



MINISTÉRIO DA
ECONOMIA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

RELATÓRIO INTEGRADO ANUAL - EXERCÍCIO 2021

O SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO APRESENTA SEU RELATÓRIO INTEGRADO ANUAL 2021, COM OS PRINCIPAIS RESULTADOS E DESTAQUES DO ANO.

1. Mensagem do Presidente

Concluímos o terceiro ano do atual ciclo de gestão empresarial com números que impressionam. O volume das transações, das entregas de novos produtos e serviços para nossos clientes, as linhas de código desenvolvidas, os investimentos em infraestrutura tecnológica e em segurança traduzem o tamanho e a relevância do Serpro, e demonstram o seu crescente desafio. Temos a convicção, por isso, de que os resultados que vêm desses números mudam a vida dos cidadãos brasileiros, das instituições públicas e privadas que atendemos, e concretizam a nossa missão de conectar governo e sociedade com soluções digitais inovadoras. Juntos com os nossos clientes, impulsionamos políticas públicas para fomentar o desenvolvimento do país e democratizar serviços essenciais a todos os brasileiros. Migramos os serviços de Estado para o celular dos cidadãos, combatendo a burocracia e facilitando o acesso aos serviços digitais, tanto públicos quanto privados.

Além de tudo isso, o Serpro tem muito o que mostrar. Desde o grande avanço do Gov.br, que hoje atende a mais de 120 milhões de brasileiros, até a modernização das compras públicas, a venda de imóveis da União, a titulação de terras rurais, os novos apps do governo, a ampliação da utilização de ferramentas de inteligência artificial nos serviços, entre muitas outras ações que evidenciam nosso empenho e o progresso da transformação digital do Brasil. Registramos ainda em 2021 avanços significativos no campo da biometria e da identificação digital. Firmamos contrato com o Tribunal Superior Eleitoral para o lançamento da Identidade Digital e com o Embarque + Seguro inauguramos uma nova era de facilidades e segurança para as pessoas.

Neste ano, tivemos o privilégio de apoiar o Ministério da Economia para posicionar o Brasil no ranking da ONU que avalia os 20 países que oferecem melhores serviços públicos online do mundo. Somos o 1º país da América do Sul e o 2º das Américas. Também comemoramos a posição brasileira na avaliação do Banco Mundial, que nos indicou como o 7º país do mundo com a maior maturidade em governo digital, o único com mais de 100 milhões de habitantes. Esses resultados são frutos de investimentos coordenados entre os órgãos de governo, sem precedentes na história do Brasil, que inauguraram e estão entregando políticas públicas estruturadas em torno da desburocratização do Estado e da transformação digital.

A gestão da companhia seguiu investindo e ajustando a sua estrutura para melhorar os índices de eficiência operacional. Isso tem trazido resultados significativos, reinvestidos na renovação do parque tecnológico, na ampliação em mais de 20% da capacidade de entrega para os clientes, e no aumento dos investimentos em segurança e proteção de dados.

Os resultados financeiros positivos do Serpro, frente à continuidade da pandemia e dos impactos na economia global em 2021 resultam do esforço de todas as áreas em sanear despesas, na realização de bons investimentos, do nosso sucesso na ampliação da carteira de clientes no mercado privado e da estratégia de lançamento de novos produtos e serviços. Seguimos avançando com a política de internacionalização, posicionando as soluções da empresa junto a novos e importantes players internacionais. Inauguramos um programa de aproximação com o ecossistema de startups e aperfeiçoamos nossas parcerias.

Todos esses esforços consolidam uma empresa sustentável, que investe em inovação permanente e ousadamente. Uma empresa ciente do seu compromisso com a governança, transparência e com a ética pública. Uma empresa que valoriza seu capital intelectual, com empregados comprometidos com a geração de valor e que aplicam sua competência e inteligência para o alcance dos resultados apresentados neste relatório.

