



Desempenho dos Indicadores de Governança Corporativa

4º trimestre
Janeiro a Dezembro de 2024



- Indicadores em conformidade com o Estatuto Social do Serpro:

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) a sustentabilidade **econômico-financeira** dos negócios;
- b) o nível de **suficiência da capacidade** de produção e desenvolvimento e de prestação de serviços;
- 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.

- Metas revisadas e aprovadas para 2024;
- Atualizados KRI- Indicadores Chaves de Risco – *Key Risk Indicator* alinhados ao Planejamento Estratégico 2024 e
- Incluídos indicadores de Riscos Positivos.



Desempenho dos indicadores de Governança Corporativa

4º trimestre 2024

Dimensão	Indicador	Meta	Realizado	●	Alcance (%)	Resultado 2023
Sustentabilidade Econômico Financeiro	1. Índice de Caixa	mín 3 máx 8	6,1	●	203,33	6,69
	2. Margem EBITDA	17,90%	21,36%	●	119,33	17,74%
	3. Índice de Inadimplência do Exercício	4,20%	10,22%	●	41,10	3,40%
	4. Capacidade do SERPROS de execução do Plano de Benefícios	50,00%	61,02%	●	122,04	92,97%
	5. Índice de sinistralidade do plano de saúde	107,00%	117,86%	●	90,79	-
Eficiência Operacional	6. Eficiência Operacional do Desenvolvimento	185	198,52	●	107,31	200,19
	7. Disponibilidade Média de Nível de Serviço	99,65%	99,73%	●	100,08	99,74%
	8. Índice de eficiência do SOC - incidentes SI	100,00%	100,00%	●	100,00	100,00%
	9. Taxa de redução do transbordo do desenvolvimento	8,00%	13,40%	●	167,50	-2,91%
	10. Percentual de alocação de pessoas em áreas finalísticas	0,8	0,8	●	100,00	-
	11. Quantidade de contratações inovadoras	3	0	●	0,00	-
Governança	12. Índice de execução do Plano de Conformidade ANPD	100,00%	56,82%	●	56,82	56,82%
	13. Índice de internalização de controles nos demais serviços de informação	50,00%	33,33%	●	66,66	-
	14. Soluções de referência em privacidade e proteção de dados entregues	2	1	●	50,00	-
	15. Índice de Governança e Gestão - IGG Serpro	75,00%	85,24%	●	113,65	77,35%
	16. Conquista de Certificações empresariais em âmbito nacional e internacional	1	1	●	100,00	-
	17. Horas de Treinamento	38h	52,35h	●	138,41	44,37h
	18. Índice de qualidade do ambiente de trabalho	70,00%	74,00%	●	105,71	83,39%



Obrigada

Superintendência de Controles, Riscos e Conformidade

