



# Governança Corporativa

## Proposta de Indicadores e Metas 2023



# Objetivo

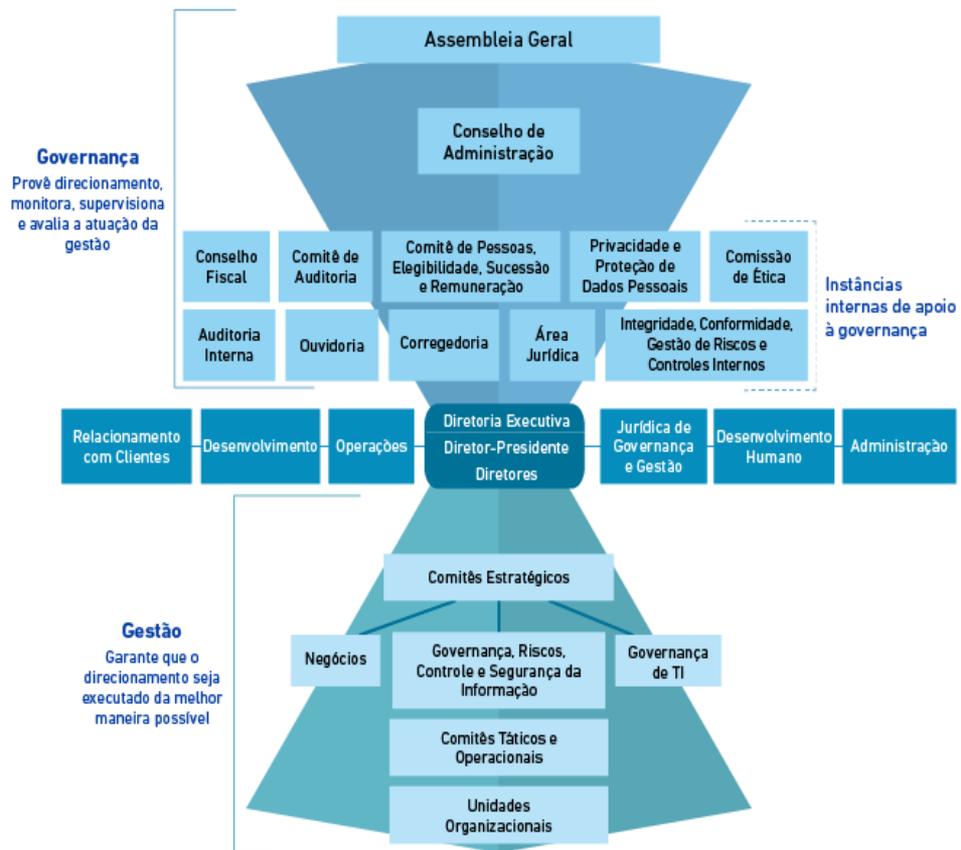
---

Aprovar os indicadores e metas para 2023 dos indicadores de Governança Corporativa



# Governança - Indicadores de Governança

Ministério da Economia | Congresso Nacional | TCU | CGU | SEST | CEP | OGU | ANPD | Auditoria Independente



## Indicadores de Governança:

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

*Art. 19. Sem prejuízo das demais competências previstas na legislação, **compete 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 ...;*
- 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.***

# Indicadores de Governança em 2022



Dimensões	Indicadores de Governança
SUSTENTABILIDADE ECONÔMICA E FINANCEIRA	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 9. Redução de gases efeito estufa

# Proposta de indicadores para 2023

## ➤ Incluir Indicadores Chaves de Riscos - KRIs ao conjunto de Indicadores da Governança

### ➤ 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.**



### Riscos Estratégicos & Riscos de Negócio

- RE-01 Parque Tecnológico do Serpro se tornar obsoleto
- RE-02 Falha na estratégia do negócio de nuvem
- RE-03 Incidentes de segurança da informação e violação de dados
- RE-04 Reputação e imagem negativa
- RE-05 Eficiência operacional inferior aos níveis de serviços contratados
- RE-06 Perda de oportunidade de negócio de soluções digitais
- RNS-03 Interrupção da comercialização dos serviços de informação devido a não adequação à LGPD
- RNS-04 Profissionais em quantidade e em qualidade insuficiente para viabilizar a estratégia empresarial
- RNS-06 Impacto negativo do Serpros no resultado econômico e financeiro da empresa
- RNS-08 Tratamento Inadequado ou Ilícito de Dados Pessoais