Aos 57 anos, o Serpro é cada vez mais relevante e atuante, melhorando o ambiente de negócios e a vida dos cidadãos brasileiros, esses que são os mais de 200 milhões de contribuintes, os verdadeiros acionistas dessa companhia.

Um novo Serpro. Um novo Brasil.

2. Mensagem do Conselho de Administração

O ano de 2021 refletiu a capacidade do Serpro de prosseguir avançando. Apesar do cenário ainda desafiador da pandemia, os resultados positivos mostram que a estratégia da empresa é vitoriosa.

O Serpro ampliou o seu portfólio de negócios com inovações que impulsionam a transformação digital do Estado e alavancam o país porque trazem melhorias no atendimento do cidadão nos serviços digitais públicos e privados. E assim, segue cumprindo sua missão de "conectar governo e sociedade com soluções digitais inovadoras".

A Empresa apostou em novas parcerias, na subcontratação de serviços para acelerar entregas, investiu em novos setores de atendimento públicos e privados, além de investir ainda mais em tecnologia e em pessoas com a realização do concurso público e do trabalho remoto para as áreas finalísticas.

O compromisso do Serpro com os pilares de uma governança efetiva segue com balanço positivo. Mais uma vez, a Empresa foi reconhecida como uma das estatais federais mais transparentes do país na avaliação do Tribunal de Contas da União – TCU. Pela 4ª vez consecutiva, o Serpro obteve o certificado Nível 1 do IG-Sest. Entre outras provas que a gestão está alinhada às expectativas do Conselho de Administração.

A segurança da informação está no seu DNA. A Empresa ampliou ainda mais seus investimentos, e por isso, a expertise do Serpro foi novamente reconhecida pelos seus clientes por meio do apoio constante e no sucesso das operações cotidianas e extraordinárias quando da prestação dos serviços. Para além disso, novos serviços da empresa nessa área de atuação reforçam essa posição de destaque na segurança da informação.

Incluído no Programa Nacional de Desestatização – PND desde 2020, o Serpro segue realizando sua finalidade, garantindo a disponibilidade e segurança de todos os seus serviços, alcançando resultados positivos para suas partes interessadas.

Acreditamos que em 2022 o Serpro seguirá o caminho traçado nos últimos três anos, o caminho da transformação digital, da segurança e da inovação.

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

<https://www.transparencia.serpro.gov.br/acesso-a-informacao/institucional/quem-e-quem>

O rol de responsáveis encontra-se em <https://www.transparencia.serpro.gov.br/acesso-a-informacao/prestacao-de-contas/rol-de-responsaveis>

3. Visão geral organizacional

O Serviço Federal de Processamento de Dados – Serpro, empresa de tecnologia da informação do Governo Federal, completou 57 anos de existência. Ao longo de todos esses anos, a Empresa demonstrou sua capacidade de criar tecnologias inovadoras para a transformação digital do Estado brasileiro.

O Serpro é uma empresa pública, sob a forma de sociedade anônima de capital fechado, vinculada ao Ministério da Economia – ME, criado pela Lei nº 4.516, de 1º de dezembro de 1964, 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, pelo seu Estatuto Social e pelas demais normas legais que lhe forem aplicáveis.

No contexto da estrutura societária, o Serpro realizou desde 2020 as adequações para atendimento do Decreto nº 10.206, de 22 de junho de 2020, que incluiu a Empresa no Programa Nacional de Desestatização - PND no âmbito do Programa de Parcerias de Investimentos da Presidência da República - PPI.

A Missão da Empresa é conectar Estado e sociedade com soluções digitais inovadoras, e tem ultrapassado estas fronteiras, oferecendo também ao mercado soluções de inteligência capazes de trazer segurança para o ambiente de negócios do país.

A Visão do Serpro é ser reconhecida como a empresa que viabiliza o governo digital.

