



O CÉREBRO DIGITAL DO ESTADO BRASILEIRO

Conheça o ecossistema de inteligência artificial
do Serpro que pensa, fala, vê, entende, age e
protege em nome do cidadão



Serpro: 61 anos de inteligência que transforma o Brasil.

Há seis décadas, o **Serpro impulsiona a transformação digital** do Estado brasileiro. Em 2025, reafirmamos nosso papel como a inteligência do governo digital, liderando iniciativas em IA soberana, governança de dados, Reforma Tributária e regulação de setores estratégicos.

Da **modernização de serviços públicos** ao avanço internacional, com atuação em 41 países, nossas soluções fortalecem a segurança, a eficiência e a inovação.

Com **tecnologia nacional, impacto social, inclusão e parcerias** que ampliam oportunidades, seguimos construindo um país mais conectado, transparente e preparado para o futuro.



GOVERNO DO
BRASIL
DO LADO DO POVO BRASILEIRO

Nesta Tema, apresentamos oficialmente o novo presidente do Serpro. Wilton Mota concedeu sua primeira entrevista para nossa revista, apontando o que vai trazer como prioridades estratégicas em sua gestão.

Na matéria de capa, uma alegoria inspirada na estrutura funcional do cérebro humano detalhou o ecossistema de Inteligência Artificial que está sendo desenvolvido pela estatal. Fruto de um trabalho estratégico operado sob governança pública e infraestrutura própria, soluções de vanguarda estão transformando a relação do governo com a IA.

Outra matéria especial traz um serviço completo de interesse nacional: o hub de serviços para o motorista brasileiro que hoje representa a CNH do Brasil. Muito mais que um aplicativo, a CNH do Brasil simplifica rotinas, reduz burocracias e amplia o acesso a serviços essenciais. Seu sucesso demonstra o potencial da tecnologia pública de gerar valor, ampliar a cidadania digital e elevar a eficiência do governo.

A maior infraestrutura digital pública do mundo, o Gov.br, também ganha destaque nesta edição. A consolidação da plataforma como espinha dorsal digital do Estado brasileiro também é fruto do trabalho do Serpro, que garante segurança, escalabilidade, rastreabilidade e usabilidade, assegurando a oferta e a continuidade dos serviços.

Assuntos disruptivos também estão sendo abordados aqui. Confira a decisão do Serpro em migrar parte de suas operações para o mercado livre de energia, com fornecimento de fontes renováveis, o que fortalece o compromisso ESG da empresa para um modelo de desenvolvimento sustentável.

Saiba também como o governo brasileiro está revolucionando a gestão do mercado de apostas, até então invisível e sem regras claras. Confira, ainda, como funciona o nosso direcionamento estratégico para Customer Experience, a Experiência do Cliente.

Ao completar 61 anos, o Serpro cada dia mais se consolida como a empresa de inteligência do governo brasileiro, reforçando seu protagonismo com soluções digitais que unem inovação, segurança, ética e impacto social.

Boa leitura!

Carlos Marcos Torres
Superintendente de Comunicação, Marketing e
Responsabilidade Social do Serpro



TEMA – Revista do Serpro
ANO XLI, Nº 240, DEZ/2025

DIRETOR-PRESIDENTE
Wilton Mota

SUPERINTENDÊNCIA DE COMUNICAÇÃO,
MARKETING E RESPONSABILIDADE SOCIAL
Carlos Marcos Torres

DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO
Lea Cunha

DEPARTAMENTO DE DESIGN
Edno Junior

DIVISÃO DE COMUNICAÇÃO EXTERNA
Fabrício Janssen

EDITORA-CHEFE
Lea Cunha

CHEFE DE REPORTAGEM
Fabrício Janssen

REPORTAGEM
Alexei Kalupniek, Carlos Marcos Torres,
Erben Rolim, Fabrício Janssen, Lea Cunha,
Leonardo Barçante e Loyanne Salles

PROJETO GRÁFICO
Demian Pontes

PROGRAMAÇÃO VISUAL E DIAGRAMAÇÃO
André Menezes, Demian Pontes, Leopoldo Bueno,
Romulo Geraldino, Tulio de Oliveira, Willians Gimenes

FOTOGRAFIA
Arquivo Serpro

Serpro Sede: SGAN Quadra 601 Módulo “V”
Brasília-DF, CEP 70836-900

CONTATO
imprensa@serpro.gov.br

TIRAGEM
3.000 exemplares

DISTRIBUIÇÃO GRATUITA
A revista não se responsabiliza por artigos
e opiniões assinadas. As matérias podem ser
reproduzidas, desde que mencionada a fonte.



serpro.gov.br



6 O SERPRO SOB A LIDERANÇA DE UM COLEGA

Primeira entrevista com Wilton Mota, o novo presidente da empresa

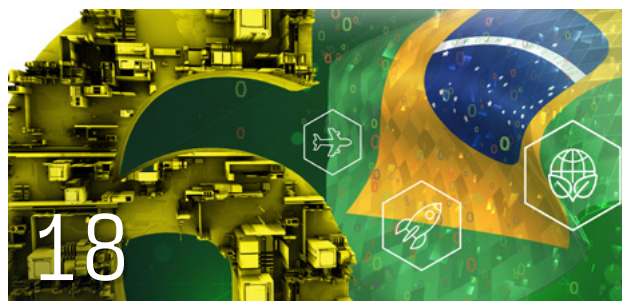
8 O CÉREBRO DIGITAL DO ESTADO BRASILEIRO

Ecosistema de inteligência artificial do Serpro que pensa, fala, vê, entende, age e protege em nome do cidadão a trajetória de sucesso do Serpro



14 POR DENTRO DO GRAMADO DIGITAL DAS APOSTAS

Sigap transformou o Estado no árbitro de um setor que, até então, jogava sem juiz



18 SERPRO 61 ANOS

Em 2025, estatal reforça protagonismo em soluções digitais inovadoras que unem segurança, ética e impacto social

22 EVOLUÇÕES DO GOV.BR

Maior infraestrutura digital pública do mundo nunca para de evoluir com segurança, usabilidade, serviços e confiabilidade

26 CNH DO BRASIL

Hub digital de serviços públicos para os motoristas do Brasil tem mais de 60 milhões de usuários



32 EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Como o Serpro transformou Customer Experience em pilar estratégico na rotina de construção do governo digital brasileiro

36 ENERGIA LIMPA

Serpro migra operações para o mercado livre de energia, com fornecimento de fontes renováveis e redução de emissões



40 MERCADO INTERNACIONAL

Empresa amplia presença global e fortalece diplomacia digital brasileira

**WILTON MOTA**

Diretor-presidente do Serpro

O Serpro sob a liderança de um colega

O novo diretor-presidente de uma das maiores estatais de tecnologia do mundo é prata da casa. Conheça Wilton Mota, empregado de carreira há 39 anos que liderou projetos essenciais de centros de dados, redes corporativas, segurança da informação e ambientes de missão crítica

por Lea Cunha

Wilton Itaiguara Gonçalves Mota assumiu a presidência do Serpro em novembro de 2025, marcando um momento histórico para a estatal: pela segunda vez, em 61 anos, um empregado de carreira chega ao cargo máximo da empresa. Com 39 anos de dedicação ao Serpro, Wilton construiu uma trajetória profundamente ligada à evolução tecnológica do Estado brasileiro. Desde 1986, atuou em áreas estratégicas, liderando projetos essenciais de centros de dados, redes corporativas, segurança da informação e ambientes de missão crítica, além de ter passado por funções de superintendente, diretor e assessor da Diretoria Executiva. Antes de assumir a presidência, exercia o cargo de Diretor de Operações.

Suas especializações em Análise e Projetos de Sistemas e em Redes de Computadores traduzem sua interseção entre visão estratégica, conhecimento técnico e experiência prática. Ao longo dos anos, foi peça-chave em modernizações importantes da infraestrutura corporativa do Serpro, conduzindo migrações complexas, aprimorando mecanismos de governança e fortalecendo o ambiente de segurança da informação. Nos últimos anos, sua atuação esteve diretamente relacionada à expansão dos centros de dados, às políticas de segurança e à preparação da empresa para novas demandas tecnológicas, entre elas a construção da Nuvem Soberana, a plataforma que já sustenta a Reforma Tributária do Consumo.

Ao assumir o cargo, Wilton reafirmou um compromisso central: garantir que o Serpro siga cumprindo sua missão pública com solidez, responsabilidade e foco em soberania digital. Sua visão apontou para uma empresa integrada, resiliente e inovadora, capaz de enfrentar desafios crescentes como o combate à fraude cibernética, a contínua modernização da infraestrutura tecnológica nacional e a entrega de soluções que fortaleçam o Estado brasileiro e promovam justiça social.



Meu objetivo é que o Serpro sirva ao Estado brasileiro, garantindo soberania digital na prática e tecnologia que gere justiça social ao país. Faremos isso com responsabilidade, estratégia e, principalmente, união”

O que representa assumir a liderança do Serpro após 39 anos de casa?

É uma honra profunda. Assumir a presidência desta empresa, que faz parte da minha vida desde 1986, tem um significado muito especial. Essa é a segunda vez em 61 anos que um empregado de carreira chega a essa posição, e isso diz muito sobre a confiança na capacidade interna do Serpro. Para mim, é um compromisso com cada pessoa que constrói esta empresa todos os dias.

Como sua trajetória na empresa vai moldar sua forma de liderar?

Eu sou, antes de tudo, um colega. Tudo o que aprendi, tudo o que conquistei profissionalmente, foi dentro do Serpro. Passei por áreas e projetos que sustentam a infraestrutura tecnológica do país: centros de dados, redes complexas, segurança da informação, serviços críticos. Isso me deu uma compreensão profunda das capacidades, dos desafios e, principalmente, da inteligência e dedicação dos nossos profissionais. Essa vivência orienta meu estilo de gestão: humano, técnico e próximo.

Como você avalia o cenário atual do Serpro como protagonista da tecnologia do Estado?

Vivemos uma fase decisiva, com uma demanda crescente por serviços digitais seguros, eficientes e de alto impacto. O Serpro é protagonista nesse processo e temos competência, credibilidade e experiência acumulada para liderar essa evolução. Já entregamos soluções essenciais há décadas e agora estamos nos posicionando para ir ainda mais longe. O futuro do Estado brasileiro passa pelo nosso trabalho.

Quais serão as prioridades estratégicas da sua gestão?

Temos uma agenda estratégica bastante robusta para os próximos anos e ela dialoga diretamente com a missão do Serpro e com as demandas crescentes do Estado brasileiro. Um dos eixos

centrais do nosso trabalho será a expansão e a modernização dos centros de dados. Essa é uma frente absolutamente essencial, porque é nela que repousa a infraestrutura que sustenta serviços críticos utilizados diariamente por milhões de cidadãos e por praticamente todos os órgãos públicos federais.

Estaremos focados também na modernização e na resiliência dos serviços de missão crítica que entregamos há décadas. Manter esses serviços atualizados, estáveis e preparados para novas fronteiras tecnológicas é fundamental para que o Estado siga funcionando com eficiência e segurança.

O que tem a dizer sobre a garantia da segurança da informação?

Uma outra prioridade para o Serpro é o fortalecimento das políticas de segurança da informação e antifraude. Vivemos um momento em que ataques cibernéticos se sofisticam em ritmo acelerado, e o Serpro tem o papel e a responsabilidade de estar sempre um passo à frente. Nosso compromisso é garantir proteção, confiabilidade e resiliência para o ecossistema digital do governo.

O Serpro está preparado para todos os desafios?

Temos excelência técnica, visão de longo prazo e integração entre as equipes. Afirmo, com muita segurança, que estamos preparados para os atuais desafios de Estado. Temos capacidade, temos experiência e, principalmente, temos pessoas extraordinárias prontas para conduzir esse movimento com responsabilidade e competência.

Qual o segredo para o Serpro continuar inovando?

Para a empresa continuar entregando inovação, é preciso que esteja forte por dentro. Nenhum avanço tecnológico se sustenta sem equipes valorizadas, infraestrutura sólida e ambiente saudável. O maior patrimônio do Serpro são as pessoas. Cuidar das equipes, reconhecer talentos e investir em conhecimento são condições essenciais para manter a empresa forte, moderna e preparada para os desafios do futuro.

Qual será sua diretriz em relação às equipes da empresa?

Valorização das pessoas e diálogo permanente. E isso não será discurso, será prática diária. Nada no Serpro acontece sem o conhecimento e o empenho das equipes. O diálogo interno não será formalidade, será método de trabalho. Escuta ativa, participação e transparência serão pilares. Quero que cada profissional saiba que sua contribuição importa e que suas ideias serão consideradas.

Assumo essa presidência como um colega, com respeito, responsabilidade e profundo compromisso com a missão pública do Serpro. A força dessa empresa sempre foi e sempre será sua gente. É essa energia coletiva que nos trouxe até aqui e que nos levará ainda mais longe.

O CÉREBRO DIGITAL DO ESTADO BRASILEIRO



Conheça o ecossistema de inteligência artificial do Serpro que pensa, fala, vê, entende, age e protege em nome do cidadão

por Carlos Marcos Torres

Dentro do cérebro humano, bilhões de neurônios trocam sinais elétricos em frações de segundo, formando redes sinápticas que transformam estímulos em pensamento, memória em aprendizado, informação em decisão. É onde nascem a razão e a criatividade, a capacidade de compreender o mundo e agir sobre ele: um sistema neural que mantém a vida em movimento e o corpo em equilíbrio.

