

# Estratégia Institucional

Ciclo 2024



## Fala do Diretor- presidente

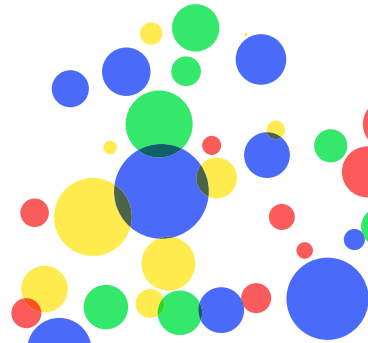
À medida que entramos no segundo ano, é emocionante refletir sobre o progresso que fizemos desde que assumi como Diretor-Presidente do Serpro. No ano passado, investimos tempo valioso compreendendo a essência da organização, delineando perspectivas, identificando áreas de aprimoramento para avançar. Agora, direcionamos nosso olhar com uma visão ainda mais clara e ambiciosa. É hora de construir o futuro e transcender as expectativas convencionais e redefinir os padrões de Governo Digital, aproximando-se cada vez mais do cidadão. Estamos prontos para enfrentar os desafios com determinação, aproveitando nossa experiência e inovação para moldar um futuro que seja tanto inspirador quanto impactante.

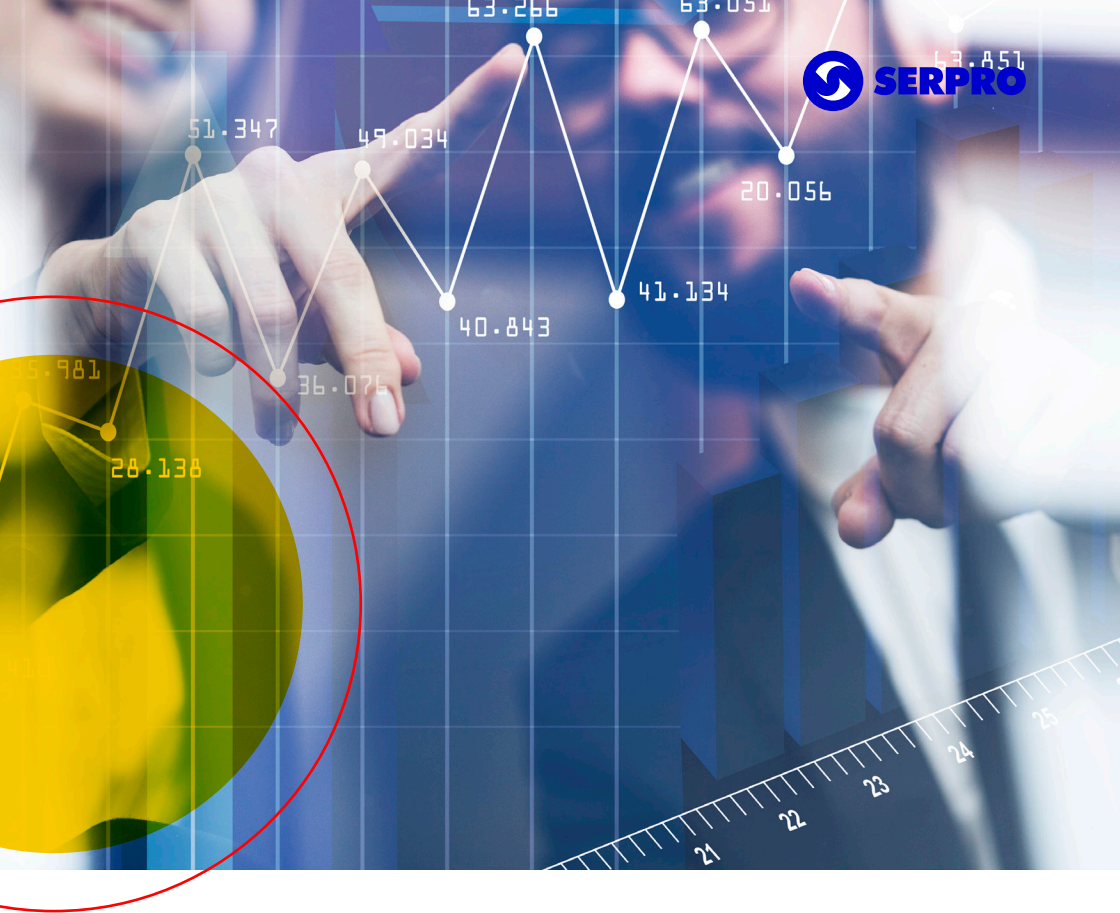


**Alexandre Amorim**

*Diretor-presidente do Serpro*

**O Serpro é mais do que uma empresa de tecnologia e inteligência. É um agente transformador, comprometido com o progresso do Brasil e o bem-estar da sociedade.**





# Estratégia

A estratégia destaca as transformações que o Serpro irá impulsionar

Para o setor  
público

Para a sociedade

Para o ecossistema  
de tecnologia  
brasileiro



# Para o Setor Público

## 1. Presença nos Estados e Municípios

O Serpro atua em todo o território nacional, oferecendo soluções inteligentes para Estados e Municípios. Isso promove a eficiência na gestão pública e a modernização dos serviços oferecidos à população.

## 2. Relações Institucionais

O Serpro desempenha um papel estratégico nas relações institucionais com o governo e na viabilização de políticas públicas.

