaga estar localizada o mais próximo possível do acesso a Empresa livre de barreira e obstáculos	SIM	SIM	SIM	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO	NÃO
- Estacionamento – vaga ser sinalizada com o Símbolo Internacional de Acesso.	SIM	SIM	SIM-2	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO	NÃO
- Sanitários - controles / comandos e puxadores – todos os comandos dos aparelhos devem estar dentro da altura da acessibilidade.	SIM	SIM	SIM-1	SIM	SIM	SIM *2	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO	SIM	SIM
- Sanitários – poltronas, cadeiras e bancos – devem ser providos de encosto com altura um pouco menor do que o assento da cadeira de rodas.	SIM	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO	NÃO	SIM
- Sanitários - Armários instalados deixando o espaço abaixo livre de qualquer obstaculo	SIM	SIM	SIM	NÃO	N/A	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO	NÃO	SIM
- Sanitários - Barras de apoio (fixas e retrateis) e Barra sanitária (apoio e transferência), barras horizontais na lateral e no fundo	SIM	SIM	SIM-1	SIM	SIM	SIM *2	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
- Sanitários - Vaso instalado na parede de menor dimensão	SIM	SIM	NÃO	SIM	SIM	SIM *2	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO	SIM	SIM
- Sanitários – Lavatório com aproximação frontal, suspenso sem coluna ou gabinete de sustentação	SIM	SIM	NÃO	SIM	SIM	SIM *2	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO	SIM
- Áreas externas – Jardins, evitar plantas, venenosas, com espinhos, trepadeiras, rasteiras e plantas com raízes que possam danificar o pavimento	SIM	SIM	SIM	NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM	N/A	NÃO	NÃO	SIM	NÃO	NÃO

Brasília
S* - Atendimento com restrições

Salvador
*1 - Internamente está atendido porém, externamente, não atende
*2 - Os sanitários do 1º pavimento ainda não estão adequados
*3 - Não temos barra horizontal

Curitiba
- Piso Tátil em Processo de Aquisição

São Paulo
* - Falta Barra Horizontal

Belém
1 – existe, mas está incompleto
2 – existe o estacionamento, mas falta fazer a pintura c

5 DESEMPENHO FINANCEIRO E INFORMAÇÕES CONTÁBEIS

5.1 Desempenho financeiro no exercício

Em 2015, o resultado econômico da empresa apresentou prejuízo de R\$ 355,1 milhões, contrapondo-se ao lucro de R\$ 17,7 milhões, apurado em 2014, em decorrência dos principais fatos: provisionamento de faturas em avaliação de direito, que se encontram para solução de controvérsia entre o SERPRO e clientes na AGU (R\$ 252,8 milhões); ajuste anual de provisões trabalhistas no montante de R\$ 76,9 milhões; descontos concedidos no valor de R\$ 84,9 milhões a clientes do MF e do MPOG.

A contrapartida destes descontos se traduziu em gradual e parcial regularização de dívidas vencidas de clientes junto ao SERPRO, o que contribuiu para a ampliação das disponibilidades de recursos financeiros, que evoluíram, em média, de R\$ 218 milhões, no 1º quadrimestre de 2015, para R\$ 269,3 milhões entre maio e dezembro, acusando acréscimo de 23,5%.

Esses recursos tornaram possível promover a renegociação de dívidas vencidas do SERPRO, que alcançaram R\$ 97,7 milhões, assim desdobradas: fornecedores (R\$ 68,2 milhões), englobando 23 empresas; obrigações junto ao Fisco (R\$ 29,5 milhões), incluindo INSS-Patronal (R\$ 11,5 milhões) e ISS-SP (R\$ 18,0 milhões).

Essas renegociações de dívidas, honradas nas datas aprazadas, tiveram duplo efeito positivo. Além de terem contribuído para redução das despesas financeiras (R\$ 5,1 milhões) e aumento das receitas financeiras (R\$ 3,5 milhões), mediante descontos obtidos junto aos fornecedores, também contribuíram para a redução dos pagamentos suspensos. Estes últimos retrocederam do pico de R\$ 242,6 milhões, em maio, para R\$ 135,5 milhões, em média, entre julho e setembro de 2015. Nos últimos 3 meses do exercício, os pagamentos suspensos voltaram a se ampliar, tendo alcançado R\$ 209,0 milhões em dezembro.

5.2 Tratamento contábil da depreciação, da amortização e da exaustão de itens do patrimônio e avaliação e mensuração de ativos e passivos

5.2.1 Depreciação

Os itens do ativo imobilizado são depreciados a partir da data em que estão disponíveis para uso. A depreciação é calculada para amortizar o custo de itens do ativo imobilizado, utilizando o método linear baseado na vida útil estimada dos itens. A depreciação é reconhecida no resultado. Terrenos não são depreciados.

As vidas úteis estimadas do ativo imobilizado para o exercício corrente e exercícios comparativos são definidas pelos gestores, conforme especificidade do ativo. Em média, foram assim estimadas:

- Edifícios: 50 anos
- Instalações: 10 anos
- Equipamentos de processamento de dados: 2 – 5 anos
- Máquinas e equipamentos: 2 – 5 anos
- Móveis e utensílios: 3 – 10 anos

Considerando que anteriormente à aplicação das novas normas de contabilidade, os edifícios foram depreciados a uma taxa superior à contábil, devido à utilização da taxa fiscal, e incorreram em uma base de cálculo também superior ao que deveria ocorrer, haja vista a não determinação de valor residual, houve redução do valor contábil dos bens. A diretoria do SERPRO considerou que os valores contábeis das edificações constantes do ativo imobilizado estavam abaixo do valor que seria obtido com a venda destes no fim de suas vidas úteis, sendo, dessa forma, inferiores a seus valores residuais. Em conformidade com a ITG 10, bem como com a NBC TG 27, não se reconhece depreciação caso o valor residual supere o valor contábil.

Os métodos de depreciação e vida útil são revistos a cada exercício e ajustados, caso seja apropriado.

5.2.2 Amortização

É efetuada com base no método linear, sendo reconhecida no resultado pela vida útil estimada dos ativos, a partir da data que estão disponíveis para uso. As vidas úteis estimadas para o exercício corrente e exercícios comparativos são:

- Cessão de direito de uso de software: 3 – 5 anos
- Licença de uso de software: 1 – 5 anos

Os métodos de amortização e as vidas úteis são revistos a cada encerramento de exercício e, caso seja apropriado.

5.3 Sistemática de apuração dos custos (rever respostas “a” e “b” do RG 2014)

O SERPRO não utiliza o Sistema de Informações de Custos (SIC), do Governo Federal, como sistema de gestão de seus custos, razão pela qual não apresenta uma setorial de custos.

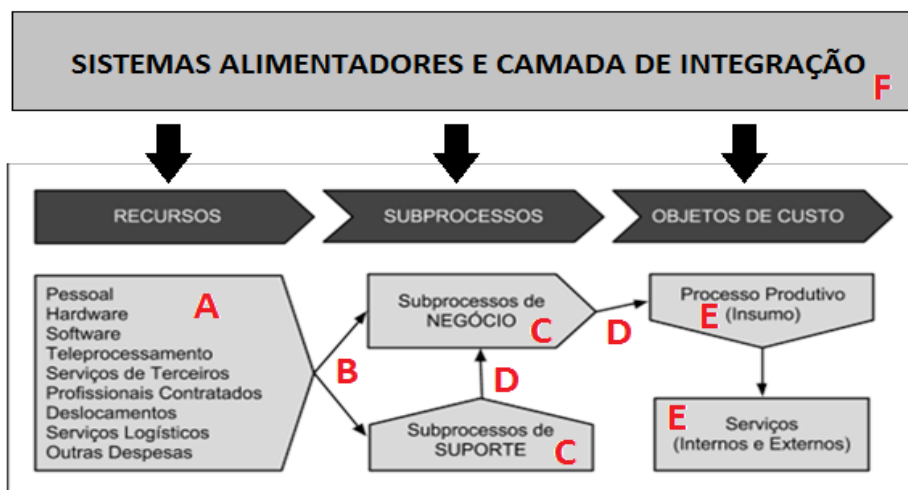
A Empresa adota a Metodologia ABC (Activity Based Cost - custeio baseado em atividades) que permite detalhamento por atividade/subprocesso na apuração de custos dos serviços prestados aos clientes. A implantação desse referido modelo ocorreu em 2011 para atender à necessidade de aprimoramento dos processos internos de gestão, em consonância com as determinações do órgão de controle externo (TCU) quanto à adoção de um sistema para o controle adequado de custos.

O SERPRO tem sede em Brasília e está presente em todas as capitais, com estrutura organizada em 11 unidades regionais. Para apuração, os custos são acumulados por Centros de Custos, cuja codificação leva em consideração a Superintendência e a Unidade Regional onde se localiza. São 201 Centros de Custos, incluindo 12 específicos para pessoal cedido a outros órgãos.

O SERPRO utiliza um sistema informatizado de Gestão de Custos que utiliza a Metodologia ABC.

O modelo de custos utilizado possui 6 macrocomponentes, representados na figura a seguir:

Quadro 5.3.2 – sistema de gestão de custos



Esses macrocomponentes são:

- **A – Estrutura de Recursos:** Os recursos são agrupamentos das contas gerenciais, que por sua vez representam agrupamentos das contas contábeis, onde são registradas as despesas. Estes agrupamentos permitem uma visão mais gerencial das despesas e auxiliam no direcionamento das mesmas aos subprocessos.
- **B – Direcionadores de Recursos:** são utilizados para direcionar os recursos aos subprocessos. São exemplos de direcionadores: tempo de apontamento nos subprocessos, metragem quadrada, igualmente distribuído, ponderação de acordo com contrato.
- **C – Estrutura de Subprocessos:** estrutura da cadeia de valor, macroprocessos, processos e subprocessos definidos para o Modelo de custos. Os subprocessos podem ser de suporte ou negócio.
- **D – Direcionadores de Subprocessos:** são utilizados na alocação dos custos dos subprocessos de suporte para os de negócio e destes para os objetos de custos. Como exemplo, tem-se: tempo de apontamento nos subprocessos, custos dos subprocessos, igualmente distribuído, ponderação de acordo com rastreamento definido pelas áreas produtivas.
- **E – Estrutura de Objetos de Custos:** estrutura hierárquica dos objetos de custos incluindo os insumos, códigos de serviços internos, códigos de serviços externos, bem como os respectivos contratos e clientes.
- **F – Sistemas Alimentadores e Camada de Integração:** sistemas utilizados como origem e camada de transformação das informações utilizadas para alimentar o Sistema de Custos.

Para a apuração dos custos, o sistema é alimentado com as informações provenientes dos sistemas alimentadores, após tratamentos realizados na camada de integração. Além das informações de despesas, o sistema também é alimentado com as informações de alocação de pessoas, direcionadores de subprocessos e direcionadores de subprocessos de negócios para os processos produtivos, conforme indicado nas letras B e D da figura anterior. A identificação dos

custos incorridos na execução dos serviços leva em consideração a quantidade consumida de cada processo produtivo/insumo.

A adoção da metodologia ABC tem possibilitado o levantamento de informações de custos importantes para a gestão e melhoria dos processos organizacionais, proporcionando maior visibilidade dos custos da empresa e da rentabilidade servindo de subsídio à política de preço e ao processo decisório da empresa, além de fornecer informações para as áreas de produção e principalmente à diretoria.

O sistema de custos possibilita fornecer informações para os diversos níveis gerenciais da organização, sendo utilizado tanto no nível estratégico para o estabelecimento de metas e geração de indicadores para o painel corporativo, acompanhamento da evolução dos custos e estudos específicos para subsidiar renovação de contratos com clientes, quanto no nível operacional para monitoramento, controle e gestão.

Os relatórios são gerados para dois públicos distintos. O primeiro foca no corpo gerencial e alta direção com a disponibilização do “Relatório Gerencial de Custos”, que apresenta uma visão geral das principais informações de custos, com periodicidade bimestral. O segundo visa atender às controladorias das unidades, com a disponibilização de informações mensais analíticas e individualizadas, para possibilitar o monitoramento, a gestão e o controle das respectivas unidades. Os relatórios são disponibilizados no Portal Corporativo do SERPRO (intranet). Também são gerados relatórios específicos sob demanda para atender necessidades específicas das unidades.

O SERPRO não utiliza o SIC como sistema de gestão de seus custos. A metodologia adotada na empresa é a *Metodologia do Custeio Baseado em Atividades - ABC* que visa suprir uma demanda por maior detalhamento dos custos por atividade/subprocesso na apuração de custos dos serviços prestados aos clientes do SERPRO. O objetivo principal da implantação deste modelo (a partir de 2011) foi atender à necessidade de aprimoramento dos processos internos de gestão em consonância com as determinações do órgão de controle externo (TCU) quanto à adoção de um sistema para o controle adequado de custos.

5.4 Demonstrações contábeis exigidas pela Lei 6.404/76 e notas explicativas

As demonstrações contábeis e as notas explicativas, referentes ao exercício de 2015, estão disponíveis no endereço:

<https://www.serpro.gov.br/sobre/transparencia/contas-anuais/2015>

Os documentos encontram-se listados na página do SERPRO na seguinte ordem:

1. Balanço Patrimonial 2015;
2. Demonstração do resultado do exercício 2015;
3. Demonstração dos fluxos de caixa 2015;
4. Demonstração das mutações do patrimônio líquido 2015;
5. Demonstração dos resultados abrangentes 2015;
6. Demonstração do valor adicionado 2015;
7. Notas explicativas 2015.

6 ÁREAS ESPECIAIS DA GESTÃO

6.1 Gestão de Pessoas

6.1.1 Estrutura de pessoal da unidade

Quadro 6.1.1a – Força de trabalho

Tipologias dos Cargos	Lotação		Ingressos no exercício	Egressos no exercício
	Autorizada	Efetiva		
1. Servidores em Cargos Efetivos	N / A *			
2. Servidores com Contratos Temporários				
3. Servidores sem vínculo com a Administração Pública				
4. Provento de Emprego Público				
4.1 Celetistas	10.794 ¹	10.759	327	192
4.1.1 Quadro Interno	N / A	7.887	324	141
4.1.2 Quadro Externo	N / A	2.872	3	51
4.2 Mandatários	7	7	3	3
4.3 Requisitados	11	11	1	11
Total	11.575¹	10.777	331	206

Fonte: InfoGP – Dez2015 / Séries Históricas 2015 – Admissões e Desligamentos.

* Quadro Adaptado às características do SERPRO, empresa pública federal, regida pelas Consolidação das Leis do Trabalho – CLT.

⁽¹⁾ Portaria n.º 17 de 22/12/2015 - DEST

** Dos 7 mandatários, 5 são requisitados e 2 são empregados do SERPRO

*** Por estarem cumprindo o mandato, os 2 mandatários do SERPRO têm seus contratos celetistas interrompidos e portanto não estão incluídos no item 3.1 – Celetistas

OBS: Por “Quadro Externo” entende-se os empregados cedidos do SERPRO.

Quadro 6.1.1b – Distribuição da lotação efetiva

Tipologias dos Cargos	Lotação efetiva		
	Área Meio	Área Fim	Quadro Externo
1. Servidores de Carreira	N / A *		
2. Servidores com Contratos Temporários			
3. Servidores sem Vínculo com a Administração Pública			
4. Provento de Emprego Público			
3.1 Celetistas	3.512	4.375	2.872
Total	10.759		

Fonte: InfoGP – Dez2015

* Quadro Adaptado às características do SERPRO, empresa pública federal, regida pelas Consolidação das Leis do Trabalho – CLT.

OBS: Os empregados considerados “Área fim” são aqueles lotados na SUPOP e na SUPDE. Os demais são considerados “Área meio”.

Quadro 6.1.1c – Detalhamento da estrutura de cargos em comissão e funções gratificadas

Tipologias dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas	Lotação		Ingressos no Exercício	Egressos no Exercício
	Autorizada	Efetiva		
1. Cargos em Comissão				
1.1. Cargos Natureza Especial				
1.2. Grupo Direção e Assessoramento Superior				
1.2.1. Servidores de Carreira Vinculada ao Órgão				
1.2.2. Servidores de Carreira em Exercício Descentralizado				
1.2.3. Servidores de Outros Órgãos e Esferas				
1.2.4. Sem Vínculo				
1.2.5. Aposentados				
2. Funções Gratificadas	1.147	1.147	132	137
2.1. Servidores de Carreira Vinculada ao Órgão	1.131	1.131	129	123
2.2. Servidores de Carreira em Exercício Descentralizado	0	0	0	0
2.3. Servidores de Outros órgãos e Esferas	16	16	3	14
3. Total de Servidores em Cargo e em Função (1+2)	1.147	1.147	132	137

Fonte: InfoGP Dez/2015

* Quadro adaptado às características do SERPRO, empresa pública federal, regida pela Consolidação das Leis do Trabalho – CLT:

Servidores de Carreira Vinculada ao Órgão: foram considerados os empregados do quadro interno que recebem Gratificação de Função de Confiança (GFC).
Servidores de Carreira em Exercício Descentralizado: foram considerados os empregados do quadro interno cedidos a outros órgãos que recebem Gratificação de Função de Confiança (GFC).

Servidores de Outros órgãos e Esferas: foram considerados os diretores que não pertencem ao quadro do SERPRO e os empregados requisitados que recebem Gratificação de Função de Confiança (GFC).

OBS: Para os ingressos e egressos no exercício, foram considerados somente os empregados que passaram a receber GFC ou que foram destituídos de sua função no decorrer do exercício 2015.

OBS: O item 1 (Cargos em Comissão) não se aplica ao SERPRO por ser empresa pública federal, regida pela Consolidação das Leis do Trabalho – CLT.

