



Análise de atendimento das metas e resultados na execução do Plano de Negócios e da Estratégia de Longo Prazo - Exercício 2021

Apresentação	2
1. Estratégia de Longo Prazo	3
1.1. Componentes Estratégicos	4
1.2. Plano Estratégico Empresarial	5
1.2.1 Objetivos Estratégicos	6
1.2.2 Metas Estratégicas	8
2. Análise de Desempenho	10
3. Conclusão	17

Apresentação

O Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro) é uma empresa pública vinculada ao Ministério da Economia. Ao longo dos seus 57 anos, tem transformado as relações entre Governo e sociedade e hoje é líder em Tecnologia da Informação (TI) para o setor público. O Serpro possui amplo conhecimento e experiência em negócio de governo e como maior provedor de TI para o setor público é chave nas parcerias público-privada relacionadas ao tema.

Há mais de cinco anos, a empresa expandiu seu negócio para além das fronteiras da esfera pública Federal e almejou o mercado público Estadual e Municipal, o setor privado, com a oferta de produtos inteligentes e serviços especializados e, recentemente, está conquistando território internacional.

Como visão de longo prazo, o Serpro tem intensificado seus investimentos em inovações tecnológicas para se tornar o maior viabilizador do governo digital. Com isso, o Serpro já se consolidou como maior agente de transformação digital, contribuindo para melhorar a vida da sociedade e tornar a relação entre o Estado e o cidadão mais eficiente, direta e transparente.

Hoje, a empresa é reconhecida como uma organização de excelência em tecnologia para o setor público.

O presente documento apresenta a análise do atendimento das metas do Serpro no exercício 2021 para cumprir com o disposto na Lei das Estatais (§2º do artigo 23 da lei nº13.303/2016).

1. Estratégia de Longo Prazo

A Estratégia de Longo prazo do Serpro é idealizada 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. Ela representa o propósito organizacional e é detalhada no instrumento denominado Plano Estratégico Empresarial, por meio de Objetivos Estratégicos de longo prazo voltados ao negócio, tecnologia e gestão e de metas de resultado para o próximo período.

O Plano Estratégico Empresarial é aprovado pelo Conselho de Administração (CA) e passa por revisões e atualizações periódicas, conforme preconiza a Lei 13.303, de 30 de junho de 2016. O Plano tem por objetivo estabelecer e integrar as determinações estratégicas, e de promover que os demais instrumentos, áreas e processos empresariais mantenham estrita relação, aderência e sinergia ao que se pretende alcançar.

Em termos estruturais e metodológicos, a elaboração da Estratégia da empresa é direcionada pela Visão, Missão, Valores e Propósito de Transformação. Estes componentes são desdobrados no Plano Estratégico Empresarial em Objetivos Estratégicos aspiracionais, mais abrangentes e com panorama de longo prazo. Com a finalidade de tornar o Plano mais consistente e promover uma visão de alcance de resultados empresariais a curto prazo, os Objetivos Estratégicos, por sua vez, são desdobrados em um conjunto de Metas e Resultados-Chave anuais.

O processo de elaboração do Plano Estratégico Empresarial é multidisciplinar e conta com a participação integrada de todas as áreas do Serpro. Ele se inicia com uma análise criteriosa de ambiente, realizada por uma rede de inteligência, formada por empregados voluntários, e um time de estrategistas, composto por profissionais indicados pela diretoria, para o levantamento e análise de dados e informações de oportunidades e ameaças e de forças e fraquezas.

Estes estudos de cenários são insumos para atualizar a análise de ambiente e para a Diretoria Executiva priorizar as ações que devem ser consideradas para o alcance da visão, do propósito empresarial e, conseqüentemente, definir o posicionamento estratégico que o Serpro pretende seguir. Neste contexto, são observados também os preceitos e direcionamentos estratégicos de Governo por meio de suas Políticas Públicas e Planos Nacionais e Setoriais, principalmente no que se refere à digitalização de serviços governamentais.