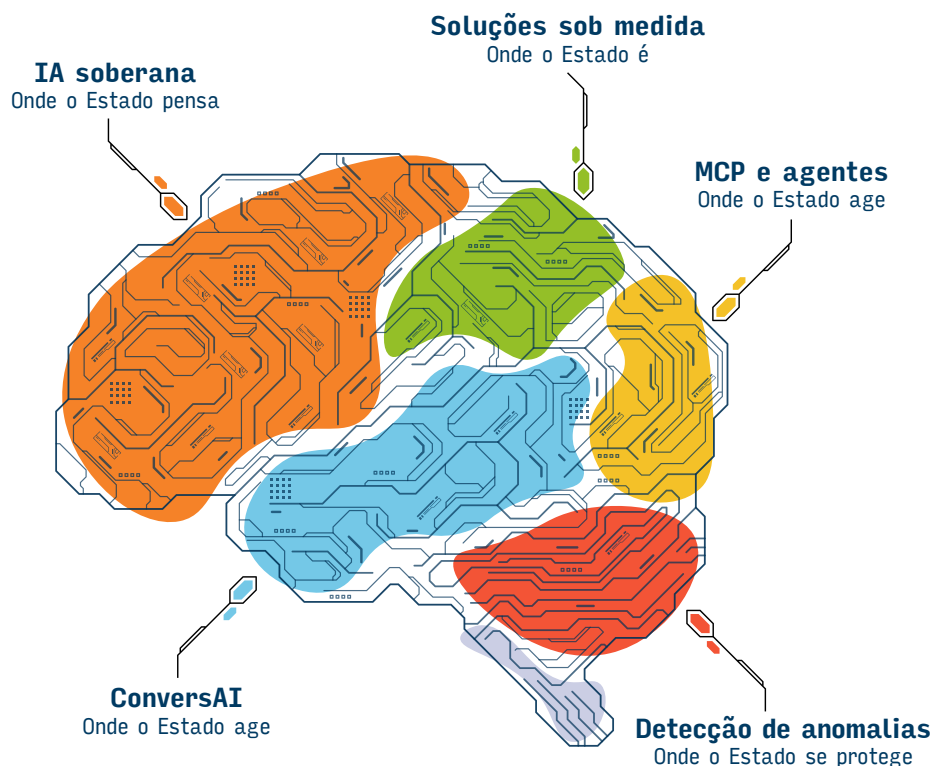
Agora, o Estado brasileiro também começa a produzir seu próprio sistema nervoso central. No lugar de células e

neurotransmissores, há dados, códigos e conexões eletrônicas. No lugar de sinapses, há redes digitais que cruzam informações e aprendem com a experiência. Esse novo cérebro não pulsa dentro de um corpo biológico, mas na infraestrutura tecnológica do Serpro, onde o conhecimento se transforma em serviço público.

Trata-se do ecossistema de inteligência artificial do Serpro, o cérebro digital do governo brasileiro. Um conjunto de plataformas que, assim como as regiões do cérebro humano, especializam-se em funções complementares: pensar, ver, falar, entender, agir e proteger.

É uma arquitetura viva que processa grandes volumes de dados, reconhece padrões, antecipa riscos e oferece respostas em tempo real, tornando o Estado mais ágil, seguro e conectado com o cidadão.

Nessa nova mente digital, a inteligência não pertence a uma máquina isolada, mas a um organismo coletivo, formado por pessoas, sistemas e dados públicos. Um cérebro construído em linhas de código, responsabilidade ética e compromisso com a sociedade, onde cada sinapse tecnológica representa um gesto de serviço e de soberania.



PENSAR, VER, FALAR, AGIR E PROTEGER

Assim como o cérebro humano se divide em regiões especializadas, cada uma responsável por perceber, interpretar, decidir ou agir, o ecossistema de inteligência artificial do Serpro também é formado por áreas interconectadas que cumprem papéis complementares. Juntas, essas partes constituem o cérebro digital do Estado brasileiro.

Na arquitetura dessa mente tecnológica, o Serpro LLM é o centro do pensamento estratégico; o ConversAI Studio dá voz e diálogo ao governo; o Albio representa a visão e o reconhecimento para constituir identidade; as soluções sob medida interpretam contextos; as tecnologias de detecção de anomalias promovem confiança e segurança; e os agentes de IA e o MCP garantem ação coordenada. Agora, vamos por partes, para conhecê-las de modo mais detalhado.

SERPRO LLM E A IA QUE FALA PORTUGUÊS: CÓRTEX PRÉ-FRONTAL EM AÇÃO

É no córtex pré-frontal que o cérebro humano planeja, decide e exerce controle executivo. No “cérebro digital” do Estado, essa função é cumprida pelos grandes modelos de linguagem de inteligência artificial (LLMs). Nessa estrutura nascem as escolhas fundamentadas, oferecendo o apoio analítico para decisões complexas, com transparência e rastreabilidade. E, no Serpro, esses modelos rodam em infraestrutura própria e sob governança 100% nacional da empresa, para que seja possível assegurar autonomia tecnológica, operacional e de dados.

Assim, o Serpro possui o seu próprio e protegido ambiente LLM, no qual incorpora de modo seguro e soberano diferentes modelos de inteligência artificial, baseados em código aberto, a partir dos quais são geradas as soluções em IA desenvolvidas pela empresa em diversas frentes.

Esse ponto de partida é chamado de Serpro LLM. “Estamos construindo serviços de inteligência artificial, sem viés, utilizando as bases de dados e informações brasileiras para melhorar a oferta de serviços para os cidadãos”, declara o superintendente de Arquitetura Corporativa, Plataformas e Nuvem do Serpro, Welsinner Brito.

Dentro da empresa, há esse ambiente de treinamento e teste de modelos de IA generativa, chamado de playground. Esse espaço possibilita a criação de diversas aplicações para LLMs, que vão muito além dos famosos chats popularmente utilizados, inclui soluções de análise de sentimentos em textos e de geração de códigos de programação e abre portas para inovações em diversas áreas e projetos de IA Generativa.

Outra frente é a constituição da IA Soberana, o LLM que fala português, entende os regionalismos, a cultura e as especificidades do povo do Brasil, é um projeto em andamento que conta com parceria do mercado para acelerar resultados. Tudo isso sempre realizado na infraestrutura do Serpro, protegido de acessos externos, para garantir uma gestão 100% autônoma e protegida para o Estado brasileiro.

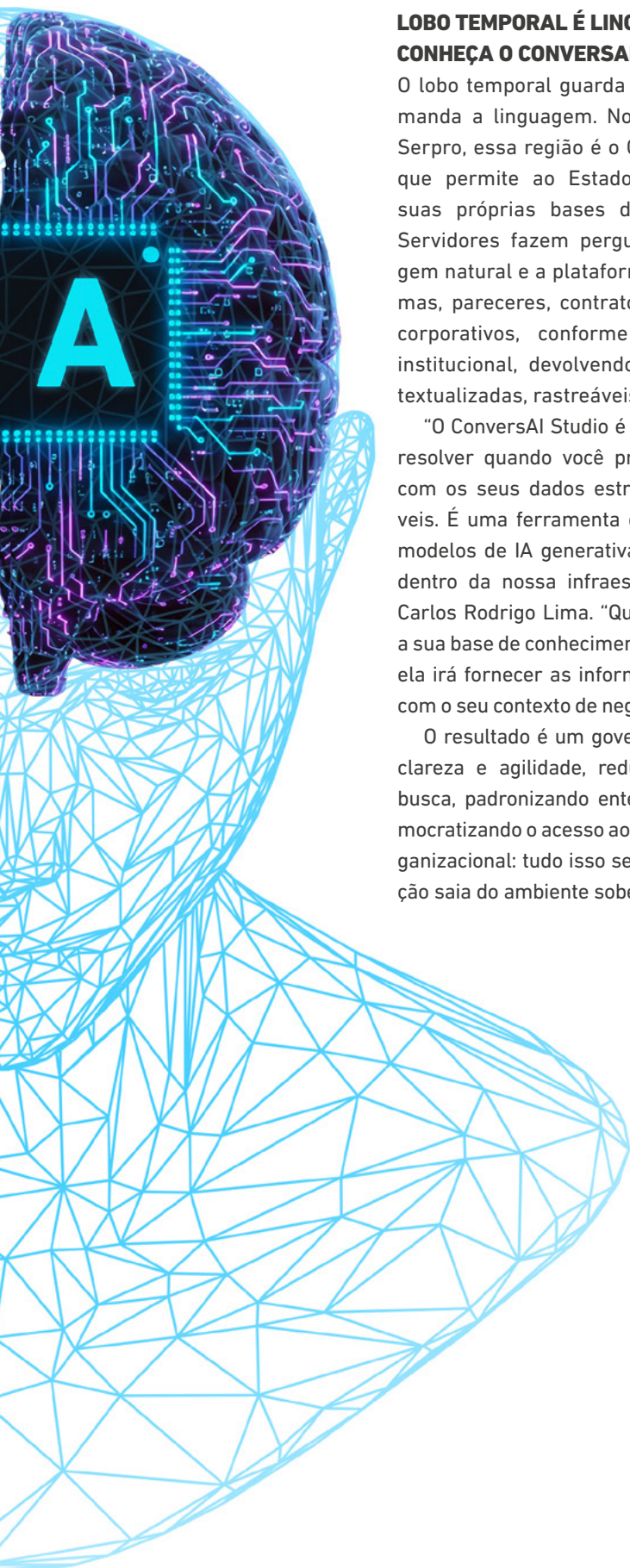
“O Serpro está buscando fazer uma parceria no mercado para uma inteligência artificial do modelo LLM para construir um modelo soberano em português, instanciado dentro da estatal, com nossa gestão técnica e repasse de conhecimento para a empresa”, explica o gerente do Centro de Excelência (CoE) em

Ciência de Dados e IA do Serpro, Carlos Rodrigo Lima.

Em termos práticos, todo esse núcleo LLM garante que o governo pense com os próprios recursos, sem dependência de plataformas externas para tratar conteúdo sensível. É a consciência estratégica do ecossistema: os dados se tornam conhecimento confiável e o conhecimento vira decisão.

O superintendente Welsinner Brito reforça a importância de inovar por meio da incorporação de modelos de IA generativa e conversacionais em aplicações para os clientes. “A gente entrega uma solução mais moderna para que o servidor público ou o próprio cidadão, ao invés de utilizar apenas componentes visuais, passe a ter uma interação ou um diálogo com os modelos, agilizando a prestação de serviços pelo governo, ou simplificando para que uma pessoa resolva um problema do dia a dia com a administração”, complementa.





LOBO TEMPORAL É LINGUAGEM E DIÁLOGO: CONHEÇA O CONVERSAI STUDIO

O lobo temporal guarda a memória e comanda a linguagem. No ecossistema do Serpro, essa região é o ConversAI Studio, que permite ao Estado “dialogar” com suas próprias bases de conhecimento. Servidores fazem perguntas em linguagem natural e a plataforma recupera normas, pareceres, contratos e documentos corporativos, conforme direcionamento institucional, devolvendo respostas contextualizadas, rastreáveis e seguras.

“O ConversAI Studio é a solução que vai resolver quando você precisar conversar com os seus dados estratégicos e sensíveis. É uma ferramenta que permite usar modelos de IA generativa com segurança, dentro da nossa infraestrutura”, explicou Carlos Rodrigo Lima. “Quando você ingere a sua base de conhecimento na ferramenta, ela irá fornecer as informações de acordo com o seu contexto de negócio”, acrescenta.

O resultado é um governo que fala com clareza e agilidade, reduzindo tempo de busca, padronizando entendimentos e democratizando o acesso ao conhecimento organizacional: tudo isso sem que a informação saia do ambiente soberano do Serpro.

Outro exemplo de inteligência promovida por essa área do cérebro digital é a solução Serprobots. A plataforma de desenvolvimento de assistentes virtuais do Serpro conta com arquitetura GPT, utilizada para tarefas de Processamento de Linguagem Natural (PLN) e geração de texto. Os chatbots criados nessa plataforma utilizam serviços baseados em PLN para permitir uma comunicação mais humanizada, tornando muito mais amigável a conversa com o cidadão e o setor público.

LOBO PARIETAL: A ATENÇÃO DIRECIONADA DA IA SOB MEDIDA AOS CLIENTES

O lobo parietal interpreta informações e as integra para criar uma compreensão do ambiente, direcionando a atenção. Na versão digital do Estado, isso se traduz nas soluções de IA sob medida que o Serpro desenvolve aos clientes, com aplicações que combinam regras, dados e modelos para analisar contextos complexos, do jurídico ao tributário, do fiscal ao administrativo. São sistemas que priorizam processos, classificam documentos, sugerem rotas de trabalho e transformam massa informacional em ação pública objetiva.

Cada órgão público tem suas particularidades, por isso a inteligência é parametrizada ao negócio, respeitando marcos legais e fluxos específicos. O efeito é imediato: maior produtividade, decisões bem fundamentadas e serviços que chegam mais rápido ao cidadão.

Foi assim que a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN) implementou uma solução de Sumarização Inteligente de Documentos, baseada em IA generativa construída pelo Serpro, que apoia o órgão na análise, triagem e classificação de petições judiciais, reduzindo o tempo de análise e aumentando a produtividade das equipes.

Outro exemplo é a IARA (Inteligência Artificial em Recursos Administrativos), desenvolvida para auxiliar o Conselho Administrativo de Recursos Fiscais (Carf) no julgamento de recursos tributários. A solução é projetada para analisar o cumprimento de requisitos, separar processos de acordo com os pedidos, elaborar resumos e compor decisões com base em jurisprudências, também ampliando a produtividade.

O processo de nomeação e posse dos aprovados no Concurso Público Nacional Unificado (CPNU) foi realizado de forma totalmente digital, por meio da plataforma Sougov. Todas as etapas – desde a convocação até

a inclusão no sistema de gestão de pessoal – foram e são realizadas de maneira online, com segurança e rastreabilidade. O sistema realiza uma análise cruzada entre os dados do candidato e os perfis dos cargos informados pelos órgãos de destino, gerando um relatório final que apoia o gestor na decisão de alocação.

“A solução implementada utilizou um modelo avançado de linguagem baseado em inteligência artificial, projetado para gerar texto de forma coerente e contextualmente relevante, com o uso de engenharia de prompts e passagem de parâmetros”, informa o gerente Carlos Rodrigo Lima.

RECONHECIMENTO FACIAL TEM TUDO A VER COM O LOBO OCCIPITAL

O lobo occipital faz o cérebro “ver”, interpreta informações visuais como cor, forma, movimento e profundidade, permitindo-nos enxergar o mundo ao redor e reconhecer objetos, lugares e rostos. No ecossistema do Serpro, essa visão é o Albio, a Automação de Identificação Biométrica, uma das maiores plataformas de biometria do mundo.

A plataforma Albio reúne soluções avançadas de reconhecimento facial, de digitais e de voz, prova de vida (liveness), validação documental, tratamento de bases e muito mais. Essas funcionalidades compõem o “olhar” conduzido pelo cérebro digital, ampliando a confiança nos cadastros, na autenticação de transações financeiras, no acesso a todo tipo de serviço e evitando fraudes de identidade.

