



# Governança Corporativa

Proposta de Indicadores e  
Metas para 2024



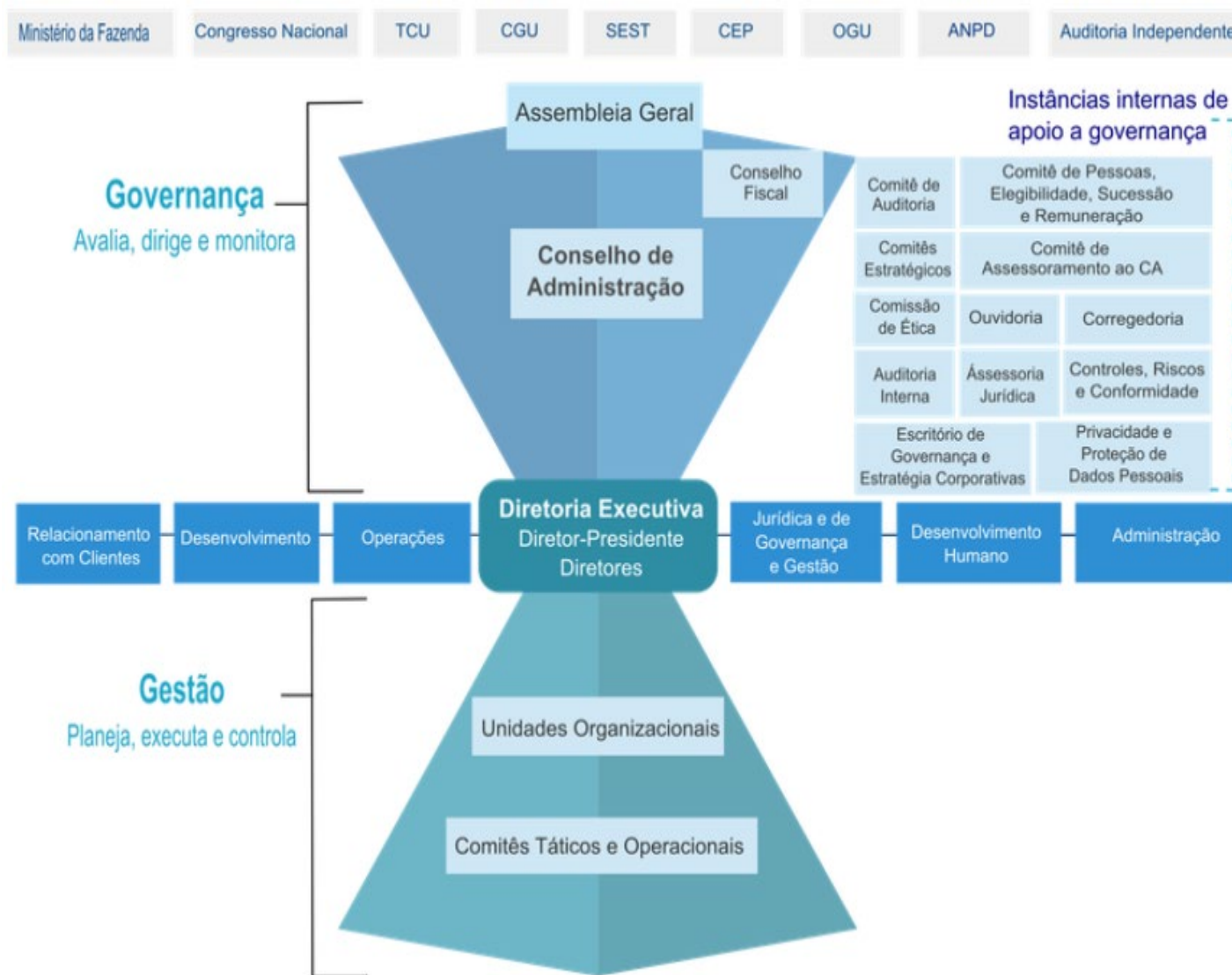
# Objetivo

---

Aprovar os indicadores e metas  
de Governança Corporativa  
para 2024



# 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, **competem 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 2024

## ➤ 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 2024;

## ➤ Atualizar KRI- Indicadores Chaves de Risco – Key Risk Indicator alinhados ao Planejamento Estratégico 2024 e

## ➤ Incluir indicadores de Riscos Positivos.





# 2023

Dimensão	Indicador
Sustentabilidade de Econômico Financeiro	1. Índice de Caixa
	2. Margem EBITDA
	3. Índice de Inadimplência RNN
	4. Capacidade do SERPROS de execução do Plano de Benefícios RNN
Eficiência Operacional	5. Eficiência Operacional do Desenvolvimento
	6. Disponibilidade Média de Nível de Serviço REN
	7. Índice de eficiência do SOC - incidentes SI REN
	8. Empregados em processos de criticidade alta e muito alta RNN
	9. Taxa de redução do transbordo do desenvolvimento REN
	10. Propostas de migração para o Serpro Cloud One realizadas REN
Governança	11. Índice de execução do Plano de Conformidade a ANPD RNN
	12. Índice de de soluções digitais com RATs RNN
	13. Índice de Governança e Gestão - IGG Serpro
	14. Horas de Treinamento
	15. Índice de qualidade do ambiente de trabalho

