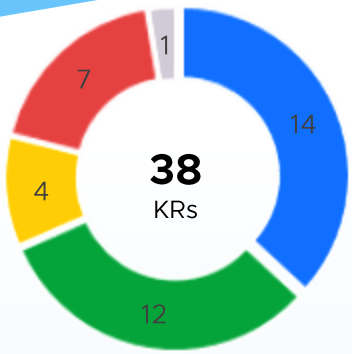
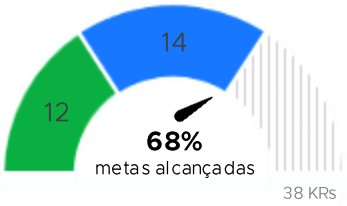
Estratégia Institucional

Boletim de Desempenho

3º trimestre/2026

2030





Situação dos KRs:

- ≥ 120%
- ≥ 100% e < 120%
- ≥ 90% e < 100%
- < 90%
- Meta zero ou não prevista

Diversificar carteira

- **70%** de **ativação média dos produtos**, um índice que calcula a efetividade do processo de implantação, ou seja, se a solução vendida está de fato em uso pelo cliente → KRN 3.3

Receita operacional líquida de:

- **R$ 808 mi** com produtos habilitados pelo **governo federal**, valor pouco acima do estimado para o trimestre → **KRE 4.1**
- **R$ 621 mi** com **mercado privado**, valor ligeiramente superior ao proposto → KRN 1.4
- **R$ 210 mi** com **estados**, resultado 13% acima do inicialmente previsto → KRN 1.1
- **R$ 132 mi** com **municípios**, soma 11% maior que o esperado para o período → KRN 1.2

Foco no cliente/cidadão

- **1,9 bi** de **acessos gov.br**, número 11% acima do planejado para o período e equivalente a 83% da meta de 2026 → KRN 2.2
- **84,3% de *score*** na Avaliação de Satisfação (**CSAT**) para todos os clientes → KRN 3.1

Parceiro na criação e execução de políticas públicas

- **9 ofertas de negócio com IA** lançadas em 2026, com 5 novos modelos de grande porte estreados no trimestre. **Meta anual já alcançada!** → KRN 4.2
- **27,9%** de aumento no ***Share of Voice***, um indicador que mediu o quanto o Serpro apareceu, de janeiro a setembro, em mídias e eventos associados a temas estratégicos como segurança da informação, inteligência de dados, soberania, entre outros. Fruto também do anúncio da expansão internacional da IA soberana, que gerou 70 notícias em um só dia → **KRE 1.2**

Manutenção e crescimento do mercado de governo

- **27,35%** de **margem líquida**, resultado 24% superior ao previsto e fruto de um trimestre em que as receitas cresceram 54% e o lucro líquido acumulado foi de R$ 1,28 bi → **KRE 3.1**
- **R$ 3,7 bi** de **receita operacional líquida** com **governo federal**, valor um pouco acima do estimado → KRN 2.1
- **R$ 926 mi** de **receita operacional líquida** com soluções em **nuvem**, valor 40% superior ao projetado e equivalente a 93% da meta anual de R$ 1 bi → KRN 4.1

Capacidade

- **20%** dos **processos internos** com adoção de IA: **meta para o ano conquistada!** → **KRE 2.3**
- **74,27%** de satisfação na **pesquisa de clima**, que obteve 58% de adesão e 3.471 respostas. **Meta para o ano superada!** → **KRE 2.1**
- **Emissão** de gases de efeito estufa **67%** abaixo do estipulado para o trimestre → **KRE 3.2**

Principal agente de soberania digital

- **30 soluções** com **tecnologias habilitadoras** em infraestrutura soberana, sendo 5 Geoespaciais, 7 com Blockchain e 18 com Inteligência Artificial. **Meta para o ano já alcançada!** → **KRE 5.3**
- **66,2%** implementado para obter a ISO/IEC 27017 e a ISO/IEC 27018: falta menos de 1% para atingir a meta para 2026 do KR, o qual também estipula, para 2027, que os 33% restantes sejam concluídos para garantir as **2 certificações de segurança** para operação em Nuvem de Governo → KRTI 3.1
- **53% concluído** para aquisição, neste ano, de **2 novos centros de dados** próprios → **KRE 5.1**