### KRIs – Indicador Chave de Risco

- RE-01 Índice de Obsolescência - PE e PETI
- RE-02 Índice de consumo do Serpro cloud one
- RE-03 Índice de eficiência do soc
- RE-04 Índice de imagem e reputação - PE
- RE-05 Disponibilidade média de nível de serviço
- RE-06 Taxa de redução de transbordo do desenvolvimento
- RNS-03 Índice de execução do plano de *compliance* a LGPD
- RNS-04 Empregados em processos de criticidade alta e muito alta
- RNS-06 Capacidade do Serpros de execução do plano de benefícios
- RNS-08 Índice de soluções com RAT



### Indicadores Corporativos

- Índice de Caixa
- Margem EBITDA
- Índice de Inadimplência
- Disponibilidade Média de Nível de Serviço
- Eficiência Operacional do Desenvolvimento
- Índice de Qualidade do Ambiente de Trabalho
- Horas de Treinamento
- Índice de Governança e Gestão - IGG Serpro
- Redução de gases efeito estufa



## SUSTENTABILIDADE ECONÔMICO FINANCEIRO

1. ÍNDICE DE CAIXA
2. MARGEM EBITDA
3. ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA **RE**
4. CAPACIDADE DO SERPROS DE EXECUÇÃO DO PLANO DE BENEFÍCIO **RNS**



## EFICIÊNCIA OPERACIONAL

5. EFICIÊNCIA OPERACIONAL DO DESENVOLVIMENTO
6. DISPONIBILIDADE MÉDIA DE NÍVEL DE SERVIÇO
7. ÍNDICE DE EFICIÊNCIA DO SOC - INCIDENTES **RE**
8. EMPREGADOS EM PROCESSO DE CRITICIDADE ALTA E MUITO ALTA **RE**
9. TAXA DE REDUÇÃO DO TRANSBORDO DO DESENVOLVIMENTO **RE**
10. MIGRAR 15 WORKLOADS DE CLIENTES PARA O SERPRO CLOUD ONE **RE**



## GOVERNANÇA

11. ÍNDICE DE EXECUÇÃO DO PLANO DE COMPLIANCE A LGPD **RNS**
12. ÍNDICE DE SOLUÇÕES DIGITAIS COM RATS **RNS**
13. ÍNDICE DE GOVERNANÇA E GESTÃO - IGG SERPRO
14. HORAS DE TREINAMENTO
15. ÍNDICE DE QUALIDADE DO AMBIENTE DE TRABALHO

Dimensões	Indicadores de Governança
SUSTENTABILIDADE ECONÔMICA E FINANCEIRA	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 9. Redução de gases efeito estufa

2  
0  
2  
3



 <p><b>SUSTENTABILIDADE ECONÔMICO FINANCEIRO</b></p> 1. ÍNDICE DE CAIXA 2. MARGEM EBITDA 3. ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA <b>RE</b> 4. CAPACIDADE DO SERPROS DE EXECUÇÃO DO PLANO DE BENEFÍCIO <b>RNS</b>
 <p><b>EFICIÊNCIA OPERACIONAL</b></p> 5. EFICIÊNCIA OPERACIONAL DO DESENVOLVIMENTO 6. DISPONIBILIDADE MÉDIA DE NÍVEL DE SERVIÇO 7. ÍNDICE DE EFICIÊNCIA DO SOC - INCIDENTES <b>RE</b> 8. EMPREGADOS EM PROCESSO DE CRITICIDADE ALTA E MUITO ALTA <b>RE</b> 9. TAXA DE REDUÇÃO DO TRANSBORDO DO DESENVOLVIMENTO <b>RE</b> 10. PROPOSTAS DE MIGRAÇÃO DE WORKLOADS DE CLIENTES PARA O SERPRO CLOUD ONE REALIZADAS <b>RE</b>
 <p><b>GOVERNANÇA</b></p> 11. ÍNDICE DE EXECUÇÃO DO PLANO DE COMPLIANCE A LGPD <b>RNS</b> 12. ÍNDICE DE SOLUÇÕES DIGITAIS COM RATS <b>RNS</b> 13. ÍNDICE DE GOVERNANÇA E GESTÃO - IGG SERPRO 14. HORAS DE TREINAMENTO 15. ÍNDICE DE QUALIDADE DO AMBIENTE DE TRABALHO

