



Indicadores Corporativos

Desempenho 2020



Portfólio de Indicadores Corporativos



Alinhamento:

- Estatuto Social do Serpro
- Orientações dos Órgãos de Fiscalização e Controle
- Indicadores de Mercado
- Metas alinhadas ao PE

Característica:

- Estável (série histórica)
- Possibilita comparação com outras empresas
- Revisão anual do portfólio

Art. 17. Sem prejuízo das demais competências previstas na legislação, compete ao Conselho de Administração:

XI – aprovar o plano estratégico, o plano de investimentos e as metas de desempenho, que deverão ser apresentados pela Diretoria Executiva, e acompanhá-los trimestralmente.

Art. 20. Compete à Diretoria Executiva o exercício das atribuições decisórias concernentes às finalidades do Serpro, de forma colegiada ou individual, conforme definição do Conselho de Administração, cabendo-lhe, em especial:

IV – monitorar e assegurar o cumprimento das metas do Serpro, avaliando, no mínimo:

- a) sustentabilidade econômica e financeira dos negócios;
- b) nível de suficiência da capacidade de produção e desenvolvimento e de prestação de serviços compatíveis com as demandas e expectativas dos clientes;
- c) grau de satisfação dos clientes; e
- d) evolução dos níveis de serviços prestados.

Governança Corporativa - Indicadores Corporativos

janeiro a dezembro/2020

Dimensões	Indicadores Corporativos	Realizado no Período	Meta Anual	Alcance Anual
SUSTENTABILIDADE ECONÔMICA E FINANCEIRA DOS NEGÓCIOS	1. Disponibilidade de Caixa	R\$ 1694,4 mi	R\$ 278,3 mi	608,87%
	2. Liquidez Corrente	2,14	2,00	107,00%
	3. Margem EBITDA	18,88%	14,41%	131,02%
	4. Margem Líquida	16,89%	5,40%	312,78%
	5. Rentabilidade Sobre o Patrimônio Líquido	37,28%	11,76%	317,01%
	6. Realização de Contratos de Receita	114,3%	95,00%	120,32%
	7. Índice de Inadimplência	3,61%	5,25%	145,42%
	8. Crescimento de Vendas	-6,29%	1,43%	0,00%
	9. Efetividade do Faturamento do Desenvolvimento	96,72%	85,00%	113,79%
SATISFAÇÃO DOS CLIENTES	10. Satisfação do Usuário com Atendimento	94,14%	90,00%	104,60%
EVOLUÇÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS	11. Disponibilidade Média de Nível de Serviço	99,46%	99,50%	99,96%
	12. Índice Médio de Eficiência Produtiva	1,6	1,00	160,00%
DESENVOLVIMENTO HUMANO	13. Riqueza por empregado	R\$ 501,88 mil	R\$ 473 mil	106,11%
	14. Horas de Treinamento	67,97h	38,00h	178,87%
GOVERNANÇA	15. Índice de Governança e Gestão - IGG Serpro	-	80,00%	-
	16. Índice de Gerenciamento de Riscos Operacionais	88,24%	82,95%	106,38%
	17. Transformação Digital - Faturamento em Serviços de Informação e Inteligência	R\$ 204,84 mi	R\$ 291 mi	70,39%

Legenda: ■ < 90% ■ >=90% e <100% ■ >=100%



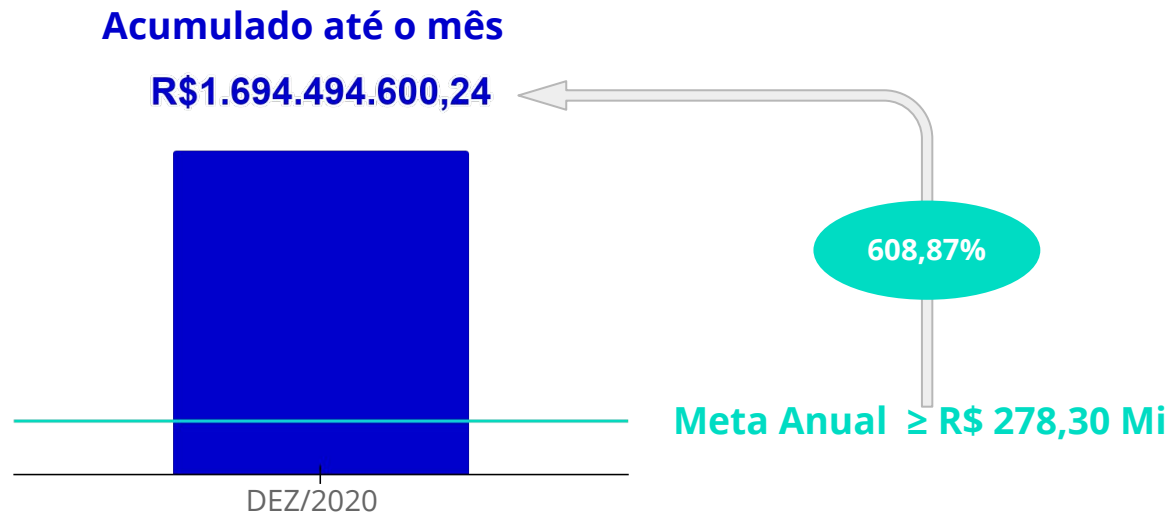
Análise dos Indicadores Corporativos

1. Disponibilidade de Caixa

Fórmula: $(\sum (\text{Entradas Gerais de recursos} + \text{recurso disponível}) - \sum (\text{Saída Gerais de recursos}))$

Descrição: Mede a disponibilidade de caixa em relação à NCG (Necessidade de Capital de Giro).