Após a aprovação pelo CA, o Plano Estratégico Empresarial está pronto para execução e os indicadores definidos para acompanhamento são analisados, periodicamente, na etapa de monitoramento e controle.

Por fim, a cada etapa de monitoramento e controle realizada, os resultados parciais do desempenho das metas são levados mensalmente à Diretoria Executiva e, trimestralmente ao Conselho de Administração. Isso possibilita a continuidade do processo, retroalimentar a estratégia, realizar eventuais ajustes e, em última instância, propor a revisão dos direcionamentos, caso seja necessária.

1.1. Componentes Estratégicos

Para o exercício de 2021, o Serpro reafirmou sua missão, visão e valores reiterando a manutenção do compromisso com o Propósito de Transformação em busca da transformação digital. Quanto ao desdobramento do Plano em Objetivos Estratégicos, após proposição da Diretoria Executiva, o Conselho de Administração deliberou pela continuidade dos Objetivos Estratégicos previstos para o período de 2021 e incorporou um novo Objetivo com o intuito de atender as necessidades de Governo e se tornar referência de identidade digital para o cidadão.

Missão

Conectar Estado e sociedade com soluções digitais inovadoras.

Visão

Ser reconhecida como a empresa que viabiliza o governo digital.

Valores



Segurança com soluções íntegras e confiáveis



Excelência em soluções digitais



Responsabilidade, ética e integridade com os dados da sociedade



Proatividade na proposição de soluções



Responsividade nas entregas com agilidade



Orgulho de viabilizar uma sociedade digital

1.2. Plano Estratégico Empresarial

Considerando as mudanças no ambiente, a análise de riscos ao negócio e a avaliação e monitoramento do desempenho da Empresa e pautado nos direcionamentos estratégicos, as Metas Estratégicas definidas para 2021 tiveram como objetivo entregar soluções digitais de qualidade que promovam o melhor atendimento ao cliente. Entre as metas que se destacaram para 2021, cabe destacar: a identidade digital; o fortalecimento da marca Serpro como referência em LGPD e Segurança; o alinhamento às melhores práticas que compõem a Agenda ESG; a ampliação do mercado internacional; entre outras voltadas principalmente à sustentabilidade econômico-financeira da Empresa.

O alinhamento entre a sustentabilidade econômico-financeira e o plano de negócio foi representado pelas metas de 2.3 (Receita Operacional Bruta), 2.4 (Receita não OGU), todas as metas do OE 3 (3.1, 3.2, 3.3, 3.4 e 3.5), e, também pelas metas 4.1 (Lançamento de produtos), 4.2 (Contratos de segurança) e 4.3 (Estabelecimento de Parcerias). Além disso, com o objetivo de trazer qualidade às necessidades dos clientes com inovação e, conseqüentemente, aumentar as receitas, o Serpro estabeleceu como

meta a estruturação do Programa Serpro Ventures que visa gerar valor por meio de novos conhecimentos ou escala em novos mercados. Por fim, o novo Objetivo Estratégico contemplado no Plano estabeleceu metas para colocar o Serpro como referência em identidade digital e biometria com segurança e qualidade e tornar os serviços públicos de Governo mais eficientes.

Além do alinhamento da estratégia de negócio ao Plano Estratégico Empresarial, a estratégia de tecnologia da informação também ganha destaque como viabilizador das metas relacionadas ao tema. As metas traçadas principalmente pelos Objetivos de ampliação da oferta de novos produtos e serviços e de ser o operador de governo da identidade digital para o cidadão brasileiro exigiram o estabelecimento de prioridades e ações, em termos tecnológicos, que garantissem a consecução delas.

1.2.1 Objetivos Estratégicos

Abaixo, pode-se ver com mais detalhes os Objetivos Estratégicos, uma breve descrição deles e algumas diretrizes que nortearam o desdobramento de cada um em Metas Estratégicas.