Obs: O indicador 9, em 2023, será acompanhado pelo Planejamento Estratégico.

# Revisão de metas – Indicadores de Governança



Dimensões	Indicadores	Realizado 2022 *	Meta 2022	Meta 2023
SUSTENTABILIDADE ECONÔMICO FINANCEIRO	1. Índice de Caixa	5,45	min 3 max 8	min 3 max 8
	2. Margem EBITDA	23,53%	17,92%	18,44%
	3. Índice de Inadimplência	7,52%	5,25%	5,25%
	4. Capacidade do SERPROS de execução do Plano de Benefícios	19,74%	50,00%	50,00%
EFICIÊNCIA OPERACIONAL	5. Eficiência Operacional do Desenvolvimento	202,83	170	185
	6. Disponibilidade Média de Nível de Serviço	99,67%	99,53%	99,65%
	7. Índice de eficiência do SOC - incidentes SI	100,00%	100,00%	100,00%
	8. Empregados em processos de criticidade alta e muito alta	74,07%	100,00%	100,00%
	9. Taxa de redução do transbordo do desenvolvimento	1,45%	8,00%	8,00%
	10. Propostas de migração de workloads de clientes para o Serpro Cloud One realizadas	-	-	15
GOVERNANÇA	11. Índice de execução do Plano de Compliance a LGPD	-	-	100,00%
	12. Índice de de soluções digitais com RATs	100,00%	70,00%	100,00%
	13. Índice de Governança e Gestão - IGG Serpro	83,94%	80,00%	85,00%
	14. Horas de Treinamento	42,72h	38h	min 38h max 50h
	15. índice de qualidade do ambiente de trabalho	**	80,00%	83,00% ***

\* última medição

\*\* medição de 2022 prevista para janeiro 2023

\*\*\* proposta pela SUPCR

# Conformidade - Indicadores de Governança



Dimensões	Indicadores	Conformidade	Objetivo Estratégico
SUSTENTABILIDADE ECONÔMICO FINANCEIRO	1. Índice de Caixa	Estatuto Social, art 24, inciso VI Lei nº 13.303/16, art 8º, inciso I	OE6 – Garantir a sustentabilidade econômico-financeira
	2. Margem EBITDA		
	3. Índice de Inadimplência		
	4. Capacidade do SERPROS de execução do Plano de Benefícios		
EFICIÊNCIA OPERACIONAL	5. Eficiência Operacional do Desenvolvimento	Estatuto Social, art 24, inciso VI Lei nº 13.303/16, art 8º, inciso I	OE4 – Prover plataformas de negócio que impulsionem a transformação digital do Estado  OE6 – Garantir a sustentabilidade econômico-financeira
	6. Disponibilidade Média de Nível de Serviço	Estatuto Social, art. 24, inciso VI, Lei nº 13.303/16, art. 8º, inciso I, Indicador RVA/DIOPE	
	7. Índice de eficiência do SOC - incidentes SI	Estatuto Social, art 24, inciso VI Lei nº 13.303/16, art 8º, inciso I	
	8. Empregados em processos de criticidade alta e muito alta		
	9. Taxa de redução do transbordo do desenvolvimento		
	10. Propostas de migração de workloads de clientes para o Serpro Cloud One realizadas		
ESG	11. Índice de execução do Plano de Compliance a LGPD	Lei 13.709/2018 (LGPD)	OE1- Fortalecer a marca Serpro OE2 – Ter pessoas e cultura posicionadas para atender a estratégia empresarial
	12. Índice de de soluções digitais com RATs		
	13. Índice de Governança e Gestão - IGG Serpro	Acompanhamento periódico de aderência às recomendações dos Órgãos de Controle e mercado	
	14. Horas de Treinamento	Recomendação da CGU	
	15. Índice de qualidade do ambiente de trabalho	Recomendação do Comitê de Auditoria e Conselho de Administração	