Ao integrar biometria a serviços públicos, o Estado reduz riscos, simplifica jornadas e protege o cidadão. É a visão computacional aplicada ao interesse público: enxergar padrões com rigor técnico para que a porta certa se abra; e a errada permaneça fechada. É o que vemos acontecer, por exemplo, na utilização da plataforma Gov.br, que atingiu a marca de 167 milhões de usuários em maio de 2025, o que representa cerca de 70% da população brasileira, oferecendo de forma segura mais de 4,8 mil serviços digitais.

IA PARA DETECÇÃO DE ANOMALIAS: O CEREBELO ATIVADO

O cerebelo é responsável pela coordenação e regulação dos movimentos do corpo, garantindo equilíbrio, postura e precisão dos movimentos. No “cérebro digital”, uma importante missão é a das soluções de detecção de anomalias e combate a fraudes. Elas monitoram

comportamentos, acessos e transações, aprendendo padrões legítimos para sinalizar desvios, reduzir perdas e antecipar riscos – do uso indevido de credenciais a movimentos atípicos em processos sensíveis.

“Os ataques estão cada vez mais sofisticados e, para combater isso, usamos dois motores de prova de vida, além de inteligência artificial para identificar micro movimentos, validação de múltiplos frames e principalmente detecção de deep fake. Também temos uma equipe de back office que analisa as validações todos os dias, sempre buscando aprimorar nossas tecnologias de validação de identidade”, compartilha Carlos Rodrigo.

A análise comportamental do uso do celular e do teclado ao digitar textos é outra iniciativa do Serpro. “Criamos uma solução que analisa a forma como você utiliza seu celular ou a forma como digita em teclados físicos, sendo possível mapear o que estamos chamando de ‘identidade digital’. A partir daí conseguimos validar se é você mesmo que está utilizando o celular ou digitando textos e não alguém que tomou posse do aparelho ou utilizando seu usuário e senha em sistemas web, é uma validação contínua”, acrescenta o gerente.

Ao atuar em segundo plano, essa inteligência preserva a harmonia do organismo digital. O cidadão não percebe seu trabalho, mas sente seus efeitos: mais confiabilidade, menos atritos e um Estado que funciona com segurança de ponta a ponta.

O SISTEMA LÍMBICO: AGENTES DE IA E MCPS

O sistema límbico atua no processamento das emoções, na formação das memórias e na regulação da motivação e dos comportamentos. No plano digital, agentes de IA e o Model Context Protocol (MCP) cumprem esse papel, indo além de apenas responder aos estímulos. Eles agem com base em contexto, executando tarefas como a automação de fluxos de trabalho, resolução de problemas e interação com o ambiente digital.

Essa camada dá autonomia operacional ao ecossistema, mantendo governança e trilhas de auditoria. É a inteligência que não só compreende o que fazer, mas coloca o plano em movimento, acessando dados, interagindo com outros serviços e tomando decisões para alcançar os objetivos planejados. Essas soluções compreendem a próxima etapa de atuação do Serpro, que já testa iniciativas no seu ambiente interno voltado às experimentações, o LLM Playground.



Estamos na vanguarda da inteligência artificial abrangendo áreas essenciais como biometria, predição, visão computacional, identificação de anomalias e tantas outras.”

Welsinner Brito

*superintendente de Arquitetura Corporativa,
Plataformas e Nuvem do Serpro*

“Estamos na vanguarda da inteligência artificial abrangendo áreas essenciais como biometria, predição, visão computacional, identificação de anomalias e tantas outras. Cada uma dessas frentes foi pensada para resolver problemas complexos com eficiência e segurança, seja na identificação biométrica de milhões de brasileiros ou na construção de modelos que antecipam eventos críticos”, complementa o superintendente Welsinner Brito.

O Programa Nacional de Inteligência e Governança Estatística e Geocientífica, uma iniciativa coordenada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em parceria com o Serpro, voltada à criação de políticas públicas preditivas no Brasil, é um exemplo de evolução que o cérebro digital traz ao governo brasileiro, analisando tendências, preparando o país para o futuro.

O objetivo é usar inteligência de dados e tecnologia para antecipar problemas e oportunidades, auxiliando o governo a criar políticas mais eficientes. A iniciativa prevê o desenvolvimento de plataformas que reúnam e cruzem grandes volumes de informações de diferentes áreas. A partir dessas análises, será possível gerar conhecimentos estratégicos que ajudem governos a tomar decisões baseadas em evidências e projeções.

ORGANISMO DIGITAL SEMPRE EM EVOLUÇÃO

No organismo humano, as decisões do sistema nervoso central ampliam-se pelo corpo a partir do sistema nervoso periférico. Da mesma forma, as soluções baseadas e desenvolvidas pelo cérebro digital do Serpro ganham capilaridade e já são e podem continuar sendo aplicadas nas diversas soluções criadas pela empresa, a serem utilizadas tanto pelo setor público quanto pelo mercado privado.

O cérebro digital do Estado é, em essência, um sistema vivo — não no sentido biológico, mas por estar sempre aprendendo, conectando e se adaptando. Cada novo dado, cada algoritmo aprimorado, cada interação com o cidadão amplia sua consciência coletiva. Entre dados e decisões, há sinapses de confiança, segurança e propósito público.

O que o Serpro constrói não é apenas infraestrutura: é um novo modo de pensar o Estado, onde cada bit de informação se transforma em ação e, cada algoritmo, em política pública. Não se trata apenas de uma máquina que calcula, mas de uma inteligência que aprende a servir, proteger e compreender o país que a criou. Um organismo tecnológico que, ao pulsar em rede, expressa a memória e o futuro de uma nação em movimento.

POR DENTRO DO GRAMADO DIGITAL DAS APOSTAS

O Sigap transformou o Estado no árbitro de um setor que, até então, jogava sem juiz. O sistema do Serpro, que já processa 500 milhões de registros diários, ainda entrou em campo para proteger quem mais precisa

por Fabrício Janssen

Se o mercado de apostas fosse um estádio, 2025 foi o ano em que o governo passou a enxergar o jogo com visão estratégica, analisando lances, identificando irregularidades e acompanhando a movimentação do setor em ritmo quase real. Essa capacidade só foi possível graças ao Sistema de Gestão de Apostas (Sigap), desenvolvido pelo Serpro para a Secretaria de Prêmios e Apostas do Ministério da Fazenda (SPA/MF). Ao longo do ano, a plataforma deixou de ser apenas o portão de entrada

das operadoras e se tornou uma VAR estatal permanente, revisando jogadas, avaliando padrões e protegendo quem joga dentro das regras.

PRIMEIRO TEMPO: QUANDO O SISTEMA ENTRA EM CAMPO

A segunda etapa do Sigap estreou em janeiro com os módulos “Recepção” e “Consultas Gerenciais”, completando o ciclo iniciado em 2024 com o Módulo de Autorização. Era o momento em que o Estado não apenas regulava, mas acompanhava cada movimentação com precisão inédita. “O sistema permitiu criar um dossiê completo das empresas autorizadas e acessar dados detalhados sobre apostadores, prêmios e modalidades de jogo”, declarou Fabio Macorin, subsecretário de Monitoramento e Fiscalização da SPA/MF.

Para sustentar esse novo patamar, foi necessário desenhar uma arquitetura escalável e resiliente, capaz de lidar com uma quantidade muito grande de registros por hora. A superintendente de Desenvolvimento do Serpro, Edvanessa Florêncio, afirmou que o maior cuidado da estatal de tecnologia foi garantir estabilidade e baixa latência, mesmo nos momentos de maior volume de processamento. “Testes de carga e estresse em larga escala prepararam o sistema para picos extremos de tráfego”, afirmou.



O MEIO-CAMPO QUE ORGANIZA O JOGO

O Sigap passou a tratar 500 milhões de registros diários, cada arquivo com até 7 mil informações. Para transformar essa massa de dados em inteligência confiável, o sistema adotou processamento assíncrono, ingestão paralela e validação rigorosa via XSD. “O processamento assíncrono foi essencial para manter a eficiência do sistema. A recepção valida rapidamente os arquivos, enquanto a ingestão ocorre depois, sem comprometer o desempenho”, disse Edvanessa.

Com Java 17 e Spring Boot no backend, Angular no frontend, PostgreSQL na camada transacional e um datalake operado por Python, SQL, Shell Script, Qlik Sense e Control-M, o sistema se comporta como um meio-campo sincronizado. “O funcionamento do Sigap depende da integração entre todos os componentes da arquitetura”, completou a superintendente.

“O sistema foi cuidadosamente projetado para lidar com essa demanda de forma eficiente, escalável e segura, garantindo alto desempenho e confiabilidade”, acrescentou Leonardo Paoliello, gerente do time que desenvolve o Sigap no Serpro. “Ele fortalece o combate a práticas ilegais, como lavagem de dinheiro e manipulação de resultados, promovendo maior transparência e integridade no mercado”, concluiu.

LANCES REVISADOS: O ESPORTE ENTRA NO JOGO

Em abril de 2025, o Ministério do Esporte entrou oficialmente em campo integrado ao Sigap. A fiscalização das plataformas passou a exigir checagem de marca, identidade visual e conformidade com a Secretaria de Prêmio e Apostas. Tudo apoiado pelo sistema. “Estamos fortalecendo os mecanismos de controle e fiscalização para garantir que as apostas esportivas sejam exploradas com responsabilidade, transparência e respeito à legislação”, declarou à época André Fufuca, ministro do Esporte.

O Sigap assumia, assim, a função de VAR oficial do Estado: conferindo imagens, avaliando padrões e sustentando relatórios técnicos para decisões rápidas.

A TÁTICA DA SOBERANIA DIGITAL

Se o Sigap organizava o jogo dentro das quatro linhas, era Ariadne Fonseca, diretora de Negócios Econômico-Fazendários do Serpro, quem desenhava o esquema tático a partir da beira do campo, especialmente no que diz respeito à infraestrutura tecnológica e à capacidade estatal de regular um setor inteiro.



Em diversos momentos do ano, ela reforçou o papel estratégico da tecnologia pública. “O Serpro tem orgulho de contribuir para essa transformação, ao desenvolver uma solução tecnológica avançada que fortalece o controle e a fiscalização do setor”, bradou. Era a defesa sólida de um time que precisava jogar em casa: tecnologia pública, dados públicos, soberania digital.

SEGUNDO TEMPO: A DEFESA SOCIAL ENTRA EM CAMPO

A segunda metade do ano marcou a entrada em operação do Módulo de Impedidos, que identifica beneficiários do Bolsa Família e do BPC e impede cadastros indevidos em casas de apostas. “Proteger as pessoas e seus direitos é uma prioridade do Governo Federal e do ministro Fernando Haddad”, afirmou Regis Dudena, secretário de Prêmios e Apostas do MF. O Ministério do Desenvolvimento Social envia periodicamente listas de CPFs via IBM-SFG. A partir delas, o sistema responde às consultas das operadoras, indicando se um CPF está impedido e por qual razão.

“O sistema garante que recursos destinados a famílias em situação de vulnerabilidade não sejam direcionados a práticas que possam comprometer sua segurança financeira”, manifestou Elaine Kato, superintendente do Serpro.

Nesse momento, quando a tecnologia começou a proteger não apenas o mercado, mas as pessoas, a diretora Ariadne Fonseca destacou o significado dessa virada. “O avanço na proteção ao apostador representa um marco importante para o amadurecimento do setor de apostas no país, e mais uma vez a tecnologia

do Serpro está na base dessa transformação, garantindo transparência, segurança e responsabilidade social”, contou.

QUANDO O JOGADOR PEDE TEMPO TÉCNICO

O movimento seguinte levou o Sigap ainda mais para o terreno da proteção social. No final de 2025, entra também em operação a Plataforma Centralizada de Autoexclusão, permitindo que o próprio apostador peça afastamento voluntário. De uma plataforma ou de todas.

“Estamos dando a possibilidade de as pessoas decidirem se querem restringir temporariamente sua exposição às apostas, de forma centralizada e segura, inclusive reduzindo seu acesso à publicidade. Isso é um avanço que coloca o Brasil em uma posição de vanguarda no mundo, no cuidado com a nossa população”, explicou Dudena, sem meias-palavras. Era, em termos esportivos, o equivalente ao jogador levantar a mão e pedir um tempo para recompor o fôlego.

PRORROGAÇÃO: PARA ONDE O JOGO VAI

Com os módulos estruturantes em operação, o Sigap já se prepara para as próximas jogadas. “Entre as evoluções previstas estão novas restrições para atletas profissionais e parentes próximos, reforçando a imparcialidade do setor esportivo. O sistema também deverá receber, futuramente, todas as apostas de jogos online, ampliando a visão analítica do Estado sobre o mercado regulado. Com mais dados e maior granularidade, conseguimos produzir análises mais precisas e apoiar decisões de fiscalização com mais rapidez”, afirmou Edvanessa Florêncio.

Outra frente em desenvolvimento é a criação de mecanismos para identificação de comportamentos de risco entre apostadores, permitindo atuação preventiva em casos de vulnerabilidade financeira ou psicológica. Edvanessa contou que o Serpro está estudando modelos capazes de apontar variações significativas de padrão, sempre respeitando princípios de privacidade e segurança.

A SPA e o Serpro também avaliam o uso de inteligência artificial para ampliar essa detecção de anomalias

e agilizar análises complexas. Além disso, o sistema deverá apoiar iniciativas para atrair operadores ainda informais ao mercado regulado e acompanhar continuamente as atualizações normativas do setor.

APITO FINAL

“Em três meses de operação, o sistema já havia recepcionado 1,69 milhão de arquivos, o equivalente a uma média diária de 500 milhões de registros, considerando 77 operadoras autorizadas e 174 marcas ativas”, destacou Kamila Duarte, gerente do Serpro que atende o Ministério da Fazenda.

Para a gerente de atendimento da solução no Serpro, Grasielle Martins, o Sigap desempenha um papel fundamental na regulação e fiscalização do mercado de apostas brasileiro. “O Sigap pode ser considerado um sistema estruturante para o Estado, ao fortalecer o combate a práticas ilegais, como lavagem de dinheiro e manipulação de resultados, promovendo mais transparência e integridade no mercado de apostas”, concluiu.

