

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

#### 6 Garantir a sustentabilidade econômico-financeira

- Aumentar a receita
- Otimizar recursos (POG)
- Aprimorar a produção de serviços de TI
- Viabilizar plataformas e arquiteturas ágeis
- Intensificar a horizontalização e integração entre os processos e estrutura com foco no negócio
- Aumentar a produtividade (pessoas, processos e sistemas)
- Investir recursos (\$\$) para viabilizar e impulsionar plataformas

#### 1 Fortalecer a marca Serpro

- Fortalecer a percepção de entrega de valor das soluções
- Oferecer soluções com qualidade, integridade e conformidade, adequadas aos clientes e cidadãos
- Ser líder em transformação digital, soluções em biometria e privacidade e proteção de dados
- Fortalecer as práticas ambientais, sociais e de governança
- Fortalecer o posicionamento da marca no mercado privado e internacional

#### 5 Potencializar a carteira de clientes

- Ampliar o mercado não-OGU (Orçamento Geral da União), com foco em Estados e Municípios e mercado privado nacional e internacional
- Fidelizar Clientes
- Assegurar a lucratividade do portfólio de produtos
- Evoluir os negócios dos Clientes Estratégicos - OGU
- Melhorar a experiência dos clientes
- Aumentar o ticket médio dos produtos/contratos

#### 2 Ter pessoas e cultura posicionadas para atender a estratégia empresarial

- Identificar e sedimentar os comportamentos necessários para alcance da estratégia empresarial
- Alinhar os instrumentos de gestão de pessoas à cultura e estratégia empresarial
- Alinhar as alocações e atribuições funcionais à estratégia empresarial
- Atrair e reter os melhores profissionais
- Desenvolver as competências necessárias para o alcance dos resultados empresariais
- Promover a melhoria do clima organizacional
- Elaborar estratégias de gestão voltadas à promoção dos valores e pilares da cultura organizacional
- Prover soluções de gente com base em dados e tendências

#### 4 Prover plataformas de negócio que impulsionem a transformação digital do estado

- Priorizar as plataformas de Governo (GaaP), de Inteligência (analíticas), do Cidadão (biométricas) e de Nuvem
- Criar e explorar um ecossistema de parceiros para operação no modelo de plataforma
- Proporcionar a melhor experiência ao cidadão na interação com os serviços digitais
- Promover eficiência para o Estado
- Expandir a capacidade de entrega de valor para o Estado e cidadão
- Desenvolver modelos de negócio em plataforma

#### 3 Inovar o portfólio de negócios

- Promover a cultura de inovação
- Criar e disponibilizar soluções digitais inovadoras
- Incorporar estratégias de evolução e performance às soluções digitais (growth)
- Desenvolver arranjos de negócios inovadores



### METAS ESTRATÉGICAS

- 1**
- 1.1 - Elevar o Índice de Imagem e Reputação do Serpro para a Zona de Qualidade
  - 1.2 - Impactar 1 milhão de pessoas com ações que associem a marca Serpro à inovação tecnológica no setor público e privado
  - 1.3 - Aumentar em 5% o índice de crescimento Sustentável - ESG
  - 1.4 - Alcançar 80% dos 10 aplicativos priorizados com usuários satisfeitos nos apps Serpro

- 2**
- 2.1 – Implementar 4 soluções relacionadas a carreiras, ao desempenho e a remuneração com foco na atração e retenção de talentos
  - 2.2 – Realizar 100% do plano de transformação da cultura organizacional do Serpro até 2025
  - 2.3 – Obter a certificação Great Place to Work até 2024
  - 2.4 – Implantar 2 soluções de People Analytics na gestão de pessoas

- 3**
- 3.1 – Aplicar R\$ 40 mi em inovação
  - 3.2 - Realizar 4 experimentos em temas de negócio no Serpro Ventures
  - 3.3 - Alcançar a receita operacional líquida de R\$ 48,2 mi com novos negócios provenientes de iniciativas do Serpro Ventures
  - 3.4 – Descontinuar 4 produtos do portfólio de negócios

- 4**
- 4.1 – Executar 100% do planejamento do programa de adoção de Nuvem
  - 4.2 – Alcançar, em 5 anos, 10 Certificações de Segurança da Informação para o ambiente de nuvem do Serpro
  - 4.3 – Attingir R\$ 14,3 mi de receita operacional líquida na plataforma de Nuvem
  - 4.4 – Attingir R\$ 1 mi de receita operacional líquida por meio de nova oferta de plataforma de dados no Serpro Cloud One
  - 4.5 – Investir R\$ 10 mi para impulsionar plataforma GaaP (Government as a Platform)
  - 4.6 – Ofertar 3 serviços de terceiros na plataforma GaaP (Government as a Platform)
  - 4.7 – Attingir R\$ 97,5 mi de receita operacional líquida na plataforma de identificação e validação

- 5**
- 5.1 - Attingir a receita operacional líquida não OGU de R\$ 671,4 mi
  - 5.2 - Attingir a receita operacional líquida de canais de vendas digitais de R\$ 162,5 mi
  - 5.3 - Aumentar o ticket médio no mercado privado em 15% (linha de Informação e Análise)
  - 5.4 - Firmar 2 novos contratos de serviços estratégicos com clientes OGU
  - 5.5 - Investir R\$ 16,9 mi para melhorar a experiência do cliente, até 2024 (R\$ 9,1 mi em 2023 e R\$ 7,8 mi em 2024)
  - 5.6 – Alcançar Net Promoter Score (NPS) de 50%

- 6**
- 6.1 - Gerar Lucro Econômico de 2,33%
  - 6.2 - Attingir a receita operacional líquida de R\$ 3,17 bi
  - 6.3 - Reduzir os gastos em R\$ 70 mi com ações do POG
  - 6.4 - Manter em 25% o indicador de obsolescência dos ativos de TI do SERPRO
  - 6.5 - Implementar 80% das iniciativas voltadas para ganho de produtividade

