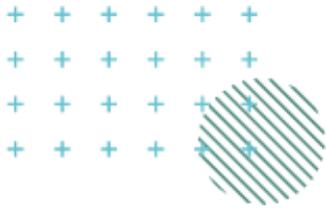
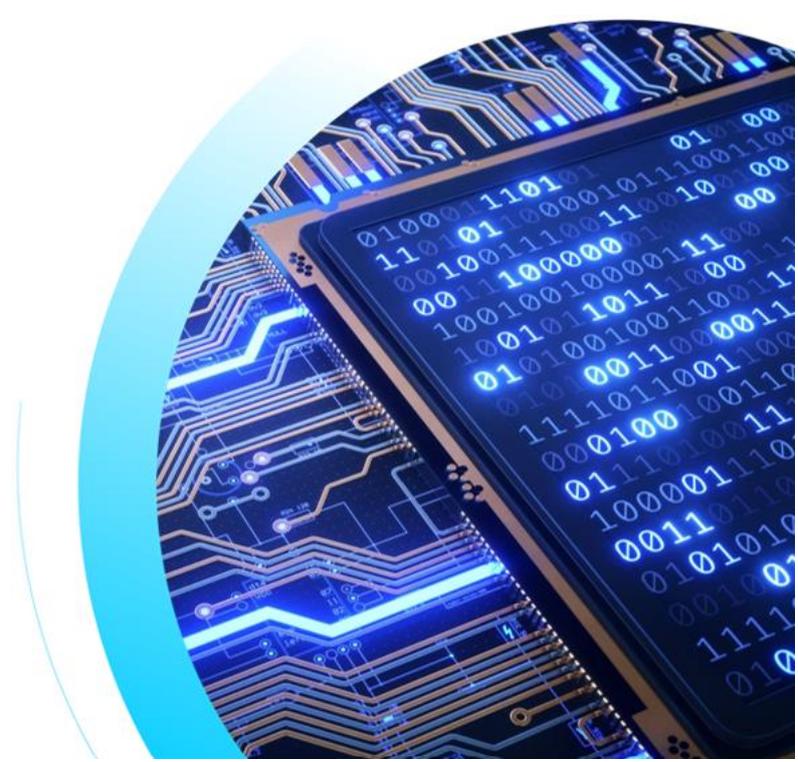


serpro.gov.br



Relatório da Administração

Exercício 2024



Sumário

Mensagem da Diretoria Executiva.....	3
Administradores do Serpro	6
Visão geral organizacional e ambiente externo	7
O Serpro	7
Modelo de Negócio	10
Interação com o ambiente externo	18
Estratégia, Desempenho e Governança	23
Estratégia Institucional e seu desdobramento	23
Governança integrada para apoiar o alcance de objetivos	26
Destaques de Ações e Resultados.....	29
Gestão de Pessoas.....	32
Informações orçamentárias, financeiras e contábeis.....	36
Desempenho econômico-financeiro	37
Gestão orçamentária e financeira.....	42
Gestão de Custos.....	47
Perspectivas.....	50
Expediente	51

Mensagem da Diretoria Executiva

Desempenho e Crescimento do Serpro em um Ano de Transformações Estratégicas

O ano de 2024 representou um marco na trajetória do Serpro, consolidando novos rumos, caminhos construídos e, sobretudo, tangibilizando os resultados dessas mudanças. Ao celebrarmos 60 anos com o maior lucro líquido de nossa história e sermos reconhecidos como uma das Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil, reafirmamos nosso compromisso com a inovação, a inteligência e a modernização do Estado brasileiro, mantendo-nos na vanguarda da transformação digital no setor público. Em 2024, mudamos nossa marca e adotamos uma nova identidade, que representa tanto o presente quanto o futuro que buscamos: somos a Empresa Nacional de Inteligência em Governo Digital e Tecnologia da Informação.

Ao longo de seis décadas, construímos um legado de soluções que transformaram a gestão pública e a experiência do cidadão com os serviços governamentais. Um exemplo disso é a Plataforma gov.br, que conta com mais de cinco mil serviços disponíveis, permitindo que os cidadãos resolvam questões junto à Administração Pública de maneira prática e eficiente, diretamente do celular ou computador, sem precisar sair de casa. Agora, ao completar 60 anos, reforçamos nosso papel estratégico na construção de um governo mais digital, soberano, seguro e acessível para toda cidadã e todo cidadão. Nosso compromisso é claro: impulsionar a construção de um Brasil Digital, reduzindo abismos sociais por meio da cidadania digital.

Nosso desafio esteve refletido no Plano Estratégico 2024-2028, que estabeleceu diretrizes ambiciosas para fortalecer nossa posição como parceiro do Estado, impulsionar a digitalização de serviços e garantir a sustentabilidade econômico-financeira. Os resultados desse período já demonstraram avanços expressivos da nossa gestão.

Se o Serpro cresce, o Estado avança: solidez financeira e expansão dos negócios

A celebração dos 60 anos é apenas uma entre as tantas conquistas que 2024 trouxe ao Serpro. Neste ano, registramos a maior receita líquida e o maior lucro líquido da história da Empresa. A receita líquida atingiu R\$ 3,93 bilhões, um crescimento de 22,1% em relação ao ano anterior. O lucro líquido alcançou R\$ 685,2 milhões, um aumento expressivo de 52% em relação a 2023.

O crescimento no mercado não OGU foi um dos principais motores desse desempenho. Em 2024, o Serpro levou seus serviços de qualidade e credibilidade a mais clientes públicos estaduais e municipais, além de observar um crescimento da carteira de clientes privados. Esses avanços refletem os esforços contínuos da Empresa para diversificar sua base de clientes e expandir sua presença junto a estados e municípios, reforçando o Serpro como um parceiro estratégico para a digitalização e transformação do setor público.

No mercado OGU, o Serpro também apresentou resultados positivos, ampliando contratos estratégicos com órgãos federais e reafirmando seu papel na administração pública. Nosso foco é manter e desenvolver ainda mais nosso modelo de negócio sustentável que equilibra a prestação de serviços para clientes públicos de variados segmentos, privados e internacionais, garantindo maior independência financeira e segurança para investimentos futuros.

A eficiência da gestão financeira também se traduz nos indicadores de rentabilidade. Em 2024, a rentabilidade sobre o patrimônio líquido cresceu 6,6 pontos percentuais, atingindo 29,38%. Esse desempenho reflete o compromisso da Empresa com uma administração responsável, focada em crescimento sustentável e geração de valor.

Como resultado dessa gestão equilibrada, em 2024 devolvemos ao acionista 61,6% do nosso lucro líquido, totalizando R\$ 421,88 milhões em dividendos, um crescimento de 294,1% em relação a 2023. Esse repasse fortalece diretamente as contas públicas, demonstrando que o Serpro não apenas sustenta sua operação, mas contribui ativamente para a solidez fiscal do Brasil. Além disso, há expectativas de que o Programa de Participação nos Lucros e Resultados (PLR) 2024, a ser pago em 2025, seja um marco na valorização dos empregados do Serpro. Em um ano de resultados históricos, nada mais justo do que reconhecer o esforço e a dedicação dos nossos times.

Seguimos inovando na gestão administrativa, adotando estratégias que otimizam o fluxo de caixa e aprimoram a relação com nossos clientes. Como parte dessa abordagem, há previsão de concessão de desconto para clientes que quitarem suas faturas dentro do prazo em 2025. Essa iniciativa incentivará a pontualidade nos pagamentos, reduzirá inadimplências e garantirá maior previsibilidade financeira, consolidando o Serpro como referência em governança e eficiência na administração pública.

Somos o braço tecnológico do Estado: migração para a nuvem e modernização da infraestrutura

Em 2024, investimos R\$ 228 milhões na modernização do parque computacional, um aumento de 18% em relação a 2023. Esse investimento foi direcionado à expansão da plataforma mainframe, aquisição de novas soluções de armazenamento e servidores em nuvem, além da modernização dos ambientes produtivos.

Entre os avanços estratégicos da infraestrutura de TI, destacamos a migração de soluções da plataforma alta para plataformas mais flexíveis, incluindo a nuvem. Esse movimento reforça a resiliência operacional e impulsiona a eficiência dos serviços, garantindo arquiteturas mais sustentáveis e escaláveis para o futuro.

Com isso, consolidamos a Nuvem de Governo como um dos pilares da nova onda de transformação digital do setor público, e mais uma vez o Serpro assume a liderança nesse cenário.

Essa iniciativa assegura uma infraestrutura soberana para dados governamentais, reforçando a segurança e a autonomia digital do país. Em 2024, ampliamos a capacidade computacional da nuvem, incorporando novos recursos e soluções de Inteligência Artificial, em total alinhamento com a Estratégia Brasileira de Inteligência Artificial (EBIA) e o Plano Brasileiro de Inteligência Artificial (PBIA).

Uma gestão firme e comprometida com mudanças

Nosso desafio é avançar com velocidade, corrigir com precisão e potencializar os resultados dessa Estatal que pertence ao Brasil, ao povo brasileiro e que, há 60 anos, impulsiona inteligência, serviços e transformação digital. Com entregas concretas e impacto real, seguimos comprometidos em revisar, inovar e superar expectativas.

A criação da Diretoria de Negócios Econômico-Fazendários (DINEF) foi uma decisão estratégica e um dos frutos do projeto I3, reafirmando o compromisso do Serpro em oferecer um atendimento dedicado e especializado ao seu principal cliente: o Ministério da Fazenda e seus órgãos vinculados, como a Receita Federal, STN e PGFN. Essa estrutura garantiu mais proximidade, eficiência e entregas tecnológicas fundamentais para a modernização da gestão tributária do país.

Um exemplo concreto desse avanço foi a entrega da Plataforma de Eventos da Reforma Tributária do Consumo (RTC), projeto mais importante do Serpro em 2024. Sabemos do nosso compromisso em sustentar a Reforma Tributária no âmbito da tecnologia e dos serviços econômico-fazendários. A RTC, sozinha, será capaz de processar até 29 mil transações por segundo e 240 bilhões de transações por ano. Esse é o tamanho do Serpro e do futuro que estamos construindo. Estamos prontos para avançar e cumprir as expectativas do Estado brasileiro.

Diretoria Executiva do Serpro

Administradores do Serpro

Conselho de Administração

Fernando Ferreira
Presidente do Conselho de Administração

Daniel de Saboia Xavier
Conselheiro¹

Ivan Tiago Machado Oliveira
Conselheiro

Rogério Souza Mascarenhas
Conselheiro

Renan Pinheiro do Egypto Guerra
Conselheiro Representante dos Empregados³

Leonardo André Paixão
Conselheiro Independente

Cargo vago
Conselheiro Independente

Diretoria Executiva

Alexandre Gonçalves de Amorim
Diretor-Presidente

Alexandre Brandão Henriques Maimoni
Diretor Jurídico, de Gestão e Riscos

André Picoli Agatte
Diretor de Negócios, Governos e Mercados²

Ariadne de Santa Teresa Lopes Fonseca
Diretora de Negócios Econômico-fazendários

Ermes Ferreira Costa Neto
Diretor de Pessoas⁴

Osmar Quirino da Silva
Diretor de Administração e Finanças⁵

Wilton Itaiguara Gonçalves Mota
Diretor de Operações⁶

Para saber mais sobre os administradores do Serpro e seus currículos acesse:

www.transparencia.serpro.gov.br/aceso-a-informacao/institucional/quem-e-quem

O rol de responsáveis está disponível em:

<https://www.transparencia.serpro.gov.br/aceso-a-informacao/prestacao-de-contas/rol-de-responsaveis>

¹ O Sr. Manoel Tavares de Menezes Netto foi eleito Conselheiro de Administração em 24/10/2023 e cumpriu mandato até 30/09/2024. O Sr. Daniel de Saboia Xavier foi eleito Conselheiro de Administração em 18/12/2024.

² O Sr. André de Cesero foi eleito Diretor de Relacionamento com Clientes em 03/07/2018 e cumpriu mandato até 30/09/2024. Em 2024, ocorreu mudança na estrutura das Diretorias e o Sr. André Picoli Agatte foi eleito Diretor de Negócios, Governos e Mercados em 25/02/2025.

³ O Sr. Deivi Lopes Kuhn foi eleito Conselheiro de Administração Representante dos Empregados em 26/04/2022 e cumpriu mandato até a posse do Sr. Renan Pinheiro do Egypto Guerra em 19/04/2024.

⁴ O Sr. Marco Aurélio Sobrosa Friedl foi eleito Diretor de Pessoas em 29/08/2023 e cumpriu mandato até 31/01/2025. O Sr. Ermes Ferreira Costa Neto foi eleito Diretor de Pessoas em 31/01/2025.

⁵ O Sr. Luís César Bueno e Freitas foi eleito Diretor de Administração e Finanças em 29/06/2023 e cumpriu mandato até 31/03/2024. O Sr. Osmar Quirino da Silva foi eleito Diretor de Administração e Finanças em 12/09/2024.

⁶ O Sr. Leandro Moreira Garcia foi eleito Diretor de Operações em 26/05/2023 e cumpriu mandato até 18/06/2024. O Sr. Wilton Itaiguara Gonçalves Mota foi eleito Diretor de Operações em 12/09/2024.

Visão geral organizacional e ambiente externo

O Serpro

O Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro) é uma empresa pública vinculada ao Ministério da Fazenda, constituída sob a forma de sociedade anônima de capital fechado, que atua no setor de Tecnologia da Informação (TI).

O Serpro foi criado pela Lei nº 4.516, de 1º de dezembro de 1964, e é regido pela Lei nº 5.615, de 13 de outubro de 1970, pela Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, pela Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, regulamentada pelo Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016, e suas alterações, pelo seu Estatuto Social e pelas demais normas legais⁷ aplicáveis.

A Empresa tem por objeto social⁸: desenvolver, prover, integrar, comercializar e licenciar soluções em TI; prestar assessoramento, consultoria e assistência técnica no campo de sua especialidade; e executar serviços de tratamento de dados e informações, inclusive mediante a disponibilização de acesso a estes e a terceiros, desde que assim autorizado pelo proprietário.

Os serviços prestados envolvem matérias afetas a imperativos de segurança nacional, essenciais à manutenção da soberania estatal, em especial no tocante à garantia da inviolabilidade dos dados da Administração Pública Federal direta e indireta, bem como aquelas relacionadas a relevante interesse coletivo, orientadas ao desenvolvimento e ao emprego de tecnologia brasileira para produção e oferta de produtos e serviços de maneira economicamente justificada.

Ao completar 60 anos, o Serpro reafirmou sua capacidade de criar tecnologias inovadoras para a transformação digital do Estado brasileiro, provendo soluções estratégicas que suportam ações estruturantes de Governo e impulsionando políticas públicas para o desenvolvimento do país e a democratização de serviços essenciais a todos os cidadãos.

Neste momento histórico, a Estatal demonstra como abraça as mudanças e evolui como Empresa Nacional de Inteligência em Governo Digital e Tecnologia da Informação, com papel fundamental na modernização tecnológica do país e no avanço da Cidadania Digital, para oferecer melhores serviços para todos os brasileiros e brasileiras, além de se empenhar em responder prontamente às demandas do Governo, da sociedade e do mercado.

