



Indicadores Corporativos **Metas 2021**



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.

Indicadores Corporativos - Metas 2021



Dimensões	Indicadores Corporativos	Diretoria	Realizado 2020	Meta 2021
SUSTENTABILIDADE ECONÔMICA E FINANCEIRA DOS NEGÓCIOS	1. Índice de Caixa Mínimo Novo	DIRAD	-	3 X NCG
	2. Liquidez Corrente	DIRAD	2,14	1,81
	3. Margem EBITDA	DIRAD	18,88%	18,41%
	4. Margem Líquida	DIRAD	16,89%	12,86%
	5. ROE - Rentabilidade Sobre o Patrimônio Líquido	DIRAD	37,28%	19,92%
	6. Índice de Inadimplência	DIRAD	3,61%	5,25%
CLIENTES	7. Crescimento de Vendas	DIRCL	-6,29%	2,40%
	8. Satisfação do Usuário com Atendimento	DIOPE	94,14%	94,50%
EFICIÊNCIA OPERACIONAL	9. Disponibilidade Média de Nível de Serviço	DIOPE	99,46%	99,52%
	10. Índice Médio de Eficiência Produtiva	DIDES	1,60	1,00
	11. Efetividade do Faturamento do Desenvolvimento	DIRCL	96,72%	95,00%
DESENVOLVIMENTO HUMANO	12. Índice de Qualidade do Ambiente de Trabalho Novo	DIDHM	-	+ 3% 2020
	13. Horas de Treinamento	DIDHM	67,97h	38h
GOVERNANÇA	14. Índice de Gerenciamento de Riscos Operacionais	DIJUG	88,24%	100,00%
	15. iGG Serpro - índice de Governança e Gestão	DIJUG	-	80,00%
	16. Índice de Integridade - Novo	DIJUG	6,6	7,5