

Balanço de Administração

Janeiro/Junho 2017



Introdução	3
NOSSA META: EQUILÍBRIO FINANCEIRO	4
Medidas de Gestão	5
Novos produtos e novos mercados.....	6
Receita.....	8
NOSSO FOCO DE ATUAÇÃO: O CLIENTE	9
Pesquisa de satisfação.....	10
Grandes entregas	11
Mudanças estruturais	12
Melhorias no atendimento.....	13
NOSSAS CONQUISTAS	14
Governança	15
Pessoas	16
Planejamento estratégico ciclo 2017	17
À vista	18

Sumário



O Balanço de Administração é um panorama das principais ações da empresa no período de janeiro a junho de 2017. O nosso objetivo é apresentar o empenho da gestão na consolidação de uma empresa sustentável e que oferece serviços ainda mais qualificados à administração pública e à sociedade brasileiras.

Neste material, descrevemos os resultados da busca incessante pelo equilíbrio financeiro, fundamentada em medidas de gestão - gerenciamento inteli-

gente dos recursos, redução das dívidas e eficiência administrativa - aliadas ao reposicionamento empresarial com uma atuação focada no avanço para novos mercados e oferta de soluções inovadoras.

Com uma apresentação informativa, direta e transparente, o Serpro mostra as conquistas já obtidas por meio de uma série de ações estrategicamente planejadas nas mudanças estruturais, na gestão efetiva das pessoas e no aperfeiçoamento do atendimento e da governança empresarial.

 **MISSÃO**

Conectar governo e sociedade por meio de soluções digitais.

 **VISÃO**

Ser líder em soluções digitais para governo e sociedade.

 **VALORES**

Segurança
Excelência
Responsividade
Proatividade
Responsabilidade
Orgulho



Nossa meta:
Equilíbrio Financeiro





Medidas de Gestão

O Serpro realiza inúmeros esforços para alcançar o equilíbrio financeiro. Nosso foco de gestão é organizar a casa para viabilizar novos investimentos, reposicionamento empresarial e inovação na prestação de serviços ao Estado e à sociedade brasileira.



Redução e gestão inteligente dos recursos e serviços de **LOGÍSTICA**

Economia de
R\$ 27,5
milhões

Diminuição das despesas:

- Locação e manutenção de software
- Serviços de telecomunicações
- Serviços contratados
- Serviços públicos



Negociação e acordos com **FORNECEDORES** em busca de diminuição das dívidas

Descontos de
R\$ 7,5
milhões

Acordos de parcelamento de dívidas vencidas.



Revisão da **ESTRUTURA** organizacional com foco na eficiência administrativa

Previsão de economia
R\$ 13,2
milhões (ano)

Foram extintas 214 gratificações de função de confiança.

Reestruturação baseada em:

- Eliminar duplicidades de atribuições
- Revisar amplitudes de comando
- Centralizar atribuições afins



Novos produtos e novos mercados

Estamos nos reposicionando no mercado e buscando novos modelos de receita. Com uma postura inovadora e oferecendo serviços a públicos variados, o Serpro começa a fortalecer as novas linhas de negócio: Serviços de Informação e Serviços em Nuvem.

➤ SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

Soluções digitais que validam e consomem informações estratégicas diretamente com o guardião dos dados, garantindo assim integridade, segurança e confiabilidade dos dados.

GOV DATA

Plataforma de análise de dados que gera informações estratégicas, com a utilização de ferramentas de análise, descoberta e mineração de dados.

R\$ 55
milhões

Faturamento
jan/jun 2017

**Mercado
Privado e
Governo**



Consulta **CNPJ**



Consulta **CPF**

Serviços de consultas massivas de informações públicas do CPF, CNPJ e Nota Fiscal Eletrônica (NFe) proporcionando integração direta com sistemas.



Consulta **NFe**



➤ SERVIÇOS EM NUVEM

Produtos e serviços padronizados ou com baixo grau de personalização, focados na disponibilização de recursos tecnológicos para comercialização em massa. Modalidades: infraestrutura como serviço e software como serviço.

Infraestrutura como serviço



NUVEM **SERPRO**

Infraestrutura como Serviço (ICS), com liberdade para o cliente implementar e executar suas aplicações, de forma independente.

Software como serviço



Inserção criptografada de textos e imagens em um código bidimensional que, inserido no documento, garante a autenticidade, confiabilidade e integridade dos dados.



Solução digital para órgãos com competência na autuação de infrações de trânsito. Realiza a gestão das multas e as autuações.



Sistema de gestão de margem consignada em folhas de pagamento.

R\$ 64
milhões

Faturamento
jan/jun 2017

**Governos
Federal,
Estadual e
Municipal**



Receita

As medidas de gestão aliadas ao reposicionamento mercadológico, permitiram ao Serpro iniciar um processo de recuperação financeira. Os resultados do período de janeiro-junho de 2017 apresentam um cenário favorável em contraponto ao mesmo período de 2016.