Com forte presença na esfera federal, vem intensificando sua atuação junto a estados e municípios, pois o avanço tecnológico é visto como uma poderosa ferramenta de inclusão social. E ainda,

⁷ <https://www.transparencia.serpro.gov.br/acesso-a-informacao/institucional/base-juridica>

⁸ Estatuto Social do Serpro, art. 3º (aprovado na 1ª AGE 2024).

apresenta uma longa tradição em segurança da informação e inteligência e se aproximou do mercado privado ao longo dos últimos anos, pois tem a possibilidade de beneficiar a vida dos cidadãos por meio de empresas que utilizam suas soluções para alavancar negócios, validar a confiabilidade de dados e informações e auxiliar no combate a fraudes.

O Serpro é mais do que uma empresa de tecnologia e inteligência. É um agente transformador, comprometido com o progresso do Brasil e o bem-estar da sociedade. Essa atuação é reforçada pelos seguintes componentes estratégicos:

Propósito: Prover soluções inteligentes para transformação e inclusão digital

Visão: Construir o melhor Governo Digital para o cidadão

Valores:

- Bem-estar do(a) empregado(a)
- Felicidade do cliente
- Segurança da Informação
- Integridade
- Soberania de dados
- Inovação
- Diversidade
- Sustentabilidade

O capital social do Serpro é de R\$ 1.786.196.057,07, totalmente subscrito e integralizado, dividido em ações ordinárias nominativas, sem valor nominal, com totalidade das ações de propriedade da União.

O Serpro não participa do capital de outras organizações e, por ser uma empresa pública federal não dependente do Tesouro Nacional, não firmou contratos de gestão.

Conheça mais em <https://www.serpro.gov.br/menu/quem-somos>

Consulte a geração de valor pelo Serpro: <https://www.serpro.gov.br/menu/quem-somos/certificacoes-e-reconhecimento>

Estrutura Organizacional

Para cumprir suas finalidades e se destacar num mercado em constante evolução, o Serpro observa dispositivos legais e boas práticas que contribuem para a adequada Governança Corporativa, dispondo de uma Estrutura de Governança e Gestão⁹ que disciplina como a Empresa se organiza e funciona e que considera o conjunto de atribuições, responsabilidades e autoridades distribuídas às instâncias de governança e gestão.

⁹ <https://www.transparencia.serpro.gov.br/governanca/governanca-corporativa/modelo-de-governanca/estrutura-de-governanca>

Para viabilizar a Estratégia Institucional e o fluxo decisório e informacional, a Estatal conta com a Estrutura Organizacional¹⁰, aprovada pelo Conselho de Administração (CA), que define as áreas de atuação e competências da Presidência e das Diretorias.

Nos níveis táticos, as unidades subordinadas à Diretoria Executiva (Direx) têm atribuições especializadas por função, que consideram o balanceamento de poderes, autoridades e alçadas e que foram endereçadas de acordo com a responsabilidade de cada área sobre os processos corporativos integrantes da Cadeia de Valor.

Cadeia de Valor

Para cumprir seu propósito e gerar valor, os macroprocessos e processos do Serpro são organizados, inter-relacionados e agrupados em atividades finalísticas e viabilizadoras, sendo representados em alto nível pela Cadeia de Valor.

Os processos finalísticos representam as atividades-fim ou diretamente envolvidas no atendimento às necessidades de seus clientes, enquanto os processos viabilizadores são responsáveis por garantir os recursos necessários e contribuir para os processos finalísticos alcançarem sucesso junto aos clientes.

Figura 1: Cadeia de Valor do Serpro



Vigência: Dez/2024.

Fonte: Serpro (2024).

A cultura em gestão por processos é permanentemente fortalecida, de modo a promover a conscientização e o conhecimento das atividades desempenhadas pela Empresa e, assim, contribuir para viabilização do Modelo de Negócio.

¹⁰ <https://www.transparencia.serpro.gov.br/acesso-a-informacao/institucional/estrutura-organizacional-serpro.gov.br>

Modelo de Negócio

O Modelo Corporativo de Negócio do Serpro (MCNS) apresenta os direcionadores de negócio e as interações entre os Capitais, Meios, Diferenciais e Entregas da Empresa para a sociedade, retratando como o Serpro atua.

Trata-se de um modelo sustentado pela Estratégia Institucional, destacando-se seu Propósito, Visão e Valores, além de direcionadores governamentais, como a Estratégia de Governo Digital, e diretrizes mundiais para o mercado, como o *Business Ready* do Banco Mundial e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), objetivando prover inovação digital para o Governo e a sociedade.

A Empresa possui um portfólio de serviços organizado em seis Linhas de Negócio, alinhado com a Estratégia de Negócio e que busca melhorar a experiência de oferta para cada mercado alvo, apresentando toda diversidade de produtos disponíveis, além de tratar de forma diferenciada seus clientes estruturantes¹¹. As Linhas de Negócio têm suas estratégias específicas:



Ambientes e Conectividade de TI: serviços de computação em nuvem, redes de conectividade, infraestrutura, administração de ambientes de rede e suporte técnico especializado, de alta confiabilidade e disponibilidade, essenciais para os órgãos públicos operarem atividades de sua competência e cumprirem suas finalidades.



Informação e Análise: serviços que fomentam a atividade econômica, proporcionam relacionamentos de negócio mais confiáveis, processos mais seguros e tomada de decisão inteligente ao viabilizar canais de acesso e integração às informações de Governo.



Operações de Governo: serviços públicos nos quais o Estado atua como regulador e o Serpro atua como executor, coordenando a operação e provendo-os diretamente à sua cadeia produtiva.



Privacidade e Segurança: soluções para promover segurança no uso de serviços e na identificação digital dos usuários, além de transparência e privacidade quanto ao uso de dados.



Soluções sob Medida: construção e sustentação de soluções digitais inteligentes para transformar digitalmente o Governo, capacitando-o a atender às mais exigentes necessidades do país e a tornar as políticas públicas mais eficientes e econômicas.



Software: produtos voltados para atender necessidades internas ou finalísticas do negócio do cliente com soluções inovadoras para problemas complexos do mercado público e privado.

¹¹ Clientes públicos que atuam em ações estratégicas do Estado, responsáveis pela execução de políticas públicas.
serpro.gov.br

Principais clientes e soluções

A carteira de clientes do Serpro é composta por órgãos públicos federais, dependentes ou não do Orçamento Geral da União (OGU), órgãos públicos estaduais e municipais, e por clientes privados nacionais e internacionais.

Os órgãos públicos são os principais clientes, dentre os quais encontram-se:

- Receita Federal do Brasil (RFB);
- Secretaria do Tesouro Nacional (STN);
- Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN);
- Secretaria de Comércio Exterior (SECEX);
- Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI);
- Ministério da Agricultura e Pecuária (Mapa);
- Ministério da Justiça e Segurança Pública;
- Ministério dos Transportes;
- Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes (DNIT);
- Secretaria Nacional de Trânsito (Senatran);
- Secretaria Nacional de Portos (SNP);
- Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama).

Em 2024, o Serpro levou seus serviços de qualidade e credibilidade a mais estados e municípios. Para estreitar essa relação, a Estatal assumiu o compromisso de alcançar uma camada da sociedade presente nessas esferas que se encontra distante do digital e, assim, auxiliar o Brasil a construir uma Cidadania Digital que seja real para todas as pessoas.

No primeiro semestre de 2024, a Estratégia de Regionalização foi colocada em prática com a criação de uma estrutura de atendimento nacional constituída pelas seguintes regiões de negócio:

- Região 1: estados das Regiões Norte e Centro-Oeste e estado de Minas Gerais;
- Região 2: estados da Região Nordeste;
- Região 3: estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Espírito Santo; e
- Região 4: estados da Região Sul.

Em consonância aos seus componentes estratégicos, o Serpro provê soluções inteligentes para transformação e inclusão digital, tornando a relação do cidadão com o poder público mais prática e transparente, garantindo segurança e integridade e inovando para viabilizar as políticas públicas dos governos federal, estaduais e municipais.

O Serpro opera soluções que sustentam atividades de Estado e que atendem variados públicos: Governos, empresas e cidadãos.

Em 2024, alguns produtos e serviços destacaram-se por trazer inovações significativas e impulsionarem o avanço do Governo Digital:

Meio Ambiente

Sistema Nacional de Controle da Origem dos Produtos Florestais (Sinaflor)

O Sinaflor, gerido pelo Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama), monitora a origem da madeira, carvão e outros produtos florestais no Brasil. Criado pela Instrução Normativa Ibama nº 21, de 24 de dezembro de 2014, o Sinaflor integra o controle de atividades florestais e empreendimentos de base florestal, assegurando a rastreabilidade e a legalidade desses produtos, com o objetivo de combater a exploração ilegal e proteger o meio ambiente.

Em 2024, foi introduzido o Módulo de Autorizações Simplificadas, que permite o registro, avaliação, emissão e monitoramento de autorizações para procedimentos simplificados em todo o país. Essa atualização beneficia agricultores e empreendedores familiares ao facilitar o acesso ao uso sustentável do solo e dos recursos florestais, alinhado às disposições do Código Florestal Brasileiro.

Além disso, o Sinaflor+ incorporou melhorias significativas. Entre elas, a nova funcionalidade de Visualização de Autorizações, que permite aos usuários acessar os espelhos das autorizações emitidas, garantindo maior transparência, redução na necessidade de impressões e economia de recursos. Outra inovação foi a criação do Perfil de Fiscalização Federal, que habilita servidores do Ibama, tanto na sede quanto nos estados, a suspender ou liberar autorizações de utilização de matéria-prima florestal emitidas por órgãos ambientais federais, estaduais e municipais.

Essas mudanças representam avanços importantes para simplificar os processos, melhorar o controle e promover a sustentabilidade na gestão dos recursos florestais.

Agronegócio

Plano ABC+ – Plano de Adaptação à Mudança do Clima e Baixa Emissão de Carbono na Agropecuária

O ABC+ é uma agenda estratégica nacional para enfrentamento à mudança do clima no setor agropecuário, apresentando-se como uma política de Estado de grande relevância há 14 anos.

Por meio de um painel tecnológico, é possível verificar as áreas de pasto degradadas, priorizar e acompanhar a sua recuperação.

A solução apresenta o mapa do Brasil e as informações podem ser visualizadas por unidade da federação ou por biomas, com capacidade de chegar até o nível dos municípios. A situação das áreas com a identificação do nível de degradação pode, então, ser conhecida por propriedade rural.

A tecnologia realiza o cruzamento das geometrias das pastagens com a geometria dos imóveis do Cadastro Ambiental Rural, permitindo corrigir a sobreposição dos imóveis. Realiza, ainda, a integração com dados financeiros do Banco Central do Brasil, apresentando as áreas e os valores financiados para recuperação de pastagens.

Fazendário

Portal do Simples Nacional

O Simples Nacional é uma plataforma que facilita o processo de adesão e gestão ao regime tributário simplificado destinado a microempresas e empresas de pequeno porte.

A solução conta com mais de 6,4 milhões de empresas optantes pelo Simples e outras 15,5 milhões optantes pelo Simei, regime tributário voltado aos microempreendedores individuais.

Em 2024, ocorreu o lançamento do novo Portal do Simples Nacional, trazendo diversas melhorias de usabilidade, navegabilidade e aderência ao padrão de *design system* do Governo (DS-GOV).

O portal opera com uma média mensal de 7 milhões de declarações (Simples) e mais de 8 milhões de guias (MEI). Em 2023, União, estados e municípios arrecadaram mais de R\$ 172 bilhões por meio do regime simplificado, e até outubro de 2024, a arrecadação já havia superado os R\$ 156 bilhões.

Trânsito

Carteira Digital de Trânsito (CDT)

Em 2024, a CDT recebeu duas atualizações importantes que fortaleceram seu papel na simplificação e modernização dos serviços de trânsito.

A primeira delas é a funcionalidade de Indicação de Real Infrator, que permite aos Detrans habilitar, cancelar habilitação e consultar a situação de adesão dos órgãos autuadores por meio do Portal de Serviços Senatran.

Para os cidadãos, a funcionalidade oferece a possibilidade de realizar indicações de infratores diretamente no aplicativo CDT, desde que o órgão responsável pela infração esteja apto a receber essas indicações. Tal personalização não apenas aumenta a flexibilidade do sistema, mas também melhora a transparência para os usuários e gestores.

A segunda é a Credencial de Estacionamento Digital para idosos e pessoas com deficiência (PcD), que permite a emissão da credencial de forma digital pelo aplicativo CDT ou pelo Portal de Serviços Senatran. A credencial pode ser vinculada a um único veículo, com a possibilidade de troca a qualquer momento. A verificação pelos agentes de trânsito é realizada via QR Code ou pela consulta da placa do veículo.

A iniciativa não só promove inclusão e acessibilidade, mas também se alinha à Estratégia Federal de Governo Digital (EFGD) 2024-2027, contribuindo para a redução de burocracia e o impacto ambiental positivo.

Essa funcionalidade beneficia mais de 16 milhões de idosos e 3,4 milhões de PcDs, representando um avanço em ESG, especialmente nos aspectos ambiental e social. A digitalização elimina a impressão e o transporte de documentos físicos, promovendo sustentabilidade, além de facilitar o acesso ao serviço para todos os cidadãos diretamente no aplicativo, sem necessidade de deslocamento ou burocracia, o que torna o processo mais inclusivo e acessível.

Cidadãos

Plataforma gov.br

Com mais de 160 milhões de usuários cadastrados e mais de 91 milhões de contas ouro, a plataforma, que unifica os canais digitais governamentais e oferece cerca de 5 mil serviços públicos *online* para o cidadão, evoluiu com o incremento de tecnologias de biometria e inteligência artificial, facilitando a vida do cidadão.

Em 2024, a Plataforma atingiu 2.990 sistemas integrados, mais de 154 milhões de assinaturas eletrônicas realizadas pelo cidadão, mais de 3 milhões de provas de vida realizadas, mais de 17 milhões de atendimentos realizados pelo Balcão gov.br, mais de 10 milhões de documentos digitais emitidos na *wallet* gov.br.

As evoluções agregadas incluíram: o módulo que permite ao cidadão autorizar a operação dos serviços ao seu procurador, a solução Agenda de eventos de serviços federais, disponibilização do nome social nas comunicações com o cidadão, além de melhorias no módulo Balcão gov.br, como exigência de segundo fator de autenticação e notificação de atendimento (e-mail, SMS, app).

Numa perspectiva ESG, a plataforma tem relevância ambiental, sendo responsável pela redução de consumo de papel, considerando que o trâmite de atendimento é digital, e pela redução de emissão de poluentes, tendo em vista que o cidadão não precisa visitar a repartição pública, dispensando um veículo de transporte. Em adição, a plataforma tem relevância social, evidenciada pela facilidade trazida pelo atendimento remoto, que torna os serviços públicos mais disponíveis aos cidadãos, sobretudo os de baixa renda, para os quais se diminui o custo direto dos serviços, como no caso da assinatura eletrônica que dispensa a firma reconhecida em cartório, e o custo indireto, a exemplo do custo de deslocamento periódico para fazer a prova de vida e o custo de se afastar do trabalho para aguardar atendimento em fila.