# Obrigada

**Ana Flávia Bastos Guedes Resende**

SUPCR - Superintendência de Controles, Riscos e Conformidade

**Fernanda Roscille - Gerente de Departamento**

**Angela Banzato - Analista**

SUPCR/CRDAG - Departamento de Monitoramento e Avaliação da Governança





# ANEXOS



# 1. Índice de Caixa

**Fórmula:** (Disponível inicial +  $\Sigma$  entrada de recursos -  $\Sigma$  de saída de recursos)

**Descrição:** Mede o saldo de caixa em relação ao NCG.



Conformidade

- Estatuto Social, art 24, inciso VI
- Lei nº 13.303/16, art 8º, inciso I

## MANUTENÇÃO DA META PARA 2023: Mínimo 3 Máximo 8

Considerando um NCG igual a **R\$ 396 mi**, busca manter o saldo de caixa numa faixa de conforto para empresa de 3 a 8 vezes a Necessidade de Capital de Giro.

**Caixa mínimo: R\$ 1.18 bi**

**Caixa máximo: R\$ 3.17 bi.**

Periodicidade: trimestral

ITEM	PE 2023
*Necessidade Capital de Giro - NCG	<b>R\$ 396 mi</b>
Meta Índice de Caixa	<b>Mínimo 3 e Máximo 8</b>
<b>*Caixa Mínimo</b>	<b>R\$ 1,18 bi</b>
<b>*Caixa Máximo</b>	<b>R\$ 3,17 bi</b>

\*O valor final do NCG só poderá ser calculado após encerramento do exercício 2022. O valor informado é uma projeção que deverá ser revisada no início de 2023

## 2. Margem EBITDA

**Fórmula:**  $((\text{Resultado antes do resultado financeiro} - \text{Depreciação/Amortização}) / \text{Receita Operacional Líquida}) * 100$

**Descrição:** Representa o potencial de geração de caixa operacional sobre a receita líquida.



Conformidade

- Estatuto Social, art 24, inciso VI
- Lei nº 13.303/16, art 8º, inciso I

**AUMENTO DA META PARA 2023: 18,44%**

Meta alinhada com o Planejamento Estratégico e projeções econômico-financeiras.

Periodicidade: trimestral

ITEM	PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2023
Lucro ou Prejuízo Líquido	R\$ 402 mi
Créditos Tributários Diferidos	R\$ 11 mi
Provisão para IRPJ e CSLL	-R\$ 148 mi
<b>EBITDA</b>	<b>R\$ 584,8 mi</b>
Receita Operacional Líquida	R\$ 3.17 bi
<b>Margem Ebitda</b>	<b>18,44%</b>

# 3. Índice de Inadimplência

**Fórmula:** Inadimplência Total / Receita Bruta Total

**Descrição:** Mede o percentual de receita não recebida dentro do exercício.



**MNUTENÇÃO DA META PARA 2023:**  
**5,25%**

Ajuste na meta periódica para o índice de inadimplência, de modo que a meta acompanhe o desempenho do indicador.

Periodicidade: mensal.

Período	Sugestão**
janeiro	25,38%
fevereiro	23,55%
março	21,72%
abril	19,89%
maio	18,06%
junho	16,23%
julho	14,40%
agosto	12,57%
setembro	10,74%
outubro	8,91%
novembro	7,08%
dezembro	5,25%

Conformidade

- Estatuto Social, art 24, inciso VI
- Lei nº 13.303/16, art 8º, inciso I

## 4. Capacidade do Serpros de execução do Plano de Benefícios



**Fórmula:**  $(\text{Valor do Déficit ou Superávit} / \text{Valor Limite do Déficit}) * 100$

**Descrição:** Mede o nível de resultado (déficit ou superávit) dos Planos do SERPROS de modo a possibilitar a implementação de ações preventivas e corretivas.

