



Governança Corporativa

Indicadores Corporativos - Metas 2022



Governança - Indicadores Corporativos



Alinhamento:

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

Características:

- **Estável** (série histórica)
- Possibilita **comparação com mercado**
- Revisão anual de indicadores/metras

Art. 19. Sem prejuízo das demais competências previstas na legislação, **competete ao Conselho de Administração:**

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

Art. 24. Compete à Diretoria Executiva no exercício das atribuições decisórias concernentes às finalidades do Serpro e respeitadas as **diretrizes fixadas pelo Conselho de Administração:**

VI – monitorar as metas de desempenho do Serpro, elaborando relatórios gerenciais **com indicadores de gestão e avaliando no mínimo:**

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

Revisão de metas - Indicadores Corporativos

INDICADORES 2021



Dimensões	Indicadores Corporativos
SUSTENTABILIDADE ECONÔMICA E FINANCEIRA DOS NEGÓCIOS	1. Índice de Caixa Mínimo
	2. Liquidez Corrente
	3. Margem EBITDA
	4. Margem Líquida
	5. ROE – Rentabilidade sobre o Patrimônio Líquido
	6. Índice de Inadimplência
CLIENTES	7. Crescimento de Vendas Líquidas
	8. Satisfação do Usuário com o atendimento
EFICIÊNCIA OPERACIONAL	9. Disponibilidade Média de Nível de Serviço
	10. Índice Médio de Eficiência Produtiva
	11. Efetividade do Faturamento do Desenvolvimento
GOVERNANÇA	12. Índice de Qualidade do Ambiente de Trabalho
	13. Horas de Treinamento
	14. Índice de Gerenciamento de Riscos Operacionais
	15. Índice de Governança e Gestão - IGG Serpro
	16. Índice de Integridade

PROPOSTA - INDICADORES 2022

Dimensões	Indicadores Corporativos
SUSTENTABILIDADE ECONÔMICA E FINANCEIRA DOS NEGÓCIOS	1. Índice de Caixa
	2. Margem EBITDA
	3. Índice de Inadimplência
EFICIÊNCIA OPERACIONAL	4. Disponibilidade Média de Nível de Serviço
	5. Eficiência Operacional do Desenvolvimento 
ASG - AMBIENTAL SOCIAL GOVERNANÇA	6. Índice de Qualidade do Ambiente de Trabalho
	7. Índice de Governança e Gestão - IGG Serpro
	8. Horas de Treinamento (Desenvolv Humano)
	9. Redução de gases efeito estufa 

CLIENTES	7. Crescimento de Vendas Líquidas
	8. Satisfação do Usuário com o atendimento

Revisão de metas - Indicadores Corporativos

Dimensões	Indicadores Corporativos	Realizado 2021	Meta 2021	Meta 2022
SUSTENTABILIDADE ECONÔMICA E FINANCEIRA DOS NEGÓCIOS	1. Índice de Caixa	7,63	3	3
	2. Margem EBITDA	23,23%	18,41%	17,92%
	3. Índice de Inadimplência	4,13%	5,25%	5,25%
EFICIÊNCIA OPERACIONAL	4. Disponibilidade Média de Nível de Serviço	99,73%	99,52%	99,52%
	5. Eficiência Operacional do Desenvolvimento 	204	160	170
ASG - AMBIENTAL SOCIAL GOVERNANÇA	6. Índice de Qualidade do Ambiente de Trabalho	75,40%	79,00%	80,00%
	7. Horas de Treinamento	63,89h	38h	38h
	8. Índice de Governança e Gestão - IGG Serpro	91,91%	80,00%	80,00%
	9. Redução de emissão de gases efeito estufa 	sem medição	sem medição	5,00%