Como um dos protagonistas da transformação digital no Brasil, busca continuamente firmar este seu propósito para inspirar e direcionar a mudança pretendida: "Evoluir de uma empresa de processamento de dados para uma empresa de inteligência aplicada em plataformas e soluções digitais". Isto se confirma pela manutenção da estreita relação com a Estratégia de Governo Digital estabelecida para o período de 2020 a 2022, que norteia a transformação do Governo brasileiro por meio de tecnologias digitais e visa oferecer políticas públicas e serviços de melhor qualidade, mais simples, acessíveis a qualquer hora e lugar e a um custo menor para o cidadão.

Os Valores definidos para consolidar a visão e missão a que a Empresa se propõe são:

- Segurança com soluções íntegras e confiáveis
- Excelência em soluções digitais
- Responsividade nas entregas com agilidade
- Proatividade na proposição de soluções
- Responsabilidade, ética e integridade com os dados da sociedade
- Orgulho de viabilizar uma sociedade digital

Esta atuação reforça o papel do Serpro de impulsionar políticas públicas, para fomentar o desenvolvimento do país e democratizar serviços essenciais a todos os brasileiros. Nos seus quase 60 anos, a Empresa apresenta uma longa tradição em segurança e inteligência, e está pronta para enfrentar novas eras, com novos desafios. É uma Empresa que se renova para melhor servir a um novo Brasil, mais eficiente, mais digital, mais voltado ao cidadão.

Conheça mais em <https://www.serpro.gov.br/menu/quem-somos> e acesse a versão completa do Relatório Integrado Anual – Exercício 2021 no Portal da Transparência e Governança do Serpro: <https://www.transparencia.serpro.gov.br/acesso-a-informacao/contas-aneis>

4. O Serpro em números

O Serpro está presente em todos os estados do Brasil. Os números que envolvem a Empresa impressionam, como o volume de transações, infraestrutura tecnológica, sistemas criados e soluções desenvolvidas para os seus clientes. É a maior empresa de tecnologia do Estado brasileiro, líder de mercado no segmento.

- 7.822 empregados
- 32 instalações prediais (sede, regionais e nós de rede) distribuídos em 27 municípios
- Mais de 14 mil clientes no Brasil
- 48 contratos com 21 diferentes clientes em 12 países

- 2 Centros de dados com mais de 3 mil metros quadrados de área útil para instalação de equipamentos de TI
- Mais de 220 bilhões de transações processadas anualmente
- Aproximadamente 800 soluções disponibilizadas
- Maior provedor Gov.br do país
- 10 parcerias voltadas ao setor público (Plataforma Multinuvem e solução de Robotic Process Automation)

5. Prêmios e conquistas

O ano de 2021 foi marcado por muitas premiações e reconhecimentos, dentro e fora do país.

Reconhecimento Internacional:

- Ranking anual da Organização das Nações Unidas – ONU. A atuação do Serpro contribuiu para que o Brasil seja o 1º país da América do Sul, o 2º das Américas e esteja entre os 20 países que oferecem os melhores serviços públicos online do mundo, um grupo liderado por referências na transformação digital, como Coreia do Sul, Estônia e Dinamarca.
- Banco Mundial. A contribuição da Empresa possibilitou que o Brasil fosse eleito o 7º país do mundo com a maior maturidade em governo digital.
- Selo *Public Sector Partner*, da Amazon Web Services – AWS. Reconhecimento pela expertise na atuação no setor público, expressivas parcerias e grandes fornecedores. A AWS sinaliza aos seus clientes e parceiros, a maturidade e experiência do Serpro em nuvem para governo.