No fim de 2025, o Sigap se consolidou como o árbitro digital de um setor antes desregulado, garantindo transparência, governança, responsabilidade social e visão completa do campo. Agora, prepara-se para um novo capítulo, com mais ferramentas, mais inteligência e mais capacidade de proteger quem joga, quem fiscaliza e quem precisa ser defendido.





EMBARQUE+ SEGURO

Uma nova forma de viajar

Reconhecimento de passageiros por biometria: processo de embarque mais eficiente e viagens aéreas mais seguras.

Sem cartão de embarque ou documentos físicos, o reconhecimento facial combinado com portões de embarque automáticos está transformando as viagens em uma experiência sem papel e sem complicações.

Mais uma plataforma tecnológica Serpro, que já revoluciona a aviação civil no Brasil com soluções que modernizam o setor, processando dados antecipados de passageiros e apoiando a fiscalização de órgãos como Polícia Federal, Anvisa e Vigiagro.



Acesse a página e acompanhe as implantações e projetos piloto em andamento nos aeroportos brasileiros.



AMADEUS



MINISTÉRIO DE
PORTOS E AEROPORTOS



61 anos de protagonismo na inteligência do governo digital do Brasil

Nova fase da estatal é marcada pela liderança em IA soberana, projetos de grande impacto nacional e reconhecimento nas suas diversas áreas de atuação

por Erbene Rolim

Neste ano de 2025, ao completar 61 anos, o Serpro se consolida como a empresa de inteligência do governo brasileiro, reforçando o seu papel na construção de soluções digitais inovadoras, unindo segurança, ética e impacto social. Essa designação não é apenas um título, mas é o reflexo de seis décadas de protagonismo na tecnologia da informação, reforçando o papel estratégico do governo na construção de soluções inovadoras que impulsionam a transformação digital do país.

A empresa lidera projetos estruturantes, que vão desde a Reforma Tributária à regulação de apostas, da governança de dados à IA generativa soberana, expande sua presença internacional e reforça o papel do Brasil como referência em governo digital, soberania tecnológica e inovação pública.

O aniversário é do Serpro, mas os parabéns são para o corpo técnico que aplica sua expertise em gestão de pessoas, tecnologias de ponta e gestão de um imenso volume de dados, não só para digitalizar processos, mas para torná-los mais eficientes, transparentes e acessíveis ao cidadão.





ESFERAS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A transformação digital promovida pela empresa alcança todas as esferas da administração pública, desde a gestão estratégica da economia até o atendimento direto ao cidadão. Essa atuação se consolida através da entrega de soluções que modernizam processos essenciais e garantem a soberania e segurança digital do país.

No âmbito econômico e tributário, o Serpro é fundamental no desenvolvimento de plataformas como o Sistema de Regulação do Mercado de Apostas (Sigap), que assegura a transparência e o monitoramento de meio bilhão de registros diários e, no desenho da plataforma nacional da Reforma Tributária do Consumo, simplificando a arrecadação e inaugurando uma nova era fiscal no Brasil.

A inovação também é democratizada por meio do programa Prefeitura +Digital, levando a transformação digital a municípios de todos os portes. Dentro da Administração Pública, o ambiente digital Sougov oferece aos servidores públicos uma carteira que centraliza documentos e simplifica processos.

O relacionamento do Estado com o cidadão é redefinido por meio das plataformas de atendimento inteligente Dialoga e Serpro Figital, que unem a Inteligência Artificial ao acolhimento humano. O pioneirismo em IA soberana se manifesta no ConversAI Studio, uma ferramenta de IA generativa segura e com governança para uso ético no setor público. Por fim, a segurança é prioridade máxima, evidenciada pela atualização do GovShield com arquitetura Zero Trust, que reforça a proteção dos ambientes governamentais.

ALÉM DAS FRONTEIRAS

Expandir significativamente sua atuação além das fronteiras nacionais é um dos propósitos da empresa, consolidando-se como um protagonista global da tecnologia pública brasileira e fortalecendo a cooperação internacional. Esse avanço é marcado pela celebração do primeiro contrato internacional com o Governo de Angola, um acordo que visa fortalecer a soberania digi-

tal daquele país e estabelece a estatal em um novo patamar de atuação global.

A solidez dessa estratégia se reflete em números, com o Serpro atuando em 41 países e alcançando um faturamento internacional que ultrapassa a marca de R\$ 10 milhões, confirmando a competitividade e o valor da tecnologia desenvolvida pelo setor público brasileiro.

O Serpro também tem realizado missões estratégicas à China e à Índia, buscando ampliar a cooperação em áreas críticas como hardwares para a infraestrutura pública digital, focando na inovação e no intercâmbio de conhecimento técnico.

A relevância do Serpro em grandes eventos internacionais também é notória, com o desenvolvimento do Portal de Cooperação Tributária BRICS, coordenado pelo Brasil em parceria com a Receita Federal, e do Portal da COP30 Amazônia, seguindo o sucesso da implantação de tecnologia para o G20 em 2024.

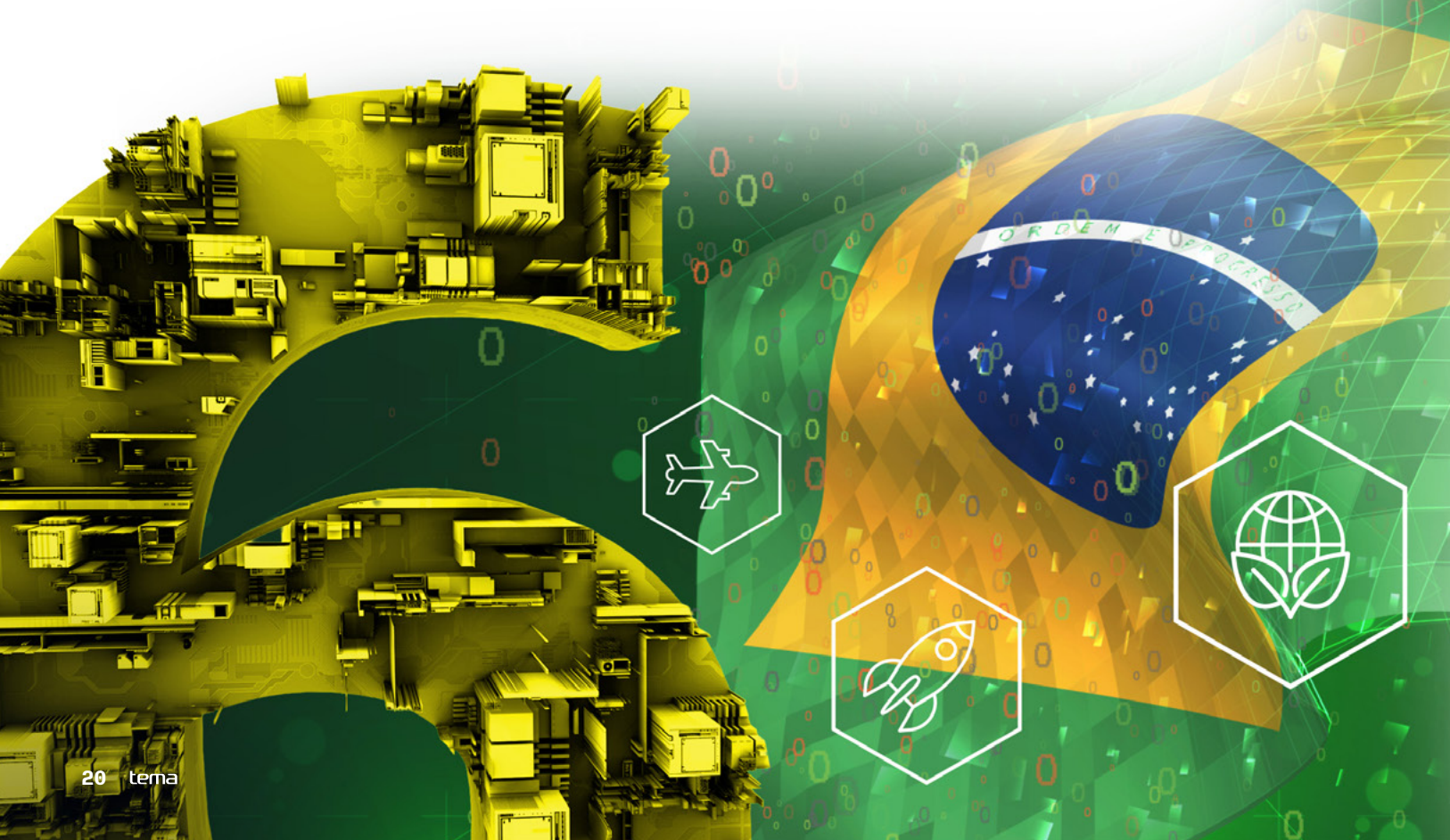
GESTÃO E INTERAÇÃO

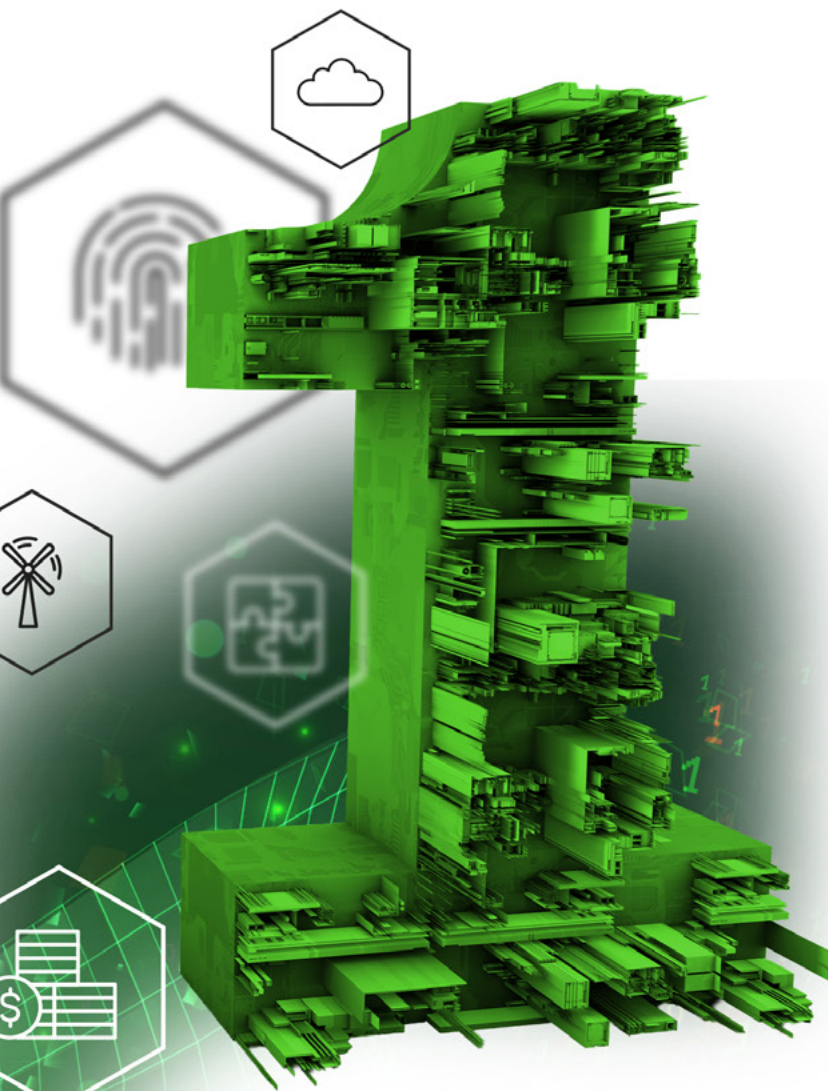
O Serpro entregou diversas soluções tecnológicas que aprimoraram a gestão e a interação entre o governo federal, empregadores e cidadãos. Dentre as

realizações, o FGTS Digital completou seu primeiro ano com novas funcionalidades que facilitam o parcelamento de débitos. Em relação a benefícios sociais, a tecnologia Serpro viabilizou o programa federal Crédito do Trabalhador para consignados privados, que já ultrapassou a marca de dez milhões de simulações.

A gestão fiscal ganhou ferramentas como o Novo Cadin, que agora integra todas as esferas federativas para ampliar o banco de dados de devedores, e também novas versões do Integra Contador e Parcelamento Parametrizado, que automatizam tributos e oferecem simulação personalizada de débitos. A relação com o Fisco foi modernizada pelo Portal de Serviços do Contribuinte, que passou a permitir a representação digital e interação inteligente.

Por fim, o Serpro contribuiu para a modernização de setores estratégicos com o SDA Digital e a Plataforma Águas Brasil, que utilizam dados em larga escala para modernizar a inspeção agropecuária e a gestão hídrica, além da Plataforma de Governança e Inteligência Estatística e Geocientífica em parceria com o IBGE, fornecendo dados confiáveis para subsidiar políticas públicas preditivas.





ATUAÇÃO EM ÁREAS ESTRATÉGICAS DA ECONOMIA

A tecnologia e a inovação setorial em áreas estratégicas para a economia brasileira têm sido impulsionadas pela empresa, destacando-se no agronegócio com o Mapa Labs, solução vencedora do Prêmio Ceres 2025, que inova na análise e certificação laboratorial. Pelo Mapa Conecta, plataforma lançada em parceria com o Ministério da Agricultura, a estatal fomenta o ecossistema do agronegócio ao aproximar produtores, startups e investidores.

No setor de mineração, as ferramentas Minera Brasil – Visão Municípios e a Plataforma de Gestão de Recursos Minerais (ANM) transformam royalties em desenvolvimento local e ampliaram a transparência na atividade.

A segurança e a eficiência em infraestruturas estratégicas também foram elevadas com o Sistema Brasileiro de Informações Antecipadas de Passageiro (Sisbraip) e o Embarque + Seguro, que utilizam sistemas de biometria e controle de passageiros nos aeroportos. No turismo, a modernização chegou com o FNRH Digital, a versão digital da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes, que simplifica o processo e aprimora a coleta de dados estratégicos.