**META PARA 2023: 50,00%**

**Risco Estratégico: Impacto do Serpros no resultado econômico e financeiro da empresa.**

Os planos PS-1 e PS-2 do Serpros, face a sua constituição nas modalidades de benefício definido e contribuição variável, respectivamente, guardam riscos inerentes, cuja ocorrência pode reduzir os resultados econômico-financeiros e o valor agregado do SERPRO.

Para os planos de benefício definidos temos como principais temas: atuarial, mercado, crédito, operacional, liquidez, descasamento entre ativos e passivos, que podem se traduzir em passivos incertos, pressão para reduzir despesas e contribuições, mudanças de regulamentos e volatilidade do mercado. Para os planos de contribuição variável, faz-se necessário tratar o tema relacionado ao mercado como principal destaque na fase de acumulação.

Periodicidade: trimestral

# 5. Eficiência Operacional do Desenvolvimento

**Fórmula:**  $\sum \text{Ponto de função realizados} / \sum \text{quantidade de desenvolvedores}$

**Descrição:** Acompanhar a relação entre a entrega de pontos de função e a quantidade de desenvolvedores.



## AUMENTO META PARA 2023: 185

A meta proposta segue a tendência observada no histórico de desempenho do indicador.

O indicador mede no mês de referência a quantidade de PF realizados sobre a quantidade de desenvolvedores (produção per capita), ambos nos últimos 12 meses. Desta forma contabiliza quantos PF o desenvolvedor produz por ano.

Periodicidade: trimestral

## 6. Disponibilidade Média de Nível de Serviço

**Fórmula:**  $[\sum (\text{NS de Disponibilidade realizados por serviço contratado}) / \sum (\text{Serviços contratados no mês})] * 100$

**Descrição:** Acompanha a média dos Níveis de Serviços de Disponibilidade dos serviços contratados, levando em consideração todos os serviços monitorados e reportados nas prestações de contas para os clientes.



**AUMENTO DA META PARA 2023: 99,65%.**

A meta proposta está alinhada com meta da RVA aprovada pela SEST.

Periodicidade: mensal

Conformidade

- Estatuto Social, art. 24, inciso VI,
- Lei nº 13.303/16, art. 8º, inciso I
- Indicador RVA/DIOPE

## 7. Índice de Eficiência do SOC – Incidentes de alta criticidade de SI

**Fórmula:**  $100 - (\text{Somatório de Incidentes de Alta Criticidade} * 5)$

**Descrição:** Mede a eficiência da atuação do SOC – Centro de Operações de Segurança frente aos incidentes de alta criticidade que afetem diretamente a imagem do Serpro: vazamentos, invasões ou interrupções de serviço.

Todos os incidentes de segurança são tratados pelo SOC. A cada incidente de alta criticidade, a eficiência pretendida (100%) é degradada em 5%. Incidentes de alta criticidade de segurança da informação: incidentes de segurança da informação que causem indisponibilidade, violação de acesso ou vazamento de dados, inclusive pessoais.

**META PARA 2023: 100,00%**

**RE-03 Incidentes de segurança da informação e violação de dados**

Periodicidade: mensal

## 8. Empregados em processos de criticidade alta e muito alta

**Fórmula:** (quantitativo de empregados dedicados à realização dos processos da DIDES e DIRCL / quantitativo necessário de empregados dedicados à realização dos processos da DIDES e DIRCL) \* 100

**Descrição:** Mede o quadro atual na DIDES e DIRCL e o quantitativo de empregados necessário para atender os processos e serviços já contratados.