Realizado acumulado no mês			
Jan	R\$ 810 Mi ✓	Jul	R\$ 1,19 Bi ✓
Fev	R\$ 935 Mi ✓	Ago	R\$ 1,30 Bi ✓
Mar	R\$ 1,00 Bi ✓	Set	R\$ 1,39 Bi ✓
Abr	R\$ 1,05 Bi ✓	Out	R\$ 1,48 Bi ✓
Mai	R\$ 1,15 Bi ✓	Nov	R\$ 1,55 Bi ✓
Jun	R\$ 1,09 Bi ✓	Dez	R\$ 1,69 Bi ✓



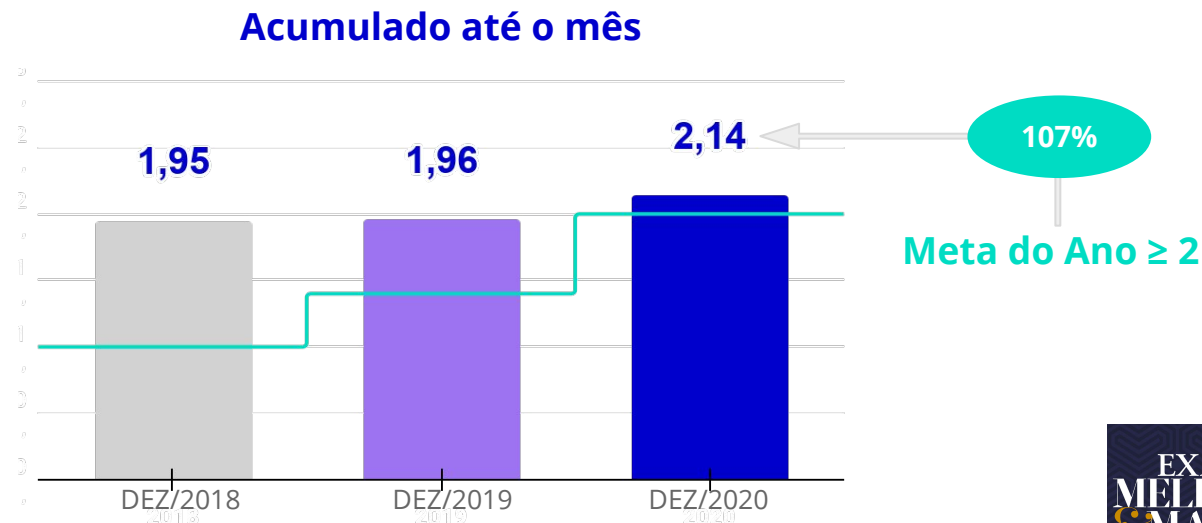
- No mês de dezembro o nível de entradas superou em **R\$ 145,3 milhões** o total de saídas.
- Ao final de 2020, o saldo disponível em caixa manteve-se acima da Necessidade de Capital de Giro (NCG), devido a redução do nível de inadimplência. Mesmo com a intensificação nos gastos, decorrente sobretudo da aplicação do Programa de Desligamento Voluntário - PDV, o indicador superou a meta devido aos recebimentos de clientes inadimplentes e controle de saídas via redução de outros gastos.

2. Liquidez Corrente

Fórmula: Ativo circulante / Passivo circulante

Descrição: Demonstra se os ativos de curto prazo suportam as obrigações de mesmo período.

Realizado acumulado no mês			
Jan	2,17 ✓	Jul	2,32 ✓
Fev	2,19 ✓	Ago	2,28 ✓
Mar	2,25 ✓	Set	2,31 ✓
Abr	2,16 ✓	Out	2,28 ✓
Mai	2,18 ✓	Nov	2,19 ✓
Jun	2,35 ✓	Dez	2,14 ✓



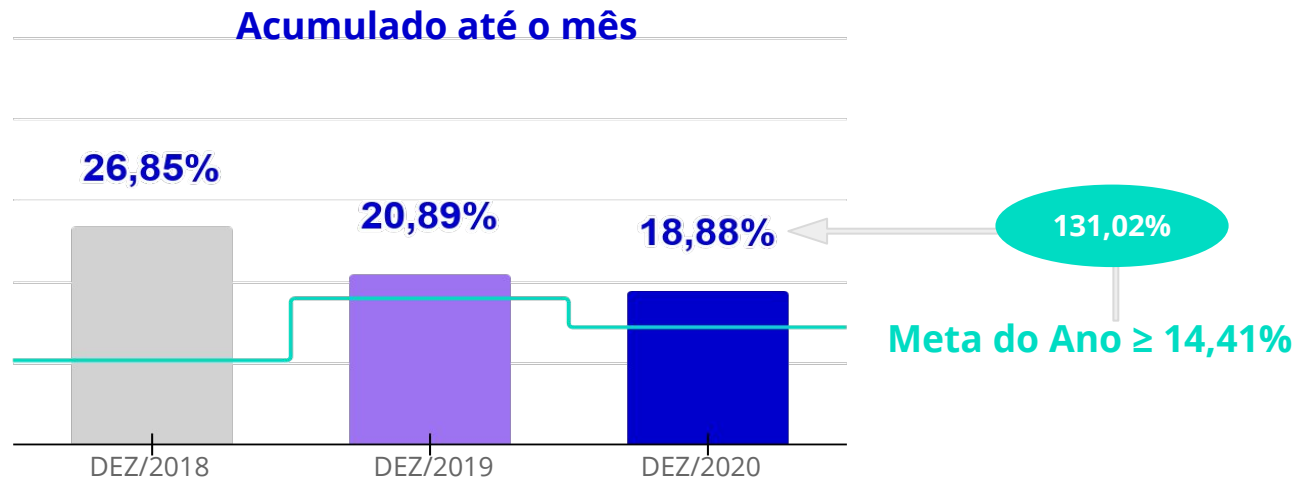
- Caixa e Equivalentes de Caixa com aumento de **R\$ 686,9 milhões**, com um destaque para as Aplicações Financeiras, as quais correspondem a 91,74% da conta.
- Obrigações a Pagar **R\$ 208,5 milhões**, sendo **R\$ 117,6 milhões** corresponde às Ações do Programa de Desligamento Voluntário - PDV.

3. Margem EBITDA

Fórmula: $[(\text{resultado} - \text{tributos sobre lucro} - \text{despesas financeiras} + \text{receita financeira} - \text{depreciação e amortização}) / (\text{receita operacional líquida})] * 100$

Descrição: Demonstra a margem operacional da empresa.