Além disso, o comércio exterior se tornou mais ágil com o Integra Comex e o Portal Único de Comércio Exterior, que ganharam novas APIs e funcionalidades para ampliar a integração público-privada. A empresa lançou também o Serpro Gestão Social, integrado ao CadÚnico, para dar suporte aos municípios na administração de benefícios sociais e fortaleceu a inclusão digital por meio de doações de equipamentos para comunidades no Pará e no Distrito Federal.

INCLUSÃO, EDUCAÇÃO E IMPACTO SOCIAL

O Serpro tem um forte compromisso com a Inclusão, Educação e Impacto Social, e expandiu o alcance do Programa Agora patrocinando iniciativas que combatem situações de vulnerabilidade em mulheres, exemplificadas pelo aplicativo Mulheres de Peito e o projeto Babaçuais, atendidos pelo Edital Agora 2M.

Além disso, jovens trans e travestis ganharam inclusão com as capacitações promovidas pelo Edital Agora 3T, que patrocinou cursos de robótica e modelagem 3D.

O apoio cultural também fez parte de sua atuação, como na mostra “Diálogos em Movimento” da Temporada Brasil-França 2025. Uma parceria com a Cinemateca Brasileira reafirmou nosso apoio à produção cultural nacional.

Esse esforço social e tecnológico é validado por reconhecimentos importantes: o SuperApp da Anac e a Caixa Postal do Gov.br foram premiados no Inovativos 2025, e soluções como Compras.gov.br, Novo Cadin e Contrata +Brasil receberam destaque no Prêmio Gov. Digital 2025.

A empresa está em constante processo de renovação e atualização diante dos desafios que aparecem. Que venham novas conquistas, evolução e impacto positivo para a sociedade brasileira!



Gov.br 2025: a plataforma que cresce como o Brasil

A maior infraestrutura digital pública do mundo nunca para de evoluir em segurança, usabilidade, serviços e confiabilidade. E o Serpro opera um papel invisível e vital nessa engrenagem que move o Estado brasileiro.

por Lyanne Salles

Em um país com mais de 213 milhões de habitantes, o Gov.br assumiu, ao longo dos anos, uma função que vai além de facilitar o acesso a serviços públicos: tornou-se a espinha dorsal digital do Estado brasileiro.

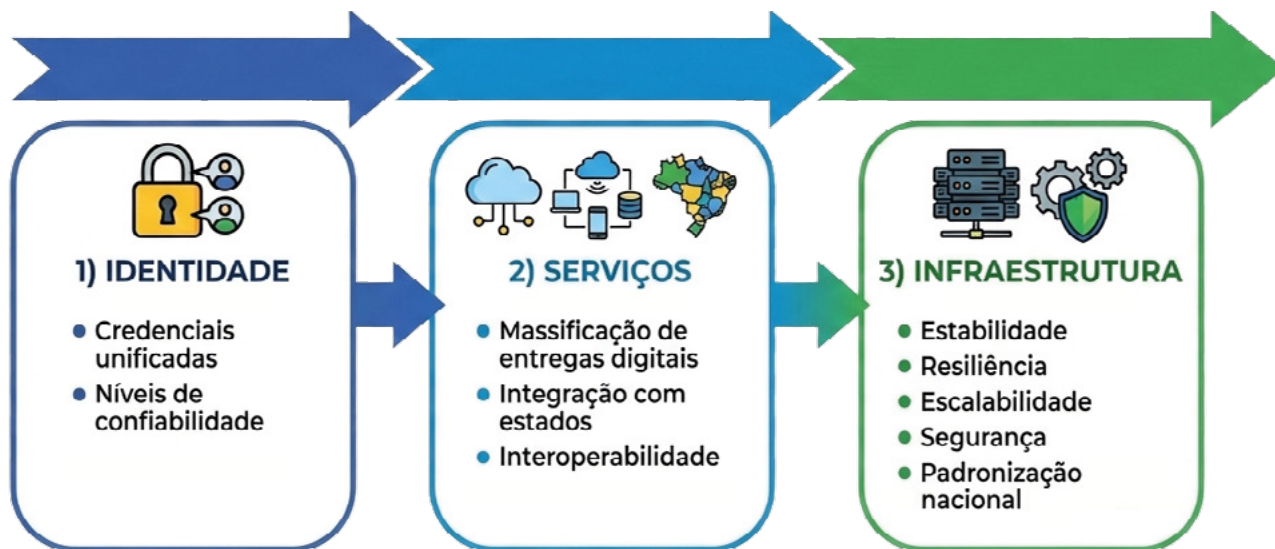
O volume de acessos, as autenticações processadas e o número crescente de serviços integrados confirmam que a plataforma deixou de ser um portal e se transformou na infraestrutura crítica que sustenta a cidadania no país. E, por trás dessa operação gigantesca, há uma engrenagem técnica e silenciosa: o Serpro.

A digitalização da relação entre cidadão e Estado no Brasil não aconteceu por acaso. Ela nasce de uma decisão estratégica: migrar a lógica pública das filas e balcões para a experiência, do papel para o dado, do presencial para o digital. O fortalecimento do Gov.br é o resultado dessa mudança cultural.

O que o cidadão percebe é simples: um CPF, um login, uma jornada sem deslocamento. Mas essa simplicidade só existe porque há uma infraestrutura complexa por trás: redes, APIs, certificações, criptografia, monitoramento ininterrupto, mitigação de ataques, redundância geográfica e rastreabilidade, uma arquitetura operada pelo Serpro, invisível para o usuário, mas indispensável para o país.

DA ERA DOS PORTAIS AO ESTADO COMO PLATAFORMA

De 2019 a 2025, o Gov.br percorreu três grandes etapas de maturidade



É nessa última fase que o Serpro se torna protagonista. Ele não entrega um sistema isolado, mas entrega continuidade do Estado em ambiente digital.

Em 2025, o Gov.br alcançou um novo patamar técnico. A equipe de Engenharia e Suporte Especializado de Rede do Serpro, em conjunto com o time de Segurança, promoveu uma série de evoluções estruturais que garantiram à plataforma mais previsibilidade, mais segurança e menos risco.

De acordo com Daniel Lucas de Oliveira, líder da equipe de Infraestrutura de TI do Serpro, essas mudanças consolidam uma nova etapa. “Essas entregas consolidam uma infraestrutura digital governamental mais atual, transparente e resiliente, alinhada às necessidades presentes e às exigências tecnológicas do futuro do Brasil”, disse.

O impacto aparece em três camadas, ainda que imperceptíveis para o usuário comum.

1) IPv6 como fundação do futuro:

A migração para o IPv6 eliminou barreiras técnicas e ampliou rastreabilidade e segurança. Cada item da infraestrutura passou a ter endereço global. Isso permitiu respostas mais rápidas a incidentes e defesas distribuídas contra ataques. Não aparece na tela, mas garante que ela carregue.

2) Ambiente de recuperação de desastres:

Com o novo modelo de Disaster Recovery e o balanceamento global de carga, o Gov.br não depende mais de um único ambiente. Se uma região falha, outra assume o tráfego. O usuário nem percebe, e é essa invisibilidade que define maturidade digital.

3) Mais processamento, menos gargalos:

A adoção do F5 Velos ampliou a capacidade operacional e preparou a plataforma para serviços mais exigentes, incluindo autenticações mais complexas e picos de demanda. É infraestrutura pensada para o país que o Brasil vai ser, não apenas o que ele já é.

A LÓGICA TÉCNICA QUE ANTECIPA PROBLEMAS

A migração não se limitou à rede. O Serpro também revisitou camadas de software, performance e segurança. Segundo Walter Galvão, líder do Departamento do Domínio do Governo Digital do Serpro, a implementação do IPv6 ocorreu de forma transparente para as aplicações e não exigiu mudanças estruturais no código ou na lógica dos sistemas. Ele explicou que o esforço real esteve na governança da arquitetura. “Os desafios estiveram principalmente na garantia de que toda a infraestrutura estivesse preparada para operar de forma estável tanto em IPv4 quanto em IPv6”, completou.

Paralelamente, o Serpro aprimorou regras do WAF, reforçou defesas contra tráfego indevido e otimizações reduziram a latência. O efeito prático? O usuário acessa mais rápido, recupera a conta com menos atrito e tem mais segurança, mesmo sem saber o porquê. E é exatamente assim que boas infraestruturas funcionam.

Em 2025, o Gov.br entregou uma camada adicional de maturidade que reforçou a segurança e a autonomia do cidadão. O Estado deixou de controlar o acesso e o usuário passou a ter essa gerência. As evoluções foram:



RELACIONAMENTO DO ESTADO COM O CIDADÃO

Se a identidade digital organiza o acesso, duas funcionalidades lançadas em 2025 reforçaram a maturidade do Gov.br como ponto único da vida pública do brasileiro: a Caixa Postal Cidadão e o módulo de Procurações.

A Caixa Postal substitui notificações dispersas, e-mails paralelos e canais improvisados. Agora, cada brasileiro possui um ambiente oficial de comunicação com o Estado que é seguro, rastreável e unificado. Órgãos públicos podem enviar avisos, orientações, cobranças e comprovantes diretamente para o cidadão, eliminando o uso de mensagens apócrifas e reduzindo tentativas de fraude.

Já o módulo de Procurações inaugura uma lógica inédita de delegabilidade digital. O cidadão pode autorizar outra pessoa a representá-lo em serviços específicos, sem papel, cartório ou deslocamento, e os órgãos conseguem verificar essa condição automaticamente antes de permitir o acesso.

Segundo Marilei Martins de Melo, líder da área de negócio Soluções de Gestão para Governo Digital do Serpro, essas ferramentas representam uma mudança estrutural no modo como o governo se relaciona com as pessoas. “A Caixa Postal dá ao cidadão um endereço oficial dentro do Estado digital, onde ele é encontrado, informado e protegido. Já as Procurações permitem que a vida continue mesmo quando a pessoa não pode estar presente. Isso não é tecnologia pelo brilho: é tecnologia que resolve”, declarou.

Para Marilei, o impacto dessas funcionalidades confirma uma evolução do Gov.br que extrapola o acesso. “O Gov.br deixou de ser um portal para se tornar o lugar onde o Estado conversa com o cidadão e reconhece quem pode falar em seu nome. É assim que uma plataforma deixa de prestar serviço e passa a garantir direitos”, analisou.

IDENTIDADE SEM FRONTEIRAS

A evolução agora é geopolítica. A identidade digital brasileira começa a ultrapassar o território nacional e a próxima fronteira do Gov.br não é tecnológica, é diplomática. “O MGI tem atuado em algumas frentes de trabalho para reconhecimento mútuo de identidades para além do território nacional”, afirmou Hudson Mesquita, diretor de Identidade Digital da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (SGD/MGI).

Ele explica que o primeiro eixo dessa expansão está no Mercosul, consolidando padrões comuns de identificação entre países vizinhos. Mas o movimento vai além da re-

gião. Hudson detalha que o Brasil lidera uma integração continental. “Está sendo construído um broker que vai permitir o acesso aos serviços digitais usando a identidade nacional de cada um dos países da região”, adiantou.

Com isso, um brasileiro poderá acessar serviços na América Latina usando seu Gov.br e o inverso também será possível. “Há uma frente de discussão com Portugal para ser o primeiro case de integração com o bloco europeu”, acrescentou o diretor.

Essa integração exige que a plataforma se prepare para aderir ao modelo EIDAS, padrão europeu de identidade digital. “Avançar na integração com outros países é possibilitar que brasileiros possam consumir serviços fora do país sem se deslocar. É o momento em que a identidade deixa de ser uma credencial estatal e passa a ser um passaporte digital ativo”, afirmou Mesquita.

O MOTOR INVISÍVEL

Toda essa evolução, no entanto, só existe porque uma empresa estatal garante estabilidade, conformidade e continuidade operacional. Não é exagero afirmar: sem o Serpro, o Gov.br não abre.

Marilei Martins de Melo sintetizou que o Gov.br é a porta de entrada do Estado digital. “Mas uma porta só cumpre seu papel quando abre. O Serpro garante que ela esteja destravada, disponível, segura e evoluindo”, sentenciou.

A frase não descreve apenas um papel operacional, descreve uma posição estratégica: a do Serpro como braço tecnológico do Estado brasileiro.

gov.br

EXPANSÃO INTERNACIONAL

Próxima fronteira:
Mercosul



CNH do Brasil é a evolução da Carteira Digital de Trânsito

Hub completo de serviços para motoristas passou a promover democratização e transparência também na emissão da carteira de habilitação

por Leonardo Barçante

A Carteira Digital de Trânsito evoluiu e agora passou a ser a CNH do Brasil. Após oito anos de seu lançamento, a solução acaba de receber o novo processo para obter a Carteira Nacional de Habilitação, que passou pela maior modernização em décadas. A CNH do Brasil passa a reunir toda a jornada da primeira habilitação em um único ambiente digital, desenvolvido pelo Serpro para a Secretaria Nacional de Trânsito (Senatran) do Ministério dos Transportes.

A medida do governo federal simplifica a jornada de quem busca a CNH, reduzindo custos, ampliando oportunidades de trabalho e garantindo acesso seguro ao volante. A mudança segue padrões internacionais e responde a um cenário em que milhões de brasileiros desejam dirigir, mas ainda enfrentam barreiras financeiras e burocráticas.

Além de promover democratização e transparência, a modernização tem impacto direto no bolso. Hoje, o custo para tirar a habilitação pode chegar a R\$ 5 mil. Com as novas regras, estimativas do governo indicam que esse valor poderá cair em até 80%, beneficiando especialmente candidatos das categorias A e B. O objetivo é ampliar o acesso ao documento em um país onde cerca de 20 milhões de pessoas já dirigem sem habilitação e outros 30 milhões têm idade para obtê-la, mas ainda não iniciaram o processo. Tornar esse caminho mais simples e barato é, portanto, uma ação de segurança e inclusão.



O presidente Luiz Inácio Lula da Silva destacou que a modernização é, antes de tudo, uma política de inclusão produtiva e cidadania. “Nós estamos anunciando não apenas o barateamento, nós estamos oferecendo às pessoas mais humildes o direito de serem cidadãos de primeira categoria, respeitados na sua plenitude, no direito que eles têm que ter e ao mesmo tempo passando garantia para os usuários do trabalho que eles fazem, de que eles vão ser profissionais agora muito mais preparados, com mais responsabilidade, porque eles agora estão totalmente legalizados para exercer a função de motorista”, afirmou Lula.