**META PARA 2023:** 100,00%

### **RNS-04 Profissionais em quantidade e em qualidade insuficiente para viabilizar a estratégia empresarial**

O mapeamento do quantitativo de empregados necessários para atuar nos processos das áreas finalísticas (DIDES e DIRCL) foi implementado em 2022. A 1ª primeira medição realizada. Desta forma, não foi possível realizar uma análise comparativa com dados anteriores. Este indicador considera o quadro atual em cada uma das diretorias citadas e o quantitativo de empregados indicados pelas mesmas diretorias como necessário para atender os processos e serviços já contratados, conforme levantamento realizado em janeiro de 2022. Observa-se que atualmente, o quantitativo de empregados da DIDES e DIRCL é insuficiente em cerca de 25%.

Periodicidade: semestral

# 9. Taxa de redução do transbordo do desenvolvimento

**Fórmula:** Taxa de Transbordo Baseline - (Total de PF no Transbordo / Total de PF na esteira de atendimento \* 100

**Descrição:** Mede a redução do transbordo, considerando a baseline obtida no 1º trimestre do ano.

**META PARA 2023: 8%**

## **Risco Estratégico-06 Perda de oportunidade de negócio de soluções digitais**

O transbordo do desenvolvimento refere-se ao volume de demandas que superam a capacidade do desenvolvimento de realizar entregas considerando o quadro de desenvolvedores do Serpro.

Assim, entende-se que **quanto menor o transbordo, menos perda de oportunidade de negócios de soluções digitais** que, em sua maioria, conta com esforço de desenvolvimento para gerar e manter oferta de novos serviços e produtos.

A gestão do transbordo é realizada por exercício, sendo que, ao final do exercício, por volta de novembro do ano anterior até meados de março do ano seguinte, há uma intensa negociação dos gestores de negócio com os respectivos clientes para dimensionar as necessidades de desenvolvimento que serão tratados no transbordo do ano seguinte.

Periodicidade: trimestral

# 10. Propostas de migração de workloads de clientes para o Serpro Cloud One realizadas

**Fórmula:** Quantidade de propostas de migração apresentadas para os atuais Clientes dos parceiros de Cloud.

**Descrição:** Aferir a quantidade de propostas de migração de workloads de clientes para o Serpro Cloud One.

**META PARA 2023:** 15 propostas de migração apresentadas para os atuais Clientes dos parceiros de Cloud.

Atualmente o consumo atrelado a serviços de Clientes é zero, dado que ainda não temos serviços em produção na nuvem do Serpro, mas à medida que formos migrando *workloads* do ambiente tradicional para essa nuvem, ou quando houver consumo via Serpro Multicloud, o indicador será incrementado.

A meta a ser atingida ao final de 2023 será definida com base nos *workloads* de produção do Estaleiro que serão migrados ao longo do ano.

Se estimarmos que o Estaleiro One deverá consumir R\$ 300 mil/mês, mediremos mensalmente o consumo desse ambiente até chegarmos a esse valor. No mês 2 indicaríamos 20mil, no 3 40mil, no 4 50mil,... até que no 12 tenhamos 300mil/mês.

# 11. Índice de execução do Plano de *Compliance* à LGPD



**Fórmula:** (Quantidade de ações concluídas / Quantidade de ações previstas) \* 100

**Descrição:** Mede o percentual de conclusividade das ações previstas no Plano de Compliance à LGPD.

**META PARA 2023:** 100,00%

## **RNS-03 Interrupção da comercialização dos serviços de informação devido a não adequação à LGPD**

Embora a SUPJU tenha elaborado uma fundamentação legal para justificar o uso da solução Datavalid com base em execução de políticas públicas, não há uma autorização da RFB consentindo ao Serpro o uso da base de dados da RFB para finalidades secundárias. Conforme Ofício Nº 500/2021 - COTEC/RFB, a RFB informa que não há previsão de compartilhamento de dados com o Serpro e que o Serpro, no âmbito do contrato com a RFB, exerce a função de **operador**.

Na Nota Técnica nº 68/2022/CGF/ANPD, a RFB informou, no que se refere à formalização do compartilhamento entre o Serpro e o terceiro recebedor, que para dados públicos não há o que se falar em formalização, no sentido de consentimento, uma vez que a LGPD permite a disponibilização de acesso aos dados e informações em seus arts. 26 parágrafo 1º inciso III c/c art.27 inciso I e III. Na resposta da RFB à ANPD, dá a entender que a RFB se refere às soluções API CPF, API CPNJ e API CND, ou seja, não inclui a solução Datavalid.