Realizado no mês			
Jan	26,22% ✓	Jul	23,13% ✓
Fev	29,41% ✓	Ago	31,45% ✓
Mar	-0,82% ☒	Set	20,44% ✓
Abr	29,43% ✓	Out	18,78% ✓
Mai	16,91% ✓	Nov	12,77% ✓
Jun	13,67% 🚩	Dez	2,38% ✓



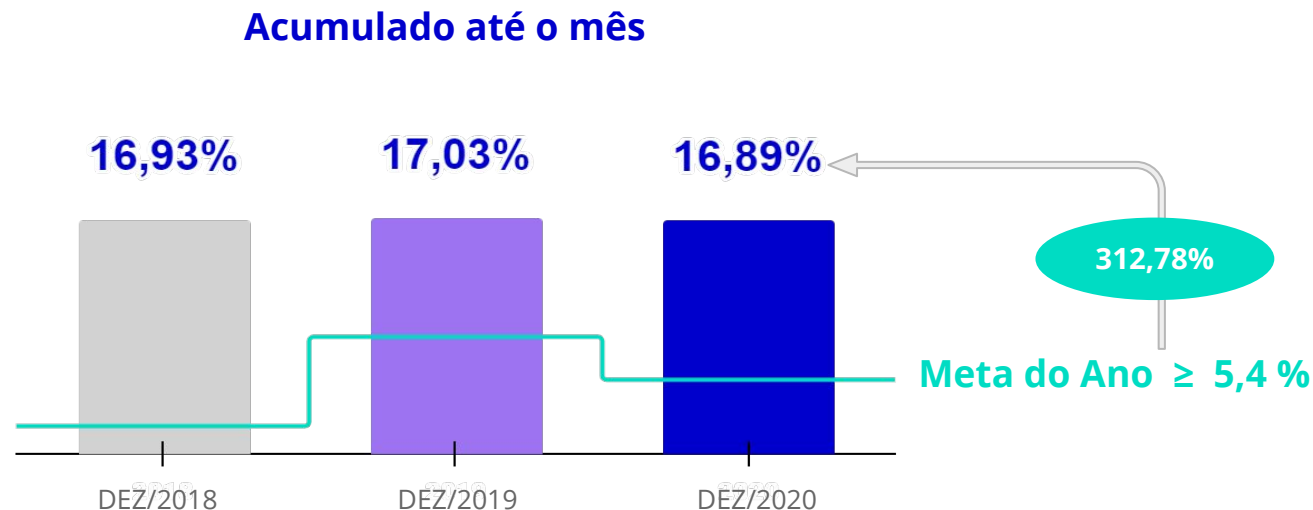
- Receita Operacional Líquida apresentou recuo de 4,29%, em função da queda de R\$ 285,8 milhões na receita com clientes do mercado público (OGU e não OGU). Essa redução foi suavizada pelo crescimento de R\$ 128,4 milhões no mercado privado, correspondente ao aumento de 43,86% quando comparado ao mesmo período do exercício anterior.
- Gasto total: redução de 2,52% com relação ao mesmo período no exercício anterior.

4. Margem Líquida

Fórmula: $(\text{lucro líquido} / \text{receita operacional líquida}) * 100$

Descrição: Mede a fração da receita líquida que se converte em lucro líquido.

Realizado no mês			
Jan	22,24% ✓	Jul	17,91% ✓
Fev	24,76% ✓	Ago	24,99% ✓
Mar	-0,89% ✗	Set	16,98% ✓
Abr	18,80% ✓	Out	14,52% ✓
Mai	19,50% ✓	Nov	10,90% ✓
Jun	21,58% ✓	Dez	9,39% ✓



- Lucro líquido: R\$ 462 milhões → 5,08% inferior ao apurado em dezembro/2019;
- Recuo da receita bruta em 4,58% decorrente da redução de valores dos clientes públicos: Secretaria da Receita Federal em R\$ 240,9 milhões, Ministério da Cidade em R\$ 28,8 milhões (devido a desoneração tributária nos serviços de domínio de trânsito), Ministério do Trabalho em R\$ 28,8 milhões e Instituto Nacional do Seguro Social - INSS em R\$ 21,0 milhões;
- Crescimento de receita do mercado privado de R\$ 128,4 milhões → 43,86% superior ao apurado em dezembro/2019.

5. Rentabilidade sobre o Patrimônio Líquido

Fórmula: $(\text{lucro líquido} / \text{patrimônio líquido}) * 100$

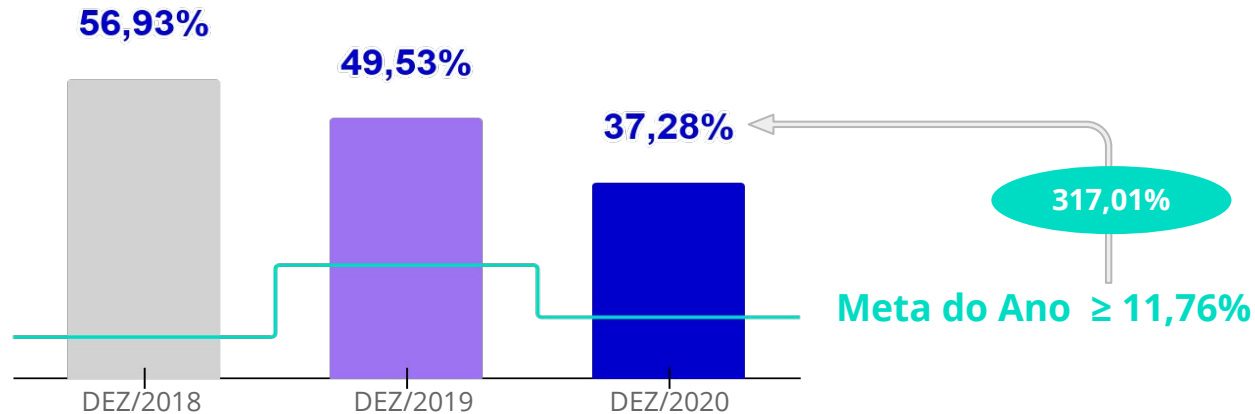
Descrição: Mensura a rentabilidade de uma corporação ao revelar o quanto de lucro a organização gera com seu capital próprio.