## 3. Valorização das Pessoas

Investe no desenvolvimento profissional e bem-estar dos colaboradores, refletindo em serviços de qualidade para os clientes.



# Para o Setor Público

## 4. Governo Digital

Impulsiona a transformação digital do setor público, simplificando processos e tornando os serviços mais acessíveis.

## 5. Parceiro do Estado

Atua como um aliado estratégico, fornecendo soluções inteligentes que otimizam a administração pública.

## 6. Sustentabilidade Econômico-Financeira

Contribui para a saúde financeira do Estado, gerando receitas e promovendo a eficiência nos gastos públicos.

# Para a Sociedade

## 1. Inclusão Digital

Democratiza o acesso à tecnologia, criando soluções que beneficiam cidadãos de todas as classes sociais.

## 2. Foco no Cliente

Compromisso na construção de relacionamentos duradouros com nossos clientes por meio do valor gerado para a sociedade e das experiências ofertadas.

## 3. Compromisso com ESG (Ambiental, Social e Governança)

Adota práticas sustentáveis e éticas, contribuindo para um mundo mais justo e equilibrado.



# Para o Ecossistema de Tecnologia Brasileiro



## 1. Nuvem de Governo

Representa um avanço significativo em termos de soberania digital e segurança de dados para as instituições públicas brasileiras

## 2. Inteligência Artificial

Investe em IA para otimizar processos, prever demandas e melhorar a tomada de decisões.

## 3. Foco na Inovação

O Serpro estimula a criatividade e o desenvolvimento de soluções disruptivas, impulsionando o ecossistema tecnológico do país.

## 4. Soluções Inteligentes

Provê soluções inteligente que impulsionam a inovação e elevam o valor do ecossistema tecnológico, capacitando a sociedade a prosperar em meio aos desafios do futuro.