As respostas e a concordância da ANPD em relação ao que a RFB alega na Nota Técnica nº 68/2022/CGF/ANPD não é suficiente para que o Serpro esteja resguardado em relação ao uso realizado dos dados da RFB na solução Datavalid, uma vez que a RFB nem mesmo sabe ou participou da determinação da forma do tratamento da solução Datavalid.

# 12. Índice soluções digitais com RATs

**Fórmula:** (Quantidade de Soluções Digitais com RATs Elaborados e Validados / Total de Soluções Digitais do Serpro) \* 100

**Descrição:** Mede a evolução do Serpro no cumprimento do art. 37 da LGPD nas soluções digitais da Empresa.

**META PARA 2023:** 100,00%

## RNS-08 Tratamento Inadequado ou Ilícito de Dados Pessoais

Com a vigência da lei 13.709/2018 (LGPD), é necessário que o Serpro identifique nos seus processos internos e soluções/sistemas em que atue como controlador, as atividades de tratamento de dados pessoais e atue fortemente para garantir cumprimento a essa lei, em especial no que se refere aos princípios enumerados no artigo 6º da LGPD, bem como ter claramente definido o tempo de retenção desses dados e eliminá-los após o término do seu tratamento e ter também o registro do tratamento realizado (RAT - Registro de Atividade de Tratamento e Log, conforme o caso).

Em 2022 a SUPPD empreendeu esforços junto as demais área da empresa para mapear as atividades que tratam dados pessoais e realizar o registro da atividade de tratamento (RAT) de forma a identificar a finalidade do tratamento, a base legal associada, os dados pessoais que são tratados, se são compartilhados e para quem, enfim, informações importantes que serão utilizadas para elaborar Avisos de Privacidade, Relatórios de Impacto da Proteção de Dados, Termos de Tratamento, Termos de Consentimento e apoiar na adequação de dispositivos contratuais, para citar alguns exemplos.

Foi priorizado para 2022 a elaboração de RATs para toda solução/componente comercializada pelo Serpro, bem como para um conjunto de subprocessos considerados mais críticos. Foram considerados os seguintes critérios e pesos para o tratamento: dados pessoais sensíveis (peso 3), grandes volumes de dados (peso 3), dados de crianças e adolescentes (peso 2), compartilhamento de dados (peso 2), dados em meio não digital (peso 1). Todo subprocesso cuja somatória dos pesos dos critérios foi igual ou superior a 5 foi priorizado.

# 13. iGG Serpro - Índice de Governança e Gestão

**Fórmula:**  $[\sum (\text{Práticas de governança e gestão adotadas}) / \sum (\text{Práticas recomendadas totais})] * 100$

**Descrição:** Avalia o grau de aderência das melhores práticas de governança e gestão recomendadas pelos órgãos de controle (SEST e TCU).



**e-Prevenção:** Iniciativa da Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro (Enccla), executada pelas Redes de Controle da Gestão Pública, a qual conta com a coordenação do TCU e da CGU.

**Anuário Época:** é uma ferramenta de análise profunda e abrangente do desempenho de empresas no Brasil e aponta caminhos para as organizações na busca da excelência.

**META PARA 2023: 85,00%**

O desafio proposto para 2023 é o de **aumento da meta de 80,00% para 85,00%**. Em 2022 foi aumentado o escopo do indicador, a partir da inclusão de outros indicadores de mercado: e-Prevenção e Anuário Época, além dos estipulados anteriormente (SEST e TCU).

Periodicidade: anual

Conformidade

- Acompanhamento periódico de aderência às recomendações dos Órgãos de Controle e mercado

# 14. Horas de Treinamento

**Fórmula:**  $\sum \text{horas de treinamento} / \text{Total de empregados}$

**Descrição:** Mede o número de horas de treinamento por empregado.



Conformidade

Recomendação da **CGU**.