6.1.1.1 Análise crítica

• Força de Trabalho

Em 22 de dezembro de 2015, o Departamento de Coordenação e Governança das Empresas Estatais – DEST publicou a Portaria nº 17, estabelecendo o limite máximo do quadro de pessoal do SERPRO em **10.794** (dez mil setecentos e noventa e quatro) empregados, ficando a empresa autorizada a gerenciar o seu quadro de pessoal, praticando atos de gestão para repor empregados desligados ou que vierem a se desligar do quadro funcional, desde que seja observado o quantitativo ora estabelecido, e a dotação orçamentária aprovada para cada exercício, bem como as demais normas legais pertinentes. Hoje, o SERPRO tem em seu quadro 10.759 empregados, o que representa 99,68% do total autorizado pelo DEST.

O quadro de pessoal da empresa divide-se em quadro interno, aqueles que estão lotados na empresa (Sede, Regionais e Escritórios) e quadro externo, que são os empregados cedidos e lotados em órgãos cessionários. Dos 10.759 empregados, 7.887 estão lotados no quadro interno, o que representa 73,3%, enquanto os empregados do quadro externo representam 26,7%, no total de 2.872 dos empregados da empresa.

Em 2015, 327 empregados ingressaram no SERPRO. Desses, 324 compuseram o quadro interno da empresa, o que representa 99,1% dos ingressos, e 3 foram lotados no quadro externo, representando 0,9% do total dos empregados que ingressaram na empresa. A lotação destes empregados no quadro externo deu-se por readmissão em cumprimento à Lei nº 8.878, de 11 de maio de 1994.

No mesmo ano, foram 192 empregados egressos da empresa. Desses, 141 empregados faziam parte do quadro interno, representando 73,4%, e 51 do quadro externo, correspondente a 26,6%. Houve, ainda, no exercício, o egresso de 1 mandatário (que corresponde a um Diretor, o qual foi destituído e voltou a fazer parte do quadro da Empresa) e de 11 empregados requisitados (empregados de outros órgãos cedidos ao SERPRO).

No SERPRO, o limite de vagas é definido de forma geral, não havendo delimitação de quantitativo de empregados por unidade organizacional, pois este número pode variar em função das atividades a serem desempenhadas pela área, de forma a atender aos interesses e às necessidades de serviços prestados para os seus clientes.

- **Distribuição da lotação efetiva, cargos em comissão e funções gratificadas**

O total de empregados da empresa é de 10.759, sendo 7.887 lotados no quadro interno e 2.872 no quadro externo. Dentre os empregados lotados no quadro interno, 3.512 trabalham na área meio da empresa (32,6% do quadro), sendo esses responsáveis pelas atividades que dão suporte técnico-administrativo à realização das atividades finalísticas da empresa. Na área-fim, encontram-se 4.375 empregados (40,6%), responsáveis pelas atividades que correspondem à finalidade e ao objetivo proposto pela empresa. Por fim, encontram-se lotados no quadro externo 2.872 empregados, que representam 26,7% do quadro.

O SERPRO possui 1.147 empregados em cargo de função gratificada. Desses, 1.131 empregados são servidores de carreira vinculados ao SERPRO, que representam 98,6% e 16 são servidores cedidos de outros órgãos, equivalendo a 13,9% dos empregados em cargos com funções gratificadas. Entretanto, com o desligamento dos 11 empregados requisitados ocupantes de cargo em função de confiança em 31/12/2015, permanecem na empresa 5 empregados servidores de outros órgãos.

6.1.1.2 Qualificação da força de trabalho

Quadro 6.1.1.2a - Qualificação da força de trabalho quanto ao grau de escolaridade

Quadro	Ensino fundamental	Ensino médio	Ensino superior	Não Informado	Pós-graduação	Total geral
Quadro Interno	193	2.354	4.321	1	1.018	7.887
Quadro Externo	182	1.577	1.072	1	40	2.872
Total	375	3.931	5.393	2	1.058	10.759
Representatividade	3,49%	36,54%	50,13%	0,02%	9,83%	100,00%

Fonte: InfoGP 11 – Dez/2015

Quadro 6.1.1.2b - Qualificação da força de trabalho quanto ao tempo de serviço

Anos de serviço	Quadro		Total	Representatividade
	Interno	Externo		
0 a 10	3.554	79	3.633	33,8%
11 a 20	772	310	1.082	10,1%
21 a 30	1.189	605	1.794	16,7%
31 a 40	2.239	1.810	4.049	37,6%
Acima de 40	133	68	201	1,9%
Total	7.887	2.872	10.759	100,0%

Fonte: InfoGP 17 – Dez/2015

Quadro 6.1.1.2c - Qualificação da força de trabalho quanto a idade

Faixa Etária	Quantitativo	Representatividade
20 a 30	496	4,61%
31 a 40	2.559	23,78%
41 a 50	1.461	13,58%
51 a 60	4.742	44,07%
Acima de 60	1.501	13,95%
Total	10.759	100,00%

Fonte: InfoGP19 – Dez/2015

Quadro 6.1.1.2d - Qualificação da força de trabalho quanto a especialização

Cargo	Plano de Cargos	Especialização / Qualificação / Habilitação	Total de Empregados	%		
ANALISTA	PGCS	Adm. Serv. Tec. Inform.	113	1,05%		
		Advocacia	69	0,64%		
		Arquivologia	2	0,02%		
		Auditoria	5	0,05%		
		Biblioteconomia	4	0,04%		
		Comunicacao social	30	0,28%		
		Desenho instrucional	15	0,14%		
		Desenvolvimento sistemas	2.309	21,46%		
		Engenharia	2	0,02%		
		Engenharia civil	6	0,06%		
		Engenharia eletrica	16	0,15%		
		Engenharia mecanica	3	0,03%		
		Engenharia seg. Trabalho	3	0,03%		
		Gestao de pessoas	113	1,05%		
		Gestao empresarial	83	0,77%		
		Gestao financeira	48	0,45%		
		Gestao logistica	135	1,25%		
		Medicina do trabalho	5	0,05%		
		Negocio tecnol. Inform.	295	2,74%		
		Pericia calculo judicial	15	0,14%		
		Programacao visual	35	0,33%		
		Psicol. Organizacional e do trabalho	11	0,10%		
		Redes	344	3,20%		
		Sem especializacao	4	0,04%		
		Servico social	18	0,17%		
		Suporte tecnico	208	1,93%		
		RARH2	RARH2	Adm. serv. inform	30	0,28%
				Ass. Juridicos	11	0,10%
				Atendimento	104	0,97%
				Auditoria	5	0,05%
				Comunic. Social	8	0,07%
				Des. Empresaria	14	0,13%
				Desenv. Sistema	161	1,50%
				Especializaca	3	0,03%
Medic. Trabalho	2			0,02%		
Rec. Financeiro	13			0,12%		
Rec. Logisticos	29			0,27%		
Recursos humano	25			0,23%		
Rede computad.	56			0,52%		
Software basico	37			0,34%		
TECNICO	PGCS			Contr. Serv.tec.informacao	100	0,93%
				Enfermagem do trabalho	14	0,13%
				Operacao de computador	29	0,27%
		Operacao de redes	566	5,26%		
		Programacao computador	14	0,13%		
		Seguranca do trabalho	12	0,11%		
		Sem qualificacao	7	0,07%		
		Suporte administrativo	253	2,35%		
		Sustentacao	15	0,14%		
		RARH2	RARH2	Oper. Computado	130	1,21%
				Operacao de red	290	2,70%
				Prog. Computado	357	3,32%
				Prog.cont.s.inf	132	1,23%
				Qualificacao	11	0,10%
				Suporte adm.	169	1,57%
				Sustentacao	265	2,46%
		AUXILIAR	PGCS	Apoio operacional	440	4,09%
Guarda de seguranca	1			0,01%		
Motorista	1			0,01%		
Sem habilitacao	7			0,07%		
RARH2	RARH2		Servicos gerais	5	0,05%	
			Apoio oper.	3.420	31,79%	
			Artifice	17	0,16%	
			Enfermagem	1	0,01%	
			Guarda seguranc	7	0,07%	
			Motorista	7	0,07%	
			Sem habilitacao	4	0,04%	
			Servicos gerais	82	0,76%	
			Telefonista	5	0,05%	
PACS	PACS	-	2	0,02%		
		-	1	0,01%		
		-	1	0,01%		
		-	1	0,01%		
		-	4	0,04%		
Total			10.759	100,00%		

Fonte: InfoGP 03 – Dez/2015

6.1.1.3 Política de capacitação e treinamento de pessoal

A política de capacitação e treinamento do pessoal é constituída por ações educacionais estruturadas a partir de diretrizes estratégicas, tecnologias prospectadas, competências organizacionais e específicas; demandas estratégicas e específicas em âmbito nacional; que visam a capacitação em conhecimentos ligados à Tecnologia da Informação, ao Desenvolvimento Institucional e à melhoria na prestação do serviço público.

A Norma EC 010/2014, que regulamenta a política de capacitação e treinamento dos empregados do SERPRO, é constituída por orientações que estabelecem critérios para viabilização e implementação de ações educacionais estruturadas a partir de diretrizes estratégicas, contemplando as competências organizacionais e específicas, que visam a capacitação em conhecimentos ligados à Tecnologia da Informação, ao Desenvolvimento Institucional e à melhoria na prestação do serviço público.

O Projeto Político Pedagógico – PPP da Universidade Corporativa do SERPRO, é um instrumento que reflete a proposta educacional da empresa, definindo sua identidade, intencionalidade, estratégias e ações do processo educativo. Trata-se da expressão da cultura, contendo crenças, valores, significados, modos de pensar e de agir, sistematizando o tipo de ação educativa que se quer realizar.

6.1.1.4 Ações adotadas para identificar eventual irregularidade relacionada ao pessoal

Todos os empregados admitidos no SERPRO passam por uma consulta prévia no SIAPE para verificação da existência de algum vínculo com a Administração Pública. Esse procedimento visa identificar possíveis indícios de acumulação de cargos, funções ou empregos públicos. Dessa forma, qualquer contratação só é realizada quando comprovada a inexistência de qualquer tipo de vínculo impeditivo. Portanto, devido à utilização dessa sistemática, informamos que, no presente momento, não temos conhecimento de irregularidades de tal natureza.

6.1.1.5 Indicadores gerenciais sobre a gestão de pessoas

a) Rotatividade de pessoal – TURNOVER

Quadro 6.1.1.5a– Rotatividade de pessoal - TURNOVER

ATOS	QUANTIDADE POR ANO			
	2012	2013	2014	2015
Ingressos	728	138	234	326
Desligamentos	384	256	218	193
Diferença entre Ingressos e Desligamentos no período	344	-118	16	133
TURNOVER	5,27	1,84	2,13	2,44

Fonte: InfoGP – Dez/2015

Padrões utilizados para a definição do indicador:

- Quantitativo de ingressos no ano;
- Quantitativo de desligamentos no ano;
- Índice de rotatividade = $((n^{\circ} \text{ de admissões no ano} + n^{\circ} \text{ de desligamentos no ano})/2) / n^{\circ} \text{ de empregados ao final do ano anterior} \times 100$

Análise indicador 1:

Verifica-se que o índice de rotatividade (TURNOVER) é consideravelmente baixo e vem se mantendo constante no decorrer dos anos. Dentre as razões do decréscimo a partir de 2013, está a implantação do PGCS e outros incentivos que retêm, a cada ano, um número maior de empregados.

b) Índice de absenteísmo

Quadro 6.1.1.5b– Índice de absenteísmo

Mês / Causa	Absenteísmo Sobre Horas Úteis				
	Causa Médica	Legal	Voluntário	Abono Chefia	Compulsório
Janeiro	1,95%	2,61%	0,21%	2,29%	0,00%
Fevereiro	1,64%	2,14%	0,13%	0,62%	0,01%
Março	1,85%	2,42%	0,22%	0,66%	0,02%
Abril	2,35%	1,55%	0,10%	0,49%	0,01%
Maió	2,92%	2,64%	0,21%	0,51%	0,00%
Junho	3,12%	1,69%	0,19%	0,53%	0,00%
Julho	2,68%	2,42%	0,11%	0,53%	0,00%
Agosto	2,49%	2,15%	0,14%	0,50%	0,00%
Setembro	2,31%	1,54%	0,36%	0,52%	0,00%
Outubro	2,18%	1,79%	3,24%	0,56%	0,01%
Novembro	2,27%	2,26%	28,92%	0,46%	0,00%
Dezembro	2,09%	3,31%	0,11%	0,61%	0,00%
Índice de absenteísmo 2015 por motivo	2,33%	2,19%	2,78%	0,68%	0,00%
Média Geral 2015			1,60%		

Fonte: InfoGP – Jan a Dez 2015

Glossário:

Por “causa médica”, entende-se os abonos médicos de até 15 dias.

Por “legal”, entende-se licenças, doações de sangue, abonos sociais, liberação para exames periódicos, liberação por convocação do TRE, acompanhamento de dependente, obrigações militares e da justiça do trabalho e banco de horas sindical.

Por “voluntário”, entende-se faltas injustificadas, faltas devido a greve e atrasos injustificados.

Por “abono chefia”, entende-se as faltas abonadas pela chefia assim como atrasos e saídas antecipadas abonadas pela chefia.

Por “compulsório”, entende-se as suspensões e reclusões (prisão).

Padrões utilizados para a definição dos indicadores:

- Porcentagem mensal de absenteísmo sobre horas úteis trabalhadas, discriminado por tipo;
- Média anual do absenteísmo por tipo;
- Média Geral (porcentagem em relação às horas úteis) do absenteísmo no ano.

Análise indicador 2:

Observa-se que o índice de absenteísmo geral da empresa não é relevante já que é próximo de 1,5 por cento, assim como o resultado dos indicadores por tipo, que não são significativos.

c) Distribuição por Plano de carreira

Quadro 6.1.1.5c – Distribuição por plano de carreira

Plano de Cargos e Salários	Cargo	Quantidade de Empregados	Total	Representatividade
PGCS	Analista	3.891	5.355	49,77%
	Técnico	1.010		
	Auxiliar	454		
RARH 2	Analista	498	5.395	50,14%
	Técnico	1.354		
	Auxiliar	3.543		
PACCS	Analista	2	9	0,08%
	Auxiliar	7		
TOTAL		10.759		100,00%

Fonte: InfoGP – Dez/2015

d) Promoções por mérito e tempo de serviço

Quadro 6.1.1.5d – Promoções por mérito e tempo de serviço

5- Empregados promovidos em 2015				
Plano	Quadro	Por tempo de serviço	Por mérito	Total
PACCS	INTERNO	0	0	0
	EXTERNO	0	0	0
RARH 2	INTERNO	737	229	966
	EXTERNO	362	221	583
PGCS	INTERNO	954	2084	3038
	EXTERNO	29	88	117
Total		2.082	2.622	4.704

Fonte: InfoGP – Dez/2015

Análise Indicadores “c” e “d”:

O SERPRO possui 3 (três) planos de carreiras vigentes, nos quais encontram-se distribuídos 10.759 (dez mil, setecentos e cinquenta e nove) empregados.

No Plano de Gestão de Carreiras do SERPRO (PGCS), implantado em novembro de 2008, encontram-se 5.355 (cinco mil, trezentos e cinquenta e cinco) empregados, representando 49,77% do quadro total da empresa. Quanto aos cargos do plano, temos o quadro dividido nas seguintes proporções: 3.891 (três mil, oitocentos e noventa e um) analistas, que representam 72,66%; 1.010 (mil e dez) técnicos, que representam 18,86%; e 454 (quatrocentos e cinquenta e quatro) auxiliares, que representam 8,48% do quadro de empregados do plano.

O Regimento de Administração de Recursos Humanos – 2ª versão (RARH-2), implantado em novembro de 1997, possui 5.395 (cinco mil, trezentos e noventa e cinco) empregados, que representam 50,14% do quadro de empregados da empresa. Quanto aos cargos, temos as seguintes proporções: 498 (quatrocentos e noventa e oito) analistas, que representam 9,23%; 1.354 (um mil, trezentos e cinquenta e quatro) técnicos, que representam 25,10%; e 3.543 (três mil, quinhentos e quarenta e três) auxiliares, que representam 65,67%.

O Plano de Avaliação e Classificação de Cargos e Salários (PACCS) tem, atualmente, 9 (nove) empregados, que representam 0,08% dos empregados da empresa. No PACCS, temos o quadro de empregados dividido por cargos nas seguintes proporções: 02 (dois) analistas, que representam 22,22%; e 07 (sete) auxiliares, que representou 77,78%.

Para a realização os eventos de progressão funcional e encareiramento profissional, o SERPRO destina 1% (um por cento) da folha de pagamento relativa a cada plano de cargos e salários vigentes na empresa, em observância à Resolução nº 009 do Departamento de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (DEST), de 08/10/1996.

No PACCS, a progressão funcional dos empregados ocorre através do processo de Promoção Horizontal (Merecimento) que ocorre anualmente, no mês de novembro, conforme disponibilidade financeira da Empresa e aprovação da Diretoria. Em 2015, dos 09 (nove) empregados que fazem parte do plano, 4 (quatro) receberam a promoção, o que representa 44,44% do quadro total de empregados do PACCS, em dezembro/2015.

No RARH-2, a progressão funcional ocorre por meio da Promoção por Tempo de Serviço, nos meses de janeiro e julho de cada ano, e da Promoção por Mérito, no mês de dezembro. Em 2015, 1.099 (mil e noventa e nove) empregados foram promovidos por tempo de serviço, o que corresponde a 20,37% do quadro de empregados do RARH-2, enquanto 450 (quatrocentos e cinquenta) empregados foram promovidos por mérito, o que corresponde a 8,34%, considerando dezembro/2015. O número elevado de empregados promovidos por tempo de serviço em comparação ao número de empregados promovidos por mérito decorre do fato de que nesse plano são priorizadas as promoções por tempo de serviço, realizado-se a promoção por mérito apenas se houver saldo de verba após a realização daquelas.