Realizado acumulado no mês

Jan	4,41% ☒	Jul	25,20% ✓
Fev	10,4% ☒	Ago	29,98% ✓
Mar	10,29% ☒	Set	33,03% ✓
Abr	14,55% ✓	Out	35,45% ✓
Mai	18,25% ✓	Nov	37,28% ✓
Jun	21,95% ✓	Dez	33,89% ✓



Acumulado até o mês



- O lucro líquido acumulado recuou 5,08% em relação ao mesmo mês do exercício anterior, devido à redução da receita operacional bruta (queda de 4,58%);
- O patrimônio líquido médio também superou em 42,78% no mesmo intervalo temporal.

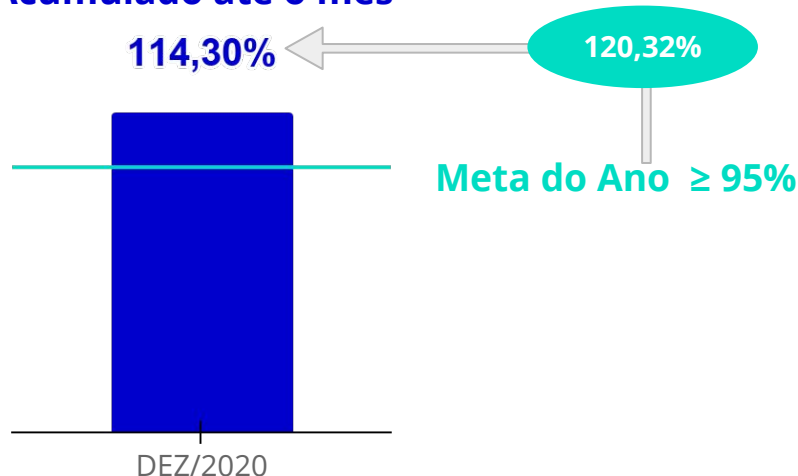
6. Realização de Contratos de Receita

Fórmula: $[(\text{faturamento realizado acumulado no período} / \text{valor de demandas contratadas até o mês de apuração}) * 100]$

Descrição: Acompanha a realização dos contratos de serviços demandados.

Realizado acumulado no mês			
Jan	-	Jul	115,94% ✓
Fev	-	Ago	120,10% ✓
Mar	90,65% ☒	Set	116,89% ✓
Abr	87,66% ☒	Out	111,98% ✓
Mai	134,62% ✓	Nov	112,93% ✓
Jun	94,93% ☒	Dez	144,30% ✓

Acumulado até o mês



- Serviços com maior quantidade de contratos assinados até dez/2020: Emissão de Certificados Digitais com 6745 contratos; NEOID com 6718 contratos; Emplaca - Sistema Nacional de Emplacamento com 4007 contratos; Gestão Margem Consignável com 839 contratos e para o DATAVALID com 332 contratos.
- RFB – previsto R\$ 123 milhões e realizado R\$ 133 milhões. Receita bruta realizada pouco acima do previsto, notadamente para o serviço de Desenvolvimento.

7. Índice de Inadimplência

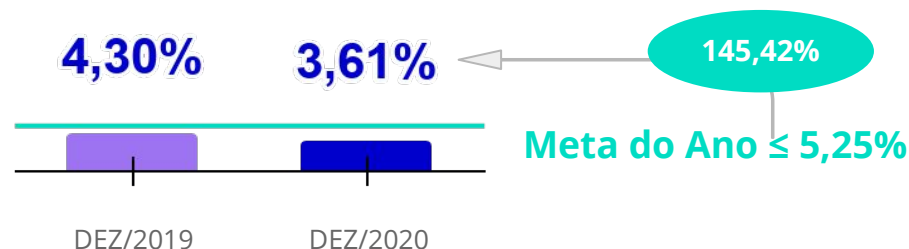
Fórmula: $[(\text{total inadimplente ano atual}) / (\text{faturamento ano atual})] * 100$

Descrição: Mede o percentual de faturamento não recebido no ano..

Inadimplência: o não pagamento após 30 dias da data do faturamento.

Acumulado no mês		3 últimos anos	
Jan	72,62% ☒	Jan	5,05% ✓
Fev	15,86% ☒	Fev	3,44% ✓
Mar	13,93% ☒	Mar	3,43% ✓
Abr	14,59% ☒	Abr	3,71% ✓
Mai	9,56% 🚩	Mai	3,14% ✓
Jun	9,30% 🚩	Jun	3,27% ✓
Jul	5,94% 🚩	Jul	2,69% ✓
Ago	6,36% 🚩	Ago	2,88% ✓
Set	5,59% 🚩	Set	2,54% ✓
Out	5,16% ✓	Out	2,49% ✓
Nov	5,50% 🚩	Nov	2,66% ✓
Dez	3,61% ✓	Dez	2,12% ✓

Acumulado até o mês



A superação da meta é consequência dos esforços das áreas envolvidas nas ações mitigadoras que permanecem em execução, destacando-se: cobranças administrativas no âmbito da Câmara de Conciliação e Arbitragem da Administração Federal da Advocacia Geral da União (CCAF/AGU); inclusão de clientes inadimplentes no CADIN.

8. Crescimento de Vendas

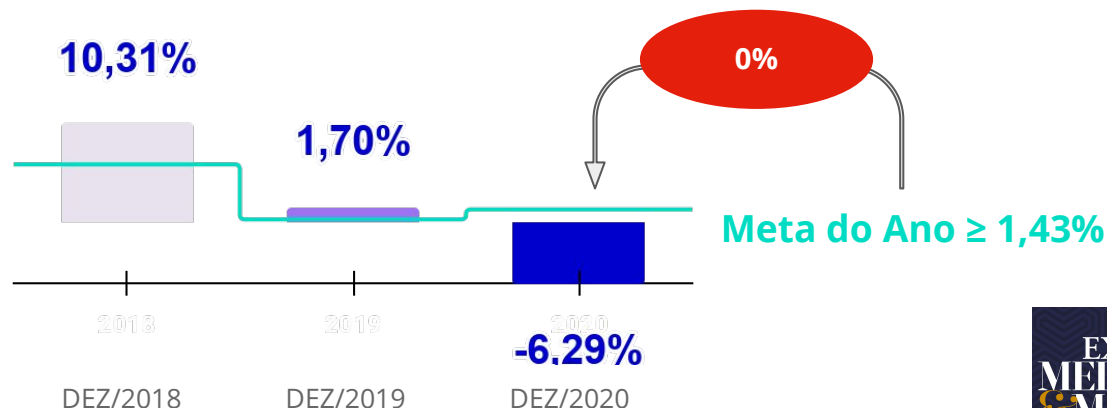
Fórmula: $[(\text{Receita de vendas atual} * \text{variação média do IPCA no ano atual} / \text{Receita de vendas do ano anterior} * \text{variação do IPCA médio do ano anterior} * \text{IPCA acumulado do ano atual}) - 1] * 100$

Descrição: Demonstra o crescimento real de vendas em relação ao ano anterior.