# Estratégia institucional para 2024

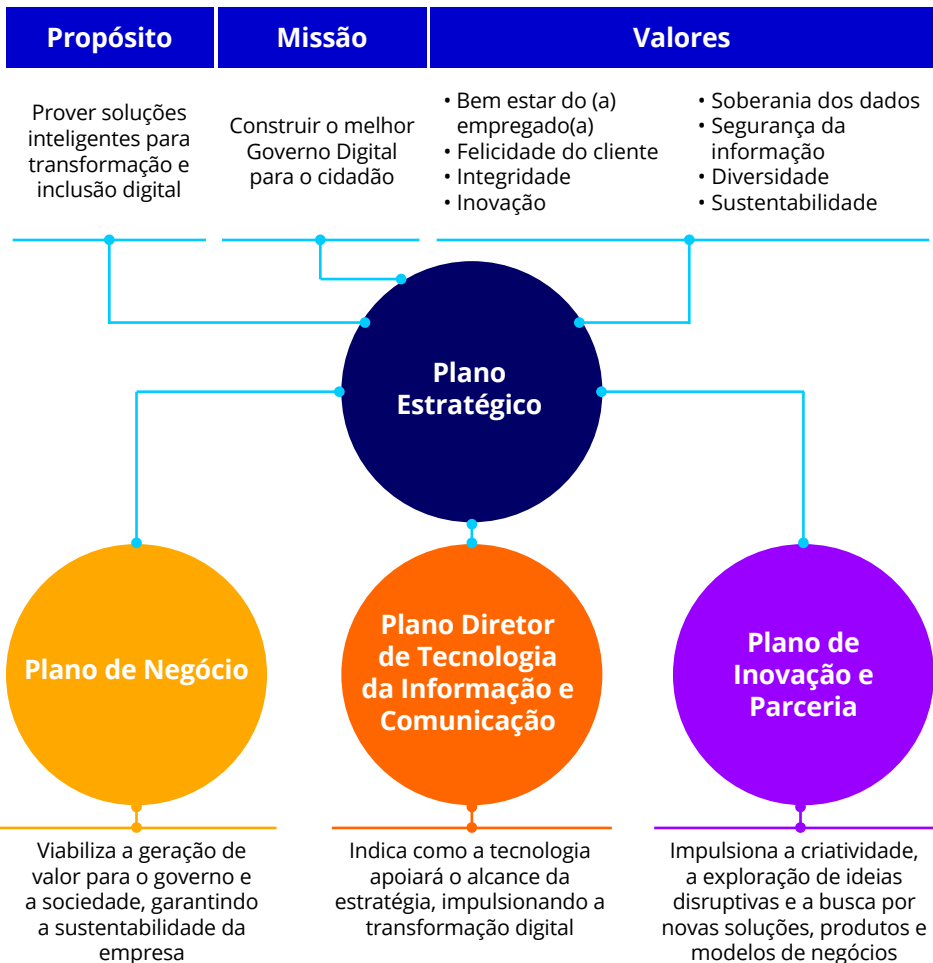
Em 2024, o Serpro apresentou significativa inovação para a sua Estratégia com a construção de 4 planos integrados, desenvolvidos simultaneamente. Estes planos abarcam uma ampla gama de aspectos da empresa e se integram para orientar nossas ações no longo prazo.

O processo foi desafiador e contou com a participação de especialistas de diversas áreas para construir uma estratégia comprometida com resultados, os quais incorpora os principais direcionamentos do Governo e dos nossos administradores.



# Arquitetura da Estratégia

A arquitetura contempla componentes estratégicos (propósito, visão e valores), os quais inspiram e direcionam a Estratégia Institucional. A partir desses elementos, são elaborados os 4 planos que a compõem. O Plano Estratégico se desdobra em três planos viabilizadores: Plano de Negócio, Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação e Plano de Inovação e Parceria.



## Metodologia

No Serpro temos buscado inserir gradualmente a metodologia OKR para operacionalizar a Estratégia Institucional. *Objectives and Key Results* (OKR) é uma metodologia de gestão de desempenho que visa alinhar e direcionar os esforços de uma organização para alcançar objetivos claros. A metodologia é fundamentada na definição de Objetivos inspiracionais, desafiadores e qualitativos que a empresa almeja alcançar. Promove o alinhamento de objetivos em toda a empresa e fomenta a transparência.. Esses objetivos devem ser desafiadores, inspiradores e compartilhados por toda a organização.