Imposto de Renda Pessoa Física (IRPF 2024)

A entrega das Declarações do IRPF 2024 transcorreu com tranquilidade, mesmo diante da calamidade ocorrida no Rio Grande do Sul, que exigiu a implementação de medidas sociais como a ampliação do prazo de entrega e a antecipação da restituição dos contribuintes desse estado.

A estratégia de monitoramento do Imposto de Renda com Salas de Acompanhamento é uma prática consolidada e bem-sucedida para garantir a disponibilidade e o desempenho ideal das plataformas envolvidas. Em 2024, cerca de 220 profissionais de diversos times e especializações contribuíram com otimizações e ajustes preventivos de infraestrutura, além de acompanhar indicadores e métricas, com ganho de qualidade e segurança para o serviço.

Outro destaque foi o aumento da utilização das declarações pré-preenchidas, que saltou de 7% em 2022 para 25% em 2023 e atingiu mais de 40% das declarações entregues em 2024.

Estados e Municípios

Cidades.gov.br

A inovadora Plataforma Cidades.gov.br possibilita fornecer não apenas serviços públicos aos cidadãos de cidades dos mais diversos tamanhos e realidades econômicas, como também ferramentas de apoio à máquina administrativa municipal.

O módulo para acompanhamento dos acessos estatísticos ao portal permite que a prefeitura avalie quais serviços são mais procurados pelo público e a disponibilização de mais um meio de acesso pela população. O aplicativo Cidades.gov.br se encontra em fase de homologação.

No início de 2024, foi assinado o Acordo de Cooperação Técnica com a Secretaria de Desenvolvimento Econômico de Minas Gerais para que o Cidades.gov.br fosse oferecido como degustação aos municípios do programa Cidades do Futuro, que visa promover a transformação digital nos municípios mineiros.

Um total de 26 municípios utilizam a plataforma e há expectativa de incremento em 2025 com o início de novos mandatos nas prefeituras.

Atividades de Estado

Ecossistema do Compras.gov.br

Ao longo de 2024, foram implementadas melhorias em soluções voltadas às compras realizadas pelo Poder Público.

App Compras: o aplicativo do Compras.gov.br foi atualizado com a inclusão das fases de julgamento e habilitação das licitações, para aprimorar a comunicação entre fornecedores e o Governo Federal, tornando mais simples e transparente o acompanhamento dessas fases. Os fornecedores acompanham a situação das suas propostas em tempo real e, caso sejam solicitados documentos adicionais, recebem notificações imediatas, podendo enviá-los diretamente pelo app.

Margem de Preferência: o Compras.gov.br passou a atender ao Decreto nº 11.890, de 22 de janeiro de 2024, permitindo realizar licitações com aplicação da margem de preferência, um instrumento que possibilita à Administração Pública priorizar produtos e serviços nacionais, reciclados, recicláveis ou biodegradáveis, e, dessa maneira, fomentar a indústria brasileira e o desenvolvimento nacional sustentável.

Medida Provisória de Calamidades: o Compras.gov.br recebeu melhorias significativas visando o atendimento à Medida Provisória nº 1.221, de 17 de maio de 2024, que orientava sobre contratações públicas em casos de calamidade, criada para agilizar processos em situações emergenciais como a que afetou o Estado do Rio Grande do Sul, devastado por fortes chuvas. Foram implementadas, por exemplo, mudanças para redução dos prazos de apresentação das propostas e dos lances, e de divulgação de dispensa de licitação.

Integração Sicaf e CEIS (CGU): a integração entre os bancos de dados do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (Sicaf) e do Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) foi concluída em 2024. Com essa iniciativa, todas as sanções aplicadas a uma empresa ficam automaticamente registradas nos dois sistemas, tanto as anteriores à integração como as que venham a ser registradas em qualquer um deles.

Catálogo de Materiais e Serviços (CNBS): foram implementadas melhorias nos resultados de busca de itens, a Nomenclatura Comum do Mercosul foi integrada ao Catálogo e houve a modernização dos Pedidos de Catalogação.

Outro grande destaque foi a evolução da Nuvem de Governo¹². Lançada em novembro de 2023, foi uma resposta imediata do Serpro à Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023, publicada para auxiliar os órgãos do Poder Executivo Federal a se adequarem ao novo marco legal.

A solução estabeleceu novos padrões em segurança de dados e autonomia digital para as instituições públicas do país. É a única nuvem considerada soberana no hemisfério sul e apenas outras cinco iniciativas no mundo possuem uma tecnologia soberana semelhante à do Serpro.



Em 2024, a Empresa aumentou a capacidade da sua nuvem com a implantação de mais recursos computacionais e novas tecnologias, como soluções de Inteligência Artificial (IA), que estão sendo totalmente incorporadas à infraestrutura da Estatal para serem treinadas dentro da cultura e linguagem brasileiras. Ao longo do ano, o Serpro apresentou sua Nuvem de Governo em diversas oportunidades e a presença em eventos também foi relevante.

A Estatal participou da revisão da Estratégia Brasileira de Inteligência Artificial (EBIA) num encontro que buscou revisitar objetivos, eixos, metas e ações para alinhá-los aos interesses e prioridades nacionais. Como resultado, sua Nuvem de Governo está prevista no Plano Brasileiro de Inteligência Artificial (PBIA), no “Eixo 3 – IA para Melhoria dos Serviços Públicos”, item “3.2. Infraestrutura Nacional de Dados”, ação “27. Nuvem Soberana”. O PBIA foi aprovado pelo Conselho Nacional de Ciência e Tecnologia (CCT) e publicado na Resolução CCT nº 4, de 8 de novembro de 2024.

O Serpro também se alinha ao Decreto nº 12.198, de 24 de setembro de 2024, que institui a Infraestrutura Nacional de Dados (IND) e a Estratégia Federal de Governo Digital (EFGD) para o período de 2024 a 2027, que norteará a transformação do Governo Federal por meio de tecnologias digitais que visam oferecer políticas públicas e serviços de melhor qualidade, mais simples e acessíveis ao cidadão.

Com um plano de investimentos de R\$ 574 milhões para os próximos 10 anos, o Serpro e a sua Nuvem de Governo terão participação indispensável na execução do PBIA, disponibilizando uma infraestrutura computacional em nuvem que garantirá a soberania e o tratamento responsável dos dados do país e que serão a referência para a IA brasileira.

Interesse Público, Políticas e Programas de Governo

Para cumprimento de suas finalidades, o Serpro orienta-se pelos valores e diretrizes do Plano Plurianual (PPA) 2024-2027, agindo em prol do interesse público e contribuindo com as políticas públicas e programas prioritários do Governo Federal.

¹² <https://loja.serpro.gov.br/nuvem-de-governo>
serpro.gov.br

Quadro 1: Principais valores e diretrizes do PPA norteadores para o Serpro

Valores	Diretrizes
Diversidade e justiça social	Promover a redução das desigualdades sociais e regionais
	Fortalecer a equidade de gênero, raça, etnia com respeito à orientação sexual e a garantia da inclusão de idosos e pessoas com deficiência
Sustentabilidade socioambiental	Contribuir com as políticas de adaptação às mudanças climáticas e de mitigação de seus impactos
	Apoiar a transição para a economia verde, digital e criativa com fortalecimento da ciência, tecnologia e inovação
Excelência na gestão	Promover a gestão pública inovadora e efetiva, fomentando a transformação digital

Fonte: Plano plurianual 2024-2027: mensagem presidencial (Secretaria Nacional de Planejamento / Ministério do Planejamento e Orçamento, 2023).

Com foco na inovação, simplificação de soluções e integração de bases de dados, o Serpro conecta e aprimora a qualidade das informações governamentais, reduz a necessidade de acesso ou atendimento presencial aos serviços públicos e garante a segurança e integridade das operações. Dessa forma, contribui para a eficiência do serviço público e melhoria da vida dos cidadãos.

Para viabilizar internamente a entrega das soluções voltadas às políticas públicas, as ações do Serpro estão vinculadas no PPA ao Programa 0807 – Programa de Gestão e Manutenção de Infraestrutura de Empresas Estatais Federais. Os recursos orçamentários para execução desse programa são provenientes da própria receita da Empresa, gerada pela prestação de serviços.

Em 2024, a Estatal realizou investimentos da ordem de R\$ 228 milhões para melhoria do parque computacional, representando 18% a mais que 2023, sendo destinados R\$ 210 milhões na aquisição de ativos imobilizados e R\$ 18 milhões em ativos intangíveis.

Como resultados provenientes desses investimentos, destacam-se aquisição de subsistemas de discos, expansão da plataforma *mainframe*, *notebooks*, soluções de armazenamento e servidores em nuvem. A Empresa prioriza iniciativas que visam melhoria da eficiência operacional, garantia dos níveis de serviço e, principalmente, qualidade dos serviços oferecidos à sociedade brasileira, além da adequação dos ambientes produtivos e da infraestrutura ao novo modelo operacional da Empresa.

É importante ressaltar que, em 2024, a geração de caixa operacional foi suficiente para cobrir tanto as despesas relacionadas ao Plano de Investimentos quanto as demais despesas das atividades empresariais, sem necessidade de repasses de verbas públicas ou captação de financiamento por terceiros.

O Serpro realiza suas atividades em conformidade com suas finalidades e objeto social, de modo a contribuir para o interesse público que justificou sua criação, não tendo sido orientado pela União a assumir obrigações ou responsabilidades, incluindo a realização de projetos de investimento e assunção de custos/resultados operacionais específicos, em condições diversas às de qualquer outra sociedade do setor privado que atua no mesmo mercado.

Todavia, por sua natureza empresarial e de seus serviços, o Serpro identifica condições que lhe são aplicáveis de forma distinta às empresas privadas, apresentando-as no item "Condições específicas do Serpro" de suas Notas Explicativas. As duas condições identificadas dizem respeito às contratações pelo poder público, realizadas por dispensa e/ou inexigibilidade de licitação e também alcançadas pela imunidade tributária assegurada pelo Supremo Tribunal Federal, por meio da Ação Cível Originária nº 2.658.

Alinhado às orientações da Secretaria de Governo Digital (SGD) e para manter a sua liderança em impulsionar a transformação digital do Governo, o Serpro investe em pesquisa e desenvolvimento de tecnologias avançadas, que resultam na oferta de soluções que melhoram o atendimento ao cidadão, no aumento da eficiência dos órgãos públicos, em soluções de inteligência que reforçam a segurança dos serviços digitais governamentais e privados.

Soluções para o mercado privado e expansão do mercado internacional

Ainda em consonância ao seu propósito, o Serpro atende também empresas com serviços de inteligência e soluções que alavancam negócios digitais, resultando em benefícios para a sociedade, além de qualificar as relações do mercado com o Estado na prestação de serviços que acelerem o desenvolvimento do país.

Os esforços para ampliação da carteira de clientes privados em 2024 resultaram em crescimento de 32% em relação a 2023. A receita operacional líquida junto a esses clientes em 2023 foi superada em 20%.

No mercado internacional, a Empresa tem a oportunidade tanto de comercializar suas soluções quanto de conhecer novas regras de negócios e aprender a partir da troca de experiências com as comitativas de outros países que vêm ao Serpro conhecer sua atuação.

Essas nações reconhecem seu valor e seus diferenciais por lidar com grandes volumes de informações e relevantes bases de dados de Governo, por ter experiência em sistemas estruturantes de muitos e variados domínios de negócios, e por desenvolver soluções de autenticação e reconhecimento de cidadãos que possibilitam prestar serviços públicos a quem realmente se destinam. Isso sem esquecer que o Serpro promove a transformação digital com compromisso e cuidado com a segurança da informação e em conformidade com a privacidade e proteção de dados pessoais.

Ainda em 2024, verificou-se a ampliação do consumo das soluções da linha de negócio Informação e Análise pelos principais clientes internacionais. As exigências do mercado de jogos eletrônicos e novas funcionalidades das soluções foram destaques para um aumento de 141,9% no faturamento das soluções comparado com o ano de 2023, atingindo o patamar de R\$ 10,1 milhões. A Empresa encerrou o exercício com 106 clientes em 41 países, somando 286 contratos.

Em resumo, a Empresa apresenta uma abordagem diversificada e inovadora em seus serviços, com uma clara orientação para a transformação digital e a sustentabilidade, contribuindo significativamente para o desenvolvimento de políticas públicas e a produção de resultados organizacionais em diversos setores.

Interação com o ambiente externo

Em 2024, o Serpro enfrentou um cenário externo desafiador e o entendimento do ambiente é o ponto de partida essencial para a elaboração da Estratégia da Empresa, envolvendo a análise de informações relevantes para as partes interessadas com as quais o Serpro se relaciona, além de proporcionar uma visão concisa e abrangente do contexto em que está inserido.

Durante a formulação da Estratégia, o Serpro realiza a análise SWOT e obtém informações por meio de diversas fontes: pesquisas em estudos, artigos e tendências; participação em palestras conduzidas por especialistas externos; entrevistas realizadas com os principais clientes; engajamento dos colaboradores por meio de pesquisas internas; avaliação dos concorrentes mais relevantes; e levantamento das diretrizes governamentais e estratégias de mercado.

Em sua análise do ambiente externo, o Serpro considera todos os elementos que influenciam o negócio, seja de maneira positiva ou negativa, incluindo fatores como: situação política, considerações econômicas, aspectos sociais, mudanças culturais, condições ambientais, fenômenos climáticos, evoluções legais e avanços tecnológicos. Essa análise proporciona uma compreensão abrangente das ameaças e oportunidades que podem impactar a Empresa.

Cenário macroeconômico

Os últimos anos têm apresentado desafios significativos no cenário macroeconômico global, influenciados por fatores como as tensões geopolíticas entre Rússia e Ucrânia, o conflito entre Israel e o Hamas, além das políticas monetárias adotadas pelos Estados Unidos e China.

Segundo dados do Banco Mundial, a expectativa para 2024 era que, pela primeira vez em três anos, a economia global se estabilizasse, embora num nível considerado baixo com base em padrões históricos recentes. As previsões indicavam que as políticas monetárias e condições de crédito restritivas e os baixos níveis de comércio e investimento globais impactariam o

crescimento. O recente conflito no Oriente Médio aumentou os riscos geopolíticos. Entre os mercados emergentes e economias em desenvolvimento, a limitação do espaço fiscal destaca a necessidade de melhora dos gastos.

No Brasil não é diferente, com desafios decorrentes de fatores internos e externos que influenciam diretamente o desenvolvimento econômico do país. A gestão da inflação é uma pauta constante do Banco Central do Brasil para equilibrar a necessidade de crescimento econômico e de contenção das pressões inflacionárias.

Para 2024, o Governo Federal estima crescimento na economia nacional, além da inflação que foi de 4,83%, ultrapassando o teto da meta, considerando o intervalo de tolerância de 1,5 ponto percentual (p.p.) para cima ou para baixo da meta de 3% definida pelo Conselho Monetário Nacional (CMN). Pelos indicadores projetados, estimava-se um cenário fiscal com restrições no orçamento dos principais clientes do Serpro, que são unidades do Governo dependentes dos recursos do OGU.