Realizado acumulado no mês

Jan	-10,35% ❌	Jul	-8,10% ❌
Fev	0,37% ❌	Ago	-6,55% ❌
Mar	-11,65% ❌	Set	-5,26% ❌
Abr	-8,00% ❌	Out	-5,46% ❌
Mai	-8,63% ❌	Nov	-5,84% ❌
Jun	-9,47% ❌	Dez	-6,29% ❌

Acumulado até o mês



- ROL (Receita Operacional Líquida) até dezembro/2020: R\$ 2.736.516.905.
- Dificuldade orçamentária dos clientes OGU impactou negativamente o desempenho, assim como a retração da atividade econômica que desde o mês de abril impacta no resultado dos negócios com o mercado privado e com o mercado público não dependente do OGU.

9. Efetividade do Faturamento do Desenvolvimento

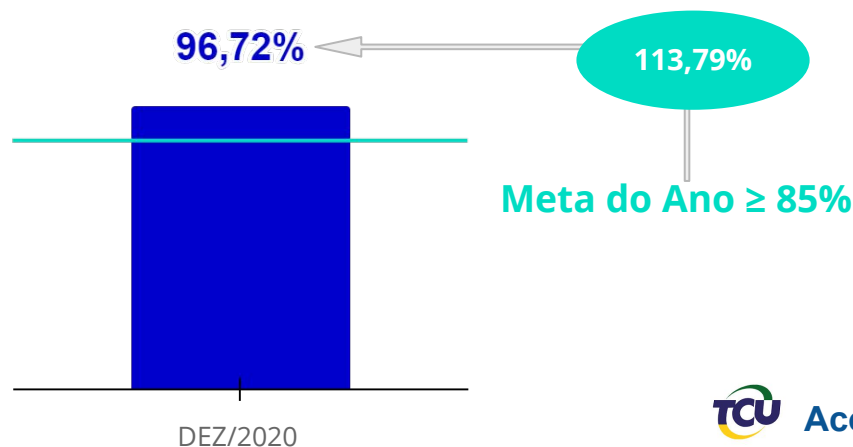
Fórmula: $(\sum \text{Ponto de função faturado} / \sum \text{Ponto de função produzido}) * 100$

Descrição: Mede a eficiência de faturamento dos pontos de função produzidos.

Acumulado até o mês

Realizado acumulado no mês

Jan	99,03% ✓	Jul	99,20% ✓
Fev	98,64% ✓	Ago	97,59% ✓
Mar	92,70% ✓	Set	93,23% ✓
Abr	89,16% ✓	Out	87,74% ✓
Mai	96,48% ✓	Nov	97,52% ✓
Jun	93,94% ✓	Dez	96,72% ✓



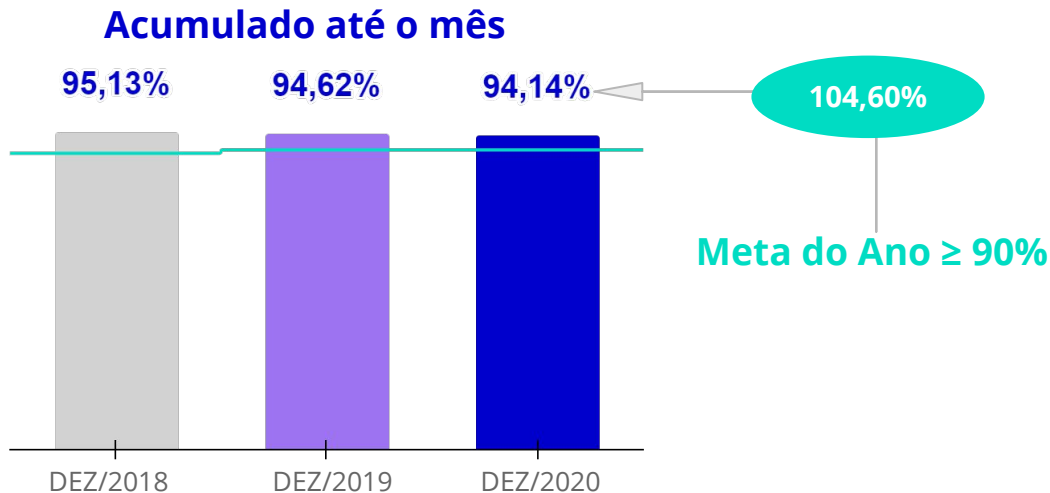
- A meta foi superada em 11,72 p.p. acima do estimado que é de 85%, percebendo que, mantemos a eficiência no desenvolvimento dos produtos e a efetividade do faturamento, em meio a crise da Pandemia.
- A meta das áreas envolvidas é o faturamento dos Pontos por Função entregues no mês, cabendo às áreas de negócio e ao desenvolvimento o acompanhamento do faturamento de cada solicitação de serviço.

10. Satisfação do Usuário com o Atendimento

Fórmula:
$$\left[\frac{\sum (\text{avaliações de usuários externos com notas 4 e 5 respondidas em todo o período})}{\sum (\text{avaliações de usuários externos realizadas em todo o período})} \right] * 100$$

Descrição: Mede o percentual de satisfação do usuário em relação ao atendimento prestado pelo Serpro.