**Alteração da meta: mínimo 38h e máximo 50h**

Redução do escopo para que sejam considerados **somente**:

- **cursos ofertados e pagos pela empresa com certificado**
- **certificações profissionais**

**Não serão incluídos na contabilidade do indicador:**

- **palestras**
- **cursos externos realizados por vontade própria dos colaboradores.**

Há de se considerar outras análises como, por exemplo, as horas de treinamento concorrendo com as horas de produtividade, visto que **os treinamentos são realizados durante a jornada de trabalho.**

Periodicidade: mensal

# 14. Horas de Treinamento

2020 | 2021



São resultados ainda baixos, representando 2,4 dias de trabalho em um ano, com números **53% mais baixos** do que o volume treinado nas empresas dos EUA. Aqui cabe uma nota: esse indicador mede o **volume formal de treinamento** e não o treinamento que acontece junto com a atividade de trabalho.

# 15. iQAT - Índice de Qualidade do Ambiente de Trabalho

**Fórmula:**  $[\sum (\text{Avaliações de concordo plenamente e parcialmente}) / (\text{Totais de avaliações})] * 100$

**Descrição:** Mede a percepção do empregado em relação ao ambiente de trabalho.



**META PARA 2023: 83,00%**

Periodicidade: anual

Conformidade

- Recomendação do **Comitê de Auditoria e Conselho de Administração**

# Projeções – PE 2023

DRE PROJETADA	EXERCÍCIO 2022				EXERCÍCIO 2023			EXERCÍCIO 2023		
	PLANEJAME NTO 2022	REALIZADO AGOSTO	% REALIZAÇÃO	PROJETADO FINAL ANO	SEM REAJUSTE SRFB E MECON	ANÁLISE HORIZONTAL		COM REAJUSTE SRFB E MECON	ANÁLISE HORIZONTAL	
RECEITA OPERACIONAL BRUTA	3.489	2.243	64,3%	3.489	3.607	3,4%	117	3.893	11,6%	404
DEDUÇÕES DA RECEITA	-573	-378	66,0%	-649	-678	4,6%	-30	-721	11,2%	-73
RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA	2.916	1.864	63,9%	2.841	2.928	3,1%	88	3.172	11,6%	331
GASTO TOTAL	-2.520	-1.586	62,9%	-2.443	-2.767	13,2%	-324	-2.767	13,2%	-324
PESSOAL	-1.704	-1.112	65,3%	-1.750	-1.956	11,8%	-206	-1.956	11,8%	-206
CUSTEIO**	-482	-269	55,8%	-432	-506	17,2%	-74	-506	17,2%	-74
PERDA EST. EM CRED DE LIQU DUV. – PECLD	-13	-67	522,1%	-69	-58	-15,5%	11	-58	-15,5%	11
RESULTADO AÇÕES JUDICIAIS	-42	-38	90,5%	-2	-48	2647,8%	-47	-48	2647,8%	-47
DEMAIS	-154	-100	64,5%	-191	-198	3,7%	-7	-198	3,7%	-7
RES. OPER. ANTES DO RESULTADO FINANCEIRO	396	278	70,4%	398	162	-59,3%	-236	405	1,9%	7
RESULTADO FINANCEIRO	61	112	184,7%	163	133	-18,7%	-31	133	-18,7%	-31
RES. DO EXER. ANTES DOS TRIB/LUCRO	456	390	85,6%	561	295	-47,5%	-266	538	-4,1%	-23
Créditos tributários diferidos	5	16	309,3%	12	11	-4,1%	0	11	-4,1%	0
LUCRO/PREJUÍZO ANTES DO IRPJ E CSLL	461	406	88,0%	573	306	-46,6%	-267	549	-4,1%	-24
PROVISÃO PARA IRPJ E CSLL	-46	-144	315,2%	-154	-82	-46,6%	72	-148	-4,1%	6
LUCRO/PREJUÍZO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	425	262	61,7%	419	224	-46,6%	-195	402	-4,1%	-17