Um aspecto positivo neste cenário é o crescimento nas receitas provenientes de clientes privados e públicos não dependentes do OGU.

O Serpro mantém-se atento ao cenário econômico e atua tempestivamente para assegurar a sustentabilidade econômico-financeira e a sua capacidade operacional, por meio de medidas responsáveis de contenção de gastos, otimização de recursos, aumento de produtividade, minimização dos potenciais impactos financeiros, além da diversificação da sua carteira de clientes, principalmente junto ao mercado privado nacional e internacional.

Os desafios digitais, inovação e parcerias

Diante da rápida evolução da economia digital, o Serpro enfrenta vários desafios. De um lado, ampliar sua capacidade de inovação para atender às demandas do setor público em um cenário de alta competitividade com a iniciativa privada e as *big techs*. De outro, alinhar-se às políticas de controle fiscal e diretrizes do Ministério da Fazenda para fortalecer o desempenho do Estado brasileiro.

Como empresa nacional de inteligência em Governo Digital, o Serpro fundamenta-se em um modelo sustentável de longo prazo e volta sua atenção para a governança orientada por dados, a responsabilidade na segurança e proteção de dados, as parcerias estratégicas e a valorização de talentos.

A Estatal tem se destacado pela inovação e consolidado avanços significativos em seus serviços. No entanto, em um mundo cada vez mais digital e interconectado, é essencial acelerar esse processo estabelecendo relações nacionais e internacionais que assegurem acesso ao estado da

arte em pesquisa e desenvolvimento. Intensificando sua transição para tecnologias de ponta, o Serpro busca fortalecer parcerias estratégicas com órgãos de governo, empresas privadas, Instituições de Ciência e Tecnologia (ICT), Academia e organizações internacionais.

Na interação com o ambiente externo, a atenção aos clientes e cidadãos é um cuidado permanente para que o Serpro realize suas finalidades, sendo um fator fundamental para o sucesso.

Felicidade do Cliente

Desde 2023, o Serpro empreende esforços na busca de novos conhecimentos e estratégias para estreitar e fortalecer o relacionamento com os clientes, entregando a eles não apenas as melhores e mais inovadoras soluções tecnológicas, mas o sucesso no uso e experiências em todos os pontos de contatos do cliente com a marca.

Investir na criação, no desenvolvimento e na venda de produtos ou serviços é necessário. Mas tão ou mais importante que isso é engajar o cliente ao produto e torná-lo um promotor da marca. Tanto a qualidade do produto como a experiência no relacionamento com os clientes precisam ser vistas de forma conjunta, porque têm um grande peso na decisão do cliente ser um promotor da marca Serpro.

Exemplo disso foi a realização do Webinar Radar, parceria da área de Felicidade do Cliente com a de Gestão de Produtos do Radar. O evento apresentou as novidades do sistema de gestão de infrações de trânsito e as melhorias no suporte e atendimento. Estiveram presentes mais de 100 clientes de órgãos autuadores de Norte a Sul do país.

Na ocasião, foram coletadas mais de 50 sugestões, desde melhorias no módulo de processos até emissão de relatórios gerenciais e de arrecadação pelo sistema. Além disso, foi possível saber quais inovações os clientes gostariam que recebessem maior prioridade e quais temas sugeriam para os próximos eventos.

O ano de 2024 trouxe, ainda, o desafio de lidar com adversidades ambientais.

Um olhar de sustentabilidade para o Rio Grande do Sul

Entre o fim de abril e o mês de maio de 2024, o Rio Grande do Sul (RS) viveu a maior catástrofe climática de sua história.

Chuvas intensas caíram sobre várias cidades gaúchas e, em poucos dias, concentraram um alto volume de água na região, superando as médias de precipitação antes observadas. As chuvas também elevaram os níveis de córregos, riachos e grandes rios por todo o estado, provocando inundações em extensões cada vez maiores.

Com essas enchentes, o país constatou como a sociedade e o meio ambiente estão interligados. Mais uma vez as organizações foram chamadas a assumir responsabilidades com os aspectos ESG.

Neste cenário de adversidades, o Serpro foi desafiado a lançar um olhar de sustentabilidade para o RS. A Estatal, cumprindo sua finalidade pública, mobilizou esforços para apoiar as pessoas impactadas, em especial seus empregados e colaboradores, e aplicar seu conhecimento e capacidade em tecnologia para dar continuidade à prestação de serviços públicos e contribuir com outros órgãos afetados.

O próprio Serpro teve as instalações de sua regional na capital gaúcha inundadas e, em junho, instituiu o Comitê Operacional para Reativação da Regional Porto Alegre, uma instância colegiada temporária que se reporta ao Diretor-Presidente, com o objetivo de realizar estudos e implementar medidas para que as instalações voltem a operar.

As ações prioritárias para a reativação dos serviços essenciais, incluindo o sistema elétrico, climatização, geradores de energia e elevadores, estão em andamento e têm previsão de conclusão no início de 2025, o que permitirá o retorno gradual das operações, ficando outras recuperações pontuais para momentos posteriores. Já foram executadas despesas na ordem de R\$ 500 mil, de um total previsto superior a R\$ 3,4 milhões.

Na atuação do Serpro durante a crise no RS, destaca-se o reforço de seu compromisso com a sustentabilidade, evidenciado por ações estratégicas e eficazes nos três pilares ESG:

- Ambiental: a Empresa demonstrou sua capacidade de adaptação às mudanças climáticas, implementando medidas para mitigar os impactos ambientais e buscando soluções sustentáveis diante dos desafios enfrentados, alinhando-se com as práticas que visam a preservação do meio ambiente.
- Social: o apoio contínuo aos colaboradores, garantindo seu bem-estar e segurança, foi prioridade máxima. Foram tomadas medidas para incentivar o trabalho voluntário e arrecadar doações. Houve antecipação do pagamento de valores para auxiliar os empregados, flexibilização na utilização de benefícios e ações voltadas à saúde física e mental. Além disso, a Estatal assegurou a continuidade dos serviços públicos essenciais, contando com a solidariedade e o senso de responsabilidade de seus empregados lotados no RS e em outras regionais, de maneira a contribuir diretamente para o atendimento às necessidades da população, especialmente nesse momento de dificuldade.
- Governança: a resposta rápida e estruturada foi fundamental para a gestão eficaz da crise. A Empresa se destacou ao garantir a segurança e a resiliência de suas operações, demonstrando uma governança sólida e transparente, capaz de tomar decisões oportunas e eficazes para minimizar os impactos da calamidade, sempre em favor dos empregados, clientes, fornecedores e órgãos parceiros atingidos.

Por meio de esforços coordenados, parcerias estratégicas e a dedicação incansável de suas equipes, o Serpro não apenas superou os desafios impostos pela crise, mas também se consolidou como um exemplo de resiliência organizacional. Sua gestão de crises reflete excelência e compromisso com as melhores práticas, posicionando-o como líder na adaptação às adversidades e na garantia de serviços essenciais à sociedade. Essa atuação reafirma a importância da integração entre os pilares ESG na construção de uma Organização robusta, responsável e preparada para os desafios do futuro.

Estratégia, Desempenho e Governança

Estratégia Institucional e seu desdobramento

O Serpro define sua Estratégia de longo prazo para um horizonte de cinco anos com base em um conjunto de direcionamentos e prioridades de negócio e de tecnologia, de curto, médio e longo prazo, e na análise de ambiente no qual a Empresa está inserida.

Em 2024, a Arquitetura da Estratégia contemplou os componentes estratégicos (Propósito, Visão e Valores, mencionados anteriormente na seção “O Serpro”), a partir dos quais foram elaborados o Plano Estratégico e os planos viabilizadores: Plano de Negócio, Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) e Plano de Inovação e Parceria (PIP).

Com a metodologia de Objetivos e Resultados Chave (do inglês *Objectives and Key Results* – OKR) foram definidos os objetivos inspiracionais, desafiadores e qualitativos que a Empresa almeja alcançar.

A Estratégia Institucional 2024-2028 destacou transformações para:

- o setor público:
 - presença nos estados e municípios;
 - relações institucionais;
 - valorização das pessoas;
 - Governo Digital;
 - parceiro do Estado;
 - sustentabilidade econômico-financeira;
- a sociedade:
 - inclusão digital;
 - foco no cliente;
 - compromisso com ESG (ambiental, social e governança);
- o ecossistema de Tecnologia brasileiro:
 - Nuvem de Governo;
 - Inteligência Artificial;
 - foco na inovação; e
 - soluções inteligentes.

Assim, o Plano Estratégico 2024 definiu sete objetivos e seu desdobramento resultou num Plano de Negócio com cinco objetivos, num PDTIC com cinco objetivos e num PIP com quatro objetivos.

Quadro 2: Estratégia Institucional – Ciclo 2024-2028

PLANO ESTRATÉGICO
OE1 - Fortalecer o Serpro como empresa estratégica para as esferas de governo
OE2 - Engajar e desenvolver pessoas para impulsionar a estratégia empresarial
OE3 - Garantir a sustentabilidade econômico-financeira
OE4 - Potencializar a carteira de clientes e portfólio de soluções
OE5 - Ser referência em nuvem de governo, infraestrutura de dados e inteligência artificial
OE6 - Prover plataformas de negócio que impulsionem a transformação digital do Estado
OE7 - Impulsionar práticas ESG na atuação do Serpro
PLANO DE NEGÓCIO
ON1 - Fortalecer a atuação do Serpro junto aos estados e municípios
ON2 - Expandir a adoção da plataforma de Nuvem
ON3 - Fortalecer o Serpro como principal parceiro de governo para soluções estruturantes
ON4 - Desenvolver ecossistema de parceria de negócios para ampliar oferta de serviços para o mercado de governo (cadeia produtiva)
ON5 - Potencializar a atuação do Serpro no mercado não OGU
PDTIC
OT11 - Modernizar e otimizar infraestruturas críticas e arquiteturas de soluções de TI, garantindo ambientes mais resilientes e sustentáveis
OT12 - Expandir o uso de IA generativa e plataformas para impulsionar a produtividade e eficiência
OT13 - Viabilizar as plataformas tecnológicas para a nuvem de governo
OT14 - Melhorar a experiência dos clientes pela integração e automação da plataforma de negócio
OT15 - Prover infraestrutura de dados integrada e padronizada para ecossistema de negócio
PIP
OI1 - Ampliar a participação do Serpro no ecossistema de PDI
OI2 - Expandir a cultura de inovação para toda a empresa
OI3 - Promover parcerias para inclusão sociodigital
OI4 - Inovar para otimizar processos e habilitar negócios

Fonte: Serpro (2024).

Para acompanhar o progresso em direção a esses objetivos, foram estabelecidos indicadores quantitativos e mensuráveis, conhecidos como Resultados Chave (do inglês *Key Results* – KR). Adicionalmente, a implantação de um monitoramento integrado buscou um olhar transversal entre os planos e acompanhou os indicadores em conjunto, verificando possíveis impactos que poderiam causar entre si, o que possibilitou muito mais valor para a tomada de decisão e uma eventual correção de rumo.

Dessa maneira, o desempenho dos quatro planos em 2024 pode ser assim resumido:

De 19 KR's Estratégicos, 13 (68%) foram alcançados, com destaque para:

- Utilização de IA em processos de trabalho para aprimorar a Cadeia de Valor da Empresa;
- Superação das metas de receita operacional líquida, inclusive junto a clientes não OGU, em canais digitais de vendas e com soluções e produtos de identificação e biometria; e
- Aplicação da acessibilidade *by design* em 100% das novas soluções com *front-end web*.

De 11 KR's de Negócios, 9 (82%) foram alcançados, com destaque para:

- Expansão da adoção da plataforma de nuvem, com superação da meta de receita operacional líquida com o Serpro Multicloud;
- Superação da meta de entrega de pontos de função para sistemas sob medida de clientes estratégicos; e
- Superação da meta de receita operacional líquida do mercado privado e cobertura de marketing do portfólio de negócio digital.

De 15 KR's de TI, 9 (60%) foram alcançados, com destaque para:

- Migração de soluções de plataforma alta para plataforma baixa e nuvem e adoção de arquiteturas resilientes para soluções e infraestruturas críticas;
- Formação de empregados em plataformas de IA; e
- Atendimento automatizado de acionamentos dos clientes e implantação de canais de atendimento integrados à plataforma de negócio.

De 10 KR's de Inovação, 8 (80%) foram alcançados, com destaque para:

- Alcance de R\$ 3,99 milhões de retorno com a Lei do Bem;
- Viabilização de eventos e realização de parcerias com instituições com foco em inclusão sociodigital; e
- Realização de experimentos em IA generativa.

O Serpro recebe direcionamentos institucionais de seu Ministério Supervisor e considerando o Planejamento Estratégico e a perspectiva de atendimento aos clientes estratégicos do Governo, adota práticas destinadas a assegurar a perenidade e sustentação de seus negócios por meio da evolução de seu parque tecnológico e demais tecnologias empregadas. Essas práticas visam garantir que seu propósito seja cumprido de maneira consistente e eficaz. Isso inclui a implementação de estratégias de gestão de tecnologia, atualizações regulares e investimentos em inovação, segurança e modernização de suas infraestruturas tecnológicas.

Ressalta-se, ainda, que o PDTIC é um importante instrumento de orientação para as contratações de tecnologia, pois busca garantir que os investimentos propostos e a alocação de recursos estejam em conformidade com as prioridades estratégicas da Empresa.

As aquisições e contratações de TIC são um dos alicerces para a eficiência da execução da grande maioria dos processos do Serpro, tendo um papel fundamental no alcance das metas, nas iniciativas de inovação, na segurança cibernética, na melhoria da eficiência operacional, na garantia dos níveis de serviço e principalmente na qualidade dos serviços ofertados à sociedade brasileira.

A criticidade do processo e o envolvimento de quantias vultosas de recursos demandam observância e cumprimento da legislação vigente, alinhamento com os objetivos estratégicos do Serpro e utilização das melhores práticas de gestão pública.

O Quadro 3 apresenta os valores investidos em 2024:

Quadro 3: Investimentos em TIC – por segmento

Segmento	Valor realizado (R\$)
Armazenamento	60.976.418,64
Plataforma Alta	58.809.040,02
Segurança	43.261.869,87
Plataforma Baixa	31.582.234,57
Rede LAN	11.822.590,33
Facilities Centro de Dados	3.203.740,82
Rede Centro de Dados	2.350.957,18
Certificação Digital	2.319.270,94
Desenvolvimento	731.868,39
Outros	572.291,42
Total	R\$ 215.630.028,22

Fonte: Sistema Histórico de Aquisições – HisAq e ERP Web Manager (2024).

A constante vigilância sobre o indicador de obsolescência dos equipamentos de TI do Serpro é um ponto de atenção relevante, cuja importância não deve ser subestimada. A trajetória de redução desse indicador, que em 2020 atingiu 39,4%, vem apresentando resultados consistentes, fruto dos investimentos substanciais realizados nos últimos anos.