No PGCS, a progressão funcional também ocorre por meio da Promoção por Mérito e por Tempo de Serviço, anualmente, nos meses de novembro e dezembro, respectivamente. Em 2015, 983 (novecentos e oitenta e três) empregados foram promovidos por tempo de serviço, o que corresponde a 18,36% dos empregados do quadro, enquanto 2.172 (dois mil, cento e setenta e dois) empregados foram promovidos por mérito, representando 90,49%. O maior quantitativo de promoções por mérito decorre do fato de que, nesse plano, no mínimo 80% da verba disponível para os processos de encareiramento profissional deve ser destinado às promoções por mérito, sendo o restante destinado ao tempo de serviço.

e) Afastamentos

Quadro 6.1.1.5e – Afastamentos

Quantitativo de afastamentos em 2015		
Tipo	Quantitativo	Representatividade
Afastamento para Mandato Sindical	19	3,8%
Afastamento por Prisão/Reclusão	1	0,2%
Afastamento Sem Remuneração	56	11,1%
Aposentadoria por Invalidez Temporária	65	12,9%
Licença Adoção – 120 dias	1	0,2%
Licença Maternidade	54	10,7%
Licença para Tratamento de Saúde	227	45,0%
Licença por Acidente no Trabalho	29	5,7%
Prorrogação de Licença Maternidade	51	10,1%
Prorrogação de Licença Adoção	2	0,4%
TOTAL	505	100,0%

Fonte: InfoGP – Jan a Dez 2015

f) Empregados ativos aposentados pelo INSS

Quadro 6.1.1.5f – Empregados ativos aposentados pelo INSS

Cargo	Área Meio	Área Fim	Quadro Externo	Total de aposentados
Analista	346	201	37	584
Técnico	403	465	1.477	2.345
Auxiliar	380	334	182	896
Total	1.129	1.000	1.696	3.825

Fonte: InfoGP – Dez/2015

Análise indicadores “e” e “f”:

A quantidade de empregados atualmente ativos no SERPRO e que estão aposentados pelo INSS é de 3.825, o que corresponde a 35,55% do total de empregados. Dentre os aposentados, verifica-se que 15,27% são ocupantes do cargo de analista, com 61,31% de técnicos e 23,42% de auxiliares. Em termos de empregados aposentados da área-fim, estes correspondem a 9,29% do total de empregados da empresa.

Quanto aos afastamentos, o quantitativo total de 505 no exercício 2015 pode ser considerado baixo, já que representa menos que 5% do quantitativo de empregados ativos da Empresa.

g) Acidentes de Trabalho

Quadro 6.1.1.5g – Acidentes de trabalho

Informação do consolidado nacional do Serviço de Saúde Ocupacional – 2015		
ATESTADOS	Total de atestados	20.712
	Total de dias	61.742
	Empregados encaminhados para Auxílio Doença	132
ACIDENTE DE TRABALHO	Acidente de Trabalho Típico	
	Total de acidentes	37
	nº de dias de afastamento	308
	Acidente de Trajeto	
	Total de acidentes	38
	Total de dias	513
DOENÇA OCUPACIONAL	Novas Ocorrências	9
	nº de dias de afastamento	409
EXAMES OCUPACIONAIS	PERIÓDICOS	
	Quadro Interno	
	Convocados	4.422
	Concluídos	2.079
	Escritório / PSE (Quadro Externo)	
	Convocados	1.459
	Concluídos	455
	Total concluídos	2.524
	ADMISSIONAL	299
	DEMISSIONAL	134
	RETORNO AO TRABALHO	162
PROC. MÉDICO / ENFERMAGEM	Médico	4.654
	Enfermagem	12.081

Fonte: Departamento das Relações Sociais, da Gestão de Carreiras e da Qualidade de Vida no Trabalho, Segurança e Saúde do Trabalhador

6.1.2 Demonstrativo das despesas com pessoal

Quadro 6.1.2 – Demonstrativo das despesas com pessoal

Tipologias/ Exercícios	Vencimentos e vantagens fixas	Despesas Variáveis							Total	
		Retribuições	Gratificações	Adicionais	Indenizações	Benefícios Assistenciais e previdenciários	Demais despesas variáveis	Despesas de Exercícios anteriores		
Membros de poder e agentes políticos										
Exercícios	2015	N/A*								
	2014	N/A*								
Celestistas – Quadro Interno¹										
Exercícios	2015	665.978.687,19	-	166.906.526,96	2.429.541,92	-	-	-	-	835.314.756,07
	2014	602.678.025,79	-	155.326.872,91	2.193.761,68	-	-	-	-	760.198.660,38
Servidores com Contratos Temporários										
Exercícios	2015	N/A*								
	2014	N/A*								
Cedidos – Quadro Externo¹										
Exercícios	2015	126.430.039,42	-	11.769.554,50	2.163.907,56	-	-	-	-	140.363.501,48
	2014	120.850.948,90	-	11.760.910,71	2.075.481,73	-	-	-	-	134.687.341,34
Requisitados¹										
Exercícios	2015	3.287.607,64	-	-	-	-	-	-	-	3.287.607,64
	2014	2.878.256,11	-	-	-	-	-	-	-	2.878.256,11**
Diretores¹										
Exercícios	2015	2.922.832,51	-	-	-	-	-	-	-	2.922.832,51
	2014	2.971.965,77	-	-	-	-	-	-	-	2.971.965,77
Servidores ocupantes de Funções gratificadas										
Exercícios	2015	N/A*								
	2014	N/A*								

Fonte: InfoGP – Dez/2015 e Controles Internos – Departamento das Relações do Trabalho GPRET

* Quadro adaptado às características do SERPRO, empresa pública federal, regida pela Consolidação das Leis do Trabalho – CLT

¹ Servidores de Carreira que não ocupam cargo de provimento em comissão: foram considerados todos os empregados do SERPRO, à exceção do Quadro Externo; Servidores cedidos com ônus ou em Licença: foram considerados todos os empregados do Quadro Externo do SERPRO; Servidores ocupantes de cargos do Grupo Direção e Assessoramento Superior: foi considerado o quadro de Diretores do SERPRO (Diretor-Presidente; Diretor-Superintendente e Diretores); Servidores ocupantes de Cargos de Natureza Especial: foram considerados os empregados Requisitados do Serpro.

** Ressalta-se que o valor ressarcido aos Órgãos de origem não foi informado no relatório anterior. Em 2014, o montante de R\$ 1.566.862,01 refere-se a valores ressarcidos aos Órgãos de origem e R\$ 1.311.394,10 referem-se a valores pagos em folha aos requisitados, totalizando R\$ 2.878.256,11.

Observações:

Vencimentos e vantagens fixas: Referência Salarial, Incorporações, ATS e EQA; Gratificações = FCT/FCA/GFE e GFC; Adicionais: Demais Rubricas.

Decisões Judiciais		
Exercícios	2015	R\$ 28.289.809,78
	2014	R\$ 42.120.370,44

Fonte: Fluxo de caixa / Demais Despesas e Custos / Sentenças Judiciais – Superintendência de Gestão Financeira – SUPGF

6.1.3 Gestão de riscos relacionados ao pessoal

a) Indicador de rotatividade de pessoal

Conforme apresentado no item Indicadores Gerenciais sobre a Gestão de Pessoas, quadro A, a rotatividade de pessoal, considerada baixa, não apresenta riscos significativos para a Empresa. O referido índice mantém-se baixo anualmente e uma das razões desta estabilidade é a implantação do Plano de Gestão de Cargos e Salários – PGCS, ocorrido em 2008, cujos efeitos na redução dos desligamentos foram claramente observados, atenuando assim os riscos atuais de perda de pessoal. Ademais, está em fase de planejamento a implantação do processo de Gestão do Quadro de Pessoal do SERPRO – GQPS visando gerir mais sistematicamente o quadro de pessoal da Empresa.

b) Risco perda de pessoal capacitado ou de conhecimento/experiências

A Empresa incentiva o desenvolvimento dos empregados por meio de diversas modalidades de capacitação, como graduação em nível superior e pós-graduação. Como forma de inibir a evasão dos empregados capacitados, existem normativos que determinam critérios para que os mesmos permaneçam na Empresa durante o período mínimo de 2 anos após a conclusão das capacitações. Ademais, existem programas de sucessão que visam o repasse de conhecimento dos empregados em vias de aposentadoria, com o objetivo de manter o conhecimento técnico adquirido por estes empregados, evitando assim riscos na continuidade das atividades.

c) Risco de perda de pessoal por defasagem salarial

A Empresa atua constantemente junto aos órgãos reguladores visando, no mínimo, corrigir os salários de acordo com os índices oficiais de inflação. Oferece, ainda, anualmente, a possibilidade de ganhos salariais mediante programas de promoção como a promoção por mérito, promoção por tempo de serviço e a reclassificação de empregados. Adicionalmente, com a implantação do Plano de Gestão de Cargos e Salários – PGCS, em 2008, houve um aumento substancial do piso salarial, o que mitigou consideravelmente os riscos de evasão da Empresa.

d) Risco de perda de pessoal por falta de perspectiva de carreira

O SERPRO possui atualmente três planos de carreira vigentes. Para todos existem eventos de progressão funcional e encarreiramento profissional que visam atenuar os riscos de perda de pessoal por falta de perspectivas de carreira.

6.1.4 Contratação de pessoal de apoio e de estagiários

6.1.4.1 Contratação de pessoal de apoio

As informações sobre o pessoal de apoio do SERPRO estão apresentadas no Anexo deste relatório no subitem **6.1.4.1 - Contratação de pessoal de apoio**.

6.1.4.2 Contratação de Estagiários

No SERPRO, o Programa traz o objetivo de promover a contextualização da grade curricular do estudante à altura das expectativas do aprendizado prático, a partir do estágio acompanhado e supervisionado no ambiente de trabalho. O estudante-estagiário tem oportunidade de avaliar sua opção profissional em relação ao seu potencial, as suas aptidões e expectativas de vida, com possibilidade de testar suas habilidades na prática do dia a dia sendo estimulado sistematicamente. O estagiário tem a oportunidade também de desenvolver a prática profissional, conhecendo as dificuldades e oportunidades da sua área de atuação com a possibilidade de apresentar propostas inovadoras.

Quadro 6.1.4.2a - Contratação de estagiários

Nível de escolaridade	Quantitativo de contratos de estágio vigentes por trimestre em 2015				Despesa no exercício (em R\$ 1,00)
	1º	2º	3º	4º	
1. Nível superior	42	47	50	56	R\$ 266.931,09
1.1 Área Fim	0	0	0	0	
1.2 Área Meio	42	47	50	56	
2. Nível médio	12	13	11	10	R\$ 46.272,82
2.1 Área Fim	12	13	11	10	
2.2 Área Meio	0	0	0	0	
3. Total (1+2)	54	60	61	66	R\$ 313.203,91

* No SERPRO, o Programa de Estágio prevê estagiários de nível médio apenas na Diretoria de Operação.

Fonte: Universidade Corporativa - UNISE

O Programa de Estágio Curricular do SERPRO é regulamentado pela Norma EC 006 que está em sua quarta versão. Esta Norma foi elaborada com base na Lei Federal 11.288 de 2008 que dispõe sobre o estágio de estudantes nas organizações.

O quadro a seguir mostra a relação de estagiários contratados nos últimos três anos e as despesas relativas a cada ano:

Quadro 6.1.4.2b - Contratação de estagiários nos últimos três anos

Ano	Estagiários contratados	Despesas no ano
2013	85	389.211,57
2014	61	364.700,09
2015	74	343.125,88

Fonte: UNISE

É importante destacar que o número de estagiários contratados no ano representa não apenas novas solicitações de estudantes, mas também reposição de vagas em função de conclusão do estágio ou desligamento do estagiário.

De acordo com o quadro, depreende-se que o número médio de estagiários contratados nos três últimos anos é 73. Isso mostra uma regularidade no ingresso de estudantes na empresa a cada ano. Em 2015, observa-se um aumento no número de contratações em comparação com o ano anterior. No entanto, as despesas com o programa diminuíram neste ano. Isso pode ser explicado em função do maior número de estudantes que concluíram o estágio ou solicitaram desligamento do Programa em 2015. Para 2016, a previsão é que as contratações continuem e que as despesas se mantenham constantes.

6.1.4.3 Terceirização das atividades de advocacia:

Não obstante inexistir, de forma expressa, solicitação de informações a respeito da terceirização de atividades de advocacia na Decisão Normativa TCU nº 146/2015 ou na Portaria TCU nº 321/2015, faz-se necessário que o SERPRO forneça informações a respeito do tema em razão do Ofício Circular nº 2/2012/AECI/GMF/MF-DF, de 20/09/2012, que previu a inclusão, no Relatório de Gestão 2012, de informações sobre o resultado final do processo de substituição de terceirizados de advocacia, requisitando que tais informações constassem nos Relatórios de Gestão subsequentes até que a empresa regularizasse a questão.

Em breve síntese, em virtude dos esforços necessários, a empresa firmou Termo de Encerramento do Contrato RG/Nº 49.446 (anexo), por meio do qual o SERPRO extinguiu, a partir de 18/07/2015, o instrumento contratual firmado com o escritório Nilton Correia Advogados Associados (Cláusula Primeira do Termo).

Desse modo, os serviços de advocacia, antes prestados pelo escritório externo, agora se encontram totalmente internalizados pelo corpo jurídico próprio.

O Termo de Encerramento do contrato encontra-se no Anexo deste relatório.

6.1.5 Entidades fechadas de previdência complementar patrocinadas

a) Identificação da entidade fechada de previdências

Nome: SERPROS – Entidade Fechada de Previdência Complementar (EFPC)

Razão Social: SERPROS Fundo Multipatrocinado

CNPJ: 29.738.952/0001-99

b) Visão gerencial dos valores envolvidos:

i. Quantidade de servidores contemplados

Demonstrativo Anual – Exercício 2015

Quadro 6.1.5a – Quantidade de empregados contemplados

PLANO	Quantidade
SERPRO PSI	2.788
SERPRO PSII	8.163
Total	10.951

Fonte: InfoGP – Apuração GPCFP – Dez/2015

ii. Valores repassados no exercício a título de contribuições dos participantes e da patrocinadora

Demonstrativo Anual – Exercício 2015

Quadro 6.1.5b – Valor total da folha de pagamento dos empregados participantes (exercício 2015)

PLANO	VALOR
SERPRO PSI	R\$ 16.108.738,80
SERPRO PSII	R\$ 71.158.351,26
Total	R\$ 87.267.090,06

Fonte: InfoGP – Apuração GPCFP – Dez/2015

Quadro 6.1.5c – Valor total das contribuições pagas pela patrocinadora para participantes ativos e inativos

Descrição	Valor (Regime de Competência)
1 – Contribuições Paritárias Patrocinadora (PS-I)	3.999.002,28
2 – Contribuições Paritárias Patrocinadora (PS-II)	76.198.833,27
Subtotal Contribuições Paritárias	80.197.835,55
3 – Contribuições Paritárias dos Assistidos (PS-I)	10.698.950,74
4 – Contribuições Afastados por Doença (PS-II)	327.919,75
Subtotal Contribuições Patrocinadora	91.224.706,04
5- Contribuições dos empregados (PS-I)	3.999.002,28
6- Contribuições dos empregados (PS-II)	76.198.833,27
Subtotal Contribuições dos empregados	80.197.835,55
Legenda:	
1 – PS-I – Plano SERPRO I. Plano de benefícios previdenciários, constituído sob forma de Benefício Definitivo	
2 – PS-II – Plano SERPRO II. Plano de Benefícios previdenciários, constituído sob a forma de Contribuição Definida.	
3 – Contribuições Paritárias dos Assistidos. São as contribuições calculadas com base nos benefícios pagos aos ex-empregados da patrocinadora pertencentes ao PS-I, onde a EFPC é a responsável por reter do empregado participante (assistido) do plano de Benefício Definido.	
4 – Contribuições Paritárias dos empregados da patrocinadora afastados por motivo de doença.	

iii. Valores repassados que não sejam contribuições e as razões desses repasses

Quadro 6.1.5d – Valor total de outros recursos repassados/apropriados pela patrocinadora

Descrição	Valor (Regime de Competência)
7 – Instrumentos Contratuais - Dotação Inicial	14.221.567,69
8 – Instrumentos Contratuais – Lei 8.020/1990	6.507.854,23
9 – Instrumentos Contratuais – Aporte Migração	9.926,10
10 – Encargos Moratórios (a maioria ainda não quitados)	9.943,236,97
11 – Empréstimos Consignados aos Empregados	12.781.352,43
12 – Aluguéis da Regional do SERPRO Belém	638.267,90
13 – Contribuições Espontâneas	581.397,83
14- Outros	30.116,89
Total Outros	44.713.720,04

Quadro 6.1.5e – Discriminação da razão ou motivo do repasse de recursos que não sejam contribuições

Discriminação da razão ou motivo do repasse de recursos que não sejam contribuições:
(7) Dotação Inicial – cumprimento do instrumento contratual de 23.06.1997 denominado Termo de Acordo para Dotação Inicial, com amortização pelo sistema francês em 20 anos, conforme reavaliação atuarial em 1980, oriundo na constituição do fundo, destinado a riscos iminentes. Restando 29 parcelas vincendas a partir de jan/2015;
(8) Lei nº 8.020/90 - cumprimento do instrumento contratual de 23.06.1997 denominado Termo de Acordo para parcelamento das diferenças referentes a taxa de contribuição prescrita na Lei 8.020/1990, com amortização pelo sistema francês em 20 anos das diferenças de taxas, para a manutenção do plano de custeio da EFPC, relativas ao enquadramento perante a citada lei, restando 29 parcelas vincendas a partir de jan/2015;
(9) Aporte de Migração – cumprimento do instrumento contratual de 30.03.2001, denominado Termo de Acordo para parcelamento de Aporte financeiro específico, destinado a viabilização de migração de participantes do PS-I para o PS-II, com amortização pelo sistema francês em 30 anos. Restando 203 parcelas vincendas a partir de jan/2015;
(10) Encargos moratórios – são as despesas em decorrência de atrasos nos pagamentos, à EFPC, previsto em Regulamento dos planos, pertinentes as contribuições paritárias e também as parcelas dos Instrumentos Contratuais, realizadas pela Patrocinadora. Esses atrasos são decorrentes da insuficiência de recursos financeiros devido a situação crítica, porém temporária, no caixa da empresa Patrocinadora, durante os exercícios de 2010 a 2015. Consequentemente a grande maioria do valor (R\$ 7,3 milhões) ainda não foram quitados;
(11) Empréstimos consignados aos empregados – repasses referentes as contraprestações dos empréstimos tomados pelos participantes junto à EFPC, com desconto em folha de pagamento (em consignação) e repassados pela Patrocinadora mensalmente;
(12) Aluguéis – despesas com contrato de locação comercial, referente aos aluguéis mensais do imóvel pertencente à EFPC, onde está localizada a Regional SERPRO Belém.
(13) Contribuição espontânea – repasses das contribuições espontâneas retidas dos empregados do Plano PS-II, conforme Regulamento vigente, não incidindo contribuição paritária pela patrocinadora.
(14) Outros – valores decorrentes de ajustes contábeis e financeiros por inconsistências na folha de pagamento, nos repasses e contribuições.

