

Boletim de Desempenho 2023

Indicadores Corporativos de Governança

4º trimestre

Dimensão	Indicador	Meta	Realizado		Alcance
Sustentabilidade Econômico Financeiro	1. Índice de Caixa	mín 3 máx 8	6,69	●	223,00%
	2. Margem EBITDA	18,44%	17,74%	●	96,20%
	3. Índice de Inadimplência - RNS02	5,25%	3,40%	●	154,41%
	4. Capacidade do SERPROS de execução do Plano de Benefícios - RNS06	50,00%	29,00%	●	58,00%
Eficiência Operacional	5. Eficiência Operacional do Desenvolvimento	185	200,19	●	108,21%
	6. Disponibilidade Média de Nível de Serviço - RE05	99,65%	99,74%	●	100,09%
	7. Índice de eficiência do SOC - incidentes SI - RE03	100,00%	100,00%	●	100,00%
	8. Empregados em processos de criticidade alta e muito alta - RNS04	100,00%	95,00%	●	95,00%
	9. Taxa de redução do transbordo do desenvolvimento - RE06	8,00%	-2,91%	●	-36,38%
	10. Propostas de migração para o Serpro Cloud One realizadas - RE02	15	15	●	100,00%
Governança	11. Índice de execução do Plano de Conformidade a ANPD - RNS03	56,82%	70,00%	●	81,00%
	12. Índice de de soluções digitais com RATs - RNS08	100,00%	100,00%	●	100,00%
	13. Índice de Governança e Gestão - IGG Serpro	85,00%	77,35%	●	91,00%
	14. Horas de Treinamento	mín 38 h máx 50 h	44,37h	●	117,42%
	15. Índice de qualidade do ambiente de trabalho	83,00%	83,39%	●	100,47%

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