

Indicadores de Governança Corporativa

Informe - Alteração Metas 2025



Revisão de metas - Indicadores de Governança Corporativa

EIXO	INDICADOR	REALIZADO 2024	META 2024	META 2025
Sustentabilidade Econômico Financeira	1. Índice de Caixa	6,1	Mín 3 Máx 8	Mín 3 Máx 8
	2. Margem EBITDA	16,73%	17,9%	21,30%
	3. Índice de Inadimplência do Exercício	10,22%	4,2%	3,97%
	4. Capacidade do Serpros de executar o Plano de Benefícios -PS-I	61,02%	50,00%	50,00%
Eficiência Operacional	5. Score de Qualidade de Software	-	81,25%	81,25%
	6. Disponibilidade de Serviços Digitais Críticos	-	-	98,00%
	7. Índice de Satisfação do Cliente	-	-	80,00%
	8. Percentual de alocação de pessoas em áreas finalísticas	87,00%	80,00%	80,00%
Governança	9. Recursos de privacidade e proteção de dados p/ Governo e Sociedade	-	-	7
	10. Índice de Execução do Plano de Integridade	-	90,00%	90,00%
	11. Índice de Governança e Gestão - IGG Serpro	85,24%	75,00%	75,00%
	12. Horas de Treinamento	52,35h	38,00h	38,00h

Alterações para 2025:

1. Índice de Satisfação do Cliente (CSAT)

Meta alterada de 70% para 80%, conforme aprovado na 14ª Reunião Extraordinária do Conselho de Administração - 30/04/2025.

2. Quantidade de contratações inovadoras

Indicador cancelado para 2025 - solicitação atendida na 46ª Reunião Ordinária da Diretoria Executiva - 14/11/2024, conforme aprovado na reunião 5ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração - 27/05/2025.

3. Conquista de certificações empresariais em âmbito nacional e internacional

Indicador cancelado para 2025 - solicitação atendida na 46ª Reunião Ordinária da Diretoria Executiva - 14/11/2024, conforme aprovado na reunião 5ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração - 27/05/2025.



Obrigada

Superintendência de Controles, Riscos e Conformidade