As informações referentes aos subitens “c”, “d”, “e”, relativos à previdência complementar – SERPROS – encontram-se disponíveis no Anexo deste relatório no subitem **6.1.5 Entidades fechadas de previdência complementar patrocinadas**.

f) Informações sobre as ações de fiscalização empreendidas no exercício com base no art. 25 da Lei Complementar 108/2001, demonstrando o tipo de fiscalização efetuada, a data em que ocorreram, as principais constatações e as providências adotadas para sanear as irregularidades verificadas

No exercício de 2015 não foram realizadas auditorias no SERPROS – Fundo Multipatrocinado em virtude da intervenção da Superintendência Nacional de Previdência Complementar – PREVIC, instaurada mediante Portaria PREVIC/MPS nº 241, de 05/05/2015. Informamos, ainda, que esta Auditoria-Geral (AUDIG) encaminhou à Diretoria de Fiscalização daquele órgão o Ofício AUDIG/CD - 015549/2015, em 13/05/2015, consultando sobre a realização das auditorias já programadas no PAINT/2015. Em resposta, foi encaminhado ao SERPRO o Ofício nº 1361/2015/DIFIS/PREVIC, de 20/05/2015, em que aquela Diretoria julgou ser conveniente o adiamento das auditorias da patrocinadora.

6.2 Gestão de patrimônio e infraestrutura

6.2.1 Gestão do patrimônio imobiliário da União

O Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO não possui sob sua responsabilidade a administração de imóveis que utilizam o Sistema de Gerenciamento dos Imóveis de Uso Especial da União – SPIUnet. Portanto não se aplica o preenchimento dos subitens deste tema.

6.2.2 Cessão de espaços físicos e imóveis a órgãos e entidades públicas ou privadas

Os benefícios recebidos da cessão dos espaços físicos entram em uma rubrica de receitas não operacionais que são utilizados para pagamentos das despesas do SERPRO.

As informações detalhadas deste subitem encontram-se no Anexo deste relatório no subitem **6.2.2 Cessão de espaços físicos e imóveis a órgãos e entidades públicas ou privadas**.

6.2.3 Informações sobre imóveis locados de terceiros

Considerando que o Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO é uma empresa pública vinculada ao Ministério da Fazenda cujo negócio é a prestação de serviços em Tecnologia da Informação e Comunicações para o setor público, e que em seu Estatuto, no artigo 2º, determina que a sua atuação é em todo território nacional, o SERPRO mantém representação da empresa em todas as Unidades da Federação, por meio de Unidades Regionais ou Escritórios para suporte dos serviços prestados aos seus clientes.

Nas localidades onde não dispõe de imóvel próprio, o SERPRO ocupa áreas cedidas em prédios da União e, na falta destes, em imóveis locados que possibilitam atender as necessidades de instalação de equipe de suporte, de equipamentos de rede de comunicações, *nobreak*, etc.

Todo o processo de seleção e gestão dos imóveis locados está definido na norma GL 047 – LOCAÇÃO DE IMÓVEIS, que estabelece os critérios para locação, realização de benfeitorias necessárias, úteis e voluptuárias, condições de ressarcimento, a vigência dos contratos e os cuidados para recebimento e devolução ao fim da locação.

Quadro 6.2.3 – Imóveis locados de terceiros

Locação de Imóveis – Regionais			
Regional	RG	Valor Anual	Total da Regional
Regional Florianópolis	42242	R\$ 510.966,16	R\$ 1.178.387,23
	43887	R\$ 259.039,07	
	44569	R\$ 56.160,77	
	45551	R\$ 35.003,57	
	46017	R\$ 35.377,12	
	46466	R\$ 71.011,05	
	48935	R\$ 175.021,09	
	50597	R\$ 35.808,40	
Regional Belém – Imóvel SERPROS	54261	R\$ 717.810,36	R\$ 792.362,16
Regional Belém – Escritório Manaus	52336	R\$ 74.551,80	
Regional Fortaleza – Galpão	50975	R\$ 101.998,56	R\$ 101.998,56
Regional Brasília – Escritório Palmas	42686	R\$ 140.462,88	R\$ 402.121,51
Regional Brasília – Escritório Goiânia	50736	R\$ 182.617,01	
Regional Brasília – Escritório Campo Grande	45270	R\$ 79.041,62	
Regional São Paulo – Ribeirão Preto	50242	R\$ 73.011,24	R\$ 73.011,24
		Valor Anual Total	R\$ 2.547.880,70

6.3 Gestão da tecnologia da informação

6.3.1 Principais sistemas de informações

Todos os sistemas foram desenvolvidos e são mantidos por equipes de desenvolvimento compostas por empregados do SERPRO. Nenhum deles está em desenvolvimento, todos já estão concluídos, embora possuem algumas manutenções evolutivas de pequeno vulto. Os ambientes de produção (infraestrutura) suportam as aplicações e não vislumbram riscos imediatos ao bom funcionamento dos sistemas corporativos.

A relação dos principais sistemas referentes a este subitem se encontra no Anexo deste relatório no subitem **6.3.1 Principais sistemas de informações**.

6.3.2 Informações sobre o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) e sobre o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI)

O planejamento estratégico de tecnologia da informação (TI) é o processo que define a estratégia de TI para a organização de TI, buscando alinhamento com os objetivos organizacionais. A natureza dessa prática é destinada às organizações que têm a TI como uma de suas áreas, como atividade meio. O planejamento estratégico, por sua vez, é o processo que definir os objetivos organizacionais de futuro, é onde se estabelece a estratégia de negócio.

A empresa SERPRO tem como negócio a própria TI. Desta forma, ao elaborar seu plano estratégico, que contém a estratégia de negócio, a empresa já define, naturalmente, a estratégia da TI. Em razão disso, não se faz necessário desenvolver mais um plano para seu próprio negócio, apenas por constar nos modelos de melhores práticas existentes no mercado. Em razão do princípio da economicidade, a empresa optou, em 2015, por usar somente o plano estratégico para direcionar a TI, que é seu próprio negócio.

Para a TI de uso interno, as unidades organizacionais elaboram planos setoriais, que em 2015 foi de forma descentralizada e discricional, onde estipulam objetivos e prioridades para o assunto de TI sob sua responsabilidade.

6.4 Gestão ambiental e sustentabilidade

6.4.1 Adoção de critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens e na contratação de serviços ou obras

a) Não existe uma política formal de sustentabilidade ambiental pela unidade.

b) Foi celebrado, em 13 de agosto de 2012, o Termo de Adesão à A3P entre o Ministério do Meio Ambiente (MMA) e o SERPRO, tendo publicação na seção 3 do Diário Oficial da União, cujo objeto é integrar esforços para desenvolver, no âmbito da instituição, projetos destinados à implantação do Programa Agenda Ambiental na Administração Pública – A3P, com o objetivo de promover a conscientização de uma cultura anti-desperdício e a utilização coerente dos recursos naturais e dos bens públicos.

c) O SERPRO pratica a separação dos resíduos sólidos e atende ao disposto no Decreto 5.940/2006, abaixo relação das associações e cooperativas de catadores beneficiadas.

- **BRASILIA:** Associação Recicla Brasília de Catadores de Materiais Recicláveis do Distrito Federal
- **FORTALEZA:** Socrelp – Sociedade Comunitária de Reciclagem de Lixo do Pirambu
- **BELO HORIZONTE:** Asmare – Associação dos Catadores de Papel e Papelão e Outros

- **SÃO PAULO:** Coopercaps – Cooperativa de Trabalho e Produção, Coleta, Triagem, Beneficiamento e Comercialização de Materiais Recicláveis da Capela do Socorro
- **CURITIBA:** Cat@mare – Cooperativa de Catadores e Catadoras de Materiais Recicláveis de Curitiba e Região Metropolitana
- **PORTO ALEGRE:** Centro de Triagem Vila Pinto - CTVP
- **SALVADOR:** Coopcicla - Cooperativa do Agentes Autônomos de Reciclagem LTDA
- **FLORIANÓPOLIS:** A regional Florianópolis encaminha o descarte através do Condomínio Comercial onde está instalada.
- **BELÉM:** Cooperativa da Pedreira (Vinculada ao Departamento Municipal de Limpeza Urbana).
- **RIO DE JANEIRO:** Rio Coop – Cooperativa de Coleta Seletiva e Reciclagem de Materiais Plásticos e Resíduos
- **RECIFE:** Cooperativa Esperança Viva; Cooperativa de Agentes de RB39esíduos Sólidos – COOPAGRES; Cooperativa de Catadores Profissionais do Recife – Pró-Recife.

d) A Norma GA-018, que regula o Planejamento das Contratações no SERPRO, estabelece como obrigação na elaboração do Estudo Técnico Preliminar a adoção, no que couber, de critérios e práticas de sustentabilidade tais como aqueles estabelecidos no Decreto.

e) O SERPRO não possui um Plano de Logística Sustentável

7 CONFORMIDADE DA GESTÃO E DEMANDAS DOS ÓRGÃOS DE CONTROLE

7.1 Tratamento de determinações e recomendações do TCU

No exercício 2015 o SERPRO recebeu quatro Acórdãos do Tribunal de Contas da União – TCU. Dois deles foram relativos ao julgamento de contas, são eles: Acórdão nº 2899/2015 – TCU – 2ª Câmara e Acórdão nº 5715/2015 – TCU – 1ª Câmara, mediante os quais as contas dos exercícios 2000 e 2013, respectivamente, foram julgadas regulares com ressalva para alguns responsáveis e regulares para outros, porém não houve determinações ao SERPRO.

O SERPRO recebeu, também, o Acórdão nº 1739/2015 – TCU – Plenário, cujo processo de levantamento tratou dos riscos em contratações de serviços de TI sob o modelo “*cloud computing*” e não resultou em nenhuma determinação a esta Empresa Pública.

Por fim, o SERPRO recebeu o Acórdão nº 792/2015 – TCU – Plenário que tratou de Representação, formulada pela empresa DF Extintores, Cursos, Sistema Contra Incêndio, Informação e Serviços Ltda., a respeito de possíveis irregularidades ocorridas no âmbito do Pregão Eletrônico GLACO/GLBSA/SUPGL 1523/2014. A representação foi julgada improcedente, porém, o Tribunal determinou ciência ao SERPRO, com vistas à adoção de providências internas que previnam ocorrências de outras semelhantes, acerca da exigência de capacidade dos brigadistas de trabalharem com softwares de suíte de escritório, como *Open Office* e *Microsoft Office*, identificada no Pregão Eletrônico 1523/2014, que fere os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Para realizar o acompanhamento das deliberações do TCU e recomendações do órgão de controle interno, o SERPRO dispõe, na estrutura da auditoria interna, de uma área responsável pelo atendimento aos Órgãos de Fiscalização e Controle, a qual atua segundo as melhores práticas e normas estabelecidas por aqueles órgãos. A Coordenação de Auditoria de Atendimento a Fiscalizações Externas/Internas – COAAF/AUDIG realiza o acompanhamento das deliberações e recomendações através do Relatório: Informações sobre ações dos órgãos de fiscalização e controle – interno e externo, o qual é mensalmente encaminhado aos Conselhos Diretor e Fiscal. As recomendações do órgão de controle interno são monitoradas através do Sistema Monitor da Controladoria-Geral da União – CGU-PR.

Adiante segue o quadro 7.1 no qual consta o Acórdão nº 7108/2014-TCU-1ª Câmara, decorrente do julgamento das contas do exercício 2012, que ainda possui pendência de atendimento:

Quadro 7.1 – Deliberações do TCU que permanecem pendentes de atendimento

Caracterização da determinação/recomendação do TCU				
Processo	Acórdão	Item	Comunicação expedida	Data de ciência
029.724/2013-9	Acórdão 7108/2014-TCU-1ª Câmara	1.7.1 e 1.7.2	Ofício de Comunicação nº 0901/2014-TCU/Sefti, de 17/11/2014.	27/11/2014
Órgão/entidade/subunidade destinatária da determinação/recomendação				
Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO)				
Descrição da determinação/recomendação				
<p>1.7. determinar ao Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO) que:</p> <p>1.7.1. com base no art. 43, inciso I, da Lei 8.443/1992 c/c no art. 208, § 2º, do RI/TCU, no prazo de trinta dias a contar da ciência do decisum, aplique devidamente o correto tratamento contábil dos valores que deixa de receber de seus clientes quando do não cumprimento dos níveis de serviço definidos em contrato, especialmente no que tange ao enquadramento da situação frente à natureza do ato e suas implicações tributárias, considerando o Acórdão 03-18.563 da Delegacia da Receita Federal de Julgamento de Brasília;</p> <p>1.7.2. com base no art. 43, inciso I, da Lei 8.443/1992 c/c no art. 250, inciso II, do RI/TCU:</p> <p>1.7.2.1. no prazo de 360 (trezentos e sessenta) dias a contar da ciência do decisum, formalize os serviços executados sem vinculação a contrato de clientes, em conformidade com a Lei 8.666/1993, art. 66 e com o item 9.3.3 do Acórdão 1.014/2007-TCU-Plenário;</p> <p>1.7.2.2. no prazo de noventa dias a contar da ciência do <i>decisum</i>, realize a correta vinculação dos custos das ordens de serviço aos contratos, no sistema de custos do SERPRO, de modo que custos de determinado serviço não sejam alocados em contrato cujo objeto não inclua a prestação de tal serviço, em conformidade com a Lei 8.666/1993, art. 66 e com o item 9.3.3 do Acórdão 1.014/2007-TCU-Plenário."</p>				
Justificativa do não cumprimento e medidas adotadas				
<p>A Auditoria Interna, mediante trabalhos de auditoria GF-AC/0002/2015 e TI-AC/0008/2015, ao verificar as implicações tributárias em decorrência do item 1.7.1 do Acórdão em referência, recomendou à Coordenação de Relacionamento com Clientes - CORCL para que avalie, junto ao Departamento de Gestão Tributária (SUPGF/GFDGT) e à Consultoria Jurídica (COJUR), a possibilidade de emissão de Parecer Jurídico acerca das consequências tributárias relativas aos procedimentos adotados no item 4.3.8 da Norma RC/002, versão 02, bem como a revisão completa do referido normativo, que trata dos contratos de receita, a fim de se adequar às exigências tributárias, de modo a mitigar o risco de autuações fiscais, além de dar pleno cumprimento ao Acórdão TCU nº 7108/2014; ao verificar a padronização de procedimentos realizados pelas Unidades de Relacionamento com Clientes - URCs, a partir da norma interna RC/002, versão 02, foi emitida recomendação à área responsável, uma vez que foram observadas práticas de procedimentos distintos, nas reduções dos valores recebidos por não cumprimento de Acordo de Níveis de Serviços (ANS), seja por interpretação diferenciada dos conceitos contidos no Normativo, seja pela própria instrução equivocada com relação ao faturamento após os descontos, podendo impactar nos procedimentos tributários. Diante das recomendações emitidas pela Auditoria Interna, o gestor, em resposta, solicitou prazo para analisar e elaborar plano de ação, caso pertinente, até março/2016. Desta forma, o atendimento às referidas recomendações permanece em acompanhamento pela Auditoria Interna.</p> <p>Ao verificar o cumprimento do item 1.7.2 do referido Acórdão, a Auditoria constatou um serviço executado com vinculação a contrato, cujo objeto não inclui o tipo de serviço prestado. Tal fato refere-se a prestação de serviço de Administração de Ambiente e Suporte ao Centro de Dados da Receita Federal do Brasil - RECEITA, com vinculação à "Consultoria Técnica e Operação Assistida" que não coaduna com a complexidade de administração do referido</p>				

Centro de Dados, cujo parque computacional, diversificado de equipamentos de informática e de sistemas, funciona de maneira integrada e interage com soluções providas por diversos fabricantes de hardware e software, o que confere alta complexidade ao ambiente e requer da equipe técnica grande esforço no sentido de torná-lo íntegro e disponível.