Serpro

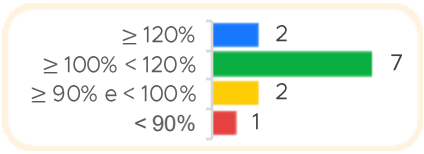
OKRs Plano Estratégico – 3º trimestre/2026



Objetivos	KRs - Resultados Chaves	Previsto	Realizado	
OE1 - Fortalecer o Serpro como a empresa nacional de inteligência em governo digital	KRE1.1. Participar de 4 projetos estratégicos de governo priorizados	3	**4**	●
	KRE1.2. Aumentar o Share of Voice do Serpro em 15% nas mídias e eventos associados aos temas estratégicos em relação à marca	13%	**27,90%**	●
OE2 - Fortalecer pessoas para promover um ambiente de trabalho saudável, produtivo e colaborativo	KRE2.1. Ampliar satisfação na pesquisa de clima para 74%	0%	**74,27%**	●
	KRE2.2. Desenvolver 75% dos líderes em programas estruturados de maturidade em liderança	45%	**55,30%**	●
	KRE2.3. Adotar a IA em 20% dos processos internos	10%	**20%**	●
OE3 - Impulsionar a sustentabilidade ambiental, social e econômico-financeira	KRE3.1. Alcançar 14,89% de margem líquida para garantir a sustentabilidade econômico-financeira	21,98%	**27,35%**	●
	KRE3.2. Limitar a emissão de gases em 2.600 tCO2e	1.880,15	**621,70**	●
	KRE3.3. Alcançar o nível 5 de maturidade ESG na ABNT até 2030, atingindo, em 2026, 66,5% do nível 4 de maturidade	61,80%	**59,46%**	●
OE4 - Potencializar o portfólio de soluções centradas no cliente e nas políticas públicas	KRE4.1. Aumentar a receita operacional líquida dos produtos habilitados pelo governo federal de R$ 943mi para R$ 1 bi	744,74 mi	**808,36 mi**	●
	KRE4.2. Captar R$ 26 mi em recursos externos para Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PDI) focados em solucionar problemas em políticas públicas	17.333,33 mi	**0,00 mi**	●
	KRE4.3. Formalizar 6 novos relacionamentos estratégicos com ICTs (Instituições de Ciência e Tecnologia) nacionais e internacionais para PDI	4	**3**	●
OE5 – Promover a soberania digital brasileira por meio de nuvem, centro de dados e inteligência artificial	KRE5.1. Viabilizar a estratégia de expansão dos centros de dados do Serpro até 2030, atingindo, em 2026, 100% das etapas de aquisição de 2 novos centros de dados próprios	50%	**53%**	●
	KRE5.2. Implementar 30 novos workloads operando na Nuvem de Governo do Serpro	22	**32**	●
	KRE5.3. Entregar 30 soluções com tecnologias habilitadoras (IA, Analytics, IoT, Automação, Blockchain Geo, Grafos) em infraestrutura soberana	15	**30**	●

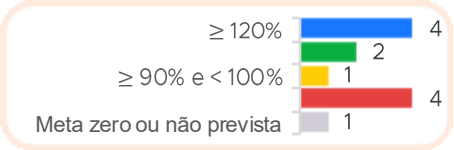
Legenda: ● ≥ 120% ● ≥ 100% e < 120% ● ≥ 90% e < 100% ● < 90%