A obsolescência dos ativos do Serpro está sob controle, com o índice reduzido para 4,2%. Entretanto, é crucial destacar que, na ausência de novas ações e investimentos, o indicador pode chegar a 10% até o final de 2025. Diante disso, torna-se imperativa uma avaliação contínua e estratégica das necessidades de novos investimentos para mitigar esse risco e garantir a manutenção dos níveis de serviço.

Governança integrada para apoiar o alcance de objetivos

O Serpro observa as determinações legais sobre Governança das empresas estatais, as Resoluções da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União (CGPAR), as diretrizes de Governo e as melhores práticas de mercado recomendadas pelo Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e pelo Referencial Básico de Governança Aplicável à Administração Pública do Tribunal de Contas da União (TCU).

A Empresa adota mecanismos de Governança visando a consecução das políticas públicas, a prestação de serviços de interesse da sociedade com geração de valor público¹³, além do fortalecimento da confiança das partes interessadas e da imagem institucional.

¹³ <https://www.transparencia.serpro.gov.br/aceso-a-informacao/prestacao-de-contas-serpro.gov.br>

O Modelo de Governança e Gestão Corporativas¹⁴ define as funções exercidas pela governança e pela gestão e seu inter-relacionamento, sendo composto pela Estrutura e Arquitetura de Governança e Gestão. Os princípios direcionadores de Governança são a integridade, a equidade, a prestação de contas, a sustentabilidade e a transparência.

O Serpro afere periodicamente seu nível de Maturidade em Governança e Gestão¹⁵, num compromisso em instituir e manter mecanismos, práticas e instrumentos que favoreçam sua evolução no tema.

Adicionalmente, são empreendidos esforços de fortalecimento da Cultura de Governança, Riscos, Conformidade, Correição e Integridade (GRCI) para disseminar a importância desses temas e sensibilizar as unidades organizacionais sobre sua responsabilidade com tais aspectos.

As instâncias de governança internas e de apoio são consideradas necessárias, suficientes e apropriadas ao desempenho eficaz de suas funções. As práticas adotadas e os instrumentos elaborados para promoção da Governança no Serpro fortalecem todo o sistema organizacional, permitindo a conexão entre as instâncias e as partes interessadas, a atuação transversal com as temáticas social e ambiental, e o fluxo adequado para que a gestão seja efetiva e o desempenho empresarial seja favorável.

Desde a entrada em vigor da Lei das Estatais, o Serpro mantém conformidade com as políticas e instâncias de governança previstas nas regulações aplicáveis e no Estatuto Social e se empenha em aprimorar continuamente os elevados padrões de governança, o que lhe conferiu sucessivos reconhecimentos em avaliações do Governo e do mercado.

Gestão de Riscos e Controles Internos

Para o Serpro, gestão de riscos é uma prática de governança essencial para garantir a segurança, a continuidade dos serviços e a proteção dos dados que o Serpro administra, principalmente considerando seu papel fundamental no setor público e sua responsabilidade sobre sistemas e informações sensíveis do Governo.

As principais diretrizes que nortearam a gestão de riscos e controles internos em 2024 foram: a gestão preventiva e proativa, a integração com o Planejamento Estratégico, a integração com as áreas estratégicas da Empresa, o tratamento e monitoramento dos riscos críticos, e a gestão dinâmica e iterativa.

¹⁴ <https://www.transparencia.serpro.gov.br/governanca/governanca-corporativa/modelo-de-governanca>

¹⁵ <https://www.transparencia.serpro.gov.br/governanca/governanca-corporativa/maturidade-em-governanca-serpro.gov.br>

O Plano de Gestão de Riscos e Controles Internos executado em 2024 concentrou-se na gestão de riscos por tipologia, na gestão de riscos positivos (compreendidos como oportunidades), na utilização da matriz de riscos negativos por nível e na vinculação de riscos aos objetivos ESG.

Compliance Institucional

O *Compliance* Institucional no Serpro está inserido no escopo da Cultura de GRCI e tem como pilares:

- a gestão da Integridade Institucional, que se dá por meio da adoção de um conjunto de mecanismos e procedimentos de integridade voltados à prevenção, à detecção e à punição e remediação de irregularidades, fraudes, corrupção e desvios éticos, assim como ao fomento e à manutenção de uma cultura de integridade no ambiente corporativo; e
- a gestão da Conformidade Institucional, que visa assegurar que as atividades empresariais sejam desenvolvidas e executadas em conformidade com as expectativas legais, normativas, regulatórias e estatutárias.

Em 2024, a Integridade atuou com foco na consolidação do processo de *Due Diligence* de Integridade (DDI) e na revisão do processo de Transação com Partes Relacionadas. Por outro lado, a Conformidade concentrou-se na atualização da Política de Conformidade Institucional, na busca por fortalecer a aderência do Serpro às legislações e normas internas, assim como fomentar e manter a cultura da conformidade para o alcance dos objetivos empresariais.

Correição

A Corregedoria do Serpro desempenha um papel crucial na promoção de um ambiente de integridade na administração pública. Seu principal objetivo é prevenir, educar e, quando necessário, investigar, apurar e identificar infrações funcionais e atos ilícitos praticados por agentes públicos. Inserida em um contexto de Integridade, conforme definido pela ONU, a Corregedoria pauta suas ações pela adesão a valores, princípios e ética que priorizam o interesse público em detrimento do privado.

Em 2024, a Corregedoria foi consolidada, com reconhecimento pela eficiência, transparência, imparcialidade, independência e autonomia das áreas envolvidas, incluindo o apoio dos Agentes de GRCI, contribuindo na mudança e fortalecimento da cultura da Empresa. Uma proposta de reforma do Estatuto Social do Serpro que visa expressar formalmente as atribuições desta instância está em andamento.

Destaques das ações:

- realização de *webinars*, *workshops*, voltados ao combate ao assédio sexual e moral, abordando identificação, acolhimento e tratamento disciplinar;

- fortalecimento de cooperação técnica entre áreas da Empresa, contribuindo para uma concatenação de ações, em especial conjuntamente com a área de Pessoas; e
- divulgação de informações sobre assédio, processos da Corregedoria, resultados de processos correccionais e o Sistema de Correição do Poder Executivo (Siscor), por meio dos canais internos de comunicação.

Governança e Integridade fortalecidas

A Governança e a Integridade são fortalecidas, ainda, pela atuação da Comissão de Ética do Serpro (CES) e da Ouvidoria.

A CES funciona como instância consultiva dos empregados, agentes públicos e dirigentes, respondendo as dúvidas quanto à interpretação dos dispositivos previstos no regimento ético. Suas ações, alinhadas aos objetivos estratégicos, visam promover relações de trabalho mais saudáveis, favorecendo o estabelecimento de relacionamentos interpessoais focados no respeito e no comprometimento de cada empregado.

Em 2024, a Comissão de Ética do Serpro (CES) completou 20 anos de instituição, refletindo o compromisso da Empresa com a integridade, ética e transparência, além de conquistar, pelo segundo ano consecutivo, o nível 10 de maturidade no índice medido pela Comissão de Ética Pública. A CES realizou 23 reuniões ordinárias e 19 ações educacionais, bem como respondeu a 53 consultas e 72 análises de conflito de interesses. Duas denúncias recebidas foram finalizadas e três estão em apuração.

Com igual importância, a Ouvidoria do Serpro promove a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços da Empresa. Como instância de Integridade, é canal de atendimento à sociedade e responsável pelo Canal de Denúncia, que gerencia o recebimento e tratamento de denúncia de irregularidades.

A instância acompanha propostas de aperfeiçoamento na prestação de serviços e processos, e zela pela transparência da Empresa, por meio do Portal da Transparência e Governança do Serpro, premiado com o Selo Ouro no Levantamento Nacional de Transparência Pública 2024, realizado pelo TCU.

Destaques de Ações e Resultados

Melhorias na Infraestrutura de Internet e Redes SDN para atender à Nuvem de Governo

Em 2024, o Serpro implementou significativas melhorias na infraestrutura de internet e redes definidas por *software* (SDN) para viabilizar a Nuvem de Governo. Essas ações visaram aprimorar a

conectividade, a baixa latência e a escalabilidade dos serviços ofertados aos órgãos públicos, garantindo que a infraestrutura atenda aos requisitos de performance e confiabilidade esperados para operações críticas.

A modernização incluiu a expansão da capacidade de banda, aumento da resiliência e a otimização dos circuitos Internet para suportar e implementar as *Stacks* de Nuvens Parceiras, bem como toda a Nuvem de Governo. Além disso, foram adotadas soluções avançadas de SDN, permitindo um gerenciamento centralizado e flexível das redes, facilitando a rápida provisão e configuração de serviços de rede conforme as demandas dos projetos na nuvem governamental.

Essas iniciativas reforçam o compromisso do Serpro em oferecer uma infraestrutura robusta e moderna, capaz de atender às necessidades estratégicas do Governo brasileiro, garantindo soberania, segurança e inovação tecnológica.

Projeto Estratégico RTB – Reforma Tributária Brasileira

Promulgada em dezembro de 2023, a Emenda Constitucional nº 132 promove significativa mudança no Sistema Tributário Nacional, com os objetivos de fazer a economia brasileira crescer de forma sustentável, gerando emprego e renda; tornar o sistema tributário mais justo, reduzindo as desigualdades sociais e regionais; e reduzir a complexidade da tributação, assegurando transparência e provendo maior cidadania fiscal.

Dispondo de uma infraestrutura robusta e experiência acumulada na área tributária, o Serpro vem trabalhando com a Receita Federal do Brasil (RFB) e lado a lado com diversos atores para desenvolver uma plataforma inovadora e eficiente que será o centro da gestão tributária do país, facilitando processos, aumentando a transparência e otimizando os recursos para acelerar a implantação de um sistema tributário mais eficiente e equitativo para todos os brasileiros.

O Projeto Estratégico RTB – Reforma Tributária Brasileira foi criado no final de 2023 e vinculado diretamente à Estratégia Institucional 2024-2028, para contribuir com o objetivo “OE1 – Fortalecer o Serpro como empresa estratégica para as esferas de governo”. Em 2024, promoveu os seguintes avanços:

- Realização da reunião unificada da Reforma Tributária, que contou com participação da RFB, autoridades do governo federal, dos estados e municípios, além de representantes da Confederação Nacional de Municípios (CNM), da Associação Brasileira das Secretarias de Finanças das Capitais (Abrasf) e do Encontro Nacional de Coordenadores e Administradores Tributários Estaduais (Encat);
- Formalização de um Protocolo de Intenções com a Associação Nacional das Cidades Inteligentes, Tecnológicas e Inovadoras (Anciti) para estabelecimento de um Acordo de Cooperação Técnica visando a integração da Plataforma da Reforma Tributária; e

- Realização de quatro Ondas de Descoberta para o Desenvolvimento Tecnológico da Reforma Tributária, em Belo Horizonte, Brasília, Rio de Janeiro e Recife.

Em agosto de 2024, o Serpro fez a primeira entrega da Plataforma de Eventos da Reforma Tributária do Consumo (RTC) à Coordenação de Tecnologia da RFB. Considerada a espinha dorsal do ecossistema da Reforma Tributária Brasileira, a solução permite que os módulos tenham independência em seus processos e possam ser executados até mesmo em ambientes distintos, garantindo a distribuição de processamento e permitindo escalar ao nível de serviço desejado de até 29.000 transações por segundo e 240 bilhões de transações por ano.

O Projeto terá continuidade em 2025, mantendo a cadência de entregas e tem a implantação em produção da Plataforma da Reforma Tributária prevista para 2026.

Projeto Estratégico Ser ESG

O projeto, instituído em 2023, teve continuidade em 2024 alinhado diretamente à Estratégia Institucional 2024-2028, com o “OE7 – Impulsionar Práticas ESG na atuação do Serpro”.

Um de seus objetivos era obter a verificação ABNT nível 3 até dezembro de 2024, entretanto, foi reprogramado para 2025, devido à não priorização da contratação de consultoria especializada em gestão e governança, conforme os conceitos ESG da norma ABNT PR 2030. A perspectiva de alcançar o nível 5 até 2030 está mantida.

Importantes entregas de 2024 foram:

- elaboração e publicação de inventário de emissões de gases do efeito estufa, com obtenção do Selo Prata GHG Protocol;
- assinatura do Termo de Compromisso do Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça do Ministério das Mulheres;
- criação do Comitê de Mudanças Climáticas e do Comitê de Inteligência Artificial; e
- criação do Programa Empodera para lideranças femininas.

Outro destaque foi a obtenção da certificação *Great Place to Work* (GPTW), um reconhecimento concedido a empresas que oferecem um excelente ambiente de trabalho, com uma cultura organizacional forte e positiva. Assim, foi aplicada a pesquisa de clima organizacional pela GPTW que apresentou bons resultados, ocasionando a conquista da certificação.

Como parte das ações que visam tornar o Serpro uma empresa ainda melhor, a GPTW encaminha relatórios que subsidiarão um plano de ação para atender às expectativas dos empregados e colaboradores e fortalecer a cultura empresarial.

Gestão de Pessoas

Interagir bem com os seus públicos, inclusive o interno, é essencial para o Serpro. O respeito e o investimento nas pessoas é o que permite à Empresa avançar na direção de seu propósito e alcançar resultados que trazem benefícios relevantes ao Estado e à sociedade.

Para que o Serpro mantenha o atendimento aos princípios e pressupostos de defesa aos direitos humanos do seu corpo profissional, é fundamental investir continuamente no aperfeiçoamento das práticas de gestão e de desenvolvimento de pessoas, no sentido de atender às necessidades dos profissionais, das equipes, das lideranças e do Serpro, como Empresa Nacional de Inteligência em Governo Digital e Tecnologia da Informação.

Perfil e distribuição do quadro profissional

O Serpro encerrou 2024 com 7.553 empregados¹⁶, um aumento de cerca de 8,18% em relação ao ano anterior. A maioria dos empregados ocupa o cargo de Analista (56%), possui nível superior completo (73%) e compõe o Quadro Interno (81%).

A admissão de empregados no quadro de pessoal do Serpro se dá mediante prévia aprovação em concurso público de provas ou de provas e títulos, observadas a legislação pertinente e as normas específicas internas. Dessa maneira, não há mecanismos de garantia de equidade nas contratações e se percebe um maior número de empregados do gênero masculino.



Com relação à distribuição da força de trabalho entre as localidades em que o Serpro possui representação regional, verifica-se maior concentração de profissionais nas regionais Rio de Janeiro e São Paulo, seguidas da Sede e regional Brasília. E ainda, dos integrantes do Quadro Interno, a maioria está lotada em áreas finalísticas da Empresa (80%). As distribuições por raça/cor e faixa etária são expostas adiante.

Quadro 4: Distribuição dos empregados por raça/cor

Raça/cor	Quantidade	Percentual
Branca	4.885	64,68%
Parda e Preta	2.472	32,73%
Amarela	170	2,25%
Indígena	26	0,34%
Total	7.553	100%

Fonte: Sistema de Gestão de Pessoas (SGP) (2024).