O SERPRO elaborou a proposta comercial SUNAC nº 075/2014, de 18/12/2014, para contratação junto ao cliente, do serviço Administração de Ambiente e Suporte ao Centro de Dados, a ser prestado no Centro de Dados da Secretaria da Receita Federal do Brasil – RECEITA. A referida proposta foi elaborada com o intuito de integrar o contrato da RECEITA, passando a constar como anexo específico ao instrumento principal.

O Gestor solicitou à Auditoria um prazo até 31/03/16 para análise das recomendações e elaboração de plano de ação para saneamento dos itens relacionados. A Auditoria enviou a Recomendação 001, em 11/12/15, que se encontra em Acompanhamento.

7.2 Tratamento de recomendações do Órgão de Controle Interno

No exercício 2015, a SFC/CGU – PR realizou auditorias no SERPRO e emitiu os seguintes relatórios: Relatório de Auditoria nº 201413241, que trata situação de dependência financeira do SERPRO, sob a ótica da legislação vigente, em especial a Lei Complementar 101/2000 e a Resolução 43/2001 do Senado Federal, e o Relatório de Auditoria nº 201504060, que apresentou os resultados dos exames realizados sobre o processo anual de contas do SERPRO – exercício 2014. Considerando os dois relatórios mencionados, a equipe da SFC/CGU-PR emitiu 10 (dez) recomendações ao SERPRO.

Destas recomendações, 4 (quatro) encontram-se totalmente atendidas e 6 (seis) estão em acompanhamento para implementação das providências informadas pelos gestores através do Plano de Providências Permanente-PPP.

Todas as recomendações encaminhadas ao SERPRO foram consideradas importantes para melhoria da gestão, porém, 1 (uma) recomendação teve um impacto significativo no resultado do exercício e por isso a destacamos a seguir:

“Recomendamos que seja realizada avaliação formal junto às áreas responsáveis da empresa, incluindo perspectiva de recebimento e qualidade do crédito quanto ao direito de recebimento do valor de R\$ 252,6 milhões, que se encontra em discussão na Junta de Conciliação Advocacia-Geral da União (AGU); e dos desembolsos não recuperados no montante de R\$ 244,8 milhões, associados ao pessoal do quadro externo (PSE), embasando tecnicamente a eventual decisão. Caso o resultado da avaliação indique a incerteza de recebimento dos créditos, deverá ser realizada a baixa do ativo e reportada em Notas Explicativas”.

A Superintendência de Gestão Empresarial – Financeira – SUPGF realizou análise, mediante Nota Técnica, sobre perdas estimadas sobre créditos em liquidação duvidosa e, conforme registrado na ata da reunião de Diretoria nº 32/2015, de 27/11/2015, a Diretoria tomou conhecimento do assunto e decidiu pelo provisionamento total do crédito de liquidação duvidosa.

No Plano de Providências Permanente - PPP do SERPRO, constam ainda mais 10 (dez) recomendações da SFC/CGU-PR, relativas a auditorias de gestão de exercícios anteriores, as quais ainda estão em fase de implementação pelos gestores. Destas 10, 5 envolvem desenvolvimento de sistemas internos ou externos.

7.3 Medidas administrativas para apuração de responsabilidade por dano ao Erário

As medidas administrativas para apuração de responsabilidades e irregularidades na Empresa são realizadas por meio da instauração de Processos Disciplinares (PAD e Sindicância), que tem seus procedimentos regulamentados por meio da Norma OE/005 – Regime Disciplinar – Apuração de Responsabilidades e Aplicação de Penalidades. No exercício de 2015, não houve nenhuma apuração que fosse convertida em TCE.

7.4 Demonstração da conformidade do cronograma de pagamentos de obrigações com o disposto no art. 5º da Lei 8.666/93

O SERPRO observa rigorosamente as disposições do art. 5º da mencionada lei, no que se refere ao cronograma de pagamento das obrigações contraídas em decorrência da contratação de bens, locações, realização de obras e prestação de serviços.

Desta forma, a empresa obedece, para cada fonte diferenciada de recursos, a estrita ordem cronológica das datas de suas exigibilidades, salvo quando presentes relevantes razões de interesse público e mediante prévia justificativa da autoridade competente, devidamente publicada.

Quanto às exceções à regra, o SERPRO publicou a justificativa, por meio do Comunicado de 17 de setembro de 2013, que prioriza a minimização dos impactos aos fornecedores que se enquadrarem na condição de cooperativas, de microempresas e de empresas de pequeno porte, assim definidas nos termos da legislação específica, e priorizando a garantia de disponibilidade de infraestrutura de TI aos clientes estratégicos.

Ao buscar salvaguardar a disponibilidade de infraestrutura de TI, o SERPRO assegura a adequada prestação de serviços, que são essenciais e de interesse da sociedade, a exemplo daqueles prestados à Administração Pública Federal.

Para definir o tratamento a ser dado na apropriação das despesas, referentes aos documentos geradores de obrigações com fornecedores e prioridades de pagamento, em virtude do Comunicado publicado, o SERPRO editou a Norma GF – 033/2013 – Excepcionalidade no critério de pagamentos das obrigações a pagar com fornecedores (versão 12), elegendo os critérios de priorização de pagamentos.

7.5 Informações sobre a revisão dos contratos vigentes firmados com empresas beneficiadas pela desoneração da folha de pagamento

a) Após as ações registradas anteriormente (SISCOR nº 041686/2014-58), solicitamos junto as Regionais (SISCOR nº 007759/2015-18) um novo levantamento das empresas que mantém contratos de serviços contínuos com mão de obra dedicada ou não, independente da Classificação Nacional de Atividade Econômica – CNAE, para saber quais são as empresas que se beneficiam da desoneração, com a apresentação de planilha para avaliação do impacto do benefício, bem como a data dos efeitos.

b) Durante o levantamento das empresas que se beneficiaram da desoneração, a Regional Brasília solicitou junto a COJUR (SISCOR nº 002003/2015-64), orientações para o reequilíbrio contratual pleiteado pela empresa Atlântico Engenharia, RG/Nº 52.250, em razão da suspensão dos itens 9.2 e 9.3 do Acórdão nº 2859/2013 - TCU – Plenário, que trata dos efeitos da Desoneração.

A Consultoria Jurídica conclui através do Parecer COJUR Nº 2015/0459 que “Feito o exame conforme solicitado, com fulcro na segurança jurídica, considerando que o Acórdão nº 2.859/2013 – Plenário do TCU se encontra suspenso, entendemos que cabe ao SERPRO suspender a aplicação da revisão dos valores contratuais do Contrato RG nº 52.250, com fulcro no Plano Brasil Maior, até que a decisão de mérito do recurso seja julgado.”

c) Com base na orientação do Parecer COJUR Nº 2015/0459, para “suspender a aplicação da revisão dos valores contratuais do Contrato RG nº 52.250, com fulcro no Plano Brasil Maior, até que a decisão de mérito do recurso seja julgado.”, esta unidade aguarda a decisão do mérito.

A solicitação do DCGCI, item 8.1.10 do Relatório de Gestão 2015, que trata dos serviços terceirizados, encontra-se como anexo, muito embora já tenha sido encaminhado através do SISCOR nº 005164/2016-90.

7.6 Informações sobre ações de publicidade e propaganda

O SERPRO não mantém contrato com agência de publicidade para a criação de peças publicitárias e o planejamento de campanhas, visto que tais atividades são executadas pelos próprios empregados do SERPRO que possuem formação nas áreas de Comunicação e Programação Visual e estão lotados na Coordenação Estratégica de Comunicação Social (CECOM).

A publicidade institucional e mercadológica são praticadas pelo SERPRO para divulgar os produtos e serviços da empresa e promover a imagem institucional aos públicos interno e externo. Para tanto, a CECOM mantém contrato com empresa prestadora de serviços gráficos por demanda para atender necessidade anual de produção de material publicitário. No início 2015, o SERPRO ainda mantinha contrato iniciado em 2014, com vigência compreendia entre o período de 9/1/14 a 8/1/15. Em março de 2015, o SERPRO firmou novo contrato que foi logo rescindido por descumprimento contratual da empresa prestadora de serviço gráfico.

A publicidade de utilidade pública não é praticada pelo SERPRO e a publicidade legal é realizada para a divulgação de prestação de contas, dos extratos das licitações, dos documentos contratuais assinados, editais, avisos, atos oficiais e demais matérias de interesse do SERPRO, conforme estabelecido na Lei 8.666/1993 e no Decreto 4.520/2002.

Quadro 7.6 – Despesas com publicidade

Publicidade	Programa/Ação orçamentária	Valores empenhados	Valores pagos
Institucional e Mercadológica	Contrato: RG Nº 50.233/2012 (Serviços Gráficos) Vigência: 09/01/14 a 08/01/15	R\$ 243.433,01	R\$ 25.795,56 (valor gasto em 2015) R\$ 213.459,65 (valor gasto em 2014)
	Contrato: RG Nº 53.567/2015 (Serviços Gráficos) Vigência: 16/03/15 a 15/03/16	R\$ 156.430,00	0 (rescisão de contrato)
	Contrato: 50437 (Serviços gráficos – impressão de revista) Vigência: 04/03/2013 a 03/03/2015	R\$ 57.500,00	R\$ 10.904,89
Legal	Contrato: RG Nº 46.170 - Imprensa Nacional (Publicação de matérias no Diário Oficial da União - DOU) Vigência: 28/06/2011 a 27/06/2016	R\$ 198.973,47	R\$ 185.166,61
	Contrato: RG Nº 50.264 - Empresa Brasil de Comunicação – EBC (Distribuição de Publicidade Legal - Jornal de Grande Circulação) Vigência: 29/01/2013 a 28/01/2018	R\$ 102.000,00	R\$ 44.381,78
Utilidade pública	-	-	-

ANEXOS E APÊNDICES

6.1.4.1 Contratação de pessoal de apoio

UNIDADE CONTRATANTE											
SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – REGIONAL BELÉM E ESCRITÓRIOS RIO BRANCO, PORTO VELHO, MANAUS, BOA VISTA E MACAPÁ											
UG/Gestão: SUPGL/GLBLM			CNPJ: 33.683.111/0003-60								
Ano do Contrato	Objeto	Empresa Contratada (CNPJ)	Período Contratual de execução das atividades contratadas		Nível escolaridade exigido dos trabalhadores contratados						Situação
			Início	Fim	F		M		S		
					P	C	P	C	P	C	
2010	Vigilância	09.211.205.0001-90	01/10/10	30/09/15	16	2	-	12	-	2	E
2011	Transportes	08.823.749.0001-40	01/03/11	29/02/16	-	-	1	1	-	-	P
2011	Transportes	09.245.682.0001-77	12/04/11	11/04/16	-	-	3	3	-	-	P
2012	Limpeza	13.268.416.0001-37	16/01/12	15/01/17	15	2	-	13	-	-	P
2012	Jardinagem	10.587.618.0001-53	01/12/11	30/11/16	2	-	-	2	-	-	P
2012	Recepção	13.258.895.0001-07	16/05/12	15/05/17	-	-	4	4	-	-	P
2013	Manutenção Predial	01.427.148.0001-70	01/05/13	30/04/16	11	2	1	9	-	1	P
2013	Menores Aprendizizes	61.600.839.0001-55	01/07/13	30/06/18	15	15	-	-	-	-	P
2014	Menores Aprendizizes	61.600.839.0001-55	16/04/14	15/04/19	4	4	-	-	-	-	P
2014	Ambulatório	02.726.717.0001-40	15/05/14	15/05/16	-	-	-	-	1	1	P
2014	Ginástica Laboral	11.193.884.0001-64	03/02/14	02/02/16	-	-	-	-	1	1	P
2014	Vigilância	07.030.464/0001-90	01/01/14	31/12/16	4	-	-	4	-	-	P
2014	Limpeza	14.296.468/0001-80	01/08/14	31/07/15	2	-	-	2	-	-	E
2015	Vigilância	11.493.735/0001-10	01/10/15	30/09/20	16	2	-	12	-	2	A
2015	Limpeza	13.146.946/0001-02	01/08/15	31/07/20	2	-	-	2	-	-	A

UNIDADE CONTRATANTE											
SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – REGIONAL BELO HORIZONTE											
UG/Gestão: SUPGL/GLBHE			CNPJ: 33.683.111/0007-94								
Ano do Contrato	Objeto	Empresa Contratada (CNPJ)	Período Contratual de execução das atividades contratadas		Nível escolaridade exigido dos trabalhadores contratados						Situação
			Início	Fim	F		M		S		
					P	C	P	C	P	C	
2010	Limpeza	04.437.161.0001-06	06/05/10	01/07/15	29	26	-	3	-	-	E
2010	Jardinagem e Copeiragem	04.437.161.0001-06	03/05/10	02/05/15	29	26	-	3	-	-	E
2010	Telecomunicações	10.668.049.0001-70	03/05/10	02/05/15	-	-	2	2	-	-	E
2012	Manutenção Predial	33.158.879.0001-20	01/08/12	31/07/17	9	9	1	-	-	1	P
2012	Transportes	02.447.032.0001-65	03/02/12	30/09/15	4	4	-	-	-	-	E
2014	Segurança	10.423.276.0001-36	09/06/14	08/04/16	15	2	2	14	-	1	P
2014	Recepção e Malote	18.179.288.0001-79	24/11/14	30/06/15	-	-	8	2	-	6	E
2013	Ginástica Laboral	14.682.038.0001-04	21/10/13	20/10/18	-	-	-	-	1	1	P
2014	Menores Aprendizizes	19.201.128.0001-41	22/12/14	21/03/19	19	19	-	-	-	-	P
2014	Vigilância	10.423.276.0001-36	01/06/14	02/12/16	15	2	2	14	-	1	P
2015	Limpeza	12.084.049.0001-59	02/07/15	01/07/16	20	18	0	2	-	-	A
2015	Transportes	10.429.502.0001-96	01/10/15	30/09/16	2	1	-	1	-	-	A
2015	Recepção e Malote	16.922.477.0001-64	01/04/15	23/11/16	-	-	7	2	-	5	A

SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – REGIONAL BRASÍLIA E ESCRITÓRIOS CAMPO GRANDE, CUIABÁ, GOIANIA E PALMAS												
UG/Gestão: SUPGL/GLBSA			CNPJ: 33.683.111/0001-07									
Ano do Contrato	Área	Empresa Contratada (CNPJ)	Período Contratual de execução das atividades contratadas		Nível escolaridade exigido dos trabalhadores contratados						Situação	
			Início	Fim	F		M		S			
					P	C	P	C	P	C		
2010	Transportes	08.865.102.0001-81	09/08/10	08/08/15	-	-	1	1	-	-	-	E
2010	Transportes	08.338.786.0001-78	09/08/10	08/08/15	1	1	-	-	-	-	-	E
2010	Copeiragem e Recepção	08.531.933.0001-17	25/08/10	24/08/15	-	-	1	1	-	-	-	E
2010	Menores Aprendizizes	33.583.592.0001-01	01/04/10	31/03/15	32	32	-	-	-	-	-	E
2010	Copeiragem	01.708.458.0001-62	05/03/10	04/03/15	32	21	-	11	-	-	-	E
2010	Limpeza	08.531.933.0001-17	25/08/10	24/08/15	1	1	-	-	-	-	-	E
2011	Limpeza	08.531.933.0001-17	16/11/11	15/11/16	1	1	-	-	-	-	-	P
2011	Limpeza	10.466.523.0001-10	27/12/11	26/12/16	1	1	-	-	-	-	-	P
2011	Copeiragem e Recepção	08.531.933.0001-17	16/11/11	15/11/16	1	1	1	1	-	-	-	P
2011	Copeiragem e Recepção	10.466.523.0001-10	27/12/11	26/12/16	1	-	-	1	-	-	-	P
2011	Manutenção Predial	72.620.735.0001-29	26/01/11	25/01/16	6	6	1	1	-	-	-	P
2012	Brigadista	07.675.984.0001-50	15/10/12	14/10/15	-	-	8	8	-	-	-	E
2012	Repografia	02.093.942.0001-97	29/11/12	28/11/15	3	3	-	-	-	-	-	P
2012	Recepção	38.042.487.0001-48	02/01/12	01/01/15	-	-	51	35	-	-	16	P
2012	Transportes	08.338.786.0001-63	17/09/12	16/09/16	-	-	1	-	-	-	1	P
2012	Transportes	14.487.384.0001-23	10/09/12	09/10/16	1	-	-	1	-	-	-	P
2012	Menores Aprendizizes	61.600.839.0001-55	19/10/12	18/10/16	1	1	-	-	-	-	-	P
2012	Ambulatorio	00.706.148.0001-46	09/11/12	08/11/16	-	-	2	2	2	2	-	P
2012	Vigilância	03.667.044.0002-20	01/06/12	31/05/16	104	15	9	88	-	-	10	P
2012	Limpeza	01.708.458.0001-62	01/10/12	03/01/15	72	49	-	22	-	-	1	E
2012	Limpeza	01.708.458.0001-62	01/10/12	03/01/17	61	39	-	22	-	-	1	P
2013	Manutenção Predial	02.007.167.0001-00	04/02/13	03/02/16	12	12	4	4	-	-	-	P
2013	Manutenção Predial	02.604.476.0001-67	07/03/13	06/03/17	2	2	18	18	2	2	-	P
2013	Menores Aprendizizes	86.819.323.0001-27	05/11/13	04/11/16	3	3	-	-	-	-	-	P
2013	Operação de Sistema Audiovisual	04.477.223.0001-03	02/12/13	01/12/15	-	-	5	3	-	-	2	P
2014	Telecomunicações	00.032.227.0001-19	23/01/14	22/01/17	-	-	6	6	-	-	-	P
2014	Manutenção Predial	14.355.750.0001-90	10/05/14	09/05/16	1	1	25	25	1	1	-	P
2014	Menores Aprendizizes	61.600.839.0001-55	15/07/14	14/07/16	2	2	-	-	-	-	-	P
2014	Menores Aprendizizes	61.600.839.0001-55	15/07/14	14/07/16	3	3	-	-	-	-	-	P
2014	Transportes	00.691.905.0001-55	29/07/14	28/07/16	18	3	-	12	-	-	3	P
2014	Vigilância	12.978.214.0001-16	19/02/14	18/02/17	-	-	8	8	-	-	-	P
2015	Limpeza	03.637.812.0001-30	01/10/15	30/09/16	-	-	1	1	-	-	-	A
2015	Menores Aprendizizes	37.381.902.0001-25	01/04/15	31/03/16	39	39	-	-	-	-	-	A
2015	Copeiragem	06.091.637.0001-17	01/08/15	31/07/16	23	12	-	11	-	-	-	A
2015	Transportes	82.309.204.0001-73	09/10/15	08/10/16	-	-	1	1	-	-	-	A

