



Governança Corporativa

Proposta de Indicadores e Metas para 2025

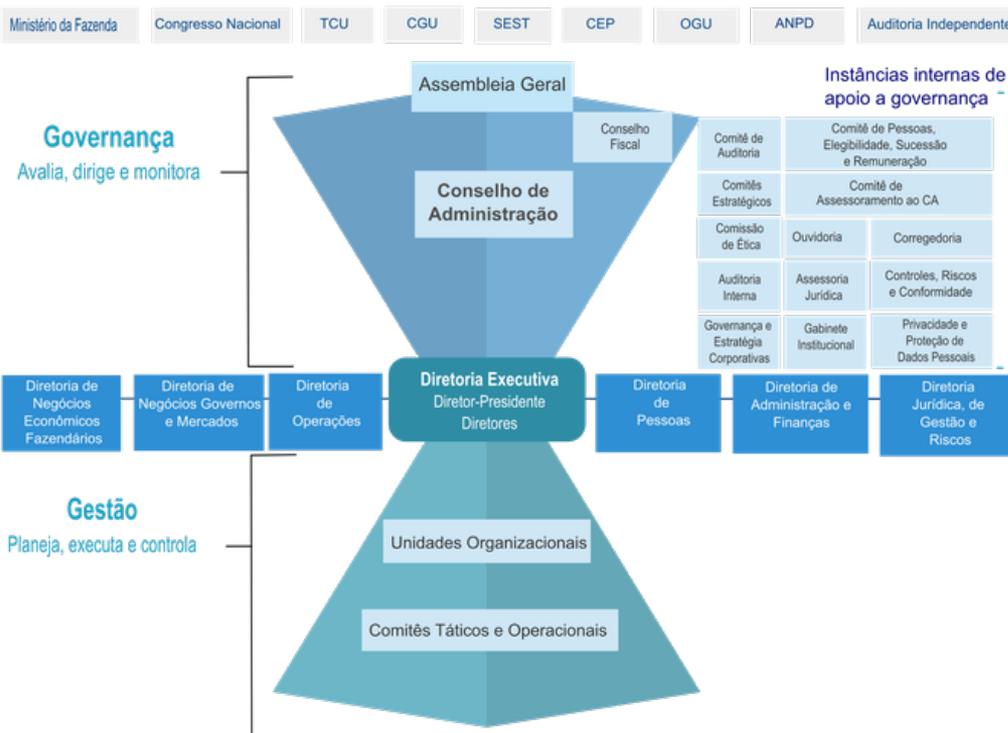


Objetivo

Aprovar os **indicadores e metas**
de **Governança Corporativa**
para **2025**



Estrutura de Governança e Gestão



Indicadores de Governança Corporativa:

- **Alinhamento:**
 - **Estatuto Social (*)** do Serpro e **Lei 13.303/2016**;
 - **Planejamento Estratégico**;
 - Recomendações dos **Órgãos de Fiscalização e Controle**.
- **Indicadores de Mercado.**
- **KRI – Key Risk Indicator** – Indicadores Chaves de Risco.

(*) 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.

Proposta de indicadores de Governança Corporativa para 2025

- Manter 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) sustentabilidade **econômica e 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.
- Revisar metas dos indicadores para 2025;
- Atualizar KRI- Indicadores Chaves de Risco – Key Risk Indicator alinhados ao Planejamento Estratégico 2025.



SUSTENTABILIDADE ECONÔMICO FINANCEIRO



1. Índice de Caixa
2. Margem EBITDA
3. Índice de Inadimplência do Exercício
4. Capacidade do SERPROS de execução do Plano de Benefícios

EFICIÊNCIA OPERACIONAL



5. Score de Qualidade de Software NEW
6. Disponibilidade de Serviços Digitais Críticos NEW
7. Índice de Satisfação do Cliente NEW
8. Percentual de alocação de pessoas em áreas finalísticas
9. Quantidade de contratações inovadoras

GOVERNANÇA



10. Recursos de privacidade e proteção de dados para Governo e Sociedade NEW
11. Índice de execução do Plano de Integridade NEW
12. Índice de Governança e Gestão - IGG Serpro
13. Conquista de Certificações empresariais valorizadas pelas partes interessadas em âmbito nacional e internacional
14. Horas de Treinamento

Dimensão	Indicador	
Sustentabilidade Econômico Financeiro	1. Índice de Caixa	
	2. Margem EBITDA	
	3. Índice de Inadimplência do Exercício	
	4. Capacidade do SERPROS de execução do Plano de Benefícios	
	5. Índice de sinistralidade do plano de saúde	X
Eficiência Operacional	6. Eficiência Operacional do Desenvolvimento	X
	7. Disponibilidade Média de Nível de Serviço	X
	8. Índice de eficiência do SOC - incidentes SI	X
	9. Taxa de redução do transbordo do desenvolvimento	X
	10. Percentual de alocação de pessoas em áreas finalísticas	
	11. Quantidade de contratações inovadoras	
Governança	12. Índice de execução do plano de conformidade ANPD	X
	13. Índice de internalização de controles nos demais serviços de informação	X
	14. Soluções referência privacidade e proteção de dados entregues	X
	15. Índice de Governança e Gestão - IGG Serpro	
	16. Conquista de Certificações empresariais	
	17. Horas de Treinamento	
	18. Índice de qualidade do ambiente de trabalho	X

2
0
2
5



X Retirada do portfólio de Governança

Revisão de metas – Indicadores de Governança Corporativa

Dimensão	Indicador	Realizado 2024	Meta 2024	Meta 2025
Sustentabilidade e Econômico Financeiro	1. Índice de Caixa	6,1	mín 3 máx 8	mín 3 máx 8
	2. Margem EBITDA	21,36%	17,9%	21,3%
	3. Índice de Inadimplência do Exercício	10,22%	4,2%	3,97%
	4. Capacidade do SERPROS de execução do Plano de Benefícios	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 	-	-	70,00%
	8. Percentual de alocação de pessoas em áreas finalísticas	0,87	0,80	0,80
	9. Quantidade de contratações inovadoras	0	3	5
Governança	10. Recursos de privacidade e proteção de dados para Governo e Sociedade 	-	-	7
	11. Índice de execução do Plano de Integridade 	-	90,00%	90,00%
	12. Índice de Governança e Gestão - IGG Serpro	85,24%	75,00%	75,00%
	13. Conquista de Certificações empresariais em âmbito nacional e internacional	1	1	1
	14. Horas de Treinamento	52,35h	38h	38h



Obrigada

SUPCR - Superintendência de Controles,
Riscos e Conformidade