	2016	2017	
Resultado empresarial	- R\$ 31,2 milhões	R\$ 66,8 milhões	Aumento de 314%
Receita operacional líquida	1.024,0 bilhões	1.089,9 bilhões	65 milhões Crescimento de 6,4%
Despesas operacionais	1.045,6 bilhões	1.017,8 bilhões	-27 milhões Redução de 2,6%
Resultado financeiro	- 11,1 milhões	6,5 milhões	Aumento de 158%

Nosso foco de atuação:
o Cliente





Pesquisa de Satisfação

#OUVIR

#ENTENDER

#AGIR

Com essas premissas, no final de 2016, realizamos a Pesquisa de Satisfação de Clientes Serpro. Os resultados, positivos e negativos, reforçaram as necessidades de melhorias para oferecer serviços cada vez mais especializados ao Brasil.



SATISFAÇÃO
GERAL

76,4%

Aumento de **43%***



MÉDIA DA SATISFAÇÃO
COM OS SERVIÇOS

71%

Aumento de **6%***



IMAGEM POSITIVA
DA INSTITUIÇÃO

71,5%

Aumento de **5%***

**Comparação em relação à pesquisa de 2014.*

Entre os 25 serviços e atributos de imagem pesquisados, 12 ficaram abaixo da média. Resultando em 52 iniciativas vinculadas à pesquisa no Planejamento Estratégico de 2017.



Grandes entregas

Tecnologia + Inovação = serviços públicos eficazes

Nossas grandes entregas da linha de negócio Serviços sob Medida em 2017.
Continuamos modernizando, transformando e construindo um governo digital no Brasil.

- **e-DBV** - Declaração Eletrônica de bens de viajante
- **eSocial Empresas**
- **Pucomex** - Portal Único do Comércio Exterior
- **Rede Simples**
- **QR Code na CNH**
- **Novo RENAVE**



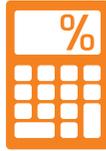
Desenvolvemos outras soluções digitais e evoluções nos sistemas dos clientes, resultando em:

Mais de
125 mil
pontos de função
concluídos

Mudanças Estruturais

Nosso compromisso é com a melhoria contínua dos serviços e eficiência operacional. Por isso, na área de infraestrutura, implementamos mudanças estruturais com uma abordagem estratégica, baseada em:

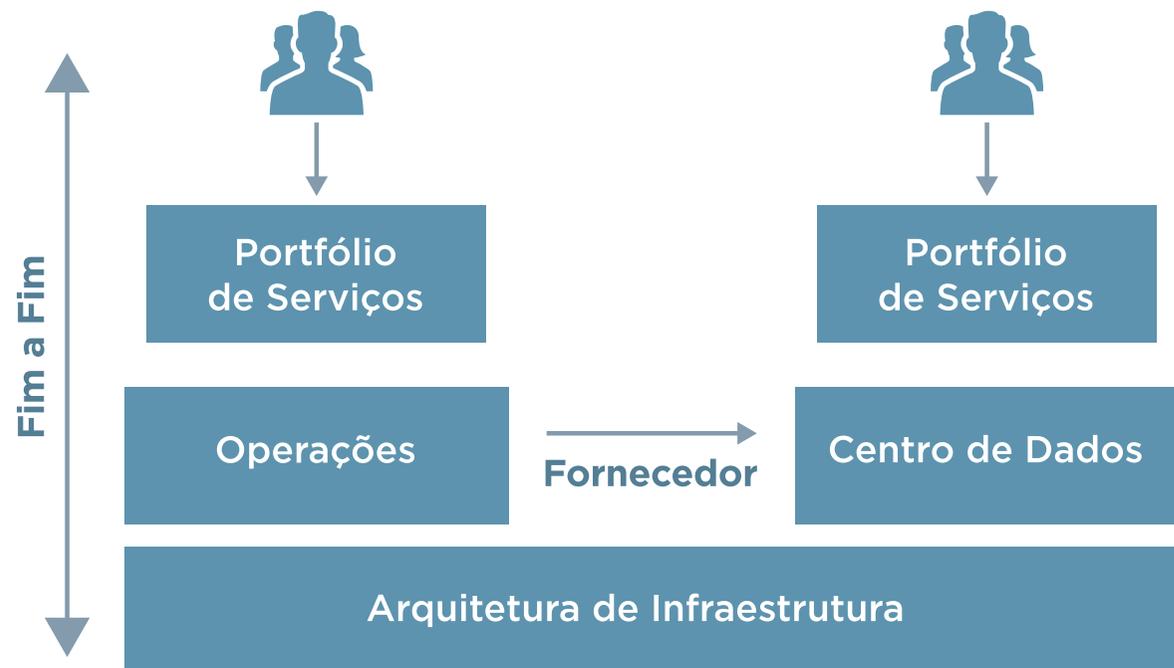

Arquitetura e infraestrutura


Custo


Aquisição


Gestão de capacidade

Nessa proposta, nossos serviços são orientados por esses quatro direcionadores e os recursos de infraestrutura integralmente administrados num modelo de gestão do serviço fim a fim.