Realizado no mês			
Jan	94,83% ✓	Jul	92,43% ✓
Fev	95,25% ✓	Ago	93,74% ✓
Mar	93,50% ✓	Set	93,90% ✓
Abr	92,53% ✓	Out	95,01% ✓
Mai	93,74% ✓	Nov	95,72% ✓
Jun	93,88% ✓	Dez	95,36% ✓



◆ **Indicador RVA**

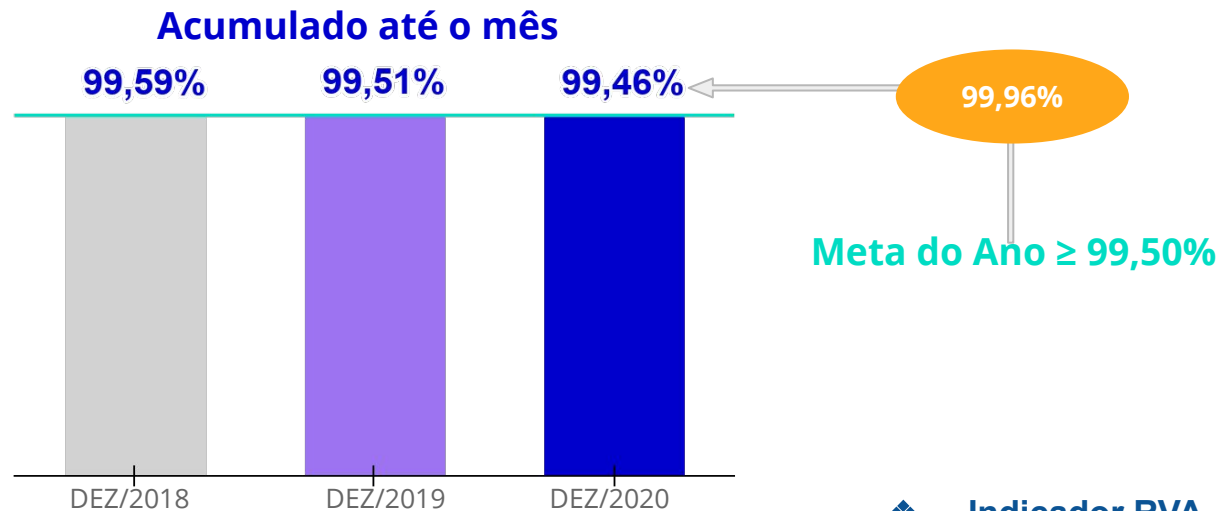
- Em dezembro/2020, foram contabilizadas 11.229 avaliações, com 865 insatisfações (6%).
- Serviços que mais acumulam insatisfações: Carteira Digital de Trânsito, GDRAIS, Geração de Cadastro, e Certificação Digital.
- O ano de 2020 foi desafiador para as áreas que atuam no atendimento aos usuários, em decorrência da pandemia de covid-19, sendo necessárias adaptações e reestruturações de alguns serviços e na forma de atuação das equipes. Apesar disso, a satisfação dos usuários com o atendimento se manteve consistente e o resultado do indicador ficou acima da meta.

11. Disponibilidade Média de Nível de Serviço

Fórmula:
$$\left[\frac{\sum \text{dos Níveis de Serviços de Disponibilidade realizados de cada serviço contratado no mês}}{\sum \text{Serviços contratados no mês}} \right] * 100$$

Descrição: Acompanha a média dos Níveis de Serviços de Disponibilidade dos serviços contratados, levando em consideração todos os serviços monitorados e devidamente reportados nas prestações de contas para os clientes.

Realizado no mês			
Jan	99,74% ✓	Jul	99,41% 🚩
Fev	97,89% ✓	Ago	99,43% 🚩
Mar	99,75% ✓	Set	99,72% ✓
Abr	99,43% 🚩	Out	99,70% ✓
Mai	99,62% ✓	Nov	99,72% ✓
Jun	99,62% ✓	Dez	99,66% ✓



◆ **Indicador RVA**

- Valor de glosa para o mês de dezembro/2020: R\$ 80.578;
- Dos 692 serviços, 6 (0,86%) não cumpriram o Nível de Serviço de disponibilidade contratado pelo cliente:
- **RFB** - E-PROCESSO - Processo Digital; CHAT - Módulo de Gerenciamento de Atendimento; E-FAU - Sistema de Habilitação eletrônica de Usuários e COMPROVI - Controle de Processos vinculados;
- **STN** - SOTN produção e **AGU** - SICAP - Sistema de Cálculos e Perícias.

12. Índice Médio de Eficiência Produtiva

Fórmula: Produtividade Mercado / Produtividade Serpro*

Descrição: Mede a eficiência global no desenvolvimento de sistemas no SERPRO em relação à eficiência observada no mercado.

Realizado acumulado no mês

Jan	1,13 ✓	Jul	1,36 ✓
Fev	1,12 ✓	Ago	1,38 ✓
Mar	1,11 ✓	Set	1,38 ✓
Abr	1,36 ✓	Out	1,46 ✓
Mai	1,41 ✓	Nov	1,50 ✓
Jun	1,38 ✓	Dez	1,60 ✓



 **Acórdão 598/18**

- Observa-se durante o ano de 2020 que as aferições para o índice sempre estiveram superiores à meta estabelecida. Os últimos quatro meses demonstram um crescimento que consolida a melhoria demandada para a eficiência do desenvolvimento de sistemas pela empresa.
- O ano de 2020 apresentou um aumento, em comparação a 2019, na média mensal de entregas de PFs correspondendo a aproximadamente 22 mil PF/mês.