Planejamento estratégico 2020-2024

Ciclo 2021

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

PROPÓSITO DE TRANSFORMAÇÃO

Evoluir de uma empresa de processamento de dados para uma empresa de inteligência aplicada em plataformas e soluções digitais



OE1. Fortalecer a marca Serpro: como elemento intangível de mensuração, pode ser expressa tanto no valor que a empresa se propõe a gerar para seu negócio, como na percepção de valor que os clientes/usuários tem em relação a marca. O objetivo decorre de um esforço conjunto e multidisciplinar de diversas áreas em busca de geração de valor, qualidade e segurança e é, também, fruto do resultado dos demais Objetivos Estratégicos.



OE2. Garantir a Sustentabilidade econômico-financeira: direcionado a promover equilíbrio econômico-financeiro, o Objetivo demonstra maior solidez e credibilidade frente aos seus stakeholders. As estratégias de sustentabilidade visaram a diminuição da dependência financeira de grandes clientes de governo, e da volatilidade de mercados imposta pelas restrições do Orçamento Geral da União.



OE3. Diversificar a carteira de clientes: o Objetivo se traduz em esforços na diversificação, ampliação de mercados e retenção de clientes. Propõe aumentar a variedade da carteira com novos clientes no mercado nacional e ampliar o internacional.



OE4. Ampliar a oferta de novos produtos e serviços: tem o propósito de aumentar a oferta de novos produtos e evoluir a seleção de produtos existentes com soluções inovadoras e que usam as tecnologias mais modernas que a empresa possa oferecer.



OE5. Aprimorar a eficiência operacional: focado na potencialização de resultados por meio do aprimoramento da infraestrutura operacional e dos processos internos, com destaque para a maximização dos recursos humanos em atividades prioritárias.



OE6. Ser o operador de governo da identidade digital para o cidadão brasileiro: atende aos preceitos de visão e propósito transformacional da Empresa em ser o propulsor da transformação digital do Governo. O objetivo visa a ampliar a base de identidades digitais por meio de soluções biométricas inovadoras.

1.2.2 Metas Estratégicas

Os Objetivos Estratégicos (OE) ficaram mais aspiracionais e abrangentes e com panorama de longo prazo, e foram desdobrados em metas que buscaram dar mais consistência e promover uma visão de alcance de resultados empresariais a curto prazo. Para 2021, foram definidas 30 Metas Estratégicas distribuídas nos 6 Objetivos Estratégicos, listadas a seguir:

OE1 - Fortalecer a marca Serpro

ME1.1 - Alcançar R\$ 110 mi em notícias positivas

ME1.2 - Implantar o índice de performance corporativo das práticas ESG

ME1.3 - Alcançar 50% de clientes que recomendam o Serpro (clientes promotores)

OE2 - Garantir a sustentabilidade econômico-financeira

ME2.1 - Gerar Lucro Econômico de 4,82% (margem líquida de 12,86%)

ME2.2 - Obter resultado operacional líquido após impostos (NOPAT) maior ou igual a R\$ 348 mi

ME2.3 - Atingir a receita operacional bruta de R\$ 3,575 bi

ME2.4 - Atingir a receita operacional bruta não OGU de R\$ 642 mi

ME2.5 - Alcançar fluxo de caixa operacional disponível (FCOD) maior ou igual a R\$ 393 mi

ME2.6 - Atingir 50% da meta definida para o POG

ME2.7 - Limitar a composição do endividamento a 58%

OE3 - Diversificar a carteira de clientes

ME3.1 - Alcançar 11.500 clientes na carteira não OGU

ME3.2 - Conquistar 2 Novos Clientes OGU

ME3.3 - Conquistar 100 clientes para a plataforma LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)