Para acompanhar o progresso em direção a esses objetivos, são estabelecidos os *Key Results* (KRs), indicadores quantitativos e mensuráveis que evidenciam o avanço da Estratégia. Essa abordagem incentiva a transparência, o foco, a colaboração e a agilidade, promovendo um ambiente de trabalho orientado para resultados e aprendizado contínuo.



# Plano Estratégico

## OE1

Fortalecer o Serpro como empresa estratégica para as esferas de governo

**KRE1.1** - Aumentar a participação do Serpro para 480 municípios

**KRE1.2** - Alcançar em 70% o índice de imagem e reputação

## OE2

Engajar e desenvolver pessoas para impulsionar a estratégia empresarial

**KRE2.1** - Obter a certificação *Great Place to Work* (GPTW)

**KRE2.2** - Implementar IA em 3 processos de trabalho para aprimorar a cadeia de valor

**KRE2.3** - Capacitar 80% dos empregados na estratégia de negócio

## OE3

Garantir a sustentabilidade econômico-financeira

**KRE3.1** - Atingir margem líquida de 14,02%

**KRE3.2** - Atingir a receita operacional líquida de R\$ 3,69 bi

**KRE3.3** - Atingir a receita operacional líquida não OGU de R\$ 891,9 mi

## OE4

Potencializar a carteira de clientes e portfólio de soluções

**KRE4.1** - Prover 3 novas ofertas de produtos relacionadas a políticas públicas prioritizadas

**KRE4.2** - Alcançar *Net Promoter Score* (NPS) de 55%

**KRE4.3** - Atingir a receita operacional líquida de canais de vendas digitais de R\$ 240 mi

## OE5

Ser referência em nuvem de governo, infraestrutura de dados e inteligência artificial

**KRE5.1** - Implantar 15 workloads na nuvem de governo

**KRE5.2** - Implantar 3 arquiteturas de referência de dados orientada a negócio

**KRE5.3** - Disponibilizar 4 soluções utilizando IA generativa para clientes de governo

## OE7

Impulsionar práticas ESG na atuação do Serpro

**KRE7.1** - Implantar 2 ações para redução das emissões de GEE

**KRE7.2** - Ter 35% dos cargos de liderança ocupados por mulheres

**KRE7.3** - Aplicar *acessibilidade by design* em 50% das novas soluções candidatas

## OE6

Prover plataformas de negócio que impulsionem a transformação digital do Estado

**KRE6.1** - Ofertar 3 serviços na plataforma GaaP (*Government as a Platform*)

**KRE6.2** - Atingir R\$ 204,86 mi de receita operacional líquida com soluções e produtos de identificação e biometria



## Plano de Negócio

### ON1

Fortalecer a atuação do Serpro junto aos estados e municípios

**KRN1.1** - Lançar 4 novas ofertas na temática de cidades inteligentes.

**KRN1.2** - Emitir 280 propostas comerciais de novos produtos do portfólio.

**KRN1.3** - Firmar 2 modelos de negócios com Prods ou empresas públicas estaduais ou municipais

### ON2

Expandir a adoção da plataforma de Nuvem

**KRN2.1** - Atingir R\$ 55,5 mi de receita com o Serpro Multicloud

**KRN2.2** - Ampliar em 6 ofertas de soluções no *marketplace* da nuvem de governo

### ON3

Fortalecer o Serpro como principal parceiro de governo para soluções estruturantes

**KRN3.1** - Lançar 8 novas soluções para clientes estratégicos

**KRN3.2** - Atingir 222.500 PFs entregues para sistemas sob medida de clientes estratégicos



## ON4

Desenvolver ecossistema de parceria de negócios para ampliar oferta de serviços para o mercado de governo