Acessado pela conta do Gov.br, o aplicativo permite:

1) Requerer a primeira habilitação pelo celular

O processo começa diretamente no app. O cidadão realiza o requerimento digitalmente e passa a acompanhar todas as etapas de forma organizada, recebendo notificações sobre o andamento. As etapas presenciais obrigatórias, como biometria e exame médico, continuam existindo, mas o caminho até elas fica mais simples.

2) Acesso ao curso teórico gratuito e online

O governo passa a oferecer o Curso de Formação de Condutores totalmente gratuito, disponível em uma nova plataforma EAD integrada ao login Gov.br. O con-

teúdo inclui textos, vídeos, podcasts, quizzes e simulados, além de certificado com QR-Code VIO, o mesmo utilizado na CNH. O candidato pode estudar no próprio celular, no seu ritmo, sem custo adicional.

3) Acompanhamento da aprovação e emissão da LADV

Após realizar o exame teórico no Detran, o candidato recebe no app a Licença para Aprendizagem de Direção Veicular (LADV), documento que autoriza o início das aulas práticas.

4) Consulta de instrutores de trânsito credenciados

Com a flexibilização da formação, o cidadão agora pode optar por um centro tradicional de formação de condutores ou por aulas práticas diretamente com um instrutor de trânsito credenciado. Para facilitar a escolha, o Portal de Serviços da Senatran passa a oferecer uma consulta pública desses instrutores, com identificação digital garantida pela integração com a CNH do Brasil.

5) Registro digital das aulas práticas

Instrutores de trânsito ganham uma área dedicada no Portal de Serviços, onde realizam sua validação de credenciamento, acessam cursos específicos e registram digitalmente cada aula prática, garantindo transparência e rastreabilidade do processo de aprendizagem.



HUB COMPLETO DE SERVIÇOS PARA MOTORISTAS

O app conta com mais de 68 milhões de usuários e, a cada nova funcionalidade, o aplicativo reafirma seu papel de protagonista para um trânsito mais inteligente, justo e conectado. E isso diz muito sobre o avanço da transformação digital no Brasil. O que começou como um substituto da carteira de motorista em papel, hoje se consolida como uma verdadeira plataforma de serviços públicos de trânsito.

“O aplicativo é hoje uma das soluções digitais de governo mais utilizadas no país. Isso mostra que, quando o governo desenvolve serviços com foco no cidadão, que resolvem problemas concretos, geram valor e reduzem a burocracia, a adesão acontece de forma natural e massiva”, afirmou Ailton Nunes, coordenador geral de Supervisão e Conformidade da Secretaria Nacional de Trânsito (Senatran). De acordo com ele, a solução trouxe mais praticidade, menos burocracia e estabeleceu um novo padrão de serviço público. “Tornou-se a entrada para um trânsito mais inteligente, com mais conveniência para o cidadão e mais eficiência para o Estado”, apontou.

A solução amadureceu. E junto com ela, amadureceu também o modo como o Estado se relaciona com quem dirige: mais direto, seguro, eficiente. Não se trata apenas de digitalizar documentos, mas de criar

“

O aplicativo mostra como a tecnologia pública pode ser, ao mesmo tempo, acessível e transformadora”

BRENNO SAMPAIO

Superintendência de Negócios com Clientes Finalísticos

conexões práticas e significativas com o cidadão: no momento certo, com a informação certa, do jeito mais simples possível.

“O aplicativo mostra como a tecnologia pública pode ser, ao mesmo tempo, acessível e transformadora. O que vemos hoje é resultado de uma construção coletiva, com foco no cidadão, na eficiência e no uso inteligente dos dados para simplificar a vida de quem dirige. O Serpro se orgulha de ser parceiro da Senatran nessa jornada”, destaca Brenno Sampaio, superintendente no Serpro que atende as soluções de Trânsito do governo.



A seguir, você confere tudo o que é possível fazer com a CNH do Brasil.



DOCUMENTO OFICIAL SEMPRE À MÃO

A solução traz a praticidade de carregar a Carteira Nacional de Habilitação (CNH) no celular, com a mesma validade jurídica da versão em papel. Emitida a partir de 2017, com QR Code Vio, a CNH digital é aceita em todo o território nacional, respaldada por normas oficiais da Senatran e do Contran. Já são mais de 57 milhões de CNHs digitais e o documento pode ser apresentado não só em fiscalizações de trânsito, mas em aeroportos, bancos e cartórios, servindo como identificação em diversas situações do dia a dia. Também é possível exportá-la em PDF com autenticação, garantindo validade como cópia autenticada. É menos papel, menos filas e mais agilidade para o cidadão.



DOCUMENTO DO VEÍCULO E COMPARTILHAMENTO COM TERCEIROS

A solução também simplifica a gestão do documento do veículo, com a versão digital do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV-e). Desde 2018, já foram emitidos mais de 45 milhões de documentos digitais, com mais de 469 milhões de downloads, somando atualizações, reemissões e compartilhamentos com terceiros. O aplicativo permite que o proprietário compartilhe o CRLV-e com até cinco pessoas, que passam a ter acesso ao documento em seus próprios celulares. O compartilhamento é feito diretamente pelo app, mediante convite via CPF. A qualquer momento, o proprietário pode cancelar ou refazer o compartilhamento, mantendo total controle.



DESCONTO DE 40% EM MULTAS: ECONOMIA PARA O MOTORISTA E PARA O ESTADO

Além de acompanhar e receber as notificações de trânsito, com o aplicativo os motoristas também podem pagar essas multas com até 40% de desconto. O benefício está disponível para quem reconhece a infração e opta por não apresentar recurso administrativo, o que agiliza o processo e evita etapas burocráticas. Em operação desde 2016, a funcionalidade já garantiu descontos para condutores de todo o Brasil. Além de beneficiar o cidadão com economia e praticidade, o modelo digital também reduz custos para os governos, que gastam menos com papel, impressão e postagem de notificações.

Atualmente, 951 órgãos de fiscalização existentes no país aderiram ao sistema. Se o órgão emissor ainda não aderiu, o processo segue pelo método tradicional, com notificação impressa enviada pelos Correios e sem direito ao desconto.



VENDA DIGITAL: TRANSFERÊNCIA DE VEÍCULOS DIRETO PELO APP

A Transferência Digital de Propriedade é uma das funcionalidades mais recentes do aplicativo. Com ela, o processo de venda entre pessoas físicas pode ser iniciado e assinado digitalmente no app, com validação por biometria facial e sem necessidade de reconhecimento de firma.

A Venda Digital já movimentou mais de 1,5 milhão de transações desde 2023 e, para utilizar o serviço, o veículo precisa ter documento emitido a partir de 4 de janeiro de 2021 e os usuários devem ter conta Gov.br com selo prata ou ouro. Depois que ambos assinam a intenção de venda no app, o comprador apenas precisa ir ao Detran para a vistoria e finalização do processo. A partir desse momento, o CRLV-e deixa de aparecer no aplicativo do antigo proprietário.



INDICAÇÃO DE PRINCIPAL CONDUTOR

Se outra pessoa costuma dirigir seu veículo com frequência, a solução permite indicá-la como principal condutor. Com isso, ela passa a ter acesso ao CRLV-e direto no app, sem depender do proprietário. Diferente do compartilhamento eventual, essa função é pensada para usos regulares e contínuos. Desde 2021, quando essa opção foi disponibilizada, mais de 2 milhões de motoristas foram indicados e concordaram com a indicação. Enquanto a indicação estiver ativa, as multas vão diretamente para o condutor indicado, e não para o proprietário. Uma solução prática e justa para quem empresta o carro por períodos prolongados.



INDICAÇÃO DO REAL INFRATOR

Recebeu uma multa, mas não era você quem dirigia? Isso acontece e pode ser resolvido com poucos cliques no celular. A CNH do Brasil permite que você indique, de forma simples e 100% digital, quem realmente estava ao volante no momento da infração. Basta que o proprietário e o condutor responsável tenham CNH digital ativa e sejam pessoas físicas. O indicado recebe a notificação no app e assina eletronicamente o aceite. O prazo para fazer a indicação é de até 30 dias após o recebimento da notificação da multa.



CREDENCIAL DE ESTACIONAMENTO

Acabou aquele tempo de imprimir, plastificar ou deixar a credencial no painel. Agora, a credencial de estacionamento para idosos e pessoas com deficiência (PCD) está disponível diretamente no aplicativo, com validade em todo o país. Basta fazer a emissão no app, vincular ao veículo e estacionar com tranquilidade.

A fiscalização também se modernizou: agentes de trânsito e policiais usam um sistema digital que verifica, por meio da placa, se há uma credencial válida vinculada ao veículo. A credencial digital pode ser vinculada a diferentes veículos, inclusive de terceiros (com autorização), mas sempre um por vez. A emissão é simples, validada automaticamente pelos sistemas da Senatran, INSS e Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.

A credencial para idosos agora é vitalícia, ou seja, não precisa mais ser renovada a cada cinco anos. No caso das pessoas com deficiência, a validade se mantém enquanto houver registro ativo nas bases oficiais.



NOTIFICAÇÕES INTELIGENTES

O aplicativo oferece um sistema completo de notificações e alertas que mantém o motorista informado sobre tudo o que importa e no tempo certo. Envia alertas sobre infrações e penalidades, com avisos de autuação, mudanças no status da multa e vencimento de boletos; e recalls, informando imediatamente quando o veículo é convocado para correção de falhas. Notifica, ainda, o vencimento da CNH e de exames toxicológicos, auxilia no acompanhamento da transferência de propriedade, avisa sobre indicações como real infrator ou principal condutor, e informa atualizações sobre credenciais de estacionamento, cursos, exames e campanhas educativas.



CADASTRO POSITIVO DE CONDUTORES

O Registro Nacional Positivo de Condutores (RNPC) contempla motoristas que passaram 12 meses sem cometer infrações de trânsito, uma iniciativa para valorizar a boa conduta e incentivar um trânsito mais seguro. Atualmente, mais de 12 milhões de motoristas já aderiram ao cadastro. Quem participa pode ter acesso a descontos em taxas, seguros, locações de veículos, pedágios e estacionamentos, além de condições diferenciadas em serviços oferecidos por empresas e órgãos parceiros.



EXAME TOXICOLÓGICO

Motoristas com CNH nas categorias C, D ou E precisam manter o exame toxicológico em dia, mesmo que não exerçam atividade remunerada. Pela CNH do Brasil, é possível consultar se o exame é obrigatório, ver datas importantes e os laboratórios credenciados. O app também envia alertas automáticos perto do vencimento, ajudando a evitar esquecimentos e garantir a regularidade nas renovações da carteira, ou em processos de contratações e desligamentos.



CURSOS ESPECIALIZADOS

Motoristas que atuam no transporte de passageiros, escolares, cargas perigosas ou como mototaxistas e motofretistas precisam de cursos especializados para exercer essas atividades com segurança e respaldo legal. Exigidos por lei e funcionam como extensões da CNH, os cursos promovem um melhor exercício profissional e garantem mais segurança no trânsito. O app exibe os cursos já realizados pelo motorista e envia notificações automáticas sempre que houver um novo registro ou necessidade de atualização, com base nas informações do sistema RENACH.



EDUCAÇÃO NO TRÂNSITO

Além de oferecer serviços e facilidades, a CNH do Brasil também é um canal de educação para o trânsito. O aplicativo conta com uma área exclusiva onde são divulgadas campanhas da Senatran com conteúdos que orientam o comportamento seguro nas vias e reforçam os direitos e deveres de condutores, pedestres e ciclistas. Essas campanhas são atualizadas periodicamente e ganham reforço em datas críticas, como feriados prolongados e períodos de maior risco nas estradas.

Com a CNH do Brasil, o futuro da relação entre cidadão e trânsito já começou e está cada vez mais simples, digital e acessível.



SERVIÇO



Onde baixar

Disponível gratuitamente na Google Play Store e na Apple Store



- > É necessário ter conta no Gov.br (alguns serviços exigem o nível prata ou ouro)
- > A maioria das funcionalidades também pode ser acessada pelo Portal de Serviços da Senatran



A experiência como infraestrutura invisível do atendimento do Estado

Como o Serpro transformou Customer Experience em pilar estratégico na rotina de construção do governo digital brasileiro

por Loyanne Salles

O Serpro encerrou 2025 acumulando resultados inéditos para uma estatal na área de Customer Experience (CX). Em três anos, registrou um ROX (indicador que mede o retorno financeiro da experiência) superior a R\$ 40 milhões, conquistou 11 prêmios nacionais e capacitou 86% do corpo funcional em práticas e métricas de Experiência do Cliente. Os números não contam apenas uma história de eficiência operacional; eles revelam uma mudança cultural: a experiência deixou de ser uma etapa periférica para se tornar um ativo estratégico do Estado.

Se, no passado, a qualidade do serviço público era medida pelo cumprimento de prazos ou pela disponibilidade de sistemas, hoje o parâmetro mudou. O que importa é entregar valor percebido e reduzir atritos na jornada de quem depende de serviços digitais para ope-

rar atividades, acessar benefícios ou executar políticas públicas. E o Serpro não apenas aderiu à pauta, tornou-a prática transversal de negócio em toda a instituição.

A ENGENHARIA POR TRÁS DA EXPERIÊNCIA

À frente dessa transformação está a área de Estratégia de Negócio com Foco na Felicidade do Cliente. Segundo a líder da equipe, Sheila Antonioli, a mudança não se limita a melhorar canais ou fluxos: trata-se de uma revisão cultural que impacta o desenho dos produtos e os processos internos.

“Experiência do cliente não é uma etapa que acontece no fim. Ela começa antes mesmo da contratação e orienta decisões que vão do desenho da solução até o momento em que ela chega ao cliente”, salientou Sheila.

O Serpro estruturou um ecossistema de métricas e práticas que sustentam essa lógica. O NPS (Net

Promoter Score) mede o nível de recomendação; o CESAT (Customer Effort Satisfaction Score) avalia a satisfação em pontos críticos da jornada; e o FCR (First Call Resolution) monitora a resolução já no primeiro contato, indicador que, segundo Sheila, “mede atitude, não ferramenta”, porque revela se a equipe resolve ou empurra o problema adiante.