ME3.4 - Conquistar 12 novos clientes internacionais

ME3.5 - Participar de 30 eventos

OE4 - Ampliar a oferta de novos produtos e serviços

ME4.1 - Lançar 11 produtos ou serviços disponíveis no catálogo de venda

ME4.2 - Realizar 3 contratos de Serviços de Segurança

ME4.3 - Estabelecer 8 parcerias

ME4.4 - Ofertar um produto multicliente alinhado em 100% às melhores práticas da ISO 27001

ME4.5 - Estruturar programa de Corporate Venture no Serpro

OE5 - Aprimorar a eficiência operacional

ME5.1 - Eliminar 60% a obsolescência do parque tecnológico do Serpro

ME5.2 - Ampliar em 15% a capacidade de entrega a partir de medidas que viabilizem aumento da capacidade instalada do desenvolvimento

ME5.3 - Promover a transformação digital de 3 Macroprocessos

ME5.4 - Aumentar em 5% o lucro bruto dos Serviços de Infraestrutura de Rede para os segmentos de Rede Local (LAN) e Entrada e Saída de Dados (ESD)

ME5.5 - Entregar 4 soluções digitais utilizando a *cloud native* - Nuvem Pública (*Building Blocks*)

ME5.6 - Realocar 20% dos empregados que estão lotados inadequadamente

OE6 - Ser o operador de governo da identidade digital para o cidadão brasileiro

ME6.1 - Alcançar 78 milhões de biometrias na base biométrica de governo

ME6.2 - Aumentar em 35% o faturamento em serviços baseados em biometria com o mercado privado

ME6.3 - Entregar 3 capacidades críticas de identidade digital (ABIS, *Liveness* e Barramento)

2. Análise de Desempenho

O cenário de dificuldades e incertezas se manteve em 2021 e o Serpro acompanhou e redirecionou suas estratégias com base nos instrumentos de governança e gestão que utiliza para apoio às decisões, avaliação de riscos empresariais e mudança de rumos.

O desempenho das Metas Estratégicas foi acompanhado pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração durante todo o ano, o que permitiu assertividade e agilidade na correção de rumos e alcance de resultados significativos que consolidaram a empresa como uma grande parceira na digitalização governamental.

Em 2021 a empresa focou na geração de soluções de TI, tanto para o mercado público quanto para o privado, e os resultados demonstraram um bom desempenho das ações. Das 30 metas definidas, 83% foram alcançadas (25 metas), conforme visão geral do desempenho apresentado a seguir:

Plano Estratégico Empresarial

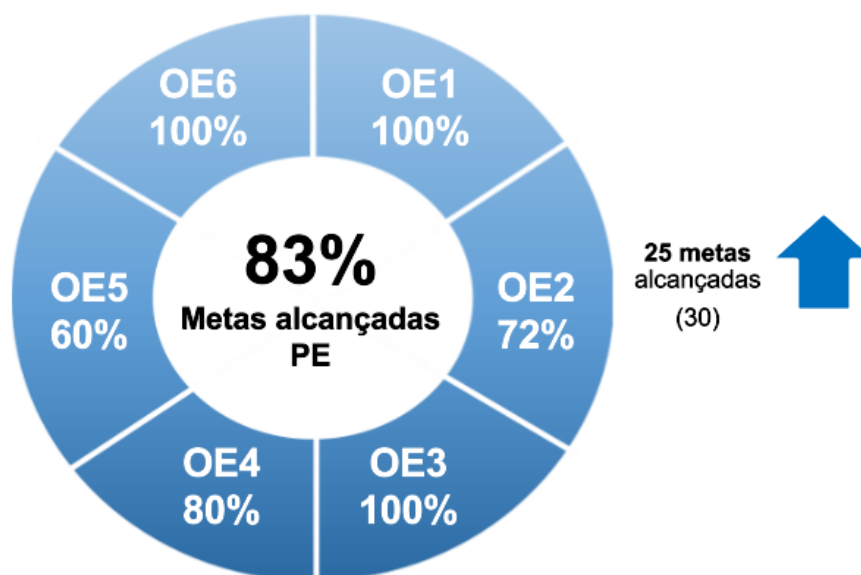


Imagem 1 – alcance de metas – PE 2021

OE	Metas Estratégicas	Realizado		Meta	Alcance
OE1	ME1.1 Alcançar R\$ 110 mi em notícias positivas na imprensa	R\$ 226,87 mi	●	R\$ 110,00 mi	206%
	ME1.2 Implantar o índice de performance corporativo das práticas ESG	100,00%	●	100,00%	100%
	ME1.3 Alcançar 50% de clientes que recomendam o Serpro (clientes promotores)	66,67%	●	50,00%	133%
OE2	ME2.1 Gerar lucro econômico de 4,82% (margem líquida de 12,86%)	5,98%	●	4,82%	124%
	ME2.2 Obter resultado operacional líquido após impostos (NOPAT) maior ou igual a R\$ 348 mi	R\$ 506,71 mi	●	347,50 mi	146%
	ME2.3 Atingir a receita operacional bruta de R\$ 3,575 bi *	R\$ 3.413,75 mi	●	R\$ 3.575,00 mi	95%
	ME2.4 Atingir a receita operacional bruta não OGU de R\$ 642 mi *	R\$ 600,55 mi	●	R\$ 642,00 mi	94%
	ME2.5 Alcançar fluxo de caixa operacional disponível (FCOD) maior ou igual a R\$ 393 mi	R\$ 476,09 mi	●	R\$ 393,00 mi	121%
	ME2.6 Atingir 50% da meta definida para o POG	53,97%	●	50,00%	108%
	ME2.7 Limitar a composição do endividamento a 58%	51,80%	●	58,00%	-
OE3	ME3.1 Alcançar 11.500 clientes na carteira não OGU	13879	●	11.500	121%
	ME3.2 Conquistar 2 novos clientes OGU	2	●	2	100%
	ME3.3 Conquistar 100 clientes para a plataforma LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)	131	●	100	131%
	ME3.4 Conquistar 12 novos clientes internacionais	16	●	12	133%
	ME3.5 Participar de 30 eventos	51	●	30	170%
OE4	ME4.1 Lançar 11 produtos ou serviços disponíveis no catálogo de venda	11	●	11	100%
	ME4.2 Realizar 3 contratos de Serviços de Segurança	2	●	3	67%
	ME4.3 Estabelecer 8 parcerias	10	●	8	125%
	ME4.4 Ofertar um produto multicliente alinhado em 100% às melhores práticas da ISO 27001	100,00%	●	100,00%	100%
	ME4.5 Estruturar programa de Corporate Venture no Serpro	100,00%	●	100,00%	100%
OE5	ME5.1 Eliminar 60% a obsolescência do parque tecnológico do Serpro	60,48%	●	60,00%	101%
	ME5.2 Aumentar em 15% a capacidade de entrega em relação a 2020, a partir de medidas que viabilizem o aumento da capacidade instalada do desenvolvimento	22,88%	●	15,00%	153%
	ME5.3 Promover a transformação digital de 3 macroprocessos	0	●	3	0%
	ME5.4 Aumentar em 5% o lucro bruto dos Serviços de Infraestrutura de Rede para os segmentos de Rede Local (LAN) e Entrada e Saída de Dados (ESD)	9,09%	●	5,00%	182%
	ME5.5 Entregar 4 soluções digitais utilizando a cloud native - Nuvem Pública (Building Blocks)	4	●	4	100%
	ME5.6 Realocar 20% dos empregados que estão lotados inadequadamente	8,57%	●	20,00%	43%
OE6	ME6.1 Alcançar 78 milhões de biometrias na base biométrica de governo	146,00 mi	●	78,00 mi	187%
	ME6.2 Aumentar em 35% o faturamento de serviços baseados em biometria com o mercado privado	46,92 %	●	35,00%	134%
	ME6.3 Emitir 9 milhões de identidades digitais comprovadas	10,79 mi	●	9,00 mi	120%
	ME6.4 Entregar 3 capacidades críticas de identidade digital (ABIS, Liveness e Barramento)	3	●	3	100%