UNIDADE CONTRATANTE											
SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – REGIONAL CURITIBA											
UG/Gestão: SUPGL/GLCTA					CNPJ:33.683.111/0010-90						
Ano do Contrato	Objeto	Empresa Contratada (CNPJ)	Período Contratual de execução das atividades contratadas		Nível escolaridade exigido dos trabalhadores contratados						Situação
			Início	Fim	F		M		S		
					P	C	P	C	P	C	
2011	Limpeza	11.945.317/0001-17	25/07/11	24/07/16	18	18	1	1	-	-	P
2011	Ambulatorio	03.502.533/0001-60	01/04/11	30/03/16	-	-	-	-	2	2	P
2011	Ginastica Laboral	09.459.649/0001-40	18/05/11	31/05/16	-	-	-	-	1	1	P
2013	Vigilância	03.260.209/0001-82	01/12/13	30/06/15	2	2	15	15	-	-	E
2013	Transportes de Pessoas	14.164.110/0001-01	16/07/13	01/08/16	-	-	2	2	-	-	P
2013	Copeiragem	80.033.004/0001-05	01/12/13	30/11/16	1	1	1	1	-	-	P
2013	Manutenção Predial	12.229.984/0001-66	23/07/13	22/07/15	4	4	7	7	-	-	E
2014	Menores Aprendizizes	51.549.301/0001-00	15/07/14	14/07/16	-	-	18	18	-	-	P
2015	Manutenção Predial	17.856.676.0001-84	01/07/15	30/06/16	5	5	6	6	-	-	A
2015	Vigilância	04.179.738/0001-19	01/07/15	30/06/16	2	2	12	12	3	3	A

UNIDADE CONTRATANTE											
SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – REGIONAL FLORIANOPOLIS											
UG/Gestão: SUPGL/GLFNS					CNPJ: 33.683.111/0019-28						
Ano do Contrato	Objeto	Empresa Contratada (CNPJ)	Período Contratual de execução das atividades contratadas		Nível escolaridade exigido dos trabalhadores contratados						Situação
			Início	Fim	F		M		S		
					P	C	P	C	P	C	
2013	Menores Aprendizizes	02.573.208/0001-25	02/12/13	01/12/16	-	5	-	2	-	-	P
2013	Transportes	72.243.439/0001-56	01/08/13	31/07/16	-	-	1	1	-	-	P
2013	Limpeza	03.116.865/0001-06	06/05/13	05/05/15	4	4	-	-	-	-	E
2014	Vigilância	10.364.152/0001-27	29/09/14	28/09/16	-	-	4	4	-	-	P
2014	Manutenção Predial	01.211.015/0001-61	25/07/14	24/07/16	-	-	3	3	-	-	P
2014	Copeiragem	02.220.017/0001-80	15/12/14	14/12/15	1	-	-	1	-	-	E
2015	Recepção / Menor Aprendiziz	00.482.840/0001-38	19/01/15	18/01/16	-	-	-	5	-	-	A
2015	Limpeza	06.104.973/0001-57	08/09/15	07/09/16	3	2	-	1	-	-	A

UNIDADE CONTRATANTE											
SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – REGIONAL FORTALEZA E ESCRITÓRIOS SÃO LUIZ E TEREZINA											
UG/Gestão: SUPGL/GLFLA					CNPJ: 33.683.111/0004.41						
Ano do Contrato	Objeto	Empresa Contratada (CNPJ)	Período Contratual de execução das atividades contratadas		Nível escolaridade exigido dos trabalhadores contratados						Situação
			Início	Fim	F		M		S		
					P	C	P	C	P	C	
2012	Copeiragem	12.067.103.0001-58	28/05/12	27/05/16	11	6	1	6	-	-	P
2013	Manutenção Predial	09.019.150/0001-11	01/11/13	31/10/16	2	2	-	-	-	-	P
2013	Menores Aprendizes	05.485.325/0001-06	01/11/13	31/10/16	2	-	-	2	-	-	P
2013	Menores Aprendizes	23.497.944/0001-11	10/04/13	09/05/16	-	2	-	-	-	-	P
2014	Transportes	03.105.598/0001-71	02/05/14	01/05/16	-	-	4	4	-	-	P
2014	Vigilância	14.292.203/0001-03	31/08/14	30/08/16	21	2	-	19	-	-	P
2015	Limpeza	11.108.001/0001-70	02/01/15	01/01/16	-	11	-	4	-	-	A
2015	Jardinagem	23.497.944/0001-11	05/05/15	04/05/20	-	1	-	3	-	-	A

UNIDADE CONTRATANTE											
SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – REGIONAL PORTO ALEGRE											
UG/Gestão: SUPGL/GLPAE					CNPJ: 33.683.111/0011-70						
Ano do Contrato	Objeto	Empresa Contratada (CNPJ)	Período Contratual de execução das atividades contratadas		Nível escolaridade exigido dos trabalhadores contratados						Situação
			Início	Fim	F		M		S		
					P	C	P	C	P	C	
2011	Recepção e Molote	94.851.250.0001-89	01/11/11	31/10/16	1	1	8	8	-	-	P
2011	Limpeza	11.301.568.0001-69	18/07/11	17/07/16	5	5	7	7	1	1	P
2012	Vigilância	04.281.402/0001-62	19/08/12	18/08/16	7	7	9	9	-	-	P
2012	Transportes	00.695.097/0001-02	23/08/12	22/08/16	2	2	1	1	-	-	P
2013	Manutenção Predial	12.229.840/0001-66	18/08/13	17/08/15	2	2	10	10	-	-	E
2013	Ginastica Laboral	11.193.880/0001-64	08/10/13	07/10/16	-	-	-	-	1	1	P
2014	Copeiragem	07.454.361/0001-57	01/08/14	31/07/16	1	1	2	2	-	-	P
2014	Menores Aprendizes	51.549.301/0001-00	08/08/14	07/08/16	4	4	14	14	-	-	P
2015	Manutenção Predial	11.856.676/0001-84	01/07/15	30/06/16	5	5	7	7	-	-	A



UNIDADE CONTRATANTE											
SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – REGIONAL RECIFE E ESCRITÓRIOS JOAO PESSOA, MACEIO E NATAL											
UG/Gestão: SUPGL/GLRCE					CNPJ: 33.683.111/0005-22						
Ano do Contrato	Objeto	Empresa Contratada (CNPJ)	Período Contratual de execução das atividades contratadas		Nível escolaridade exigido dos trabalhadores contratados						Situação
			Início	Fim	F		M		S		
					P	C	P	C	P	C	
2011	Limpeza	09.540.692/0001-35	12/12/11	11/12/16	13	13	5	5	-	-	P
2011	Manutenção Predial	01.880.463.0001-58	23/12/11	22/12/16	5	5	6	6	-	-	P
2012	Copeiragem	02.726.118.0001-27	12/12/12	11/12/17	1	1	1	1	-	-	P
2012	Transportes	08.466.488.0001-59	02/01/12	01/01/17	-	-	5	5	-	-	P
2012	Menores Aprendizizes	40.971.129.0001-61	10/05/12	09/05/15	1	1	1	1	-	-	E
2013	Menores Aprendizizes	10.913.861.0001-14	02/09/13	01/09/15	-	-	15	15	-	-	E
2013	Ginastica Laboral	11.193.861.0001-14	06/12/13	05/12/18	-	-	-	-	1	1	P
2014	Vigilância	04.896.282/0001-08	10/09/14	09/09/19	8	8	13	13	1	1	P
2014	Mensageria	10.992.653.0001-58	19/05/14	18/05/16	-	-	1	1	-	-	P
2014	Jardinagem	01.543.373.0001-71	13/05/14	12/05/15	-	-	2	2	-	-	E
2014	Menores Aprendizizes	24.192.643.0001-42	14/10/14	13/10/19	-	-	2	2	-	-	P
2015	Menores Aprendizizes	12.498.937.0001-18	17/04/15	16/04/20	-	-	3	3	-	-	A
2015	Jardinagem	10.992.653.0001-58	13/05/15	12/05/16	2	2	-	-	-	-	A
2015	Menores Aprendizizes	10.913.861.0001-14	11/05/15	10/05/20	7	7	13	13	-	-	A
2015	Menores Aprendizizes	40.971.129.0001-61	01/06/15	31/05/20	1	1	2	2	-	-	A

UNIDADE CONTRATANTE											
SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – REGIONAL RIO DE JANEIRO E ESCRITÓRIO VITÓRIA											
UG/Gestão: SUPGL/GLRJO					CNPJ: 33.683.111/0008-75						
Ano do Contrato	Objeto	Empresa Contratada (CNPJ)	Período Contratual de execução das atividades contratadas		Nível escolaridade exigido dos trabalhadores contratados						Situação
			Início	Fim	F		M		S		
					P	C	P	C	P	C	
2012	Limpeza	12.135.947.0001-99	01/12/12	30/11/17	64	64	-	-	-	-	P
2012	Transportes	02.228.225.0001-25	01/02/12	31/07/17	-	-	15	15	-	-	P
2012	Manutenção Predial	03.160.875.0001-49	01/08/12	31/07/17	12	12	1	1	-	-	P
2012	Copeiragem	68.565.530.0001-10	01/12/12	30/11/17	21	21	2	2	-	-	P
2012	Manutenção Predial	73.678.005.0001-41	01/09/12	31/08/17	11	11	6	6	-	-	P
2013	Manutenção Predial	73.678.005.0001-41	11/03/13	10/03/18	4	4	7	7	-	-	P
2013	Manutenção Predial	24.016.172.0001-11	01/02/13	31/01/18	4	4	19	19	-	-	P
2013	Brigadista	40.378.440.0001-00	01/07/13	30/06/18	-	-	17	17	-	-	P
2013	Transportes	02.228.225.0001-25	16/07/13	15/07/18	-	-	1	1	-	-	P
2013	Transportes	08.088.541.0001-25	10/10/13	09/10/18	-	-	6	6	-	-	P
2014	Menores Aprendizizes	10.413.205.0001-52	02/01/14	01/01/19	2	2	18	18	-	-	P
2014	Vigilância	31.242.852.0001-19	30/04/14	29/04/19	18	18	30	30	-	-	P
2014	Vigilância	31.242.852.0001-19	01/07/14	30/06/19	17	17	21	21	-	-	P
2015	Copeiragem	10.413.205.0001-52	29/03/15	28/03/20	16	16	-	-	-	-	A

UNIDADE CONTRATANTE											
SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – REGIONAL SÃO PAULO E ESCRITÓRIO RIBEIRÃO PRETO											
UG/Gestão: SUPGL/GLSPO					CNPJ: 33.683.111/0009-56						
Ano do Contrato	Objeto	Empresa Contratada (CNPJ)	Período Contratual de execução das atividades contratadas		Nível escolaridade exigido dos trabalhadores contratados						Situação
			Início	Fim	F		M		S		
					P	C	P	C	P	C	
2010	Menores Aprendizizes	51.549.301.0001-60	02/08/10	01/08/15	-	-	22	22	-	-	E
2010	Telecomunicações	67.071.001.0003-60	10/02/10	09/02/15	1	1	-	-	-	-	E
2010	Brigadista	10.478.353.0001-55	05/09/10	04/09/16	4	-	-	4	-	-	P
2010	Limpeza	08.439.717.0001-46	07/06/10	06/06/15	1	1	-	-	-	-	E
2010	Vigilância	10.478.353.0001-55	05/09/10	04/09/16	15	15	50	50	1	1	P
2011	Limpeza	10.565.981.0001-78	01/07/11	30/06/16	62	52	1	11	1	1	P
2011	Menores Aprendizizes	10.565.981.0001-78	01/07/11	30/06/16	4	4	11	11	-	-	P
2011	Copeiragem	10.565.981.0001-78	01/07/11	30/06/16	9	8	-	1	-	-	P
2011	Manutenção Predial	01.978.473.0001-20	22/07/11	21/07/16	1	1	3	3	-	-	P
2011	Ambulatorio	00.706.148.0001-46	01/11/11	31/10/16	-	-	1	1	4	4	P
2012	Jardinagem	04.440.542.0001-36	02/07/12	01/07/16	2	2	3	3	-	-	P
2012	Repografia	01.546.939.0001-19	06/08/12	05/08/16	1	-	-	1	-	-	P
2012	Transportes	53.499.240.0001-49	24/09/12	23/09/15	2	-	-	2	-	-	E
2012	Transportes	05.553.237.0001-13	17/12/12	16/12/16	1	1	3	3	-	-	P
2012	Transportes	10.944.071.0001-04	17/12/12	16/12/16	3	3	2	2	-	-	P
2013	Transportes	13.620.215.0001-57	15/04/13	14/04/18	1	1	2	2	-	-	P
2013	Transportes	13.620.215.0001-57	01/12/13	30/11/16	1	1	4	4	-	-	P
2013	Manutenção Predial	03.539.770.0001-03	02/01/13	01/01/15	18	11	3	10	-	-	E
2013	Manutenção Predial	00.192.707.0001-47	01/01/13	31/12/16	-	-	16	16	-	-	P
2013	Menores Aprendizizes	61.600.839.0001-55	31/05/13	30/08/18	-	-	6	6	-	-	P
2014	Transportes	13.620.215.0001-57	03/09/14	02/09/16	-	-	2	2	-	-	P
2014	Ginastica Laboral	19.238.116.0001-91	03/02/14	02/02/19	-	-	-	-	3	3	P
2014	Menores Aprendizizes	61.600.839.0001-55	29/10/14	28/10/19	-	-	10	10	-	-	P
2015	Manutenção Predial	01.211.015.0001-61	05/01/15	04/01/20	4	4	11	11	1	1	A
2015	Limpeza	08.487.518.0001-03	09/06/15	08/06/20	1	1	-	-	-	-	A

UNIDADE CONTRATANTE											
SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – REGIONAL SALVADOR E ESCRITÓRIO DE ARACAJU											
UG/Gestão: SUPGL/GLSDR					CNPJ: 33.683.111/0006-03						
Ano do Contrato	Objeto	Empresa Contratada (CNPJ)	Período Contratual de execução das atividades contratadas		Nível escolaridade exigido dos trabalhadores contratados						Situação
			Início	Fim	F		M		S		
					P	C	P	C	P	C	
2011	Limpeza	03.595.040.0001-11	03/01/11	02/01/16	11	11	12	12	-	-	P
2011	Vigilância	02.081.574.0001-67	01/06/11	31/05/16	-	-	4	4	-	-	P
2012	Serviços Gerais Carregador	09.504.335.0001-11	12/03/12	11/03/15	1	1	1	1	-	-	E
2013	Manutenção Predial	06.019.214.0001-96	01/04/13	31/03/16	5	5	6	6	1	1	P
2013	Ginastica Laboral	11.193.884.0001-64	02/12/13	01/12/16	-	-	-	-	1	1	P
2013	Vigilância	05.567.754.0001-41	01/06/13	31/07/16	-	-	16	16	2	2	P
2014	Transportes	08.463.844.0001-80	16/01/14	15/01/16	-	-	2	2	-	-	P
2014	Menores Aprendizizes	61.600.839.0001-55	16/01/14	15/01/16	-	-	15	15	-	-	P
2015	Serviços Gerais Carregador	01.851.688-0001-86	12/03/15	11/03/16	1	1	1	1	-	-	A

6.1.4.3 Terceirização das atividades de advocacia: TERMO DE ENCERRAMENTO

 
RGNº 54317
Data 25/08/15 Ass. P. K. K. K.

TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO RG Nº 49.446, de 14/08/2012, DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE DE ADVOCACIA, que entre si celebram NILTON CORREIA ADVOGADOS ASSOCIADOS, com sede no SRTVS, Quadra 701, lote 5, ED. Centro Empresarial Brasília Bloco B, Sala 328, CEP: 70.340-907 – Brasília – DF, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 32.901.779/0001-02, a seguir designada CONTRATADA, representada neste ato por seu representante legal, o Sr. NILTON DA SILVA CORREIA, OAB-DF 1.291, CPF Nº 054.398.255-68, e o SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO, Empresa Pública Federal regida pela Lei nº 5.615, de 13/10/1970, com Sede no SGAN, Quadra 601, Módulo “V” – Brasília – DF, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, adiante denominado SERPRO, representada neste ato por sua Gerente do Departamento Regional de Logística - Brasília, Sra. Cátia Gontijo Rezende, em conformidade com a Resolução DE 005/2015, com fulcro no artigo 78 inciso XVII, e Art. 79, Inciso I, da Lei nº 8.666/1993 e e no Código Civil Brasileiro - CCB, Art. 320, § Único, 472 e 473, conforme o Processo nº 12014.000052/2012-58, e de acordo com as Cláusulas e condições seguintes:





CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1 – Por intermédio do presente instrumento, o SERPRO resolve dar por extinto a partir de 18/07/2015, o Contrato RG nº 49.446, cujo objeto é a prestação ao SERPRO, pelo escritório NILTON CORREIA ADVOGADOS ASSOCIADOS, de serviços de Advocacia.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

2.1 – Os encargos decorrentes dos serviços prestados até a data do encerramento do Contrato serão liquidados conforme apresentação das faturas e o pagamento será feito de acordo com as condições previstas no Contrato Original.