A empresa implantou o Customer Health Score (CHS), painel que cruza dados reais de uso, engajamento e percepção para antecipar riscos e oportunidades. O pós-venda foi redesenhado com modelos diferenciados de relacionamento: high touch, mid

touch, low touch e tech touch, conforme o perfil e a complexidade das soluções. Normativos internos atualizados em 2024 consolidaram critérios objetivos de classificação de clientes, permitindo personalização de jornadas e a migração definitiva de um suporte reativo para uma gestão ativa de valor e permanência.

Para Sheila, o valor dessa revisão processual está em compreender que quando olhamos para a saúde do cliente com dados reais, deixamos de agir apenas quando o problema aparece. “Passamos a antecipar dores, corrigir rotas e entregar valor antes que a experiência seja comprometida”, analisou.

EXPERIÊNCIA COMO POLÍTICA PÚBLICA

O projeto de CX no Serpro nasceu de uma decisão de negócio, mas a transformação só se consolidou quando o tema deixou os discursos e passou a interferir em decisões técnicas do dia a dia de forma transversal. À medida que práticas de CX foram incorporadas às rotinas de atendimento, desenvolvimento e suporte, o conceito ganhou vida. Em pouco tempo, ascendeu camadas de governança e alcançou o planejamento estratégico da empresa.

“O Serpro deixou de tratar a Experiência do Cliente como a etapa final da entrega tecnológica e passou a operá-la como valor estratégico e princípio de atuação”, sustentou Ariadne Fonseca, diretora de Negócios Econômico-Fazendários.

11 PRÊMIOS

The Customer Summit Awards 2024

Profissional de CX do Ano
CSX Week 2024

Profissional de CX – TOP 1
CSX Week 2024

Clientes SA Summit 2025

Smart Customer 2025

Prêmio ABT 2025

Profissional de CX – TOP 2
CSX Week 2025

Selo RA Verificada 2025
Reclame Aqui

Prêmio Reclame Aqui 2025

Troféu de Indicação
Prêmio Reclame Aqui 2025

Loading... Prêmio RA 2025

“

**O Serpro deixou de
tratar Experiência
do Cliente como
etapa final”**

ARIADNE FONSECA



ARQUIVO SERPRO

Ela sintetizou o impacto dessa mudança na organização. “A preocupação com a experiência do cliente deixou de ser uma técnica de atendimento e passou a ser um critério de funcionamento dos times do Serpro. O diferencial não está em ferramentas ou processos isolados, mas no modo como a cultura de CX se tornou parte da rotina das áreas que concebem, desenvolvem e sustentam soluções públicas”, resumiu.

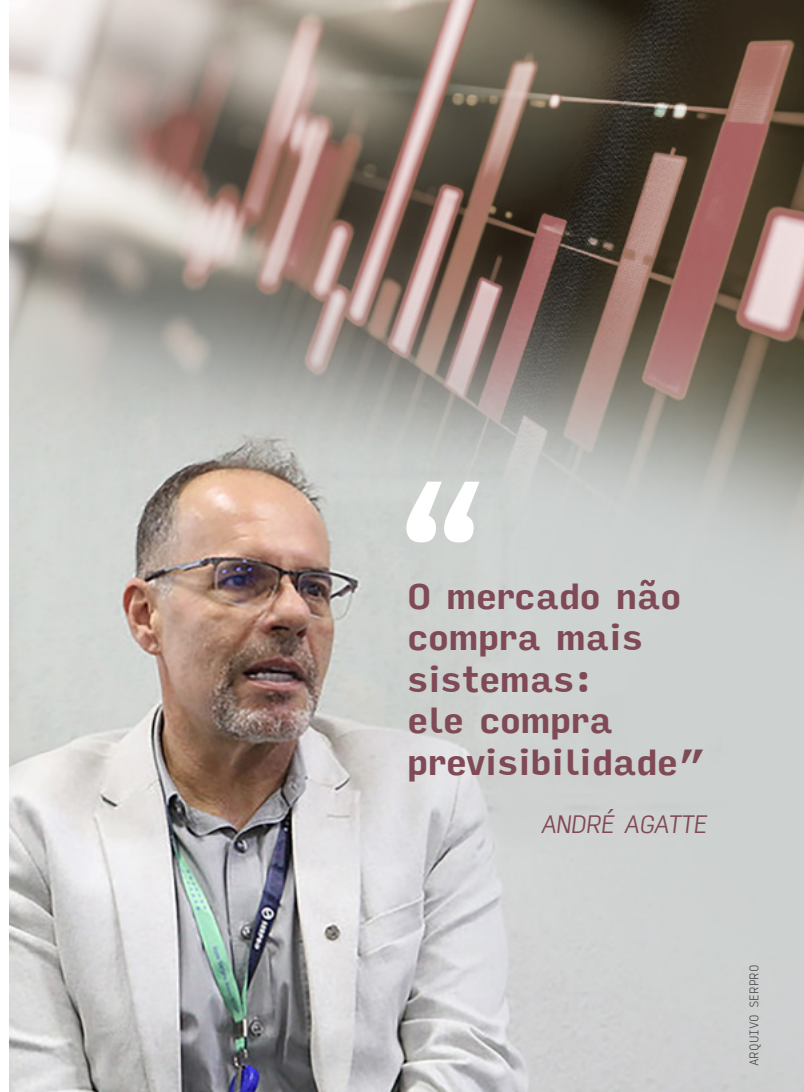
Segundo Ariadne, esse movimento está alinhado à própria trajetória da empresa. “Há mais de 60 anos, o Serpro tem altíssima dedicação aos seus clientes. A maturidade atual em CX é reflexo desse compromisso”, reforçou. E com a evolução das práticas de atendimento no mercado e no mundo, o Serpro decidiu não ficar à margem desse movimento.

“Quando o Serpro implementa um processo como este, não espera apenas a melhoria da vida de um cliente, do usuário ou na entrega de um contrato. O que se constrói é capacidade institucional, pois quando processos e sistemas funcionam sem atrito, o Estado ganha tempo e isso se traduz em serviços públicos que chegam ao cidadão com mais clareza, menos esforço e maior efetividade, impulsionando a política pública do Governo do Brasil”, analisou Ariadne.

MERCADO E VALOR: CX COMO DISCIPLINA ECONÔMICA

Se a presença do Serpro junto a estados, municípios e empresas privadas era explicada pela robustez tecnológica estatal e serviços exclusivos, 2025 marca uma inflexão: a experiência do cliente tornou-se variável econômica. O avanço em CX reposicionou a empresa não apenas como provedora de soluções, mas como parceira de negócio capaz de reduzir impasses, antecipar riscos contratuais, aumentar retenção e ampliar oportunidades de expansão.

O caso mais emblemático dessa transformação é o Projeto Município Legal. A partir do mapeamento da jornada de renovação contratual, foi possível identificar gargalos que iam muito além de questões técnica, envolviam processos financeiros, jurídicos e fluxos de comunicação que desestimulavam a permanência dos clientes. A análise orientada por dados, combinando indicadores como Voz do Cliente, Customer Health Score e padrões de consumo, permitiu reorganizar o processo de renovação e promover abordagens personalizadas.



“
**O mercado não
compra mais
sistemas:
ele compra
previsibilidade”**

ANDRÉ AGATTE

ARQUIVO SERPRO

O resultado foi direto: mais de R\$ 20 milhões recuperados em 2025, trabalhando com apenas 100 municípios, sem criação de novos produtos ou expansão de escopo. Somente resolvendo fricções, ajustando expectativas e devolvendo fluidez ao ciclo de contratação.

Para André Agatte, titular da Diretoria de Negócios, Governos e Mercados, essa virada materializa algo maior. “O mercado não compra mais sistemas: ele compra previsibilidade”, avaliou. O diretor defende que dentro desta lógica, o Serpro entendeu que, para competir no B2B e no relacionamento com governos municipais, não bastava entregar tecnologia. “Nós precisávamos reduzir esforço, eliminar ruído e criar confiança operacional. CX não é cosmética. É economia. Cada atrito que removemos devolve receita, reduz rotatividade e abre espaço para novos negócios”, concluiu Agatte.

CONTINUIDADE COMO VALOR PÚBLICO

No universo dos clientes governamentais atendidos pelo Serpro, que inclui a administração direta e indireta, Poder Judiciário, entre outros, a Experiência do Cliente deixou de ser um refinamento desejável para se tornar um componente técnico essencial. Em instituições cujo desempenho está vinculado à execução de políticas públicas, cada falha não representa apenas um incômodo funcional: ela gera risco administrativo, reputacional e jurídico.

Segundo ele, o impacto real não está apenas no atendimento imediato, mas na capacidade de assegurar continuidade do negócio. Ele citou o exemplo do relacionamento estratégico da empresa com a Senatran. “O Serpro entendeu que não basta entregar tecnologia. É preciso garantir que ela permaneça evoluindo, estável e acessível de forma simples com

o apoio do Serpro em toda a cadeia de valor. Isso é o que permite que nossos clientes avancem em suas agendas”, reforçou o diretor.

EXPERIÊNCIA COMO ATIVO DE ESTADO

Ao colocar CX como ponto de partida, o Serpro consolida-se como uma estatal que conecta experiência do cliente à geração de receita, à melhoria de reputação e ao aumento da confiança na marca, um tripé decisivo para uma empresa que opera plataformas digitais de altíssimo impacto no país.

Se a transformação começou em processos, ela culmina em algo maior: uma nova arquitetura de atendimento ao Estado. Quer saber mais sobre a jornada do Serpro e fortalecer a temática na sua instituição pública? Entre em contato com o time de Felicidade do Cliente: relacionamento-posvenda@serpro.gov.br





ENERGIA LIMPA COMO ESCOLHA DE FUTURO

Em resposta à emergência climática global, Serpro migra parte de suas operações para o mercado livre de energia, com fornecimento de fontes renováveis, redução de emissões e compromisso com um modelo de desenvolvimento sustentável

por Carlos Marcos Torres

Secas prolongadas, aumento na temperatura média global, perda de biodiversidade, eventos climáticos extremos cada vez mais frequentes. A lista de sintomas da crise ambiental em curso é conhecida e crescente. Segundo o Painel Intergovernamental sobre Mudanças Climáticas (IPCC), as emissões de gases de efeito estufa (GEE) continuam em níveis incompatíveis com a meta de limitar o aquecimento global a 1,5 °C. Nesse contexto, a transição energética deixou de ser uma opção e se tornou uma necessidade urgente.

Apostar em energia limpa é, hoje, uma das decisões mais eficazes e imediatas que governos e organizações podem tomar para reduzir sua pegada ambiental. No Brasil, país com grande potencial para fontes renováveis, iniciativas nesse campo ganham força à medida que a sociedade cobra mais responsabilidade ambiental, e o setor público passa a incorporar a sustentabilidade como diretriz estratégica.

Foi nesse cenário que o Serpro, empresa de tecnologia da informação do governo federal, iniciou o processo de migração de parte de suas operações para o mercado livre de energia. O contrato, assinado em junho de 2025, permitirá que nove das principais unidades da estatal, entre elas as regionais de São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte e Brasília, passem a consumir eletricidade exclusivamente de fontes renováveis a partir de 2026. O fornecimento será realizado pela empresa Matrix Comercializadora de Energia Elétrica, com um valor estimado de R\$ 33 milhões e vigência de cinco anos.

ESCOLHA CONSCIENTE

“Mais do que um movimento de eficiência operacional, a decisão reflete uma postura alinhada aos compromissos globais de enfrentamento das mudanças climáticas”, declarou o diretor de Administração e Finanças do Serpro, Osmar Quirino. O executivo



avaliou que o novo modelo permitirá ao Serpro controlar a origem da energia que consome, garantindo que ela venha de fontes como solar, eólica, hidrelétrica, geotérmica ou biomassa, todas com baixa ou nula emissão de carbono.

“Essa é uma escolha que olha para o futuro do planeta. Estamos assumindo nossa parcela de responsabilidade na construção de uma economia de baixo carbono, ao mesmo tempo em que mostramos que é possível conciliar tecnologia, gestão pública e sustentabilidade ambiental”, afirmou Valeria Lemos Silva, líder do projeto estratégico Ser ESG na empresa.

Até então, as unidades do Serpro estavam conectadas ao mercado regulado de energia, no qual não há controle sobre a matriz geradora e as tarifas são fixadas pelas distribuidoras. Com a mudança para o Ambiente de Contratação Livre (ACL), a empresa passa a ter liberdade para negociar diretamente com fornecedores e exigir rastreabilidade da energia adquirida. O contrato assi-

SERPRO ALINHADO AOS COMPROMISSOS GLOBAIS

Em junho de 2025, o Serpro assinou um contrato de 5 anos que iniciou o processo de migração de parte de suas operações para o mercado livre de energia.



R\$ **33MI**

valor do contrato

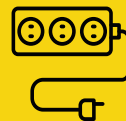


R\$ **23MI**

de economia até 2030



Há um consumo significativo de energia pelo sistema tecnológico estratégico mantido pelo Serpro.



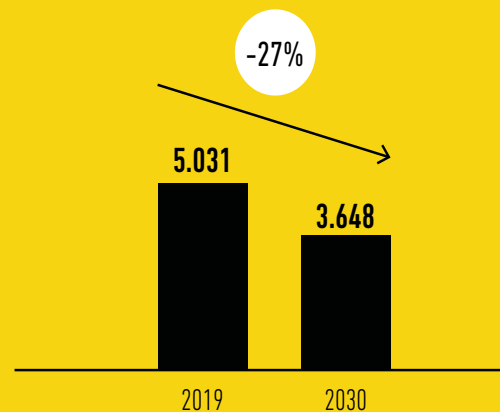
60% das emissões de gases de efeito estufa estão ligadas ao consumo de energia elétrica nas regionais.



A partir de 2026, 9 unidades da estatal passam a consumir eletricidade exclusivamente de fontes renováveis.

Redução da emissão de carbono

em toneladas de carbono equivalente (tCO₂e)



nado inclui essa obrigatoriedade: a empresa fornecedora deverá apresentar comprovação certificada da origem limpa da energia que será entregue.

IMPACTO AMBIENTAL MENSURÁVEL

Os resultados esperados vão além da economia, que pode chegar a R\$ 23 milhões até 2030. Segundo estimativas internas, cerca de 60% das emissões de gases de efeito estufa do Serpro estão ligadas ao consumo de energia elétrica nas regionais. Com a transição para uma matriz 100% renovável, essa parcela poderá ser substancialmente reduzida, contribuindo para metas concretas de descarbonização.