¹⁶ Não foram incluídos os Diretores e os Assessores de natureza especial.
serpro.gov.br

Quadro 5: Distribuição dos empregados por faixa etária

Faixa etária	Quantidade	Percentual
25 - 34 anos	322	4,26%
35 - 44 anos	760	10,06%
45 - 54 anos	2.453	32,48%
55 - 64 anos	1.292	17,11%
65 - 74 anos	2.351	31,13%
75 - 84 anos	375	4,96%
Total	7.553	100%

Fonte: Sistema de Gestão de Pessoas (SGP) (2024).

Na sequência, informações de relevância em 2024 sobre gestão e desenvolvimento de pessoas.

O cuidado com Direitos Humanos

O Serpro assume e declara seu compromisso com a responsabilidade de respeitar os direitos humanos, internacionalmente reconhecidos, entendidos, minimamente, como aqueles expressos na Carta Internacional de Direitos Humanos e os princípios de direitos fundamentais estabelecidos na Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre os Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho. Declara, ainda, que a comunicação, tanto interna quanto externa sobre o tema, está sendo tratada para que seja mais efetiva na disseminação desse compromisso a todo o quadro de pessoal, parceiros comerciais e outras partes interessadas.

Com atuação ativa e educação, a Empresa expressa o desejo de colaborar com a missão do Estado de proteger direitos humanos e atender às necessidades da sociedade. No início de 2024, foram apresentados os resultados de uma consultoria em direitos humanos contratada no fim de 2023. Uma empresa especialista avaliou o nível de maturidade da integração do tema na gestão do Serpro e foram registradas recomendações para apoiar a elaboração de um plano de ações de melhoria.

O Gabinete Institucional realizou análise do que foi encontrado, estruturou as recomendações para aprimoramentos e instituiu um cronograma de implementação do plano de ação. Um grupo de trabalho transversal da Empresa validou as ações e o cronograma e, desde então, as atividades estão sendo desenvolvidas pelas áreas responsáveis por cada assunto, melhorando a maturidade corporativa em relação ao tema.

Importante destacar que, no fim de 2024, foi aprovada a Política de Direitos Humanos, Diversidade e Inclusão, com o objetivo de estabelecer diretrizes para que a atuação do Serpro seja pautada pelo respeito aos Direitos Humanos, Diversidade e Inclusão, no desenvolvimento de suas atividades, em parcerias e em sua cadeia produtiva, durante todo o ciclo de vida de seus processos.

Com esse instrumento formalmente estabelecido, a Estatal declara que não tolera qualquer forma de desrespeito a esses temas.

Equidade de gênero

O desafio de atingir a paridade de gênero no corpo gerencial até 2025 teve continuidade. A meta para 2024 foi estabelecida em 35% e o resultado obtido foi de aproximadamente 34%. Do total de 958 funções gerenciais, 325 são ocupadas por mulheres.

Saúde, Bem-estar e Segurança no trabalho

O Serpro atua fortemente para manutenção da saúde, bem-estar e segurança de seus profissionais, extrapolando determinações legais e regulamentares.

Em 2024, visando a implantação do programa de saúde e bem-estar, ocorreram a contratação de serviços de bem-estar físico e a especificação para a contratação de serviços contínuos de saúde mental (voltados a ações educacionais; mapeamento da saúde mental; atendimento, intervenção e acompanhamento psicológico e psiquiátrico de casos clínicos e emergenciais em primeiros socorros de saúde mental; além de gerenciamento de casos críticos).

Adicionalmente, a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipat) foi realizada em nível nacional de forma presencial e remota, com palestras e gamificação sobre o tema "Diversidade e Inclusão – Todos Juntos por um Ambiente de Trabalho Seguro e Saudável".

E ainda, em razão da importância dada ao seu corpo profissional, a Empresa oferece o Plano de Assistência à Saúde (PAS/Serpro), um benefício que visa assegurar a assistência à saúde e o bem-estar físico, social e mental dos beneficiários, que teve como destaque a renovação do convênio de reciprocidade com a Caixa de Assistência dos Funcionários do Banco do Brasil (CASSI), com vistas a assegurar a assistência à saúde aos beneficiários do Serpro em todo o território nacional, além da consolidação do Programa de Atenção Domiciliar.

Gestão do Desempenho dos Empregados

Os planos de carreiras, a Política de Gestão de Pessoas e a Política de Educação estabelecem premissas, regras e procedimentos para progressão funcional, desenvolvimento profissional e remuneração de todos os empregados do Serpro, com o compromisso de ofertar oportunidades igualitárias de acesso e ascensão, sem distinção da situação familiar, gênero, idade e raça/cor.

Em 2024, o Serpro implantou o Processo de Identificação e Desenvolvimento da Maturidade Profissional (Prisma), ferramenta que reforça o Modelo Integrado de Gestão de Pessoas por Competências e tem foco na promoção do crescimento individual e coletivo alinhado à Estratégia.

Consoante ao Modelo Integrado de Gestão de Pessoas por Competências e ao Prisma, o Serpro implantou o Programa de Desenvolvimento de Competências Estratégicas (PDCE), que objetiva proporcionar capacitações para todas as competências definidas como estratégicas em cada um dos eixos de carreira.

Com o novo modelo, a Estatal amplia o acesso e proporciona que cada empregado seja protagonista do seu desenvolvimento.

Educação Corporativa

O Serpro investiu em educação corporativa em 2024 com o objetivo de promover o desenvolvimento dos empregados e o crescimento da Empresa, alinhado à Estratégia Institucional. Assim, a área responsável pelo tema empreendeu esforços para contribuir com o Objetivo Estratégico “OE2 – Engajar e desenvolver pessoas para impulsionar a estratégia empresarial”.

Foram realizadas mais de 200 mil horas de capacitação, com mais de 40 mil aprovações em cursos, por meio de vários programas, projetos e iniciativas. Cerca de um terço dos gestores do Serpro foram impactados por ações de apoio ao desenvolvimento de uma liderança inspiradora. Ações de fortalecimento de times, colaboração e cocriação foram realizadas para cerca de 460 pessoas. O programa de ambientação para novos empregados acolheu 830 novos empregados. O orçamento para treinamento em 2024 foi de aproximadamente R\$ 16,7 milhões, com uma redução de 20% em relação ao valor inicial aprovado.

Informações orçamentárias, financeiras e contábeis

A Superintendência de Controladoria do Serpro (SUPCO), vinculada à Diretoria de Administração e Finanças (DIRAF), é responsável pela geração e análise do desempenho econômico, financeiro, tributário, orçamentário e de custos da Empresa. Também atua na gestão dos riscos dos processos e na adoção de mecanismos de controle para garantir a confiabilidade na coleta, mensuração, classificação, registro e divulgação de eventos e transações.

As demonstrações financeiras são elaboradas pela Diretoria Executiva, com apoio da área de Controladoria, com avaliação dos controles internos pela Auditoria Interna e com avaliação regular pelos Conselhos de Administração e Fiscal, Comitê de Auditoria e Auditoria Independente. Essa estrutura reforça a transparência, credibilidade e segurança dos dados financeiros da Estatal.

Para assegurar um nível satisfatório e eficiente de controle, o Serpro adota práticas como segregação de funções, conciliação de contas e dupla conferência das atividades, o que permite rápida detecção e correção de eventuais divergências. A Auditoria Interna avalia continuamente a eficácia desses controles no processo de prestação de contas.

Segundo o Relatório dos Auditores Independentes (RAI), as demonstrações contábeis apresentam adequadamente a posição patrimonial e financeira do Serpro em 31 de dezembro de 2024, bem como o desempenho de suas operações e seus fluxos de caixa encerrados nessa data, em conformidade com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

Conformidade Legal das Informações Financeiras

A gestão econômico-financeira do Serpro está integralmente em conformidade com as normas aplicáveis e a legislação vigente estabelecida para Empresas Públicas de Direito Privado qualificadas como empresas de grande porte.

A elaboração das demonstrações financeiras observou as práticas contábeis adotadas no Brasil pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) e seguiu a legislação, incluindo: Lei nº 13.303/2016, regulamentada pelo Decreto nº 8.945/2016; Lei nº 11.638, de 28 de dezembro de 2007; Lei nº 6.404/1976 e suas alterações; Estatuto Social vigente; Normas Brasileiras de Contabilidade (NBCT); normas da Comissão de Valores Mobiliários sobre escrituração e elaboração de demonstrações financeiras, inclusive a obrigatoriedade de auditoria independente; e demais normativos aplicáveis.

A Taticca Auditores Independentes, desde o exercício 2022, é a empresa responsável pela prestação de serviços de auditoria independente ao Serpro, com contrato prorrogável até as demonstrações do exercício de 2026. Conforme previsto no Estatuto Social, o Comitê de Auditoria supervisiona as atividades dos auditores independentes, avaliando sua independência, a qualidade dos serviços prestados e a adequação de tais serviços às necessidades da Empresa.

As Demonstrações Financeiras, as Notas Explicativas e o Relatório dos Auditores Independentes podem ser encontrados na sua integralidade nos endereços:

<https://www.transparencia.serpro.gov.br/aceso-a-informacao/contas-anuais>

<https://www.transparencia.serpro.gov.br/aceso-a-informacao/demonstracoes-financeiras>

Providências adotadas em resposta à ação de controle realizada pelo TCU

O TCU realizou uma ação de controle, na forma de Fiscalização de Orientação Centralizada (FOC), que abrangeu o conjunto de atos de gestão praticados por 20 estatais federais com vistas à compatibilização de suas normas, padrões e práticas internas à Lei nº 13.303/2016 e seu decreto regulamentador (Decreto nº 8.945/2016).

Por meio do Acórdão 2764/2020-TCU-Plenário, o Serpro foi orientado a adotar providências saneadoras para o achado relativo ao “baixo grau de aperfeiçoamento de dispositivos organizacionais voltados para estimular a adequada discriminação e divulgação dos custos e receitas vinculados a condições distintas às aplicáveis às empresas privadas”.

Em 2024, o TCU encaminhou o Acórdão 1480/2024-TCU-Plenário, que avaliou o acompanhamento das medidas adotadas. Restando a necessidade de providências adicionais, a Empresa foi orientada a implementá-las, reportá-las ao Tribunal e informá-las em seu relatório anual de gestão.

Em cumprimento à orientação, o Serpro passou a divulgar, a partir das notas explicativas do 3º trimestre de 2024, uma demonstração relativa às operações com seus clientes públicos, que representam aqueles que contratam o Serpro por dispensa e/ou inexigibilidade de licitação. De forma consolidada, a demonstração elaborada reflete os resultados, ou seja, a confrontação entre custos e receitas, vinculados a condições distintas às aplicáveis às empresas privadas.

Desempenho econômico-financeiro

Em 2024, o Serpro registrou o maior lucro líquido da série histórica, alcançando R\$ 685,2 milhões. Esse resultado fortalece a perenidade da Empresa e a sustentabilidade econômico-financeira, impulsionado por medidas de contenção de gastos, otimização de recursos, aumento da produtividade e mitigação de impactos financeiros adversos.

O Quadro 6 apresenta os principais indicadores econômico-financeiros de 2024 em comparação com 2023, evidenciando avanços na maioria dos indicadores.

Quadro 6: Resultados econômico-financeiros – Comparativo 2024 x 2023

Indicadores		2024	2023	Variação 2024 x 2023
DRE	Lucro Líquido *	685,16	450,77	52,0%
	Receita Líquida *	3.925,71	3.215,02	22,1%
	Gasto Total *	3.314,55	2.834,62	16,9%
Desempenho	Margem Líquida [1]	17,45%	14,00%	+ 3,4 p.p.
	Margem EBITDA [2]	21,36%	17,74%	+ 3,62 p.p.
	Investimento / Receita Líquida [3]	5,80%	6,00%	- 0,2 p.p.
	Retorno Sobre Investimento (ROI) [4]	14,27%	9,37%	+ 4,90 p.p.
	Índice de Eficiência Operacional [5]	84,43%	88,17%	- 3,7 p.p.
	Rentabilidade sobre o Patrimônio Líquido [6]	29,38%	22,80%	+ 6,6 p.p.
Balanço	Total de Ativos *	4.928,83	4.797,20	2,7%
	Caixa e Equivalentes de Caixa *	1.924,58	1.975,19	- 2,6%
	Patrimônio Líquido *	2.727,9	1.936,22	40,9%
	Total do Passivo *	2.200,90	2.860,98	- 23,1%
	Liquidez Corrente [7]	2,5	2,7	- 0,2 p.p.
	Liquidez Imediata [8]	1,56	1,94	- 0,38 p.p.
Pessoal	Quantidade de empregados **	6.159	5.458	+ 701
	Receita <i>per capita</i>	637,4	589,0	8,2%
	Gasto com pessoal *	2.257,90	2.001,81	12,8%
	Gasto com pessoal / Receita Líquida	57,50%	62,30%	- 4,7 p.p.

* Valores expressos em milhões de Reais.
 ** Considera o quadro interno e os Assessores de Natureza Especial.

Fonte: Serpro (2024).

[1] Margem Líquida: em 2024 foi registrado aumento de 3,4 p.p. em comparação ao exercício anterior. Esse indicador representa o lucro líquido da Empresa; ou seja, em 2024 o Serpro obteve 17,45% de lucro líquido para cada real de serviço prestado após a dedução de todos os gastos, inclusive os tributos vinculados a receita e ao resultado.

[2] Margem EBITDA: apresentou acréscimo de 3,62 p.p., saindo de 17,74% no exercício 2023 para 21,36% em 2024, refletindo o aumento no lucro oriundo das atividades operacionais, que desconsidera elementos que são essencialmente financeiros, como a depreciação de ativos e o resultado financeiro.

[3] Investimento / Receita Líquida: reduziu em 0,2 p.p., de 6,0% em 2023 para 5,8% em 2024. Isso é reflexo do ritmo de crescimento maior da receita líquida (22,1%) frente à evolução do nível de investimento realizado (18,0%).

[4] Retorno sobre Investimento (ROI): aumento de 4,90 p.p., de 9,37% em 2023 para 14,27% em 2024. O acréscimo foi impulsionado pelo crescimento de 3,7 p.p. na margem operacional, reflexo do aumento de lucratividade operacional nesse exercício.

[5] Índice de Eficiência Operacional: redução de 3,7 p.p., de 88,17% em 2023 para 84,43% em 2024, decorrente do ritmo de crescimento da receita operacional líquida (+ 22,1%) superior ao observado nos gastos operacionais (+ 16,9%). Este indicador tem como interpretação “quanto menor, melhor”.

[6] Rentabilidade sobre Patrimônio Líquido: aumento de 6,6 p.p., de 22,80% em 2023 para 29,38% em 2024, em função do aumento do lucro líquido (+ 52,0%) ter sido maior que o apurado no patrimônio líquido (+ 40,9%).

[7] Liquidez Corrente: redução de 0,2 p.p., passando de 2,7 em 2023 para 2,5 em 2024, devido ao crescimento do passivo circulante em ritmo superior ao do ativo circulante. Enquanto o Ativo Circulante cresceu 12,3% no período analisado, o Passivo Circulante aumentou 20,7%, devido, sobretudo ao aumento do grupo “Fornecedores”, o qual cresceu R\$ 107,1 milhões (+ 38,3%).

