Estratégia Institucional

Ciclo 2026-2030

2030

PROPÓSITO

Prover soluções inteligentes para transformação e inclusão digital

VISÃO

Impulsionar o futuro digital a serviço do cidadão

VALORES

- Felicidade do cliente
- Inovação
- Soberania de dados
- Integridade
- Segurança da informação
- Bem-estar
- Sustentabilidade
- Diversidade
- Colaboração

Plano Estratégico

OE1	Fortalecer o Serpro como a empresa nacional de inteligência em governo digital
OE2	Fortalecer pessoas para promover um ambiente de trabalho saudável, produtivo e colaborativo
OE3	Impulsionar a sustentabilidade ambiental, social e econômico-financeira
OE4	Potencializar o portfólio de soluções centradas no cliente e nas políticas públicas
OE5	Promover a soberania digital brasileira por meio de nuvem, centro de dados e inteligência artificial

Plano de Negócio

ON1	Expandir a participação nos mercados estadual, municipal, internacional e privado
ON2	Potencializar a atuação junto ao governo federal com soluções que geram impacto ao cidadão
ON3	Aprimorar a experiência e o sucesso do cliente
ON4	Ampliar a participação de mercado com soluções de nuvem e IA

Plano Diretor de TIC

OTI1	Expandir e consolidar a infraestrutura de centro de dados soberanos
OTI2	Expandir e consolidar a Nuvem de Governo como plataforma soberana
OTI3	Aprimorar a segurança cibernética e a prevenção a fraudes digitais
OTI4	Evoluir a governança de TI, dados e IA

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ONU)



Serpro

Plano Estratégico

OE1 Fortalecer o Serpro como a empresa nacional de inteligência em governo digital

KRE1.1. Participar de 4 projetos estratégicos de governo priorizados
KRE1.2. Aumentar o *Share of Voice* do Serpro em 15% nas mídias e eventos associados aos temas estratégicos em relação à marca

OE2 Fortalecer pessoas para promover um ambiente de trabalho saudável, produtivo e colaborativo

KRE2.1. Ampliar satisfação na pesquisa de clima para 74%
KRE2.2. Desenvolver 75% dos líderes em programas estruturados de maturidade em liderança
KRE2.3. Adotar a IA em 20% dos processos internos

OE3 Impulsionar a sustentabilidade ambiental, social e econômico-financeira

KRE3.1. Alcançar 14,89% de margem líquida para garantir a sustentabilidade econômico-financeira
KRE3.2. Limitar a emissão de gases em 2.600 tCO_2e
KRE3.3. Alcançar o nível 5 de maturidade ESG na ABNT até 2030, atingindo, em 2026, 66,5% do nível 4 de maturidade

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$ 680 mi para R$ 1 bi
KRE4.2. Captar R$ 26 mi em recursos externos para Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PDI) focados em solucionar problemas em políticas públicas
KRE4.3. Formalizar 6 novos relacionamentos estratégicos com ICTs (Instituições de Ciência e Tecnologia) nacionais e internacionais para PDI

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
KRE5.2. Implementar 30 novos *workloads* operando na Nuvem de Governo do Serpro
KRE5.3. Entregar 30 soluções com tecnologias habilitadoras (IA, Analytics, IoT, Automação, Blockchain Geo, Grafos) em infraestrutura soberana

Plano de Negócio

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
KRN1.2. Aumentar a receita operacional líquida com municípios de R$ 67 mi para R$ 161,6 mi
KRN1.3. Aumentar a receita operacional líquida com mercados internacionais de R$ 21 mi para R$ 34 mi
KRN1.4. Aumentar a receita operacional líquida com mercado privado de R$ 790 mi para R$ 794 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$ 3,25 bi para R$ 4,69 bi
KRN2.2. Aumentar o número de acessos gov.br aos serviços fornecidos pelo Serpro de 2,08 bi para 2,29 bi

ON3 Aprimorar a experiência e o sucesso do cliente

KRN3.1. Alcançar *score* de 85 no CSAT para todos os clientes
KRN3.2. Atingir 72 de *Net Promoter Score* (NPS)
KRN3.3. Atingir 65% de ativação média dos produtos
KRN3.4. Aumentar para 87% a execução contratual dos clientes públicos

ON4 Ampliar a participação de mercado com soluções de nuvem e IA

KRN4.1. Atingir a receita operacional líquida de R$ 1 bi com soluções em nuvem
KRN4.2. Lançar 8 ofertas de negócio com IA

Plano Diretor de TIC

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
KRTI1.2. Aumentar em 38% a capacidade instalada de processamento e armazenamento para atender às demandas do negócio
KRTI1.3. Aumentar a atualização tecnológica em 65% da infraestrutura dos ambientes críticos de *data lake* e virtualização

OTI2 Expandir e consolidar a Nuvem de Governo como plataforma soberana

KRTI2.1. Disponibilizar a 2ª região da Nuvem de Governo
KRTI2.2. Evoluir o Estaleiro como a principal plataforma da Nuvem de Governo até 2027, implementando, em 2026, 10 funcionalidades na plataforma
KRTI2.3. Entregar 3 serviços de IA na Nuvem de Governo

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
KRTI3.2. Integrar 2 sistemas na plataforma de identidade como serviço com solução antifraude

OTI4 Evoluir a governança de TI, dados e IA

KRTI4.1. Implementar 100% da plataforma de dados
KRTI4.2. Ampliar o *score* de governança de IA em 10%
KRTI4.3. Realizar 10 revisões arquiteturais de soluções *mainframe* em 2026
KRTI 4.4. Evoluir 6 etapas do ciclo DevOps incorporando IA