**KRN4.1** - Estabelecer 6 contratos de parcerias para alavancar negócios

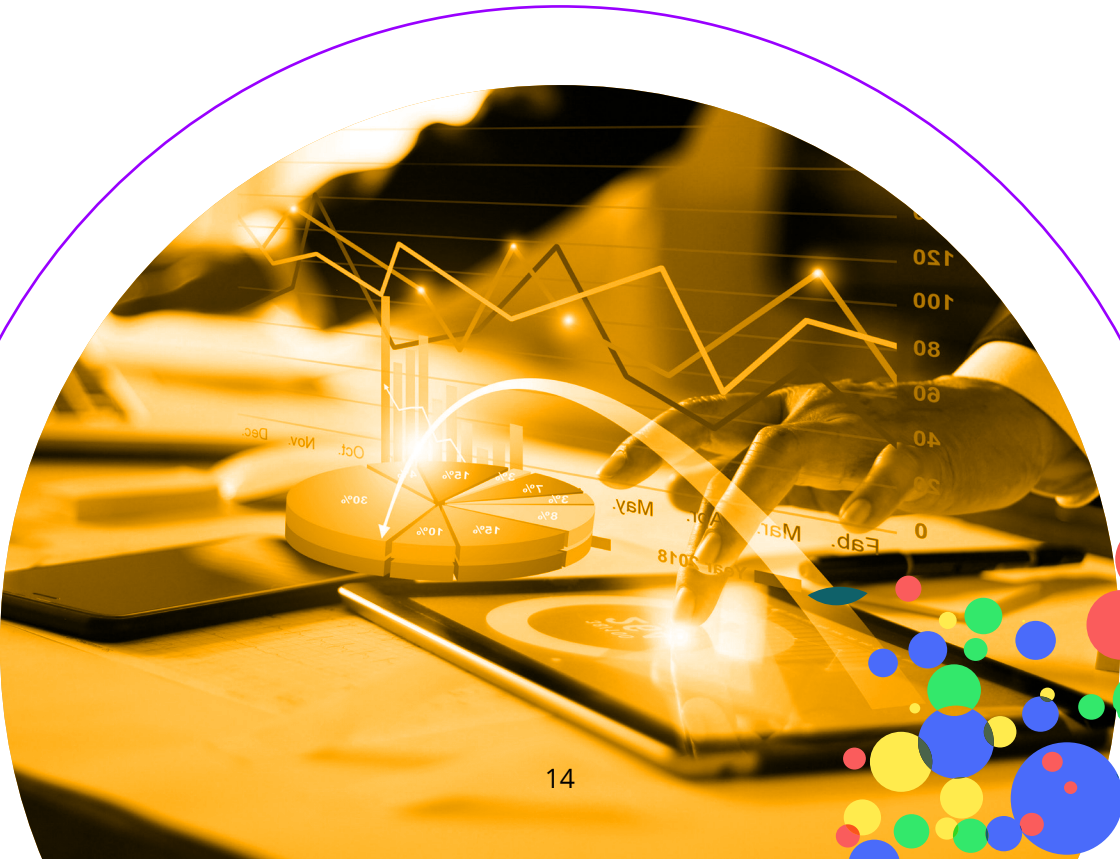
**KRN4.2** - Estabelecer 10 contrato resultantes de parcerias com clientes potenciais

## ON5

Potencializar a atuação do Serpro no mercado não OGU

**KRN5.1** - Atingir R\$ 641,7 mi de receita operacional líquida no mercado privado

**KRN5.2** - Realizar a cobertura de marketing de 100% do portfólio de negócio digital



# Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação

## OTI1

Modernizar e otimizar infraestruturas críticas e arquiteturas de soluções de TI, garantindo ambientes mais resilientes e sustentáveis

**KRTI1.1** - Migrar 10 soluções de plataforma alta para plataforma baixa e nuvem

**KRTI1.2** - Adotar 8 arquiteturas resilientes para soluções e infraestruturas críticas

**KRTI1.3** - Implantar 25% de monitoramento em APM\* nas soluções críticas

*\*APM - monitoramento de performance ampliado*

## OTI2

Expandir o uso de IA generativa e plataformas para impulsionar a produtividade e eficiência