Quadro 1 – Desempenho do Plano Estratégico

Objetivo Estratégico 1 (OE1)

O OE1 surgiu no Plano Estratégico anterior e permaneceu em 2021 para reafirmar o compromisso do Serpro com a sua imagem. Todas as metas do OE1 foram alcançadas, com destaque para as mais de 14.000 notícias positivas em diferentes veículos, que representaram equivalência comercial de mais de R\$ 226 milhões, e o resultado positivo na satisfação de clientes, com 68% de clientes que recomendam o Serpro e 92% que se mostraram satisfeitos com a empresa e suas soluções.

Ainda no OE1, o Serpro estruturou e implementou o índice ESG (*Environmental, social and governance*) para que em 2022 consiga realizar as práticas priorizadas e medir o índice sobre como a empresa lida com suas práticas ambientais, sociais e de governança.

Objetivo Estratégico 2 (OE2)

No OE2 a empresa consolida seus resultados econômicos-financeiros e alcançou bom resultado. Apesar de não atingir na integralidade os valores esperados nas metas ME2.3. Receita operacional bruto e ME2.4. Receita de clientes não vinculados ao OGU, houve aumento das receitas ME2.3 (4,13%) e ME2.4 (19,18%) em relação a 2020. Boa parte desse crescimento é fruto da estratégia de ampliação do mercado privado, partindo de R\$ 421 milhões em 2020 para R\$ 518 milhões em 2021, o que representa 23% de crescimento.

Além disso, o resultado alcançado ficou próximo à meta para o ano – 95% e 94%, respectivamente. Essas metas foram bastante arrojadas e permitiram que a empresa alcançasse sucesso nos demais indicadores econômico-financeiros.

Objetivo Estratégico 3 (OE3)

Em 2021, as ações referentes à realização de negócios mantiveram no OE3 metas relacionadas à diversificação da carteira de clientes, com o intuito de reduzir o risco de

dependência financeira atrelada a poucos clientes. A estratégia de negócios da empresa no contexto da pandemia colheu resultados favoráveis e todas as metas do OE3 foram atingidas e superadas.

Os resultados comprovam o êxito da empresa em ampliar sua atuação nos diversos segmentos e no mercado internacional. Dos 11.500 clientes na carteira não OGU esperados no ano, o Serpro ultrapassou a meta em mais de 2.000 clientes, alcançando 13.879 clientes, além da realização de 2 contratos com clientes OGU, para desenvolvimento de produtos dentro da cadeia produtiva dos órgãos, como a identidade digital para Embarcação e Amadores para a Marinha, similar à Carteira Nacional de Habilitação - CNH Digital, e o contrato com o Tribunal Superior Eleitoral - TSE por 5 anos, de R\$ 14 milhões/ano. Este último contrato permitirá o aprimoramento das soluções que usam biometria e dialoga diretamente com o Objetivo Estratégico OE6.

Desde 2019 o Serpro tem buscado se firmar como player relevante na temática da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e, em 2021, a empresa deu mais um passo nesse caminho ao superar a meta de cliente LGPD em mais de 31%, alcançando 131 clientes na plataforma.

O desafio de internacionalização dos produtos Serpro foi superado com a conquista de 16 clientes no ano. A empresa terminou o ano com 21 clientes de 3 continentes diferentes (América, Europa e Ásia) na carteira. Novos negócios foram alavancados por meio da participação em eventos. Em 2021, a pandemia estimulou a realização de eventos à distância, fazendo com que a empresa estivesse presente em 51 eventos, mais de 70% acima da meta estipulada para o ano, que era de 30 eventos.