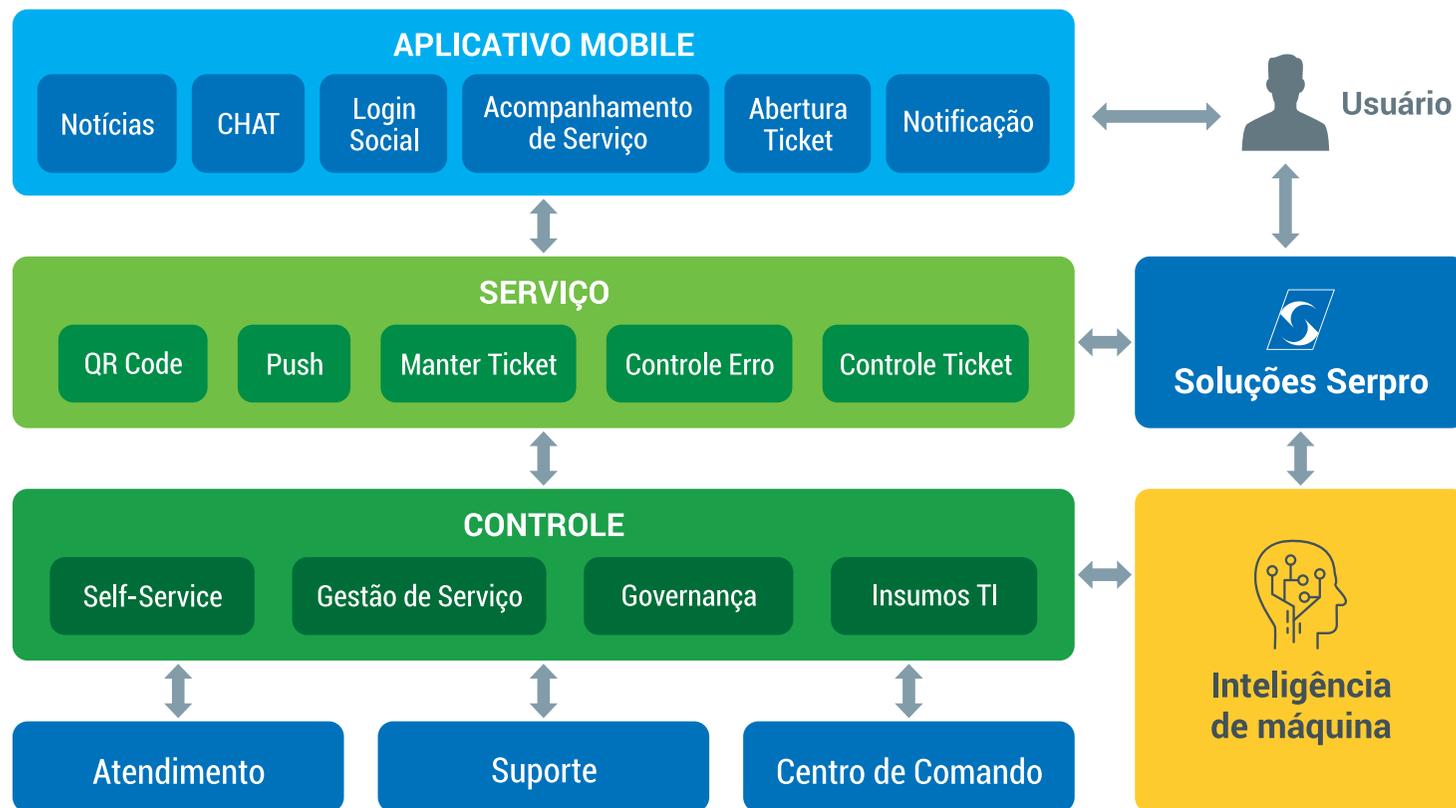


Melhorias no atendimento



Novo sistema de abertura de chamados do Serpro, já implementado em 100% dos clientes da empresa, tem como premissa ser um canal de comunicação que também oferece serviços aos clientes e à sociedade na busca contínua de um relacionamento simples e efetivo.

Conheça a estrutura da plataforma de atendimento do Serpro. A nossa arquitetura é baseada em camadas e perfis de acesso à informação.