A energia limpa contratada também ajudará a empresa a cumprir compromissos de sustentabilidade assumidos nos últimos anos, incluindo a meta de reduzir suas emissões totais de 5.031 toneladas de carbono equivalente (tCO₂e), em 2019, para 3.648 tCO₂e até 2030.

“É fundamental compreender que, por trás de cada sistema tecnológico mantido pelo Serpro, de um portal de governo digital a um banco de dados estratégico, há um consumo significativo de energia. Quando essa energia vem de fontes poluentes, ela contribui para o agravamento da crise climática. Inverter essa lógica é uma decisão ética, política e ambiental”, analisou Valeria.

PLANEJAMENTO EM FASES

O início do fornecimento está previsto para o segundo trimestre de 2026, com implantação prevista a partir do mês de abril. Antes disso, a empresa realizará adequações físicas em suas instalações, a fim de viabilizar a migração com segurança e confiabilidade.

COMO FUNCIONA O MERCADO DE ENERGIA NO BRASIL

	MERCADO REGULADO	MERCADO LIVRE (ACL)
Origem da energia	Sistema Interligado Nacional (SIN)	Diretamente com a empresa geradora
Tarifas	Reguladas pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL)	Negociadas livremente entre consumidor e fornecedor
Matriz geradora	Sem controle por parte do consumidor	Consumidor pode selecionar apenas fontes renováveis
Emissão de carbono	Sem controle por parte do consumidor	É possível atingir baixa emissão ou até nula
Controle de origem	Não há rastreabilidade individual	Pode-se contratar energia com certificação de origem

“Entre as iniciativas em andamento, destacam-se a substituição dos sistemas de climatização por equipamentos de menor consumo energético e a realização de um diagnóstico completo da eficiência energética em todas as unidades do Serpro, que servirá como base para futuros projetos de geração própria de energia”, informou a superintendente de Gestão Logística da estatal, Elayne Dal Col.

TECNOLOGIA QUE RESPEITA O PLANETA

A contratação de energia limpa é apenas uma das ações que vêm posicionando o Serpro como protagonista da transição energética e da transformação verde no setor público. “A empresa vem adotando uma série de práticas de governança ambiental, como o monitoramento do consumo de água e resíduos, ações de compensação ambiental e a capacitação de suas equipes em temas ligados à sustentabilidade”, complementou o gerente de Obras e Infraestrutura de Instalações do Serpro, Gualberto Santos Filho.

A visão de futuro é clara: consolidar um modelo de governo digital que também seja verde. “Ser uma empresa pública significa, também, ter responsabilidade com o impacto social e ambiental das nossas decisões. Assumimos esse compromisso com seriedade e queremos inspirar outras instituições a seguirem o mesmo caminho”, concluiu Valeria Silva.

Em tempos de emergência climática, agir é a única escolha possível. E o Serpro está fazendo sua parte, conectando tecnologia e meio ambiente com a energia limpa que o futuro exige.

MAIS SEGURANÇA NO ONBOARDING DIGITAL DE CLIENTES

Faça validação biométrica com checagem de prova de vida

Datavalid oferece um ecossistema de validação de identidade digital com segurança, confiabilidade e conformidade regulatória para o seu negócio e seus clientes.



Saiba mais em:

campanhas.serpro.gov.br/datavalid/novidades/

SERPRO DESBRAVA O MUNDO

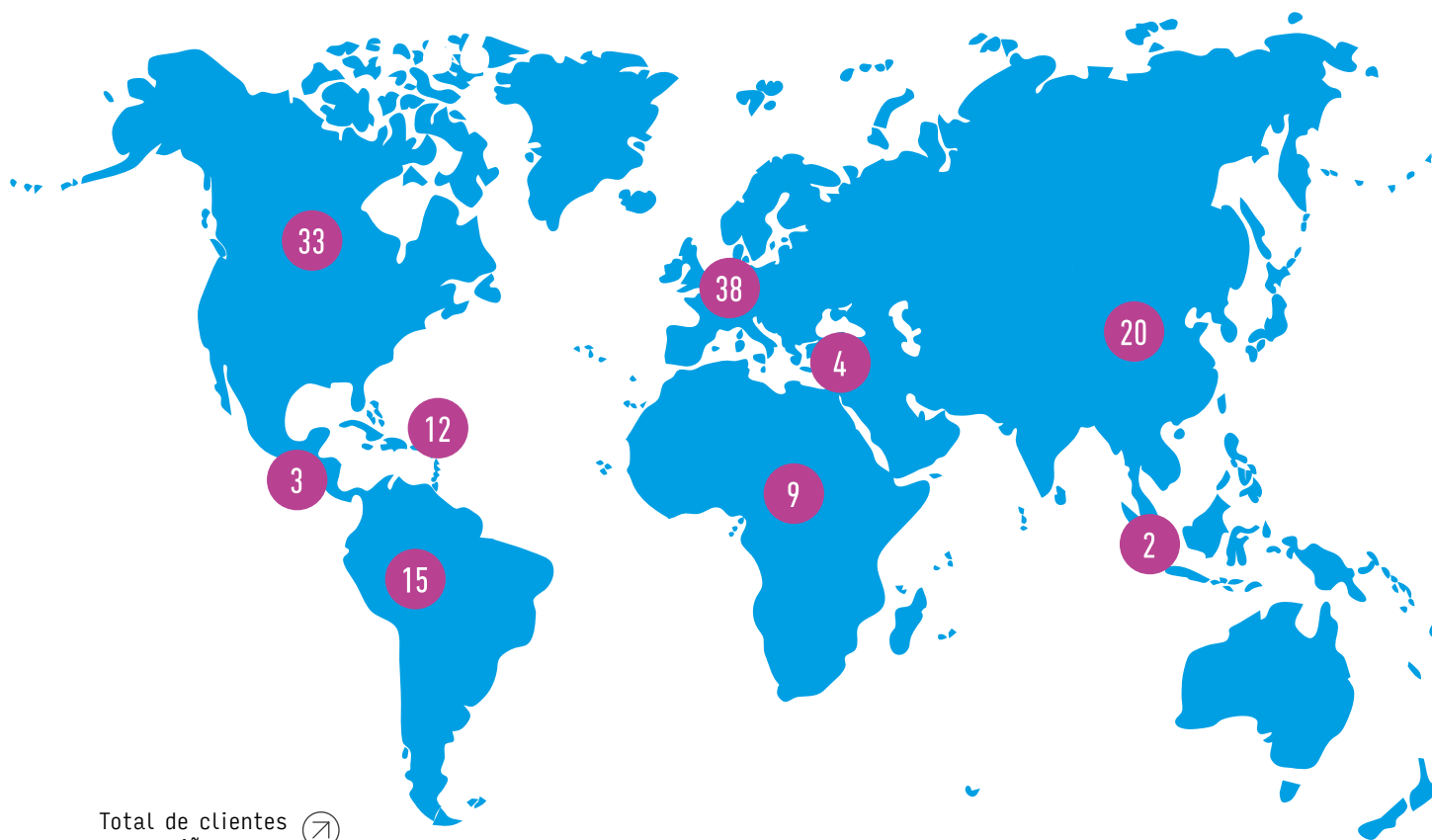
A empresa já possui mais de duas centenas de contratos internacionais em cinco continentes. Saiba como a empresa pública de TI tem ampliado sua presença global e fortalecido a diplomacia digital brasileira.

por Alexei Kalupniek
e Fabrício Janssen

Nos últimos anos, o Serpro tem voltado seu olhar para o mundo. Hoje, a empresa mantém cerca de 260 contratos vigentes com 45 países, distribuídos em cinco continentes. Pela primeira vez, a estatal brasileira está conduzindo a transformação digital completa de um governo estrangeiro, atendendo a um pedido oficial de Angola.

Os contratos internacionais do Serpro têm impulsionado a diplomacia digital brasileira, fortalecendo laços Sul-Sul e posicionando o país como referência em tecnologia da informação, especialmente na América Latina e na África. Os principais “produtos de exportação” da empresa envolvem validação de dados em tempo real com checagem em bases oficiais do governo, como é o caso do Datavalid e da Consulta CPF.





Total de clientes  por região

ANGOLA: COOPERAÇÃO PELA SOBERANIA DIGITAL

A parceria entre o Serpro e o governo de Angola teve início em 2023, durante a visita do presidente Luiz Inácio Lula da Silva a Luanda, com o objetivo de modernizar as finanças públicas e promover a transformação digital do país africano. Os primeiros resultados foram apresentados no Web Summit Rio 2024, e desde então a cooperação segue avançando, com workshops, missões técnicas e visitas institucionais realizadas ao longo de 2025, somando mais de duas mil horas de consultoria entre equipes brasileiras e angolanas.

O projeto busca impulsionar a eficiência operacional e a integração tecnológica em áreas estratégicas como inteligência artificial, segurança cibernética e plataformas digitais voltadas ao setor público. Segundo o diretor de Negócios, Governos e Mercados do Serpro, André Agatte, a parceria simboliza uma nova etapa da diplomacia digital brasileira. “O Serpro compartilha sua experiência em governo digital e gestão estratégica de TIC soberana, contribuindo para que Angola construa uma infraestrutura moderna e segura, capaz de otimizar processos fiscais, reduzir custos e melhorar o atendimento ao cidadão”, diz.

O principal parceiro local é o Serviço de Tecnologias de Informação e Comunicação para as Finanças Públicas (Setic-FP), vinculado ao Ministério das Finanças de Angola. A cooperação prioriza capacitação, benchmarking e transferência de conhecimento, com o propósito de expandir os serviços públicos digitais para além da área fiscal. Entre os marcos da iniciativa estão o apoio à criação de um Centro de Operações de Segurança (SOC) e de um Centro de Operações de Rede (NOC) para a administração fiscal angolana, ambos com transferência de expertise técnica brasileira. “O Serpro já havia participado de iniciativas técnicas pontuais em outros países, mas Angola é o primeiro caso de transformação digital governamental completa fora do Brasil. O projeto tem potencial para impactar 29 milhões de angolanos, em 21 províncias”, acrescenta o o diretor André Agatte.

Além de Angola, o Serpro mantém contratos de validação de dados e identidade digital com diversos países, incluindo integrações via blockchain para aduanas do Mercosul e soluções de checagem de dados utilizadas em 45 países de cinco continentes.

EXPANSÃO INTERNACIONAL

O processo de internacionalização do Serpro começou em 2019, com a assinatura do primeiro contrato voltado a um cliente estrangeiro. A parceria inaugurou um novo ciclo de atuação global da estatal, levando a experiência brasileira em tecnologia pública para além das fronteiras. “Foi um sistema de validação de dados desenvolvido para empresas internacionais de jogos eletrônicos vendidos no Brasil”, relembra Rafael Ferreira, gerente de Negócios Digitais para o Mercado Internacional do Serpro. A solução utiliza a base do CPF para verificar se menores de idade brasileiros podem ou não acessar determinados ambientes digitais. O projeto foi um sucesso imediato: o contrato cresce cerca de 100% ao ano e hoje figura entre as dez principais exportações de serviços do Serpro.

Desde então, a atuação internacional se expandiu de forma acelerada. De acordo com Rafael, o Serpro tem se consolidado como uma referência global em validação de dados e identidade digital, tornando-se uma “primeira parada” para organizações estrangeiras que desejam operar no Brasil com segurança. Atualmente, a empresa mantém a impressionante marca de mais de 260 contratos firmados em 45 países, distribuídos por cinco continentes. “Esse crescimento demonstra o esforço do Serpro em se posicionar como um parceiro confiável e estratégica no mercado global”, afirma o gerente.

Essas parcerias envolvem desafios complexos. Os contratos internacionais estão sujeitos não apenas à legislação brasileira, mas também às normas dos países contratantes, o que exige um trabalho rigoroso das equipes jurídica e de contratos. “Seguimos rigorosamente a LGPD mas, quando o cliente possui uma legislação diferente, optamos sempre pelo padrão mais rígido de proteção, garantindo o máximo de segurança e conformidade”, explica Rafael.

DATAVALID E CONSULTA CPF: OS CAMPEÕES DE VENDAS

Entre os serviços mais procurados pelos clientes estrangeiros estão a Consulta CPF e o Datavalid. O primeiro reduz riscos nas operações de empresas que atuam no mercado brasileiro, enquanto o Datavalid oferece validação biométrica de alta precisão, superando inclusive soluções disponíveis em países desenvolvidos. “Essas ferramentas proporcionam confiabilidade e segurança jurídica às transações internacionais e fortalecem a imagem do Brasil como um ecossistema digital maduro e seguro”, destaca Ferreira.

Para o gerente, o momento simboliza o reconhecimento do Brasil como líder em transformação digital. “Estamos à frente de vários países considerados desenvolvidos. Os avanços que estamos promovendo, como os trazidos pela Reforma Tributária, nos colocam na vanguarda da modernização do Estado. Outros governos estão apenas iniciando essa jornada, e o Serpro pode contribuir com a experiência acumulada ao longo de seis décadas em tecnologia pública”, explica, antes de dar pistas sobre os próximos passos. “Já identificamos oportunidades enormes, principalmente na América Latina, África e Ásia”, conclui. E lá vamos nós mostrando que a tecnologia pública brasileira fala todas as línguas.



GARANTA PARA SEU MUNICÍPIO A MESMA EXPERTISE, SEGURANÇA E DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS DO GOVERNO FEDERAL

A Plataforma de Inteligência de Governo dispõe de diversas soluções para alavancar a administração local e a oferta de serviços digitais à população, oferecendo um futuro mais inteligente e conectado para estados e municípios



Conte com o Serpro para essa transformação!
campanhas.serpro.gov.br/inteligencia-governo





Soluções Serpro para Trânsito e Mobilidade



**Acelere a eficiência, a
segurança e a inovação no setor
automotivo e de transporte**

Conecte-se ao ecossistema Serpro de inteligência pública para impulsionar a eficiência operacional, automatizar processos e reduzir riscos com a garantia de quem faz a tecnologia estratégica e em larga escala.



GOVERNO DO

BRASIL

DO LADO DO POVO BRASILEIRO