Objetivo Estratégico 4 (OE4)

O OE4 busca ampliar a oferta de produtos e serviços e teve como base alavancar a inovação. Foram alcançadas 4 das 5 metas estratégicas com destaque para a meta lançar 11 produtos ou serviços disponíveis no catálogo de venda da empresa que incrementou o catálogo de produtos, como o Registro Nacional de Veículos em Estoque - RENAVE que permite a transferência digital do veículo.

Outra forma de ampliar a oferta de produtos e serviços foi por meio de parcerias estratégicas que permitiram alcançar novos mercados, unir esforços e complementar o que já era feito. Em 2021, foram firmadas 10 parcerias voltadas para o setor público por meio da plataforma Multinuvem, da solução Endereço Certo e de Robotic Process Automation – RPA. O processo de internacionalização mostrou a oportunidade de ofertar soluções de segurança e a empresa adicionou uma meta para oferecer um produto multicliente alinhado à ISO 27001, sendo escolhido o Datavalid em 2021 com resultados positivos alcançados no último trimestre do ano.

Outra iniciativa relacionada à inovação foi a estruturação do programa Serpro Ventures, que reúne esforços corporativos com características empreendedoras para criação de novos negócios, internos ou externos, voltados à inovação e exploração de novos mercados por novos produtos ou serviços.

A meta referente a contratos de segurança alcançou 67% do previsto, tendo sido realizados 2 contratos (FUNAI e DNIT) dos 3 pretendidos.

Objetivo Estratégico 5 (OE5)

O OE5 – Aprimorar a eficiência operacional é mais abrangente que os demais objetivos por estar voltado a ações internas e articula com os outros OEs. O Serpro renovou seu parque tecnológico, alcançando a meta de obsolescência (“Eliminar 60% da obsolescência”). O valor obsoleto do parque tecnológico saiu de R\$ 209 mi (44%) em 2020 para R\$ 93 mi (17%) em 2021. Na Meta Estratégica que visava aumentar a

capacidade de entrega, o Serpro elevou em quase 23% a quantidade de pontos de função (PF) entregues, alcançando 325,14 mil PFs em 2021.

Em relação às metas não alcançadas no OE5, a digitalização dos macroprocessos de Gestão de Pessoas, Econômico-Financeira e de Pós Venda ocorreu em 83 (54%) dos 155 serviços mapeados. Além dessa, a meta de realocação de empregados especialistas em desenvolvimento para a Diretoria de Desenvolvimento e especialistas em negócios em TI para a Diretoria de Relacionamento com Clientes atingiu 6 (8,57%) realocações dos 70 empregados mapeados em 2021 e mais 2 (2,86%) têm previsão de realocação em 2022.

Objetivo Estratégico 6 (OE6)

O OE6 buscou tornar o Serpro operador de governo da identidade digital para o cidadão brasileiro, descomplicar, ampliar e agilizar o acesso do cidadão a serviços públicos, além de integrar serviços públicos em larga escala por meio de soluções de identificação digital.

Todas as metas do OE6 foram alcançadas e atestam a capacidade de implementação de um ecossistema biométrico de governo. A base biométrica alcançou 75 milhões de indivíduos, mais de 146 milhões de biometrias (fotos e digitais) e quase 11 milhões de identidades digitais foram comprovadas. Esses avanços permitiram que a empresa obtivesse em 2021 uma receita de R\$ 103,64 m vinculada a soluções de biometria e identidade digital.

Para alcançar esses resultados, a empresa buscou fortalecer sua infraestrutura de biometria entregando 3 capacidades críticas no ano: Automação de Identificação Biométrica, que permite responder à pergunta “quem é você?”; Liveness, que possibilita verificar se a pessoa que está do outro lado da tela do celular ou do computador está

“ao vivo”; e Barramento Biométrico, que possibilita que todas as validações biométricas sejam agregadas em uma única tecnologia.

