

# Boletim de Desempenho 2022

## Indicadores Estratégicos

4º trimestre



Metas Estratégicas	Meta	Realizado	●	Alcance
ME1.1 Alcançar R\$ 200 mi em notícias positivas na imprensa	R\$ 200,00 mi	R\$ 249,03 mi	●	125%
ME1.2 Alcançar 70% do índice ESG	70,00%	59,61%	●	85%
ME1.3 Alcançar 50% de clientes promotores *	50,00%	59,00%	●	118%
ME1.4 Alcançar 80% de usuários satisfeitos nos apps Serpro	80,00%	80,00%	●	100%
ME2.1 Gerar lucro econômico de 3,1% (margem líquida de 12,5%)	3,1%	7,23%	●	100%
ME2.2 Atingir a receita operacional líquida de R\$ 2,916 bi *	R\$ 2.916 mi	R\$ 3.000,63 mi	●	103%
ME2.3 Reduzir os gastos em R\$ 19,8 mi com ações do POG	R\$ 19,8 mi	R\$ 103,26 mi	●	521%
ME3.1 Alcançar 15.000 clientes na carteira não OGU *	15.000	24.754	●	165%
ME3.2 Firmar 4 novos contratos de serviços estratégicos com clientes OGU *	4	4	●	100%
ME3.3 Atingir a receita operacional líquida não OGU de R\$ 664 mi *	R\$ 664,00 mi	R\$ 553,88 mi	●	83%
ME3.4 Alcançar 40 clientes internacionais *	40	32	●	80%
ME3.5 Limitar a 5% a taxa de evasão de clientes (churn rate) *	5,00%	3,32%	●	167%
ME4.1 Aplicar R\$ 35 milhões em inovação	R\$ 35,00 mi	R\$ 31,02 mi	●	89%
ME4.2 Entregar 60% das iniciativas de inovação da plataforma Serpro Ventures *	60,00%	96,40%	●	161%
ME4.3 Faturar R\$ 65 milhões com iniciativas do Serpro Ventures *	R\$ 65,00 mi	R\$ 80,41 mi	●	124%
ME5.1 Reduzir para 25% o indicador de obsolescência dos ativos de TI do Serpro	25,00%	15,47%	●	176%
ME5.2 Executar 100% do planejado no Programa de Migração para o Serpro Cloud	100,00%	37,50%	●	38%
ME5.3 Construir 4 soluções de gestão e desenvolvimento de pessoas para apoiar a realização de negócios	4	4	●	100%
ME5.4 Concentrar 100% das atividades não finalísticas mapeadas no Centro de Serviço Compartilhado (CSC)	100,00%	100,00%	●	100%
ME5.5 Reduzir em 30% o lead time de entrega das soluções digitais, integrando os processos das áreas finalísticas	30,00%	13,04%	●	43%
ME6.1 Alcançar 90 milhões de brasileiros com dados biométricos no Serpro pela oferta de serviços ao Estado *	90,00 mi	114,14 mi	●	127%
ME6.2 Atingir R\$ 135 milhões de receita operacional líquida em biometria e identificação digital *	R\$ 135,00 mi	R\$ 88,29 mi	●	65%
ME6.3 Atingir 40 milhões de identidades digitais	40,00 mi	32,22 mi	●	81%
ME6.4 Lançar 3 ofertas de negócio baseadas em biometria e identificação digital *	3	4	●	133%

Legenda: \* Plano de Negócios ● ≥ 100% ● ≥ 90% e < 100% ● < 90% ● Meta não prevista no período