2.2 – O SERPRO dá à NILTON CORREIA ADVOGADOS ASSOCIADOS e esta ao SERPRO, no ato de celebração do presente instrumento, plena, geral, rasa e irrevogável quitação ao elenco de direitos e obrigações do contrato ora distratado, nada podendo reivindicar, exigir ou reclamar um do outro, em qualquer juízo, Grau de Jurisdição ou Tribunal, exonerando-se as partes, mutuamente, de qualquer direito e/ou obrigação decorrentes do contrato ora extinto.

 www.serpro.gov.br   

SERPRO REGISTRO DEFINITIVO
RGNº 5431Z
Data 25/08/15 Ass. Facilitada

Serviço Federal de Processamento de Dados **SERPRO**
(Continuação do Termo de encerramento do Contrato de RG 49.446, firmado entre o SERPRO e a NILTON CORREIA ADVOGADOS ASSOCIADOS).

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS SERVIÇOS

3.1 – A execução dos serviços foi paralisada em 17/07/2015.

CLÁUSULA QUARTA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

4.1 As partes elegem o foro da cidade de Brasília – DF para dirimir as dúvidas resultantes deste feito.

E, por estarem justos e acordados com o total teor das cláusulas acima, firmam o presente instrumento em 02 (duas) vias, com a presença das testemunhas infra-qualificadas.

Brasília, 17 de Agosto de 2015.

PELO CONTRATANTE:

Cozende
CÁTIA GONTIJO REZENDE
Gerente do Departamento Regional de Logística – Brasília

PELA CONTRATADA:

[Assinatura]
NILTON DA SILVA CORREIA
Representante Legal

PELO SERPRO – Gestor do Contrato:


Nome: JULIANA MEDEIROS WEBER
CPF: 102.646.541-53
Assinatura: [Assinatura]

TESTEMUNHAS:

Nome: <u>Jonas Batista</u>	Nome: <u>Leandro Pinto Oliveira</u>
CPF: <u>810.004.811-53</u>	CPF: <u>705.605.571-97</u>
Assinatura: <u>[Assinatura]</u>	Assinatura: <u>[Assinatura]</u>

www.serpro.gov.br 2

6.1.5 Entidades fechadas de previdência complementar patrocinadas – subitens “c” e “e”



OF. INTERV- 099/16

Rio de Janeiro (RJ), 14 de março de 2016.

Ao Sr.
Antônio João Nocchi Parera
Diretor de Administração
Serpro – Serviço Federal de Processamento de Dados
SGAN Quadra 601 – Módulo V
70.836-900 - Brasília – DF


Assunto: Resposta ao OFÍCIO DPSED – 004803/2016, de 18/02/2016

Prezado Senhor,

Encaminhamos a V.S.^a o nosso posicionamento atinente aos itens referenciado no expediente supracitado e a seguir relacionados.

1. **Itens a e b.**
 - Fomos informados que a GFACF/SUPGF/SERPRO responderá esses itens.
2. **Item c - Síntese da manifestação da Previc:**
 - A Previc, em 05/05/2015, iniciou processo de intervenção no Serpros conforme Portaria Previc nº 241 e prorrogada por mais 180 dias, a partir de 03/11/2015, conforme Portaria Previc nº 587, de 28/10/2015. A manifestação daquele órgão de fiscalização se deu por meio da emissão e da publicação da Decisão nº 26, de 14/12/2015, de sua Diretoria Colegiada, depois do encaminhamento de um relatório conclusivo pela Comissão de Inquérito Administrativo, constituída, por sua vez, por meio da Portaria Previc nº 283, em 28/05/2015.
3. **Item d - Conclusões do relatório de auditoria independente:**
 - Encaminhamos, em anexo, o relatório referente ao ano de 2014. Os trabalhos da auditoria independente do ano de 2015 se encerraram em 11/03/2016; sendo que o correspondente relatório será entregue ao Serpros em 04/04/2016.
4. **Item e - Conclusões do último estudo atuarial:**
 - **Plano PSI:**

O Balanço Patrimonial de 31/12/2015 revela que a parcela do patrimônio atribuída aos participantes do plano monta em R\$1.895.817.422,13. *Quantia essa inferior às*



Página 1 de 2

RUA FERNANDES GUIMARÃES, 35 - BOTAFOGO - RIO DE JANEIRO - RJ - CEP 22.290-000. (21) 3269-1400. SERPROS@SERPROS.COM.BR CNPJ 29.738952/0001-99



OF. INTERV- 099/16

Provisões Matemáticas, que foram avaliadas em R\$2.038.182.106,06; conduzindo, portanto, a um Déficit Técnico de R\$142.364.683,93.

De acordo com as regras vigentes da Resolução CGPC 26/2008, foi realizado o ajuste de precificação nos Ativos do plano, no valor de R\$32.845.079,87. Com isso, após o ajuste do ativo, o PSI passou a apresentar um déficit no valor de R\$109.519.604,06.

O Déficit Técnico ajustado acumulado no plano, correspondente a 5,37% das Provisões Matemáticas, é inferior ao limite calculado conforme critério disposto na Resolução CNPC Nº22/2015, que prevê um percentual de 7% das Provisões Matemáticas. Portanto, de acordo as regras introduzidas por essa resolução, ainda não há necessidade de elaboração e aprovação de um plano de equacionamento.

• **Plano PSII:**

O Balanço Patrimonial de 31/12/2015 revela que a parcela do patrimônio atribuída aos participantes do plano monta em R\$2.719.936.985,79. Valor esse, portanto, superior às Provisões Matemáticas, que foram avaliadas em R\$2.394.506.759,91; conduzindo, assim, a um Superávit Técnico de R\$325.430.225,88; sendo que deste total R\$136.680.504,34 estão alocados como Reserva de Contingência e R\$188.749.721,54 como Reserva Especial.

No exercício de 2015, o Fundo de Revisão de Plano foi totalmente revertido para recomposição da Reserva de Contingência, principalmente em razão de a rentabilidade não ter alcançado a meta atuarial. Desse modo, não há que se falar em distribuição de superávit. E como o plano encerrou o exercício de 2014 sem reserva especial, uma revisão do plano só se tornará obrigatória após o decurso de três exercícios, a partir da constituição da Reserva Especial.

5. Item - Informações sobre as ações de fiscalização empreendidas no exercício com base no art. 25 da Lei Complementar 108/2001, demonstrando o tipo de fiscalização efetuada, a data em que ocorreu, as principais constatações e as providências adotadas para sanear as irregularidades verificadas.

- No ano de 2015 mediante a instauração da intervenção não foi realizado o processo de auditoria nos processos pelo patrocinador.

Por fim, queremos dizer que estamos à disposição de V.S.^a para quaisquer informações e complementações que venham se fazer necessárias.

Atenciosamente,


Walter de Carvalho Parente
Interventor

Página 2 de 2

RUA FERNANDES GUILMARÃES, 35 - BOTAFOGO - RIO DE JANEIRO - RJ - CEP 22.290-000 - (21) 3289-1400 - SERPROS@SERPROS.COM.BR - CNPJ 29.738952/0001-99

6.1.5 Entidades fechadas de previdência complementar patrocinadas – subitem “d”



1

À
DD. DIRETORIA DO
SERPROS - FUNDO MULTIPATROCINADO
RIO DE JANEIRO – RJ

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

Examinamos as demonstrações contábeis do SERPROS - FUNDO MULTIPATROCINADO, que compreendem o balanço patrimonial consolidado em 31 de dezembro de 2015 e as respectivas demonstrações consolidadas da mutação do patrimônio social e do plano de gestão administrativa, bem como as demonstrações individuais por plano de benefício do ativo líquido, da mutação do ativo líquido e das provisões técnicas para o exercício findo naquela data, assim como o resumo das principais práticas contábeis e demais notas explicativas.

Responsabilidade da administração sobre as demonstrações contábeis

A administração do SERPROS - FUNDO MULTIPATROCINADO é responsável pela elaboração e adequada apresentação dessas demonstrações contábeis de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis a entidades reguladas pelo Conselho Nacional de Previdência Complementar (CNPCC), e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre essas demonstrações contábeis com base em nossa auditoria, conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas pelos auditores e que a auditoria seja planejada e executada com o objetivo de obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis estão livres de distorção relevante.

Uma auditoria envolve a execução de procedimentos selecionados para obtenção de evidências a respeito dos valores, dos pareceres do atuário responsável pelos cálculos das provisões matemáticas e divulgações apresentadas nas demonstrações contábeis consolidadas e individuais por plano de benefício. Os procedimentos selecionados dependem do julgamento do auditor, incluindo a avaliação dos riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro. Nessa avaliação de riscos, o auditor considera os controles internos relevantes para a elaboração e adequada apresentação das demonstrações contábeis do SERPROS - FUNDO MULTIPATROCINADO para planejar os procedimentos de auditoria que são apropriados nas circunstâncias, mas não para fins de expressar uma opinião sobre a eficácia desses controles internos do SERPROS - FUNDO MULTIPATROCINADO. Uma auditoria inclui, também, a avaliação da adequação das práticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis feitas pela administração, bem como a avaliação da apresentação das demonstrações contábeis tomadas em conjunto.

Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião com ressalva.

Base para opinião com ressalva sobre as demonstrações contábeis

Como fato relevante, destacamos que foi publicada "Decisão nº 26, de 14 de dezembro de 2015" no Diário Oficial de União de 30 de dezembro de 2015, na qual a Diretoria Colegiada da Superintendência Nacional de Previdência Complementar, no uso de suas atribuições, faz saber que decidiu sobre o "Relatório Conclusivo da Comissão de Inquérito decorrente da decretação de intervenção". Vistos, relatados e discutidos os autos do Inquérito Administrativo em referência,, e considerando, à luz de tudo que foi apurado, que restou evidenciado o acerto da PREVIC na decretação de intervenção (*citada em ênfase específica abaixo*) com o objetivo de proteger o patrimônio de participantes e patrocinadoras, considerando também que são robustas as evidências da ocorrência de gestão temerária dos ativos da entidade, e havendo fortes indícios de fraudes, os membros da Diretoria Colegiada da Superintendência Nacional de Previdência Complementar – PREVIC, por votação unânime, aprovaram na íntegra o Relatório Conclusivo da Comissão de Inquérito, para acolher suas recomendações, especialmente no que concerne ao encaminhamento das conclusões ao Ministério Público, Polícia Federal, Comissão de Valores Mobiliários e Banco Central do Brasil, e à aplicação integral das penalidades propostas, decorrentes de irregularidades administrativas apontadas pela Comissão de Inquérito. Tendo em vista que não tivemos acesso ao referido Relatório, não podemos opinar a respeito, constituindo-se em limitação na execução de nossos exames, não sendo possível quantificar eventuais valores e efeitos no resultado do SERPROS.

Opinião com ressalva

Em nossa opinião, exceto quanto aos eventuais efeitos do assunto descrito no parágrafo Base para opinião com ressalva sobre as demonstrações contábeis, as demonstrações contábeis acima referidas, quando lidas em conjunto com as notas explicativas que as acompanham, apresentam adequadamente, em seus aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira consolidada do SERPROS - FUNDO MULTIPATROCINADO e individual por plano de benefício em 31 de dezembro de 2015 e o desempenho consolidado e por plano de benefício de suas operações para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às entidades reguladas pelo Conselho Nacional de Previdência Complementar (CNPIC).

Ênfases

Intervenção PREVIC

Chamamos a atenção para a nota explicativa nº 1, de que para resguardar os direitos dos participantes e assistidos, conforme determina o artigo 44, da LC nº 109, de 29/05/2001, por meio da Portaria PREVIC nº 241, publicada no Diário Oficial da União do dia 06/05/2015, foi decretada a intervenção no SERPROS pela PREVIC pelo prazo de 180 dias, depois prorrogada por mais 180 dias, por meio da Portaria PREVIC nº 587, publicada no Diário Oficial da União no dia 29/10/2015. A decretação da intervenção, por sua vez, ensejou a perda de mandato dos administradores e dos membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal, incluindo-se os suplentes. Por meio da Portaria PREVIC nº 242/2015, foi nomeado o Sr. Walter de Carvalho Parente como interventor, com amplos poderes de administração e representação, conforme o disposto no art. 54, da já citada Lei Complementar. E, para apurar possíveis irregularidades, a PREVIC instituiu uma Comissão de Inquérito, cujos trabalhos já foram encerrados com o consequente relatório aprovado pela Diretoria Colegiada (DICOL) daquela instituição por ocasião da 283ª Sessão Ordinária, realizada em 14/12/2015. Nossa opinião não contém modificação em função deste assunto.



3

Políticas de Investimentos

Conforme mencionado na nota explicativa nº 4.3, as Políticas de Investimentos aprovadas pelo Conselho Deliberativo em dezembro de 2014, definiram as diretrizes para o período de 2015 a 2019. No entanto, a partir da intervenção da PREVIC, todas as aplicações dos recursos foram realizadas em títulos públicos federais, que detêm baixo grau de risco e retornos esperados compatíveis com a meta atuarial dos Planos. No presente exercício, para atender as orientações da Supervisão Baseada em Riscos da PREVIC, de forma a melhorar os processos de controle e dar transparência na gestão, o SERPROS reestruturou a área de investimentos, criando o Regimento do Comitê de Aplicações - CAP e dando um caráter mais conservador à sua Política de Investimentos. Nossa opinião não contém modificação em função deste assunto.

Contribuições contratadas em atraso

De acordo com a nota explicativa nº 5.2.1, em decorrência da suspensão das parcelas dos contratos, por força do Acórdão do TCU nº 6.928/09, e dos problemas de liquidez enfrentados pelo SERPRO, as parcelas de 12/2009 a 06/2010 foram repassadas com atraso. Sobre essas parcelas foram registrados os encargos previstos nos respectivos contratos. Na retomada dos pagamentos, o SERPRO, alegando que a dívida foi contraída por determinação do Tribunal de Contas da União e não por sua livre iniciativa, não quitou o montante dos juros moratórios previstos. Montante esse que é atualizado mensalmente e que já está 100% provisionado para perda. Neste saldo também estão registrados os encargos calculados sobre as parcelas que vêm sofrendo atrasos desde 2013. Sobre cada parcela estão sendo registradas as provisões para perdas, conforme nota explicativa nº 4.10. O SERPRO, na forma da Lei, interpôs ação judicial e objetiva a composição para recebimento do valor. Nossa opinião não contém modificação em função deste assunto.

Fundos de Investimentos em Participações Patriarca Private Equity

Chamamos a atenção para a nota explicativa nº 7.2.5.1, de que em decorrência da intervenção do Banco BVA S/A, pelo Banco Central do Brasil, ocorrida em 19/10/2012, o administrador do Fundo registrou a provisão para crédito de liquidação duvidosa do saldo total dos ativos de emissão do Banco BVA, os quais representam 97% do patrimônio líquido do Fundo. Quando foi decretada a falência do Banco BVA, em 12/09/2014, os autos encontravam-se em procedimento de realização do ativo. Como último ato relevante sobre o assunto, em 16 de dezembro de 2015, foi aprovado por unanimidade o plano de alienação de ativos, proposto pelo administrador judicial. Nossa opinião não contém modificação em função deste assunto.

Letras Financeiras do Banco BVA

De acordo com a nota explicativa nº 7.2.5.2, as Letras Financeiras adquiridas pelo SERPROS, no montante de R\$ 50.000 mil, eram garantidas pela cessão fiduciária de cotas do Fundo de Investimento Renda Fixa Crédito Privado Hungria na proporção de 165% do valor da letra financeira. Com a liquidação do Banco BVA, essa garantia foi exercida e o SERPROS recebeu a transferência da titularidade das cotas em agosto de 2013. Do montante de R\$ 84.663 mil, foi recebido somente R\$ 6.380 mil. Em setembro de 2013 o SERPROS procedeu com a habilitação dos créditos das letras financeiras junto à massa falida daquele banco. Foram realizadas três amortizações: (i) em 2013, R\$ 2.490 mil; (ii) em 2014, R\$ 3.760 mil; e em 2015, R\$ 4.894 mil. Em 16/12/2015, o SERPROS participou da Assembleia Geral de Cotistas que tratou dos processos de encerramento da massa falida do Banco BVA. A Assembleia teve aprovação de 91,40% dos credores presentes. Com o encerramento da massa falida, será liberado para o Fundo Hungria o valor de R\$ 25.000 mil referentes a depósitos feitos a favor do Fundo. Nossa opinião não contém modificação em função deste assunto.



4

Fundo de Investimento em Direitos Creditórios Multisetorial Master III

Conforme mencionado na nota explicativa nº 7.2.4.1, em 2011, o SERPROS investiu R\$ 45.000 mil em cotas do Fundo de Investimentos em Direitos Creditórios Master III. No exercício de 2012, com a decretação da liquidação do Banco BVA, as empresas, cujo o Fundo detinha o direito ao crédito, ficaram inadimplentes, levando o administrador a registrar a provisão para crédito de liquidação duvidosa. Nossa opinião não contém modificação em função deste assunto.