Nossas conquistas



Governança

➤ NOVO ESTATUTO

Publicado em março/2017

- Atualização e adequação à lei 13.303
- Revisão das finalidades do Serpro
- Inclusão da Assembleia Geral



O Serpro foi a **primeira empresa** não financeira do Ministério da Fazenda a se adequar à Lei das Estatais.

➤ COMPLIANCE

Dispositivos internos que suportam a gestão de riscos, controles internos e conformidade.

- Política Corporativa de Gestão de Riscos, Controle Interno e Conformidade
- Metodologia de Gestão de Riscos e Controles Internos
- Comitê Estratégico de Governança, Riscos, Controles e Segurança da Informação

➤ PROGRAMA DE INTEGRIDADE DO SERPRO

Instrumentos de gestão e controle que busca prevenir, detectar e remediar a ocorrência de desvios, fraude e corrupção. As medidas sistêmicas objetivam assegurar a atuação organizacional pautada em princípios éticos e de integridade.



Pessoas

Com o desafio de desonerar a folha de pagamento sem perder de vista o compromisso com o bem mais valioso da organização, que são as pessoas, desenvolvemos ações sustentáveis para atender ao pleito dos empregados e conquistar avanços na gestão das pessoas.

➤ PROGRAMA DE APOSENTADORIA INCENTIVADA



O Serpro adota a política de incentivo autossustentável. Os custos do programa somando-se incentivo e rescisão foram de 95,2 milhões. Sendo o retorno de payback de 11 meses.

➤ JORNADA DE 6 HORAS



A possibilidade de alteração de jornada de 8 horas para 6 horas impacta em 25% da remuneração. A opção está disponível apenas para os empregados do Plano de Gestão de Carreiras Serpro (PGCS), que representam cerca de 53,8% do quadro de pessoal.

Planejamento estratégico ciclo 2017

O ciclo 2017 reúne nove objetivos estratégicos. Destes, seis superaram as metas previstas para o período e somente um ficou próximo da meta. Dois OEs (OE3 e OE8) possuem medição anual. O objetivo ligado ao custo ficou apenas 1% abaixo do valor estipulado na meta.

O nosso principal indicador no Plano Estratégico é a margem líquida, que apresenta desempenho acima do esperado neste primeiro semestre. As principais razões para o resultado são: aumento da receita operacional, redução da despesa operacional e faturamento nas linhas de negócio informações e nuvem.

-  Objetivo Estratégico **adequado**
-  Objetivo Estratégico **em atenção**
-  Objetivo Estratégico **de medição anual**

 ECONÔMICO FINANCEIRA	 CLIENTES	 PROCESSOS INTERNOS	 PESSOAS E APRENDIZADOS
<p>OE1 </p> <p>Melhorar o resultado econômico para garantir a sustentabilidade empresarial com 0 de margem líquida em 2017</p>	<p>OE2 </p> <p>Atingir o faturamento anual de R\$ 2,79 bi em 2017</p>	<p>OE5 </p> <p>Aumentar a oferta de soluções digitais para a sociedade por meio de parcerias de negócio gerando pelo menos R\$ 98 mi em 2017</p>	<p>OE8 </p> <p>Promover a qualidade de vida no trabalho para alcançar grau de bem-estar maior ou igual a 60% em 2017</p>
	<p>OE3 </p> <p>Atender proativamente as necessidades dos clientes para elevar o nível de satisfação a pelo menos 74% em 2017</p>	<p>OE6 </p> <p>Aprimorar a construção de soluções para entregar 60% dos MVP em não mais que 60 dias em 2017</p>	<p> TECNOLOGIA</p>
	<p>OE4 </p> <p>Diversificar a carteira de clientes para aumentar a representatividade de clientes não dependentes do OGU a 8% em 2017</p>	<p>OE7 </p> <p>Adequar o custo total ao limite de R\$ 2,2 bi em 2017</p>	<p>OE9 </p> <p>Alavancar a inovação para proporcionar pelo menos 3 soluções digitais inovadoras em 2017</p>

À vista

Inovar as soluções digitais que conectam governo e sociedade, avançar na sustentabilidade econômica e criar um cenário para o crescimento empresarial são os desafios que nos movem.

Ampliar a carteira de clientes nos segmentos:

- Instituições financeiras
- Empresas privadas
- Órgãos públicos não vinculados ao OGU

Soluções inovadoras já em teste de mercado:

- Datavalid
- Posse Temporária
- NeolD



Entregar novas soluções digitais baseadas em:

- Big Data/Data Lake
- Inteligência Artificial
- Blockchain

Estabelecer parcerias para novos negócios com:

- Governos Federal, Estadual e Municipal
- Empresas estaduais de tecnologia
- Empresas privadas de tecnologia



MINISTÉRIO DA
FAZENDA