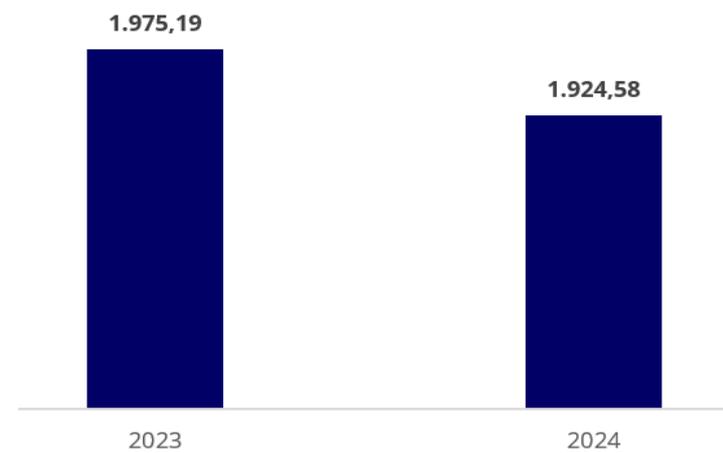
[8] Liquidez Imediata: redução de 0,38 p.p. de 1,94 em 2023 para 1,56 em 2024, reflexo da queda de 2,6% no Caixa e Equivalentes frente ao aumento de 20,7% no Passivo Circulante.

Execução Financeira

Do ponto de vista financeiro, o saldo de Caixa e Equivalentes reduziu 2,6% (- R\$ 50,6 milhões), saindo de R\$ 1.975,2 milhões em 2023 para R\$ 1.924,6 milhões em 2024. O principal motivo é a queda na performance de recebimento, que atingiu 80,6% das faturas emitidas em 2024, sendo 16,0 p.p. a menos que no período anterior.

No Gráfico 1, fica evidenciada a queda no caixa operacional em 2024 em comparação a 2023, com variação negativa de 60,8% (- R\$ 549,4 milhões), influenciada por: (i) recebimento de clientes 5,5% inferior (- R\$ 188,4 milhões); (ii) aumento de 7,97% no desembolso com pessoal e encargos (- R\$ 182,0 milhões). Em contrapartida, comparado a 2023, houve redução de 53,26% (- R\$ 161,3 milhões) nos dispêndios com investimento e menor pagamento de dividendos (- R\$ 223,0 milhões). Vale ressaltar que devido à estratégia empresarial de manutenção de caixa com índices acima da meta, a Empresa manteve uma posição financeira sólida, absorvendo a redução pelo caixa acumulado em anos anteriores.

Gráfico 1: Evolução de Caixa e Equivalentes de Caixa

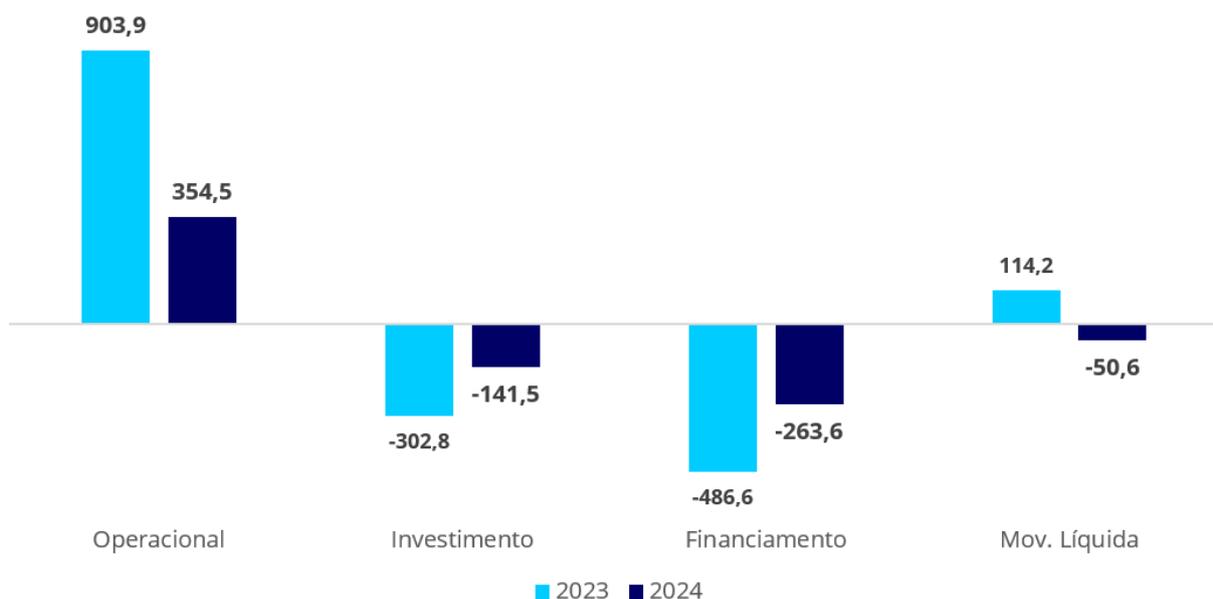


*Em milhões de Reais

Fonte: Serpro (2024).

A redução conjuntural do saldo de caixa, reflexo da inadimplência momentânea de clientes estratégicos não prejudicou o ciclo financeiro do Serpro, onde a manutenção da capacidade financeira é ratificada pelos índices de liquidez corrente e imediata. A liquidez corrente atingiu 2,5 em 2024, demonstrando que os recursos de curto prazo são suficientes para cobrir todas as obrigações no mesmo período. Da mesma forma, a liquidez imediata, que alcançou 1,6, reforça a solidez da Empresa na gestão de suas disponibilidades de curtíssimo prazo, o que proporciona segurança para honrar as obrigações/desembolsos correntes.

Gráfico 2: Demonstração do Fluxo de Caixa (por atividade)



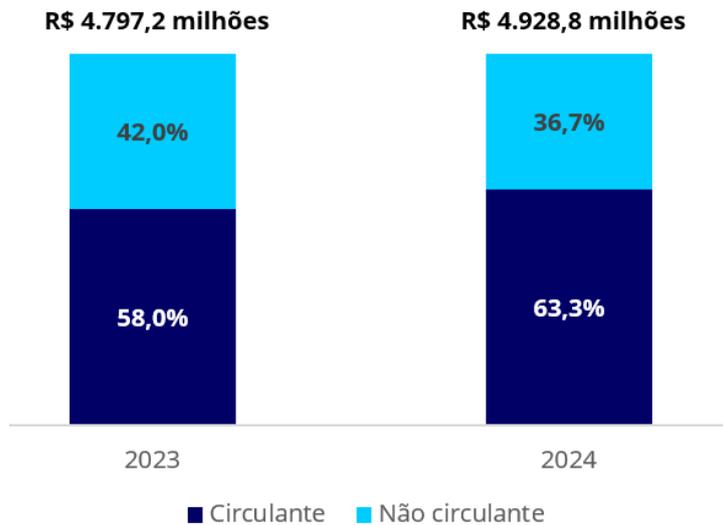
*Em milhões de Reais

Fonte: Serpro (2024).

Balanco Patrimonial

O Ativo Total da Empresa cresceu 2,7% (+ R\$ 131,6 milhões) em relação a 2023, passando de R\$ 4,79 bilhões para R\$ 4,93 bilhões. Com relação à composição do balanço patrimonial, temos:

Gráfico 3: Composição do Ativo Total



Fonte: Serpro (2024).

O Ativo Circulante aumentou 12,3% (+ R\$ 341,5 milhões) em relação a 2023, elevando sua participação de 58,0% para 63,3%, impulsionado principalmente pela expressiva alta de 46,6% (+ R\$ 373,5 milhões) em "Créditos a Receber".

O Ativo Não Circulante caiu 10,4% (- R\$ 209,9 milhões), reduzindo sua participação de 42,1% para 36,4% (menos 5,4 p.p.), principalmente pela retração de 66,4% em "Realizável a Longo Prazo" (- R\$ 170,3 milhões, redução de 15,8%).

Com relação ao Passivo Total, temos a seguinte composição:

Gráfico 4: Composição do Passivo Total



Fonte: Serpro (2024).

O Passivo Circulante cresceu 20,7% (+ R\$ 211,2 milhões), impulsionado por "Obrigações a Pagar" (+ R\$ 225,9 milhões), com destaque para o aumento em "Fornecedores" (+ R\$ 107,1 milhões) e "Dividendos e Juros sobre o Capital Próprio" (+ R\$ 56,2 milhões).

O Passivo Não Circulante caiu 47,3% (- R\$ 871,3 milhões), destacando-se as reduções em "Provisões Trabalhistas, Fiscais, Cíveis e Administrativas" (- R\$ 428,3 milhões) e "Benefícios Pós-Emprego" (- R\$ 441,6 milhões), reduzindo expressivamente a sua participação no passivo total em 18,7 p.p.

O Patrimônio Líquido aumentou sua relevância no passivo total (+ 15,0 p.p.), crescendo 40,9% (+ R\$ 791,7 milhões), impulsionado pela geração de resultado líquido, e consequentemente, aumento nas reservas de lucro.

Indicadores e Metas

O Serpro atingiu todas as metas econômico-financeiras estabelecidas no Planejamento Estratégico de 2024, devido à melhoria da gestão dos recursos, geração de lucro operacional, gestão de caixa e otimização dos gastos. O Quadro 7 apresenta as metas econômico-financeiras monitoradas ao longo do exercício:

Quadro 7: Indicadores – comparativo meta 2024 x realizado 2024

Dimensão	Indicador	Sinal	Meta 2024	Realizado 2024	Meta atingida
Planejamento Estratégico	Margem Líquida	+	14,02%	17,45%	Sim
Governança	Índice de Caixa Mínimo	+	3	6,09	Sim
	Margem EBITDA	+	17,86%	21,4%	Sim
Econômico-financeiro	Índice de Eficiência Operacional	-	88,17%	84,4%	Sim
	Produtividade <i>per capita</i> *	+	69.695,00	99.231,13	Sim

* Valores expressos em milhares de Reais.

Fonte: Serpro (2024).

Gestão orçamentária e financeira

O orçamento do Serpro segue as diretrizes e determinações da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (Sest), que estabelece o Programa de Dispêndios Globais (PDG) como ferramenta de gestão e controle orçamentário das Empresas Estatais Federais. Neste sentido, as informações apresentadas a seguir estão alinhadas ao PDG aprovado.

Todos os processos orçamentários e financeiros da Serpro são regularmente acompanhados pela Auditoria Interna, pelo Comitê de Auditoria (Coaud) e pelo Conselho Fiscal, além da Auditoria Independente e dos Órgãos de Controle – Controladoria-Geral da União (CGU) e TCU.

A gestão orçamentária da Empresa baseia-se em um planejamento criterioso. Para o exercício de 2024, foi necessário adequar a Proposta Orçamentária aprovada por meio de contingenciamento, garantindo a compatibilização de receitas e despesas para atingir a meta de resultado.

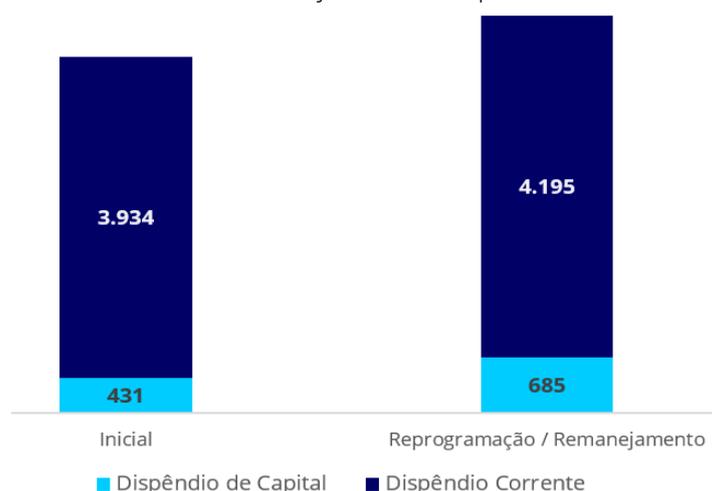
O orçamento da Empresa foi definido pelo Decreto nº 11.814, de 5 de dezembro de 2023, que aprovou o PDG 2024 e fixou os gastos iniciais em R\$ 4.364 milhões, sendo R\$ 3.934 milhões em dispêndios correntes e R\$ 431 milhões em dispêndios de capital. A dotação consolidada para Investimentos em ativos Imobilizados (bens, *hardware* e obras) foi aprovada pela Lei Orçamentária Anual (LOA) nº 14.822, de 22 de janeiro de 2024, no valor de R\$ 315 milhões.

O Grupo de Dispêndios de Capital contempla dividendos, juros sobre o capital próprio (JCP), depósitos judiciais e investimentos em ativos imobilizados e intangíveis (*software*). A dotação inicial foi de R\$ 431 milhões, distribuídos em R\$ 51 milhões para dividendos, R\$ 65 milhões para *software* e R\$ 315 milhões para ativos imobilizados.

A reprogramação orçamentária foi analisada e aprovada pela Sest por meio das Portarias nº 3.310, de 22 de maio de 2024, nº 2.385, de 16 de abril de 2024 e nº 9.722, de 24 de dezembro de 2024, resultando em um acréscimo de 11,8% nos gastos, principalmente devido ao Projeto Nuvem Governo, reestruturação organizacional, ajustes em dividendos e inclusão de depósitos judiciais.

Com essas atualizações, o orçamento totalizou R\$ 4.880 milhões, sendo R\$ 4.195 milhões em dispêndios correntes (pessoal, custeio e impostos) e R\$ 685 milhões em dispêndios de capital (dividendos e investimentos). O Gráfico 5 ilustra a composição do orçamento inicial e o atualizado após reprogramação e o remanejamento em novembro de 2024.

Gráfico 5: Orçamento Empresarial



* Em milhões de Reais.

Fonte: ERP Web Manager (2024).

O percentual de realização em relação ao orçamento atualizado está demonstrado no Quadro 8, detalhado nos Grupos orçamentários dos Dispendios de Corrente e de Capital, classificados por natureza das despesas.

Quadro 8: Grupos orçamentários

Contas	2024		Realização em relação ao aprovado (%)
	Aprovado (R\$) Considerado o valor da reprogramação/remanejamento	Realizado (R\$)	
Dispendios de capital	685.470.172	672.516.711	98,11%
Investimentos	362.740.671	227.745.459	62,78%
- Imobilizado	339.912.132	210.105.365	61,81%
- Intangível	22.828.539	17.640.094	77,27%
Outras despesas de capital (Dep. Judicial e Perdas)	41.847.303	22.889.075	54,70%
Distribuição de lucros aos acionistas	280.882.198	421.882.177	150,20%
Dispendios correntes	4.195.097.958	4.240.079.156	101,07%
Despesas de pessoal	2.714.304.150	2.726.616.375	100,45%
Materiais e produtos	4.612.174	5.097.548	110,52%
Serviços de terceiros	454.605.163	462.490.308	101,73%
Tributos	608.206.740	564.327.761	92,79%
Despesas financeiras	29.526.177	29.207.268	98,92%
Abatimentos concedidos nas vendas	44.725.781	81.600.762	182,45%
Outras despesas correntes	339.117.773	370.739.134	109,32%
Total	4.880.568.130	4.912.595.867	100,66%

Fonte: ERP Web Manager (2024).