3. Conclusão

Os resultados empresariais positivos de 2021 confirmaram a consistência da gestão empresarial e da governança do Serpro. A Empresa zelou pela continuidade e sustentabilidade do negócio, assegurou o bem-estar dos empregados e observou a conformidade com a legislação pertinente.

O plano estratégico de 2021 trouxe algumas novidades, como o objetivo de identificação digital e biometria e metas de adoção de práticas de mercado, como a implantação do Índice ESG.

Apesar das intercorrências no ambiente externo, principalmente decorrentes da pandemia, os resultados em 2021 foram favoráveis e 83% das metas definidas tiveram seus resultados alcançados. O Serpro apresentou lucro líquido de R\$ 390,98 milhões e uma liquidez corrente de 2,63. A empresa chegou próximo do alcance da meta de receita operacional bruta, comparado a 2020, onde a receita aumentou 4,13%. Em relação à satisfação dos clientes, alcançou quase 67% de clientes promotores. Conquistou, ainda, 16 clientes internacionais terminando o ano com 21 clientes de 3 continentes diferentes.

Os desafios para 2022 são grandes e, mesmo diante das incertezas do cenário mundial, o Serpro mantém seu comprometimento com a missão que lhe foi atribuída, com seus clientes, seu negócio e seu potencial de crescimento, baseado nas plataformas e soluções inteligentes e em seus profissionais reconhecidamente capacitados.

Os direcionamentos estratégicos para 2022 se mantêm alinhados à Missão, Visão e Valores do Serpro e fortalecem o propósito de transformação digital do governo e a entrega de soluções digitais à sociedade e ao mercado. A empresa continuará a investir neste caminho e a oferecer soluções inovadoras e inteligentes para os seus

clientes, consolidando o seu papel como propulsor das políticas públicas voltadas para a transformação digital do Brasil.

As prioridades para o próximo ano são mais desafiadoras e primam pela qualidade, transversalidade, satisfação do cliente, inovação e eficiência empresarial para ampliação dos negócios. A meta é ampliar a carteira de clientes no mercado público e no mercado privado doméstico e internacional, tendo a inovação como um importante pilar na concepção de seus produtos e serviços.

No contexto do compromisso com a sustentabilidade, o ano de 2022 não será diferente: a Empresa incorporou em sua estratégia as agendas ambiental, social e de governança. Os administradores definiram a estratégia ESG Serpro que prevê ações para incrementar ainda mais às suas atuais práticas sustentáveis e transparentes voltadas ao ambiente, à sociedade, aos clientes, aos seus empregados e a sua governança.

Mesmo num cenário de incertezas, os administradores traçaram metas para a empresa manter a sua consistência de governança e gestão, continuar crescendo, fortalecer a sua saúde financeira, sua força de trabalho e soluções de segurança, para alavancar cada vez mais a transformação do Serpro em uma empresa de inteligência aplicada em plataformas e soluções digitais.

Administradores do Serpro

Conselho de Administração

Presidente do Conselho de Administração

Luis Felipe Salin Monteiro
(Representante do Ministério da Economia)

Substituto do Presidente e Conselheiro

Marco Paulo Reis Tanure
(Representante do Ministério da Economia)

João Manoel da Cruz Simões
(Representante do Ministério da Economia)

Cesar Augusto Guimarães
(Representante do Ministério da Economia)

João Pedro Viola Ladeira
(Conselheiro independente)

Rafael Bicca Machado
(Conselheiro independente)

Marco Aurelio Sobrosa Friedl
(Representante dos empregados)

Diretoria Executiva

Diretor-Presidente

Gileno Gurjão Barreto

Diretor de Administração

Antônio de Pádua Ferreira Passos

Diretor de Desenvolvimento

Ricardo Cezar de Moura Juca

Diretor de Operações

Antonino dos Santos Guerra Neto

Diretor de Relacionamento com Clientes

André de Cesero

Diretor Jurídico e de Governança; e Diretor substituto de Gestão e de Desenvolvimento Humano

André Luiz Sucupira Antonio