Reconhecimento Nacional:

- Prêmio Inovação, da Escola Nacional de Administração Pública – Enap. O Conecta Gov.br conquistou o 2º lugar na 25ª edição da premiação, na categoria "2: Inovação em Serviços ou Políticas Públicas no Poder Executivo federal".
- iBest. Serpro foi bicampeão como melhor empresa de serviços de Governo, pelo júri popular.
- Anuário Informática Hoje. Pelo segundo ano consecutivo, o Serpro recebeu o prêmio de melhor empresa de serviços de Governo no segmento grande porte.
- Levantamento Integrado de Governança Organizacional Pública do TCU – IGG-TCU. Nos 21 últimos ciclos de avaliação, o Serpro se manteve na categoria máxima, no patamar de "nível aprimorado". Em 2021, a Empresa evoluiu na nota da avaliação, passando de 79 para 81,9.
- Indicador de Governança da Secretaria de Coordenação das Empresas Estatais Federais – IG-Sest. Pela quarta vez consecutiva, o Serpro recebeu a nota máxima em conquistou o certificado Nível 1 do IG-Sest, sendo a única empresa da área de TI a receber a certificação. A avaliação é realizada com o auxílio de uma comissão independente e, no total, foram 63 empresas avaliadas, sendo que apenas 16 receberam a classificação nível 1, outras 15, nível 2, e mais da metade não foram contempladas.

Para saber mais acesse: <https://www.serpro.gov.br/menu/quem-somos/certificacoes-reconhecimento>

6. Destaques das principais soluções:

A Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022 norteou a transformação do governo por meio de tecnologias digitais e a execução das políticas públicas e ofereceu serviços de melhor qualidade, mais simples, acessíveis a qualquer hora e lugar e a um custo menor para o cidadão e empresas.

O Serpro continua a responder aos desafios da execução da Estratégia de Governo Digital e, em 2021, entregou soluções que beneficiaram diretamente a sociedade.

Gov.Br

A Plataforma *Gov.Br* centraliza a experiência do cidadão brasileiro no acesso aos serviços públicos e na obtenção de informações institucionais e notícias sobre a atuação do Governo Federal. Por meio de um login único é possível acessar todos os demais portais e plataformas de serviços da administração pública.

Lançado em 2019, o Portal Gov.br, que inicialmente contava com informações institucionais do Portal do Planalto, Portal de Serviços e Portal Brasil, hoje como plataforma já possui mais de 120 milhões de brasileiros cadastrados e oferece mais de 4,9 mil serviços digitais de mais de 200 órgãos públicos ao cidadão. Além disso, foram migrados 148 portais para o portal único Gov.br, que integra a plataforma. São realizadas cerca de 114 milhões de demandas digitais por ano, que geram uma economia anual de mais de R\$ 4,5 bilhões para o país. Ademais, a plataforma conta com o aplicativo Gov.br, responsável por viabilizar a prova de vida de aposentados e pensionistas do INSS e armazenar os principais documentos digitais do cidadão.

As principais entregas de valor em 2021 por meio da plataforma foram:

- Design System* para o Governo - Conjunto de padrões e práticas compartilhadas organizadas de forma coerente que auxiliam no design de produtos digitais e no desenvolvimento de produtos, como aplicativos ou sites que resultam na padronização e uma melhor experiência de usuário.
- Qualificação das contas dos cidadãos por meio de integrações com bancos conveniados, login com QR Code e qualificações de contas em bases governamentais (TSE e Senatran).
- O ConectaGov evoluiu com mais 23 novas APIs de diferentes órgãos.
- Utilização de inteligência de dados e correlacionamento de eventos presentes nas bases de governo para recomendação de serviços digitais de forma preditiva e personalizada para cada cidadão.
- Inclusão, no aplicativo, do documento Certificado de Habilitação Técnica – CHT (usado por profissionais da área de aviação) e documentos emitidos pelo Exército, como o Certificado de Dispensa de Incorporação e o Certificado de Reservista – CDI.