**KRTI2.1** - Disponibilizar 4 soluções com uso de IA para impulsionar a produtividade e eficiência nos processos da cadeia de valor

**KRTI2.2** - Formar 100 pessoas nas plataformas de IA ofertadas

**KRTI2.3** - Aplicar a plataforma de otimização de desenvolvimento de IA em 2 projetos



## OTI3

Viabilizar as plataformas tecnológicas para a nuvem de governo

**KRTI3.1** - Implantar 3 *stacks* na nuvem de governo

**KRTI3.2** - Disponibilizar 6 plataformas tecnológicas no marketplace na nuvem de governo

**KRTI3.3** - Aumentar 6 funcionalidades/serviços na nuvem do governo

## OTI4

Melhorar a experiência dos clientes pela integração e automação das plataformas de negócio

**KRTI4.1** - Ter 100% do faturamento processado pelo ERP

**KRTI4.2** - Emitir 30% das propostas comerciais pelo CRM/CPQ

**KRTI4.3** - Atender 20% dos acionamentos dos clientes por meio de automação e canais digitais inteligentes

**KRTI4.4** - Implantar 3 canais de atendimento ao cliente com integração entre a central de atendimento e o CRM em uma solução omni channel

## OTI5

Prover infraestrutura de dados integrados e padronizados para ecossistema de negócio

**KRTI5.1** - Disponibilizar catálogo de dados para 3 domínios de negócio

**KRTI5.2** - Construir 3 casos de uso de soluções geoanalíticas com IA aplicada a imagens de satélites e drones





## Plano de Inovação e Parceria

### O1

Ampliar a participação do SERPRO no ecossistema de PDI

**KRI1.1** - Habilitar 1 ecossistema de inovação por regiões comerciais

**KRI1.2** - Captar 4 projetos de PDI

**KRI1.3** - Instituir um núcleo de pesquisa desenvolvimento e inovação

### O12

Expandir a cultura de inovação para toda a empresa

**KRI2.1** - Realizar 7 oficinas internas de inovação

**KRI2.2** - Investir R\$45 mi em inovação

**KRI 2.3** - Alcançar R\$2 mi de retorno da Lei do Bem

### O13

Promover parcerias para inclusão sociodigital

**KRI3.1** - Firmar 10 parcerias com instituições com foco em inclusão sóciodigital

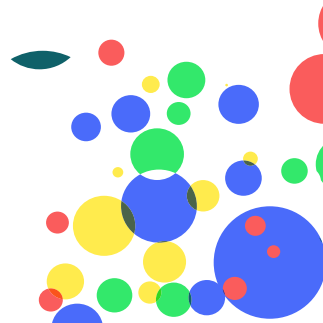
**KRI3.2** - Viabilizar 8 eventos com foco em inclusão sociodigital

### O14

Inovar para otimizar processo e habilitar negócios

**KRI4.1** - Realizar 3 experimentos em IA generativa

**KRI4.2** - Hiperautomatizar 3 processos

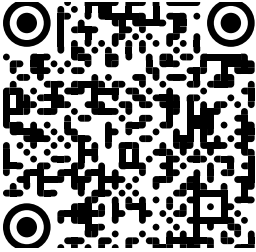




## Monitoramento integrado

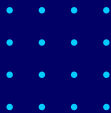
Outra novidade em 2024 é o monitoramento integrado, buscando um olhar transversal entre os planos. Acompanhar indicadores em conjunto, verificando possíveis impactos que podem causar entre si, traz muito mais valor para a tomada de decisão e uma eventual correção de rumo. Assim, da mesma forma que a elaboração dos planos, o desempenho também será acompanhado de forma integrada, garantindo que os nossos resultados sejam bem apresentados e bem compreendidos.

# Mais informações



Acesse o site da Estratégia Institucional. Lá você encontrará as descrições dos itens, desempenho dos resultados chaves e as iniciativas responsáveis para o alcance das metas.





MINISTÉRIO DA  
FAZENDA

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