13. Riqueza por Empregado

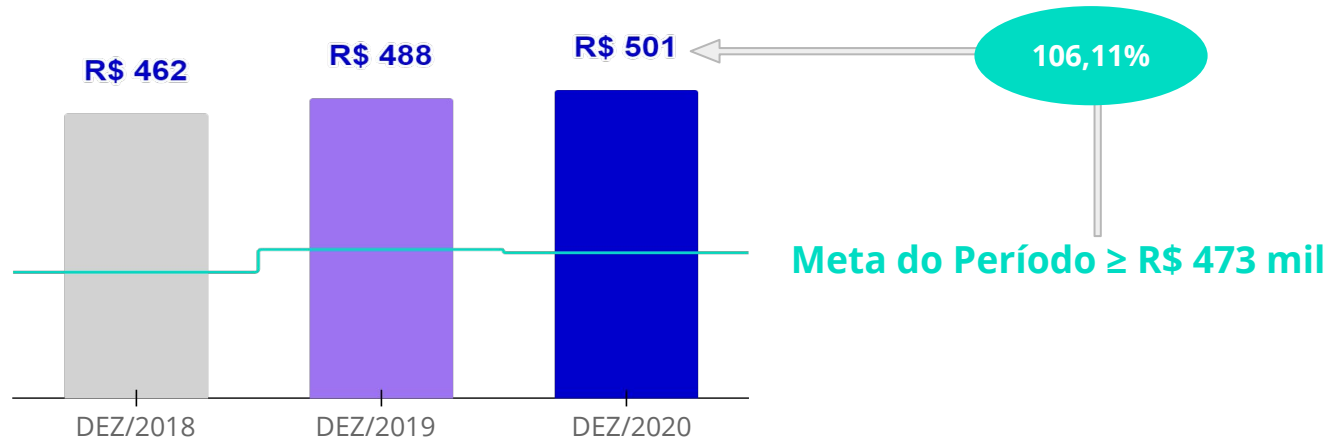
Fórmula: Σ Receita Bruta mensal(-Depreciação Acumulada)/ média aritmética do número de empregados, sem PSE

Descrição: Mede quanto cada empregado contribui para a formação da riqueza gerada pela empresa.

Realizado no Semestre/2020

1º semestre	R\$ 221 mil 🚩
2º semestre	R\$ 280,8 mil ✓

Acumulado até o mês



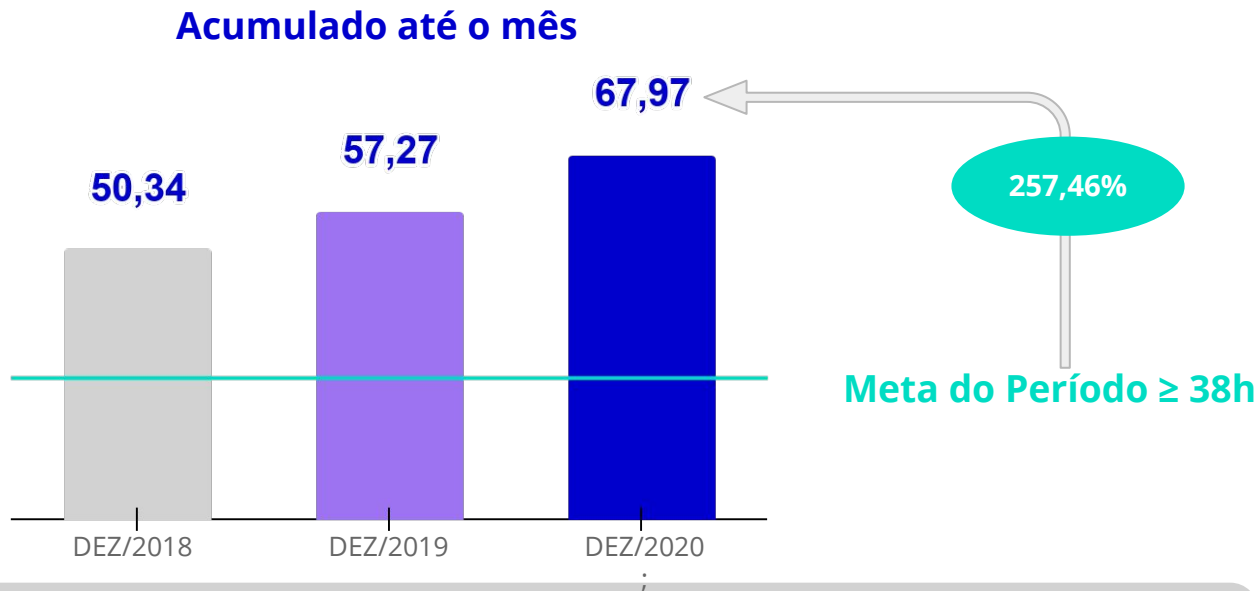
O desempenho acima da meta passa pelo impacto positivo em 2020 das variáveis amortização/depreciação e redução da quantidade de empregados (510 em função PDV), que foram superiores ao impacto negativo gerado pela redução de 4,58% na receita operacional bruta. Essa redução veio pela esfera pública não OGU através da linha sob medida (serviços de hospedagem, desenvolvimento, administração de rede longa distância e administração de Rede local). A redução de receita foi amenizada pela estratégia da empresa de diversificação da carteira de clientes e produtos, que gerou um crescimento na esfera privada e de diversos produtos classificados com multiclientes.

14. Horas de Treinamento

Fórmula: $\sum \text{horas de treinamento} / \text{Total de empregados}$

Descrição: Mede o número de horas de treinamento por empregado.

Realizado no mês			
Jan	6,69h ✓	Jul	2,45h ✗
Fev	1,20h 🚩	Ago	3,17h ✓
Mar	1,24h 🚩	Set	14,11h ✓
Abr	0,61h ✗	Out	11,95h ✓
Mai	1,49h 🚩	Nov	9,88h ✓
Jun	1,90h 🚩	Dez	13,28h ✓



O Serpro chegou a 67:57:47 horas no acumulado, alcançando 179% da meta anual de 38:00:00, ou seja a meta foi superada.

15. Índice de Governança e Gestão - IGG Serpro



Fórmula: $\sum \text{Práticas de governança e gestão adotadas} / \sum \text{Práticas recomendadas totais}$

Descrição: Avalia o grau de aderência das melhores práticas de Governança e Gestão às recomendações dos órgãos reguladores (SEST e TCU).