2024

## SUSTENTABILIDADE ECONÔMICO FINANCEIRO



- 1. Índice de Caixa
- 2. Margem EBITDA
- 3. Índice de Inadimplência do Exercício **RNN**
- 4. Capacidade do SERPROS de execução do Plano de Benefícios **RNN**
- 5. Índice de sinistralidade do plano de saúde **RNN**

## EFICIÊNCIA OPERACIONAL



- 6. Eficiência Operacional do Desenvolvimento
- 7. Disponibilidade Média de Nível de Serviço
- 8. Índice de eficiência do SOC - incidentes SI **RNN**
- 9. Taxa de redução do transbordo do desenvolvimento
- 10. Percentual de alocação de pessoas em áreas finalísticas **RNN**
- 11. Quantidade de contratações inovadoras **RNP**

## GOVERNANÇA



- 12. Índice de execução do Plano de Conformidade ANPD **RNN**
- 13. Índice de internalização de controles nos demais serviços de informação **RNN**
- 14. Soluções de referência em privacidade e proteção de dados entregues **REP**
- 15. Índice de Governança e Gestão - IGG Serpro
- 16. Conquista de Certificações empresariais valorizadas pelas partes interessadas em âmbito nacional e internacional **RNP**
- 17. Horas de Treinamento
- 18. Índice de qualidade do ambiente de trabalho

Obs.: O indicador 10 e os REN, em 2024, serão acompanhado pelo Planejamento Estratégico.  
RNN – Risco de Negócio Negativo  
RNP – Risco de Negócio Positivo  
REN – Risco Estratégico Negativo  
REP – Risco Estratégico Positivo

# Indicadores de Governança Corporativa 2024



RNN – Risco de Negócio Negativo  
RNP – Risco de Negócio Positivo  
REP – Risco Estratégico Positivo

## SUSTENTABILIDADE ECONÔMICO FINANCEIRO

1. Índice de Caixa
2. Margem EBITDA
3. Índice de Inadimplência do Exercício **RNN**
4. Capacidade do SERPROS de execução do Plano de Benefícios **RNN**
5. Índice de sinistralidade do plano de saúde **RNN**

## EFICIÊNCIA OPERACIONAL

6. Eficiência Operacional do Desenvolvimento
7. Disponibilidade Média de Nível de Serviço
8. Índice de eficiência do SOC - incidentes SI **RNN**
9. Taxa de redução do transbordo do desenvolvimento **REN**
10. Percentual de alocação de pessoas em áreas finalísticas **RNN**
11. Quantidade de contratações inovadoras **RNP**

## GOVERNANÇA

12. Índice de execução do Plano de Conformidade ANPD **RNN**
13. Índice de internalização de controles nos demais serviços de informação **RNN**
14. Soluções de referência em privacidade e proteção de dados entregues **REP**
15. Índice de Governança e Gestão - IGG Serpro
16. Conquista de Certificações empresariais valorizadas pelas partes interessadas em âmbito nacional e internacional **RNP**
17. Horas de Treinamento
18. Índice de qualidade do ambiente de trabalho

DIMENSÕES	INDICADORES	REALIZADO 2023 (*)	META 2023	META 2024
Sustentabilidade Econômico Financeiro	1. Índice de Caixa	5,05	mín 3 máx 8	mín 3 máx 9
	2. Margem EBITDA	13,38%	18,44%	12,04%
	3. Índice de Inadimplência do Exercício - RNN-02	4,30%	5,25%	4,20%
	4. Capacidade do SERPROS de execução do Plano de Benefícios - RNN-06	32,41%	50,00%	50,00%
	5. Índice de sinistralidade do Plano de Saúde - RNN-08	**	**	105,00%
Eficiência Operacional	6. Eficiência Operacional do Desenvolvimento	202,75%	185,00%	185,00%
	7. Disponibilidade Média de Nível de Serviço	99,74%	99,65%	99,65%
	8. Índice de Eficiência do SOC - Incidentes SI - RNN-10	100,00%	100,00%	100,00%
	9. Taxa de Redução do Transbordo do Desenvolvimento	-4,97%	8%	8%
	10. Percentual de Alocação de Pessoas em áreas finalísticas - RNN-04	**	**	0,8
	11. Quantidade de Contratações Inovadoras - RNP-02	**	**	3
Governança	12. Índice de Execução do Plano de Conformidade ANPD - RNN-03	35,55%	70,00%	100,00%
	13. Índice de Internalização de Controles nos demais serviços de Informação - RNN-03	**	**	50,00%
	14. Soluções de referência em privacidade e proteção de dados entregues - REP-01/2024	**	**	2
	15. Índice de Governança e Gestão - IGG-SERPRO	77,35%	85%	75%
	16. Conquista de Certificações Empresariais valorizadas pelas partes interessadas em âmbito nacional e internacional - RNP-01	**	**	1
	17. Horas de Treinamento	23,37h	mín 38h máx 50h	38h
	18. Índice de qualidade do Ambiente de Trabalho	*	83,00%	70,00%

NEW

NEW

NEW

NEW

NEW

NEW

(\*) Valores referem-se à última medição do indicador (3T). (\*\*) Proposta de novos indicadores  
RNN – Risco de Negócio Negativo    RNP – Risco de Negócio Positivo    REP – Risco Estratégico Positivo



# Obrigada

Ana Flávia Bastos Guedes Resende

SUPCR - Superintendência de Controles, Riscos e Conformidade