Embarque + Seguro

O projeto Embarque + Seguro resultará em mais segurança e eficiência nos aeroportos brasileiros viabilizando o embarque diretamente nas aeronaves, por meio da validação biométrica e biográfica dos passageiros e tripulantes junto às bases governamentais. A solução valida a identidade do viajante por meio de captura de imagens realizadas por equipamentos de coleta que, posteriormente, são comparadas aos bancos de imagem providos pela Senatran e do Barramento SGD (TSE). A solução dispensa a necessidade de utilização de qualquer documentação física (documento pessoal e cartão de embarque), sendo necessária apenas a biometria facial do viajante para acesso a áreas restritas dos aeroportos e embarque na aeronave. O Embarque + Seguro será implementado nos aeroportos de Congonhas e Santos Dumont ainda no primeiro semestre de 2022.

Para mais detalhes sobre o programa Embarque + Seguro, acesse <https://campanhas.serpro.gov.br/embarque-mais-seguro/>

Para saber mais detalhes sobre os principais clientes do Serpro e Soluções acesse <https://www.serpro.gov.br/menu/nosso-portifolio>

Acesse a versão completa do Relatório Integrado Anual – Exercício 2021 no Portal da Transparência e Governança do Serpro e conheça os resultados estratégicos e das principais áreas de gestão alcançados em 2021: <https://www.transparencia.serpro.gov.br/acesso-a-informacao/contas-aneis>

7. Informações orçamentárias, financeiras e contábeis

A Superintendência de Controladoria do Serpro – SUPCO, órgão ligado diretamente à Diretoria de Administração – DIRAD, é responsável pela geração e análise do desempenho econômico, financeiro, tributário, orçamentário e de custos.

A SUPCO atua na gestão dos riscos de seus processos e se empenha na adoção de mecanismos de controle que proporcionem confiabilidade ao processo de coleta, mensuração, classificação, registro e divulgação de eventos e transações.

As demonstrações financeiras são elaboradas pela Diretoria Executiva, apoiada pelas áreas de Gestão Financeira, Controladoria e Auditoria Interna, e são avaliadas periodicamente pelos Conselhos de Administração e Fiscal, pelo Comitê de Auditoria e pela Auditoria Independente, que exerce papel fundamental para assegurar credibilidade, transparência e confiabilidade às informações financeiras da empresa.

Em relação aos controles internos, o Serpro adota a segregação de funções, a conciliação das contas e a dupla conferência das atividades executadas. Assim, o grau de controle é satisfatório e as divergências são tratadas tempestivamente, sendo a eficiência dos controles internos em uso no processo de contas avaliado pela Auditoria Interna.

Cabe informar que foi emitida opinião sem ressalva pela auditoria independente em relação às demonstrações contábeis do Serpro, compreendendo o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2021 e as respectivas demonstrações do resultado, resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido, do valor adicionado e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

De acordo com o Relatório dos Auditores Independentes – RAI, as demonstrações financeiras apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da empresa em 31 de dezembro de 2021, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

Conformidade Legal

A gestão econômica-financeira adotada pelo Serpro está em total conformidade com as normas legais aplicáveis. As demonstrações financeiras são elaboradas em conformidade com as práticas contábeis adotadas no Brasil, que são representadas por um grupo de regras, leis e normas que regulam a Contabilidade no país, tais como: a Lei nº 6.404/1976 e suas alterações; a Lei nº 13.303/2016, regulamentada pelo Decreto nº 8.945/2016; as Normas Brasileiras de Contabilidade – NBCT; o Estatuto Social vigente e outras normas legais que lhe forem aplicáveis.

As informações apresentadas a seguir são de Demonstrações Financeiras resumidas e não devem ser consideradas isoladamente para a tomada de decisão. O entendimento da situação financeira e patrimonial da companhia demanda a leitura das Demonstrações Financeiras completas auditadas, elaboradas na forma da legislação societária e da regulamentação contábil aplicável, que podem ser encontradas na íntegra junto com as Notas Explicativas e o Relatório dos Auditores Independentes nos endereços:

<https://www.transparencia.serpro.gov.br/acesso-a-informacao/contas-aneis>

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

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Balanco Patrimonial

Ativo	NE	Em milhares de R\$			
		31/12/21	31/12/20	31/12/19	01/12/19
		(Reapresentado)	(Reapresentado)	(Reapresentado)	(Reapresentado)
Circulante		2.624.004	2.408.889	1.851.000	1.233.927
. Caixa e equivalentes de caixa	5	1.869.748	1.694.495	1.007.510	487.881
. Ativos financeiros		710	587	438	462
. Créditos a receber	6	750.727	710.818	839.989	741.985
Clientes	6.1	530.366	460.413	589.715	572.113
Ressarcimento de pessoal	6.2	85.134	99.145	81.145	88.349
Créditos diversos a receber	6.3	20.417	41.165	23.476	2.382
Créditos tributários	6.4	114.810	110.096	145.654	79.140
. Bens, Valores e Demais Curto Prazo		357	280	355	891
. Ativos mantidos para venda	7	2.463	2.708	2.708	2.708
Não Circulante		1.774.896	1.811.233	1.864.483	1.741.591
. Realizável a longo prazo	8	1.076.650	1.198.794	1.323.766	1.187.453
Depósitos judiciais e recursais	8.1	411.825	275.743	230.544	289.827
Ressarcimento de pessoal	8.2	301.553	314.322	351.731	408.413
Créditos tributários diferidos	8.3	267.389	500.115	640.038	428.855
Créditos realizáveis a longo prazo	8.4	95.561	108.292	101.388	60.287
Outros ativos		322	321	66	72
. Imobilizado	9	607.182	548.144	476.669	475.360
. Intangível	10	91.063	64.295	64.048	78.778
Total do Ativo		4.398.899	4.220.122	3.715.483	2.975.519

Passivo	NE	Em milhares de R\$			
		31/12/21	31/12/20	31/12/19	01/12/19
		(Reapresentado)	(Reapresentado)	(Reapresentado)	(Reapresentado)
Circulante		997.895	1.118.140	898.963	814.469
. Consignações	11	83.300	95.427	91.234	56.445
. Tributos e encargos sociais	12	151.724	164.850	156.528	174.725
. Depósitos diversas origens		857	1.697	3.589	3.772
. Obrigações a pagar	13	762.014	856.166	647.613	579.527
Fornecedores	13.1	219.781	163.754	103.589	126.542
Pessoal a pagar, encargos trabalhistas	13.2	330.478	309.822	295.553	281.827
Ações Programa Demissão Voluntária	13.3	21.560	117.617	7.444	7.444
Processo trabalhista a pagar	13.4	56.033	64.561	65.214	74.483
Provisão acordo coletivo de trabalho			25.574		
Plano de previdência complementar	13.5	13.794	35.941	37.952	37.178
Participação nos lucros ou resultados	13.6	24.913	29.147	29.646	
Dividendos/Juros sobre capital próprio	13.7	95.165	109.749	115.627	52.019
Outras obrigações		290	62	34	
Não Circulante		1.479.785	1.353.770	1.799.690	1.178.067
Obrigações tributárias	14	433.295	241.920	80.204	45.851
Processo trabalhista a pagar			55.416	118.057	180.240
Provisões trabalhistas, cíveis e administrativas	15	490.572	444.505	388.163	242.956
Benefícios pós-emprego	16	551.316	607.189	1.212.545	708.270
Outras obrigações		4.601	4.740	720	750
Patrimônio Líquido	17	1.921.219	1.748.212	1.016.830	982.983
. Capital	17.1	1.061.005	1.061.005	1.061.005	1.061.005
. Reservas	17.2	1.190.886	971.348	618.995	305.222
Reservas de reavaliação		83.276	78.009	79.096	138.214
Reservas de lucros		803.139	793.590	539.899	167.007
Dividendos adicionais propostos		294.471	109.749		
. Outros resultados abrangentes	17.4	(330.672)	(292.983)	(692.666)	(387.775)
. Ajustes de Exercícios Anteriores			8.841	29.497	4.531
Total do Passivo		4.398.899	4.220.122	3.715.483	2.975.519