OKRs Plano de Negócio – 3° trimestre/2026



Objetivos	KRs - Resultados Chaves	Previsto	Realizado	
ON1 - Expandir a participação nos mercados estadual, municipal, internacional e privado	KRN1.1. Aumentar a receita operacional líquida com estados de R$ 179 mi para R$ 254,7 mi	185,20 mi	**209,69 mi**	●
	KRN1.2. Aumentar a receita operacional líquida com municípios de R$ 121 mi para R$ 161,6 mi	118,84 mi	**132,41 mi**	●
	KRN1.3. Aumentar a receita operacional líquida com mercados internacionais de R$ 30 mi para R$ 34 mi	25,75 mi	**20,17 mi**	●
	KRN1.4. Aumentar a receita operacional líquida com mercado privado de R$ 760 mi para R$ 794 mi	588,38 mi	**620,98 mi**	●
ON2 – Potencializar a atuação junto ao governo federal com soluções que geram impacto ao cidadão	KRN2.1. Ampliar a receita operacional líquida com governo federal de R$ 3,64 bi para R$ 4,69 bi	3.527,65 bi	**3.700,07 bi**	●
	KRN2.2. Aumentar o número de acessos gov.br aos serviços fornecidos pelo Serpro de 2,08 bi para 2,29 bi	1.717,50 mi	**1.910,00 mi**	●
ON3 – Aprimorar a experiência e o sucesso do cliente	KRN3.1. Alcançar score de 85 no CSAT para todos os clientes	80%	**84,33%**	●
	KRN3.2. Atingir 72 de Net Promoter Score (NPS)	71%	**67%**	●
	KRN3.3. Atingir 65% de ativação média dos produtos	60%	**70,79%**	●
	KRN3.4. Aumentar para 87% a execução contratual dos clientes públicos	87%	**80,70%**	●
ON4 – Ampliar a participação de mercado com soluções de nuvem e IA	KRN4.1. Atingir a receita operacional líquida de R$ 1 bi com as soluções em nuvem	658,98 mi	**925,80 mi**	●
	KRN4.2. Lançar 8 ofertas de negócio com IA	5	**9**	●

OKRs Plano Diretor de TIC – 3° trimestre/2026



Objetivos	KRs - Resultados Chaves	Previsto	Realizado	
OTI1 – Expandir e consolidar a infraestrutura de centro de dados soberanos	KRTI1.1. Aumentar em 112,5 kW a capacidade energética dos centros de dados	100%	**100%**	●
	KRTI1.2. Aumentar em 38% a capacidade instalada de processamento e armazenamento para atender às demandas do negócio	30%	**71,90%**	●
	KRTI1.3. Aumentar a atualização tecnológica em 65% da infraestrutura dos ambientes críticos de data lake e virtualização	30%	**22%**	●
OTI2 – Expandir e consolidar a Nuvem de Governo como plataforma soberana	KRTI2.1. Disponibilizar a 2ª região da Nuvem de Governo	50%	**40%**	●
	KRTI2.2. Evoluir o Estaleiro como a principal plataforma da Nuvem de Governo até 2027, implementando, em 2026, 10 funcionalidades na plataforma	8	**3**	●
	KRTI2.3. Entregar 3 serviços de IA na Nuvem de Governo	2	**0**	●
OTI3 – Aprimorar a segurança cibernética e a prevenção a fraudes digitais	KRTI3.1. Obter 2 certificações de segurança para operação em Nuvem de Governo até 2027, implementando, em 2026, 67% das ações para obtenção das certificações	54%	**66,25%**	●
	KRTI3.2. Integrar 2 sistemas na plataforma de identidade como serviço com solução antifraude	98%	**90%**	●
OTI4 – Evoluir a governança de TI, dados e IA	KRTI4.1. Implementar 100% da plataforma de dados	78%	**80%**	●
	KRTI4.2. Ampliar o score de governança de IA em 10%	5%	**8%**	●
	KRTI4.3. Realizar 10 revisões arquiteturais de soluções *mainframe* em 2026	0	**0**	●
	KRTI 4.4. Evoluir 6 etapas do ciclo DevOps incorporando IA	4	**5**	●

Legenda: ● ≥ 120% ● ≥ 100% e < 120% ● ≥ 90% e < 100% ● < 90% ● Meta zero ou não prevista