Eventos subsequentes

Chamamos a atenção para a nota explicativa nº 16, de que em fevereiro de 2016, o administrador do Fundo de Investimento em Participações (FIP) Bioenergia realizou a provisão para perdas dos ativos alocados no Fundo. Provisão essa que gerou a desvalorização de 7,35% na cota do Fundo. E em março de 2016, o administrador do Fundo de Investimento Multimercado (FIM) Botafogo realizou a provisão para perda de 92% sobre as debentures de emissão da Brazpeixes, gerando uma desvalorização na cota em 33,51%. Em 31 de março de 2016 o SERPROS irá registrar a diferença, totalizando 100% de perda. Nossa opinião não contém modificação em função deste assunto.

Rio de Janeiro, 28 de abril de 2016.

UHY MOREIRA – AUDITORES
CRC RS 3717 S RJ
HERALDO S. S. DE BARCELLOS
Contador CRC RS 11609 S RJ
CNAI Nº 43
Responsável Técnico

6.2.2 Cessão de espaços físicos e imóveis a órgãos e entidades públicas ou privadas

Imóvel	Tipo De Cessão	Contrato	Nome Do Contratado	Forma De Seleção	Finalidade Do Uso	Prazo Da Cessão	Caracterização Do Espaço [m²]	Benefícios	Ratificação Dos Gastos	Tratamento Contábil	Uso Dos Benefícios
Av Perimetral, 2010 Belém/PA	Parcial	53358	Banco do Brasil	Dispensa	Banco	Início: 24/01/2015 – Fim: 31/01/2018	6,15	Sem ônus	Não	Receitas Não Operacionais	Pgto de Despesas Diversas
Av Perimetral, 2010 Belém/PA	Parcial	50133	Familia Carvalho Ltda-ME	Licitação	Restaurante	Início: 15/02/2016 – Fim: 01/01/2018	158,00	Sem ônus	Não	Receitas Não Operacionais	Pgto de Despesas Diversas
Av Perimetral, 2010 Belém/PA	Parcial	53253	Associação dos Empregados – SERPRO	Dispensa	Associação	Início: 05/01/2015 – Fim: 04/01/2020	46,20	Sem ônus	Não	Receitas Não Operacionais	Pgto de Despesas Diversas
Av. Augusto De Carvalho, 1.133 - Bairro Cidade Baixa - Porto Alegre/RS	Parcial	53468	Assoc Dos Func Do Serpro Pae – Afuspa	Dispensa	Associação	Início: 21/02/2015 – Fim: 20/02/2020	433,12	Sem Ônus	Não	Receitas Não Operacionais	Pgto de Despesas Diversas
Av. Augusto De Carvalho, 1.133 - Bairro Cidade Baixa – Porto Alegre/RS	Parcial	49382	Refeicenter Alimentação Coletiva Ltda.	Licitação	Restaurante	Início: 13/08/2012 – Fim: 12/08/2017	283,22	Sem Ônus	Sim	Receitas Não Operacionais	Pgto de Despesas Diversas
Av. José Cândido Da Silveira, 1.200 - Cidade Nova - Belo Horizonte/MG	Parcial	45654	Sirva-Se Alimentações Ltda	Licitação	Restaurante	Início: 02/05/2011 - Fim: 01/05/2016	434,10	Pecúnia	Sim	Receitas Não Operacionais	Pgto de Despesas Diversas
Av. José Cândido Da Silveira, 1.200 - Cidade Nova - Belo Horizonte/MG	Parcial	53265	Associação Dos Empregados Do Serpro	Dispensa	Associação	Início: 22/12/2014 – Fim: 21/12/2019	1.317,00	Sem Ônus	Sim	Receitas Não Operacionais	Pgto de Despesas Diversas
Av. José Cândido Da Silveira, 1.200 - Cidade Nova - Belo Horizonte/MG	Parcial	49238	Banco Do Brasil S.A	Dispensa	Banco	Início: 12/07/2012 – Fim: 11/07/2017	3,65	Sem Ônus	Não	Receitas Não Operacionais	Pgto de Despesas Diversas
Av. José Cândido Da Silveira, 1.200 - Cidade Nova - Belo Horizonte/MG	Parcial	54682	Caixa Econômica Federal	Dispensa	Banco	Início: 01/10/2015 – Fim: 30/09/2020	3,65	Sem Ônus	Não	Receitas Não Operacionais	Pgto de Despesas Diversas
Av. Luiz Vianna Filho, 2.355 – Paralela – Salvador/BA	Parcial	53019	Associação Dos Empregados – Serpro	Dispensa	Associação	Início: 03/11/2014 – Fim: 02/11/2019	138,50	Sem Ônus	Sim	Receitas Não Operacionais	Pgto de Despesas Diversas
Av. Luiz Vianna Filho, 2.355 – Paralela – Salvador/BA	Parcial	45411	Banco Do Brasil	Dispensa	Banco	Início: 01/03/2011 – Fim: 10/03/2016	0,75	Sem Ônus	Não	Receitas Não Operacionais	Pgto de Despesas Diversas
Av. Luiz Vianna Filho, 2.355 – Paralela – Salvador/BA	Parcial	51832	Pupo Restaurante Cozinha Industrial Ltda	Licitação	Restaurante	Início: 17/02/2014 – Fim: 16/02/2019	393,84	Pecúnia	Não	Receitas Não Operacionais	Pgto de Despesas Diversas
Av. Pontes Vieira, Nº 832, São João do Tauape – Fortaleza/CE	Parcial	53217	Associação dos Empregados do SERPRO de Fortaleza – ASES	Dispensa	Associação	Início: 08/01/2015 – Fim: 07/01/2020	1.620,00	Sem ônus	Sim	Receitas Não Operacionais	Pgto de Despesas Diversas
Av. Pontes Vieira, Nº 832, São João do Tauape – Fortaleza/CE	Parcial	54825	BOMBOM Comércio de Gêneros Alimentícios Ltda -ME	Licitação	Restaurante	Início: 04/12/2015 – Fim: 03/12/2016	273,83	Sem ônus	Sim	Receitas Não Operacionais	Pgto de Despesas Diversas
Rua Antônio Paes, 114 Com Fundos P/ Rua Plínio Ramos, 125 – São Paulo/ SP	Total	29279	Superintendência Regional Da Receita Federal 8ª Região Fiscal	Dispensa	Órgão Público	Início: 15/04/1998 – Fim: 14/04/2018	7.586,00	Sem Ônus	Não	Receitas Não Operacionais	Pgto de Despesas Diversas
Rua Carlos Pioli, 133 - Bom Retiro – Curitiba/PR	Parcial	45655	Opera House Ltda Me	Licitação	Restaurante	Início: 01/06/2011 – Fim: 31/05/2016	470,20	Sem Ônus	Sim	Receitas Não Operacionais	Pgto de Despesas Diversas

Imóvel	Tipo De Cessão	Contrato	Nome Do Contratado	Forma De Seleção	Finalidade Do Uso	Prazo Da Cessão	Caracterização Do		Benefícios	Rateio Dos Gastos	Tratamento Contábil	Uso Dos Benefícios
							Espaço [m²]					
Rua Carlos Pioli, 133 - Bom Retiro – Curitiba/PR	Parcial	53049	Associação Dos Empregados – Serpro	Dispensa	Associação	Início: 06/11/2015 – Fim: 05/11/2019	16,28		Sem Ônus	Sim	Receitas Não Operacionais	Pgto de Despesas Diversas
Rua Dr. José Góis, 183, Pamamirim – Recife/PE	Parcial	53540	Associação Dos Empregados – Serpro	Dispensa	Associação	Início: 11/03/2015 – Fim: 10/03/2020	1.980,00		Sem Ônus	Não	Receitas Não Operacionais	Pgto de Despesas Diversas
Rua Duquesa de Bragança nº 100 – Grajaú – Rio de Janeiro/RJ	Parcial	45898	Banco Do Brasil S/A	Dispensa	Banco	Início 08/06/2011 – Fim 07/06/2016	4,00		Sem Ônus	Não	Receitas Não Operacionais	Pgto de Despesas Diversas
Rua Duquesa de Bragança nº 100 – Grajaú – Rio de Janeiro/RJ	Parcial	S/N	Associação Dos Empregados Do Serpro	Dispensa	Associação	Indeterminado	100,00		Sem Ônus	Não	Receitas Não Operacionais	Pgto de Despesas Diversas
Rua Olívia Guedes Penteado, 941 São Paulo/SP	Parcial	28363	Banco Do Brasil	Dispensa	Banco	Início: 28/07/1997 – Fim: Indeterminado	42,87		Sem Ônus	Não	Receitas Não Operacionais	Pgto de Despesas Diversas
Rua Olívia Guedes Penteado, 941 São Paulo/SP	Parcial	51606	Rc Nutry Alimentação Ltda.	Licitação	Restaurante	Início: 24/12/2013 – Fim: 23/12/2018	722,25		Sem Ônus	Não	Receitas Não Operacionais	Pgto de Despesas Diversas
Rua Olívia Guedes Penteado, 941 São Paulo/SP	Parcial	53174	Associação Dos Empregados – Serpro	Dispensa	Associação	Início: 01/12/2014 – Fim: 30/11/2019	580,00		Sem Ônus	Sim	Receitas Não Operacionais	Pgto de Despesas Diversas
Rua Olívia Guedes Penteado, 941 São Paulo/SP	Parcial	54414	Caixa Econômica Federal	Dispensa	Banco	Início: 10/09/2015 – Fim: 09/09/2020	5,35		Sem Ônus	Não	Receitas Não Operacionais	Pgto de Despesas Diversas
Rua Pacheco Leão, 1.235 Fundos - Jardim Botânico – Rio de Janeiro/RJ	Parcial	34375	Banco Do Brasil S/A	Dispensa	Banco	Início 16/07/2002 – Fim Indeterminado	80,00		Sem Ônus	Não	Receitas Não Operacionais	Pgto de Despesas Diversas
Rua Pacheco Leão, 1.235 Fundos - Jardim Botânico – Rio de Janeiro/RJ	Parcial	51075	Tr Refeições Industria Ltda	Licitação	Restaurante	Início 01/08/2013 – Fim 31/07/2018	542,00		Sem Ônus	Não	Receitas Não Operacionais	Pgto de Despesas Diversas
Rua Pacheco Leão, 1.235 Fundos - Jardim Botânico – Rio de Janeiro/RJ	Parcial	S/N	Associação Dos Empregados Do Serpro	Dispensa	Associação	Indeterminado	60,00		Sem Ônus	Não	Receitas Não Operacionais	Pgto de Despesas Diversas
SGAN 601 Módulo G – Brasília/DF	Parcial	50449	Caixa Econômica Federal	Dispensa	Banco	Início: 04/03/2013 – Fim: 03/03/2018	1,50		Sem ônus	Não	Receitas Não Operacionais	Pgto de Despesas Diversas
SGAN 601 Módulo G – Brasília/DF	Parcial	37118	Associação dos Empregados – SERPRO	Dispensa	Associação	Início: 18/11/2004 Fim: em processo de renovação PB 00417/2016	35,95		Sem ônus	Não	Receitas Não Operacionais	Pgto de Despesas Diversas
SGAN 601 Módulo V – Brasília/DF	Parcial	51474	Caixa Econômica Federal	Dispensa	Banco	Início: 29/10/2013 – Fim: 28/10/2018	57,00		Pecúnia	Sim	Receitas Não Operacionais	Pgto de Despesas Diversas
SGAN 601 Módulo V – Brasília/DF	Parcial	50639	Banco do Brasil	Dispensa	Banco	Início: 23/04/2013 – Fim: 22/04/2018	77,00		Pecúnia	Sim	Receitas Não Operacionais	Pgto de Despesas Diversas
SGAN 601 Módulo V – Brasília/DF	Parcial	52965	Viviane Amaral Buani ME	Licitação	Restaurante	Início: 28/10/2014 – Fim: 27/10/2016	694,00		Pecúnia	Não	Receitas Não Operacionais	Pgto de Despesas Diversas
SGAN 601 Módulo V – Brasília/DF	Parcial	50449	Caixa Econômica Federal	Dispensa	Banco	Início: 04/03/2013 – Fim: 03/03/2018	0,75		Sem ônus	Não	Receitas Não Operacionais	Pgto de Despesas Diversas
SGAN 601 Módulo V – Brasília/DF	Parcial	37117	Associação dos Empregados – SERPRO	Dispensa	Associação	Início: 18/11/2004 Fim: em processo de renovação PB 00417/2016	160,00		Sem ônus	Não	Receitas Não Operacionais	Pgto de Despesas Diversas

6.3.1 Principais sistemas de informações

Mnemônico	Nome do Sistema	Objetivo	Principais Funcionalidades	Resp. Técnico	Gestor de Negócio	Criticidade	Custo de Manutenção e Produção Anual (R\$)
DEMANDAS	Controle de Demandas	Apoiar a gestão de demandas do cliente, seja solicitação de serviço, manutenção ou desenvolvimento de novo sistema. Abrange registrar, analisar, priorizar, decidir sobre o atendimento e registrar o andamento de cada demanda, desde a sua abertura até o seu fechamento, por conclusão ou por cancelamento. Compreende também, quando for o caso, suspender e reativar o atendimento a uma demanda.	Demandas, Administração de Usuários, Administração de Sistema, Atendimento e Cliente.	Giordani Sousa e Paiva	Wesley Guimarães	Descontinuidade no recebimento e atualização do estagio das demandas dos clientes internos e externos.	752.142,99
SGP	Sistema de Gestão de Pessoas	Permitir atendimento corporativo ao gerenciamento e acompanhamento da Gestão de Pessoas com eficiência, qualidade e tempestividade abrangendo às necessidades dos mais diversos níveis do SERPRO e outras empresas públicas e seus autorizados, atendendo aos diversos processos de gestão de pessoas.	Cadastro, Benefícios, Cálculo da folha, Gratificações, Frequência, Integrações, Informações, Promoções, Prontuário Eletrônico, Gestão do Quadro Externo, Gestão do sistema e Gestão de Tabelas.	Rafael Almeida Fernandez Soto	Wesley Santos Guimarães	Impossibilidade de gestão e pagamento da folha e benefícios dos empregados.	3.684.617,53
PD WEB	Processo	Controlar todo o processo desde a	Elaboração, Solicitação de	Jones	Eliana	Em caso de inatividade, os	50.613,08

Mnemônico	Nome do Sistema	Objetivo	Principais Funcionalidades	Resp. Técnico	Gestor de Negócio	Criticidade	Custo de Manutenção e Produção Anual (R\$)
	Decisório	proposição de decisão, passando pelo registro dos pareceres das unidades envolvidas.	Parecer, Emissão de Parecer, Analise COJUR, Resumo Executivo, Atas de Reunião Diretoria, Aprovação Diretoria.	Lamanna Tesser	Costa Cachoeira	processos, principalmente os de compra, não darão continuidade.	
SIARE WEB	Sistema Integrado de Administração de Receita do SERPRO	Administrar a receita do SERPRO. Emitir registro de produção, notas fiscais, faturas e recebimentos.	Tabelas, Registro de Produção, Nota Fiscal, Fatura, Recebimento, Extração e Relatórios.	Artur Ferreira Tupiassu	Francisco Henrique Oliveira	Inviabiliza a emissão das notas fiscais dos serviços prestados pela empresa, bem como o faturamento e o recolhimento de impostos.	919.430,93
SIGECOM	Sistema de Gestão Comercial	Registrar e manter dados pertinentes à gestão comercial e financeira dos serviços prestados pela Empresa.	Clientes, Solução, Serviços, Formulação de Preços, Faturamento, Apropriação e Consultas.	Artur Ferreira Tupiassu	Francisco Henrique Oliveira	Impede a formulação de preços para montagem das propostas comerciais.	1.190.258,53
SISGAD	Sistema de Gestão Acadêmica	Sistematizar incentivo à participação de empregados em ações educacionais corporativas.	Módulo de CADASTRO, GESTÃO, INFORMAÇÕES CURRICULARES, PDI (Plano de Desenvolvimento Individual), Programa de IDIOMAS, Programa de PÓS-GRADUAÇÃO, Programa de INCENTIVO, CATÁLOGO AÇÕES EDUCACIONAIS, INSCRIÇÕES ABERTAS e RELATÓRIOS.	Rafael Almeida Fernandez Soto	Ricardo Valério Martelleto	O sistema representa grande parte da automatização dos processos de gestão acadêmica, impactando os trabalhos dos gestores educacionais.	859.358,93

Mnemônico	Nome do Sistema	Objetivo	Principais Funcionalidades	Resp. Técnico	Gestor de Negócio	Criticidade	Custo de Manutenção e Produção Anual (R\$)
HISAQ	Histórico de Aquisição	Gerenciar as aquisições do SERPRO.	Elaboração de Projeto Básico, módulo de contratação, gestão de contratos, módulo de registro e publicação e módulo orçamentário.	Jones Lamanna Tesser	Sérgio Ricardo de Oliveira Gonçalves	Impossibilita a empresa de contratar bens, produtos e serviços com terceiros. Impede o registro dos contratos de receita e impede a gestão dos contratos de despesa.	822.709,93

Ficha Técnica

Maria da Glória Guimarães dos Santos
Diretora-Presidente

Izabel Cristina da Costa Freitas
Diretora de Gestão Empresarial

Edson Geraldo Ferreira
Superintendente de Desempenho e Controle Empresarial – SUPDC

Departamento de Gestão do Controle Interno – DCGCI

Carlos Alberto Sobral Loureiro

Walkíria Angélica do Nascimento Pina Lins

Amanda Lobato Cunha