A execução orçamentária de 2024 totalizou R\$ 4.912 milhões, atingindo 100,7% do limite aprovado. As despesas com pessoal, incluindo encargos e benefícios, foram as mais representativas, somando R\$ 2.726 milhões (64,3% das despesas correntes).

Após ajustes e movimentações orçamentárias autorizados, houve um crescimento nominal de 20,8% nas despesas em relação a 2023, impulsionado pelo pagamento de dividendos adicionais e pela alteração no critério de registro dos gastos com benefícios (Despesa de Pessoal), que passaram a ser registrados pelo valor bruto, conforme aprovado pela Sest.

Quadro 9: Realização orçamentária – comparativo 2023 x 2024

Contas	Realizado		Variação (%)
	2023 (R\$)	2024 (R\$)	
Dispendios de capital	303.133.482	672.516.711	121,85%
Investimentos	192.988.008	227.745.459	18,01%
- Imobilizado	181.492.684	210.105.365	15,77%

- Intangível	11.495.324	17.640.094	53,45%
Outras despesas de capital (Dep. Judicial e Perdas)	3.086.777	22.889.075	641,52%
Distribuição de lucros aos acionistas	107.058.698	421.882.177	294,07%
Dispêndios correntes	3.765.021.038	4.240.079.156	12,62%
Despesas de pessoal	2.274.248.665	2.726.616.375	19,89%
Materiais e produtos	9.237.782	5.097.548	- 44,82%
Serviços de terceiros	415.287.011	462.490.308	11,37%
Tributos	737.822.922	564.327.761	- 23,51%
Despesas financeiras	25.868.169	29.207.268	12,91%
Abatimentos concedidos nas vendas	44.208.825	81.600.762	84,58%
Outras despesas correntes	258.347.664	370.739.134	43,50%
Total	4.068.154.520	4.912.595.867	20,76%

Fonte: ERP Web Manager (2024).

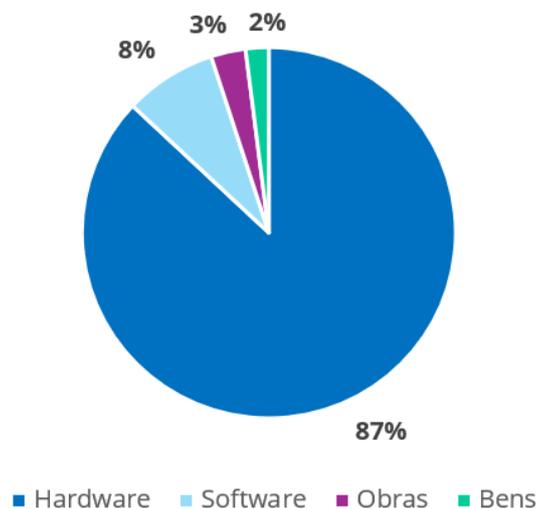
Dispêndios de Capital

Os dispêndios de capital autorizados em 2024 abrangeram distribuição de lucros aos acionistas, despesas judiciais e perdas, além de investimentos, incluindo aquisição de TI (*hardware* e *software*), de bens e serviços de obras.

Investimentos

Os investimentos totalizaram R\$ 228 milhões, um crescimento de 18% em relação a 2023. As aquisições de *hardware* e *software* mais uma vez prevaleceram, representando 94,7% do total investido, alinhadas aos objetivos estratégicos da Empresa, destacando-se aquisição de subsistemas de discos, expansão da plataforma *mainframe*, *notebooks*, soluções de armazenamento e servidores em nuvem. O Gráfico 6 apresenta a distribuição percentual desses investimentos, que estão alinhados ao esforço de inovação, eficiência operacional, garantia de níveis de serviço e qualidade dos serviços ofertados à sociedade brasileira.

Gráfico 6: Composição dos investimentos



Fonte: ERP Web Manager (2024).

Distribuição de Lucros aos Acionistas

O crescimento de 150,2% em relação a 2023 foi impulsionado pelo pagamento de dividendos adicionais, totalizando mais 35% do lucro líquido da Empresa.

Dispêndios Correntes

Os dispêndios correntes cresceram 12,6% comparados a 2023, influenciados pela mudança de critério no registro de “Benefícios” aprovada pela Sest, além do impacto do Acordo Coletivo de Trabalho (ACT), aumento de contratos de subscrição e licenças, assinaturas de acesso ao Gartner e parcerias.

Despesas de Pessoal

As despesas de pessoal (remuneração, encargos sociais, benefícios, desligamento pós emprego, demandas trabalhistas, treinamento, com empregados, membros da Diretoria Executiva, dos Conselhos de Administração e Fiscal e do Comitê de Auditoria) totalizaram um aumento de 19,9% em relação a 2023, decorrente do crescimento vegetativo, ACT e à mudança no registro de líquido para bruto em benefícios.

Materiais e Produtos

As despesas com Materiais e Produtos são relativas à aquisição de outros materiais e produtos (consumo) e de Tecnologia da Informação (produção) e apresentaram uma redução de 44,8%, em relação a 2023.

Serviços de Terceiros

São as despesas com Tecnologia da Informação, Consultoria, Auditoria, Vigilância e Segurança, Publicidade e Propaganda, e outros serviços de Terceiros. O aumento foi de 11,4% em relação a 2023, realizando em 2024 o valor de R\$ 462 milhões (101,7% do aprovado), impactado pelo aumento dos contratos IBM (R\$ 34,5 milhões), Amazon (R\$ 22 milhões), Brasoftware (R\$ 16 milhões) e Decision (R\$ 12 milhões).

Tributos

Compreendem as despesas com tributos sobre a venda de serviços, sobre o lucro e outros tributos. Houve redução de 23,5% devido à aplicação da imunidade tributária do PIS/PASEP e COFINS em todas as prestações de serviço realizadas.

Despesas Financeiras

Referem-se às despesas de desconto concedido na venda de serviços e outras despesas financeiras, com aumento de 12,9% em relação à 2023, causado por maiores descontos incondicionais na venda de bens e serviços. Em 2023, os valores de Abatimentos Concedidos nas Vendas foram somados neste item, porém estão apresentados separadamente a seguir.

Abatimentos concedidos nas vendas

Houve crescimento de 84,6% em relação a 2023 referente ao cancelamento de vendas.

Outras Despesas Correntes

As despesas com serviços públicos de energia elétrica, telefone, água, com aluguéis, comunicações, processamento de dados, despesas de serviço do sistema financeiro, transporte, viagens, estagiários e aprendizes, multas, distribuição de lucros e resultados, dentre outras, aumentaram 43,5% em relação a 2023, influenciadas por contratos de subscrições e licenças, viagens e mudança do registro de compartilhamento de espaço.

Gestão de Custos

O Serpro não utiliza o Sistema de Informações de Custos do Governo Federal (SIC). Desde 2011, a Empresa adota metodologia do Custeio Baseado em Atividades (ABC) para a apuração dos gastos (custos e despesas), garantindo informações gerenciais adequadas ao negócio e operação da Empresa.

O Sistema de Custos baseia-se nos lançamentos contábeis extraídos diretamente no ERP. A automatização desse processo está em andamento, o que trará maior agilidade e precisão apuração dos custos.

Em 2024, foram implementadas melhorias no direcionamento das amortizações de *softwares* com valor mensal superior a R\$ 10 mil, permitindo a identificação de cada item do patrimônio e seu vínculo com os subprocessos que o utilizam. Além disso, aprimorou-se o direcionamento dos contratos de treinamento, associando os participantes/treinamentos aos subprocessos em que estiveram alocados no período.

Custos Realizados 2023 x 2024

O comparativo entre os valores realizados em 2023 e 2024 no quadro a seguir está categorizado por tipo de processo e não inclui os gastos com Pessoal Serviço Externo (PSE).

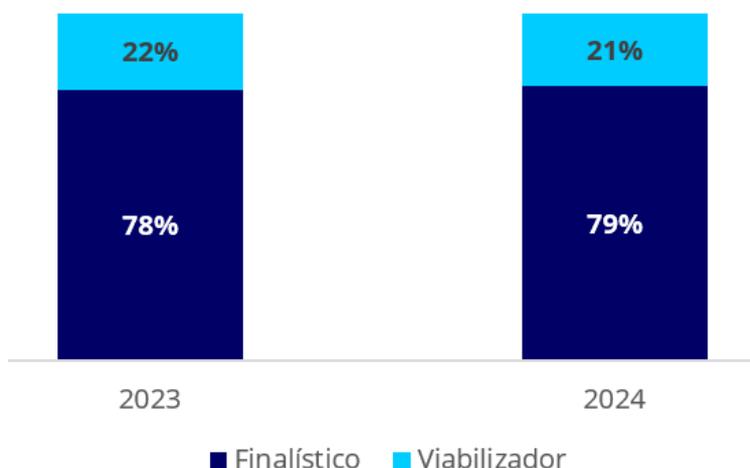
Quadro 10: Gastos por tipo de processo 2023 x 2024

Tipo de Processo	Realizado 2023 (R\$)	Realizado 2024 (R\$)
Finalístico	2.019.342.713	2.352.512.919
Viabilizador	561.236.621	637.133.517
Contratos Diretos e Gastos Corporativos	279.926.507	352.807.431
Total	2.860.505.841	3.342.453.867

Fonte: Sollus ABM (2024).

Os gastos com “Contratos Diretos e Gastos Corporativos” aumentaram em relação ao ano anterior, principalmente devido a aumento nos atestes dos contratos de nuvem, que têm sido diretamente vinculados aos códigos de serviços dos clientes, além do reconhecimento de medidas compensatórias também associadas a códigos de serviços específicos de acordo com o uso. O Gráfico 7 apresenta a proporção de gastos finalísticos e viabilizadores.

Gráfico 7: Classificação dos Gastos em finalísticos e viabilizadores



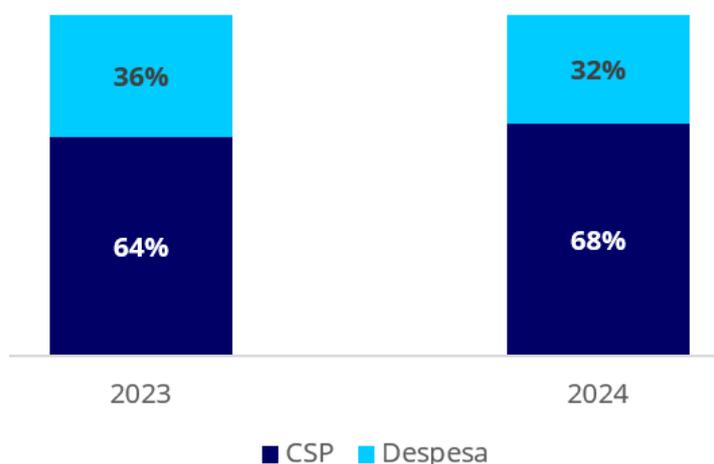
*Os percentuais acima desconsideram os gastos de contratos diretos e corporativos, pois estes não são considerados como finalísticos ou viabilizadores.

Fonte: Sollus ABM (2024).

Composição do Gasto realizado em 2024

A classificação dos gastos como Custo dos Serviços Prestados (CSP) ou despesa é feita com base nos subprocessos. O Gráfico 8 apresenta a composição desses gastos.

Gráfico 8: Composição dos Gastos – 2023 x 2024



Fonte: Sollus ABM (2024).

Em 2024, o CSP aumentou proporcionalmente em relação às despesas, comparado a 2023. Os principais fatores para essa mudança foram:

- 1) Aumento dos contratos de parceria de nuvem, elevando o CSP em aproximadamente R\$ 19 milhões em relação a 2023;
- 2) Redução dos resultados com ações judiciais, diminuindo as despesas em cerca de R\$ 46 milhões; e
- 3) Redução dos resultados com créditos a receber, diminuindo as despesas em aproximadamente R\$ 71 milhões.

Perspectivas

O Serpro completou seis décadas transformando tecnologia em pontes, aproximando pessoas e encurtando distâncias, promovendo inclusão e inovação.

Com uma trajetória de grandes realizações e sucesso, foi pioneiro e passou por todas as fases da digitalização do país. Nas décadas de 60 e 70, com os primeiros computadores; na década de 80, com os computadores pessoais; nas décadas de 80 e 90, com as primeiras comunicações em rede e o aparecimento dos telefones celulares; e nos anos 2000, com o surgimento dos *smartphones*.

Na década de 2020, um grande aparato tecnológico está à disposição para sustentar o Governo Federal e para sustentar, também, na Empresa, as aplicações de clientes tanto públicos quanto privados. Em cada solução, o Serpro se torna um agente de transformação social e digital, acompanhando e superando os desafios da evolução do país e do mundo.

Identificando-se como a Empresa Nacional de Inteligência em Governo Digital e Tecnologia da Informação, a Estatal está em constante processo de renovação e atualização diante dos desafios, consciente da importância do coletivo para continuar se impulsionando pelos próximos anos.

A Estratégia Institucional delineada para o período 2025-2029 apresenta como novidades a inclusão da "Colaboração" no rol de valores e o foco voltado aos planos Estratégico, de Negócio, e de Tecnologia. A "Inovação" permanece como valor, perpassando os três planos que foram mantidos em relação a 2024. Por outro lado, o Plano de Inovação e Parceira deve passar por uma nova formatação, numa abordagem de estratégia de inovação transversal.

As perspectivas para 2025 incluem expandir a atuação no mercado privado e nos estados e municípios. No nicho governamental, o Serpro buscará reforçar ainda mais seu papel como empresa pública líder em soluções tecnológicas que impulsionam a transformação digital em prol da sociedade. O foco em inovação permanecerá em alta, bem como os investimentos em tecnologia. Assim, a Empresa pretende ser referência em nuvem de governo, inteligência artificial e infraestrutura nacional de dados, além de manter seu crescimento econômico.

Que venham novas conquistas, evolução e impacto positivo para a sociedade brasileira!

Expediente

Endereço da Sede do Serpro

SGAN Quadra 601 Módulo “V”

Brasília/Distrito Federal

CEP: 70.836-900

CNPJ: 33.683.111/0001-07

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

Coordenação

Superintendência de Controles, Riscos e Conformidade

Departamento de Governança Corporativa

Divisão de Gestão da Governança Corporativa

Edição

Divisão de Gestão da Governança Corporativa

Auditoria Interna

Ouvidoria

Corregedoria

Presidência

Assessoramento Executivo

Diretoria de Negócios Econômico-fazendários

Diretoria de Negócios, Governos e Mercados

Diretoria de Operações

Diretoria de Administração e Financeira

Diretoria Jurídica, de Gestão e Riscos

Diretoria de Pessoas

Publicação em Março de 2025.