Justificativa pela ausência de medição

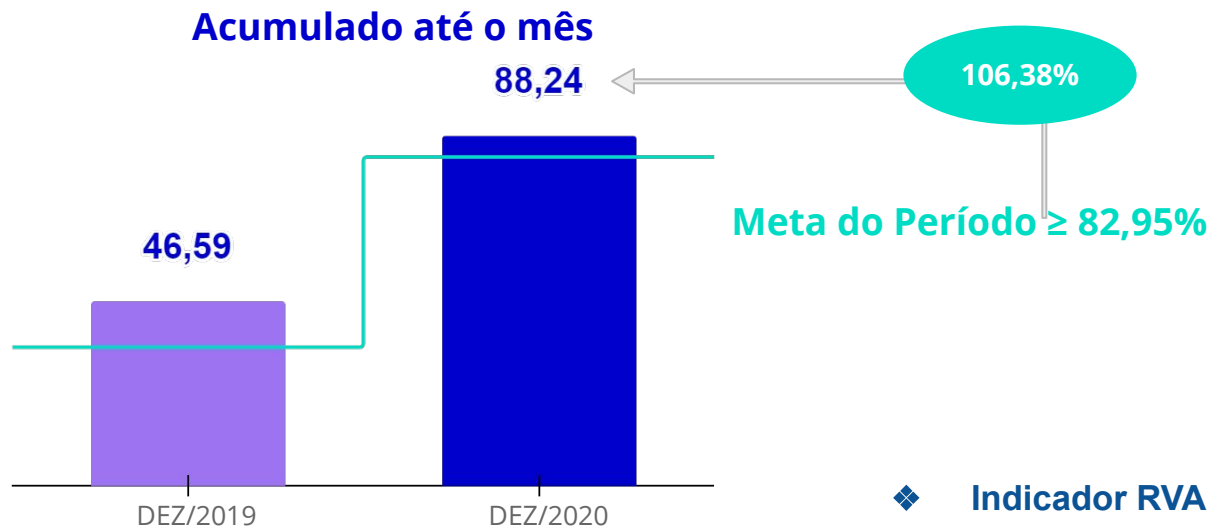
Em 2020 não houveram IG SEST e nem IGG TCU, os quais estão previstos para 2021.

16. Índice de Gerenciamento de Riscos Operacionais

Fórmula: Processos com gestão de riscos e controles internos iniciados e implementados / Total de Processos

Descrição: Mede a abrangência da gestão de riscos operacionais no Serpro.

Realizado acumulado no Trimestre/2020	
1º Trimestre	50,00% ✓
2º Trimestre	66,27% ✓
3º Trimestre	77,65% ✓
4º Trimestre	88,24% ✓



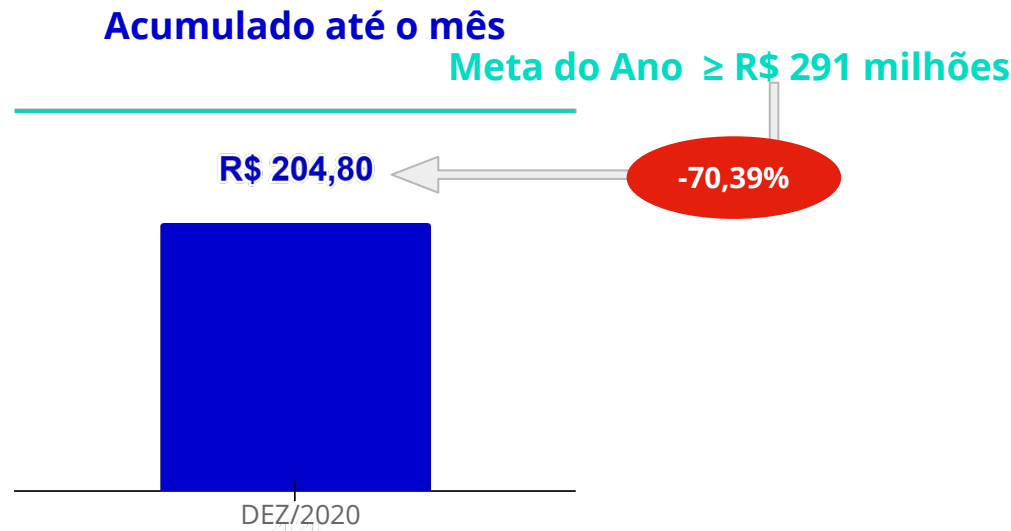
No 4º trimestre, com ampliação de cobertura de gestão de riscos em mais nove (09) novos processos. A meta foi superada. em relação ao exercício anterior (2019), houve uma evolução de 41,11%, o maior índice de evolução apresentado desde o início da internalização da prática de gestão de riscos na empresa. Apenas dez (10) processos estão pendentes, cujo mapeamento está previsto em 2021. 100% dos processos de criticidade alta e muito alto estão contemplados com práticas de gestão de riscos. A gestão de riscos está consolidada como uma agenda mandatória e trimestral dos comitês táticos de cada Diretoria e do comitê estratégico. Além disso, 100% do fluxo de gestão de riscos está sendo realizada na ferramenta Archer. Os painéis de gestão de riscos estão sendo aprimorados.

17. Transformação Digital - Faturamento em Serviços de Informação e Inteligência

Fórmula: $\sum$ Receita realizada em Serviços de Informação e Inteligência

Descrição: Acompanha a evolução de receita dos produtos e serviços da linha de negócios Serviços de Informação.

Realizado acumulado no mês			
Jan	R\$ 18,2 mi	Jul	R\$ 128 mi
Fev	R\$ 44,3 mi	Ago	R\$ 144 mi
Mar	R\$ 73,8 mi	Set	R\$ 157 mi
Abr	R\$ 90,8 mi	Out	R\$ 173,7 mi
Mai	R\$ 101 mi	Nov	R\$ 188,7 mi
Jun	R\$ 112 mi	Dez	R\$ 204,8 mi



- A meta não foi atingida, entretanto é possível perceber que a diversificação da carteira diminuiu o impacto da queda de receita no mercado OGU.
- Os serviços da linha de negócios “Informação e Análise” apresentaram resultados positivos no comparativo com o ano anterior:
Dez/2019 - R\$ 108.551.621,831 e Dez/2020 - R\$ 158.868.401,99 variação positiva de 46%.
- Os serviços Datavalid e Consulta NF-e triplicaram o valor obtido em 2019.

Obrigado

SUPCR - Superintendência de Controles, Riscos
e Conformidade

