

Boletim de Desempenho 2021

Indicadores Corporativos de Governança

4º trimestre



Dimensões	Indicadores Corporativos	Realizado	●	Meta	Alcance
SUSTENTABILIDADE ECONÔMICA E FINANCEIRA DOS NEGÓCIOS	1. Margem EBITDA	23,23%	●	18,41%	126,18%
	2. Margem Líquida	14,02%	●	12,86%	109,02%
	3. Índice de Caixa Mínimo	7,63	●	3	254,33%
	4. Liquidez Corrente	2,63	●	1,8	146,11%
	5. ROE - Rentabilidade Sobre o Patrimônio Líquido	21,31%	●	19,90%	107,09%
	6. Índice de Inadimplência	4,13%	●	5,25%	127,12%
CLIENTES	7. Crescimento de Vendas (Receita Líquida)	-1,4%	●	2,4%	0,00%
	8. Satisfação do Usuário com Atendimento	95,81%	●	94,50%	101,39%
EFICIÊNCIA OPERACIONAL	9. Disponibilidade Média de Nível de Serviço	99,73%	●	99,52%	100,21%
	10. Índice Médio de Eficiência Produtiva	1,80	●	1,00	180,00%
	11. Efetividade do Faturamento do Desenvolvimento	98,85%	●	95,00%	104,05%
DESENVOLVIMENTO HUMANO	12. Índice de Qualidade do Ambiente de Trabalho	75,4%	●	79,00%	95,44%
	13. Horas de Treinamento	63,89h	●	38,00h	168,13%
GOVERNANÇA	14. Índice de Gerenciamento de Riscos Operacionais	100,00%	●	100,00%	100,00%
	15. Índice de Governança e Gestão - IGG Serpro	91,91%	●	80,00%	114,89%
	16. Índice de Integridade	7,9	●	7,5	105,33%

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

Para saber mais detalhes, acesse o portfólio de indicadores de Governança no [Painel de Indicadores Corporativos](http://indicadorescorporativos.serpro.gov.br/) (<http://indicadorescorporativos.serpro.gov.br/>).