

Estratégia Institucional

Ciclo 2024



Fala do Diretor- presidente

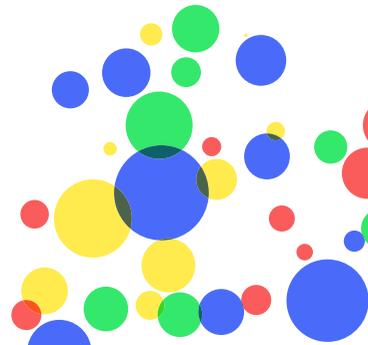
À medida que entramos no segundo ano, é emocionante refletir sobre o progresso que fizemos desde que assumi como Diretor-Presidente do Serpro. No ano passado, investimos tempo valioso compreendendo a essência da organização, delineando perspectivas, identificando áreas de aprimoramento para avançar. 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

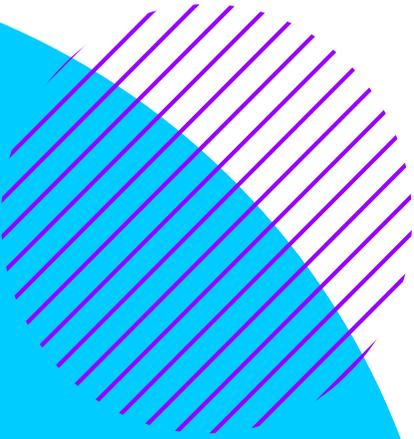
Democratiza o acesso à tecnologia, criando soluções que beneficiam cidadãos de todas as classes sociais.

2. Foco no Cliente

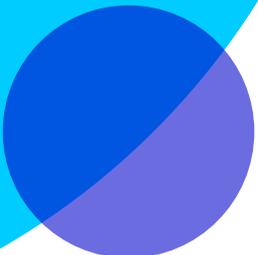
Compromisso na construção de relacionamentos duradouros com nossos clientes por meio do valor gerado para a sociedade e das experiências ofertadas.

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.



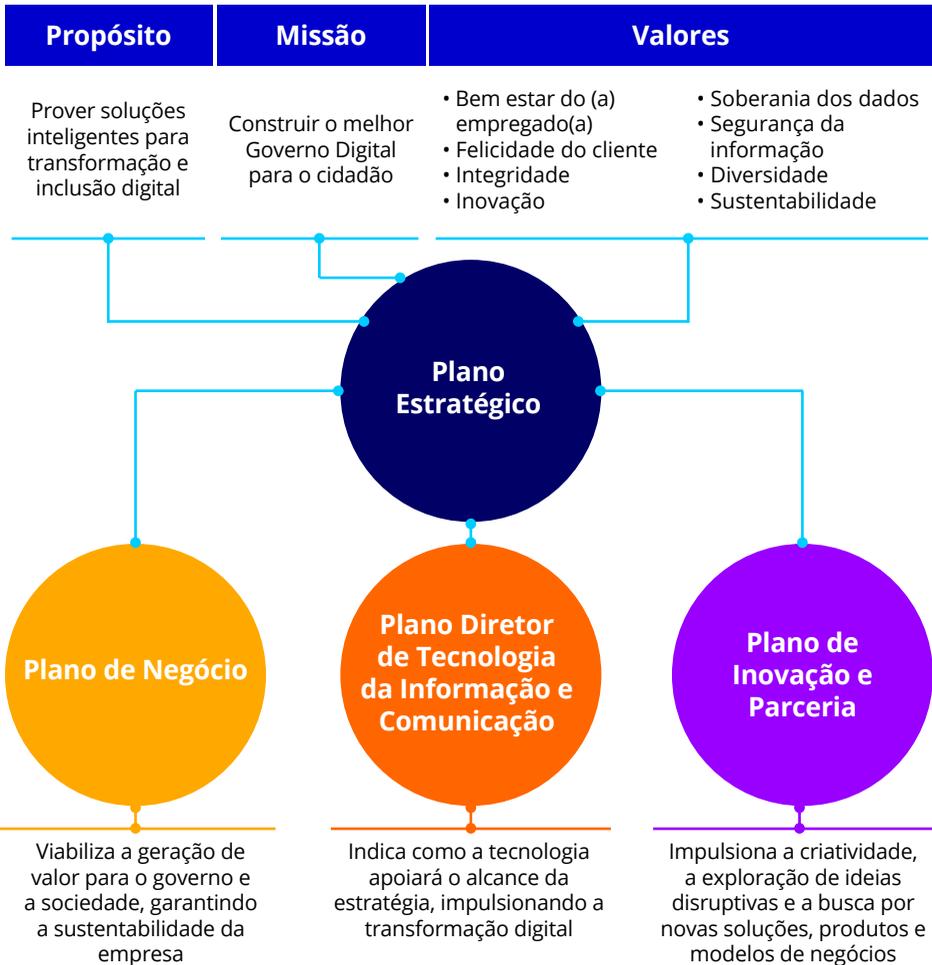
Estratégia institucional para 2024

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 12,4%

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\$191 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 10 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\$ 575 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 80% dos acionamentos dos clientes com o uso de IA generativa

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

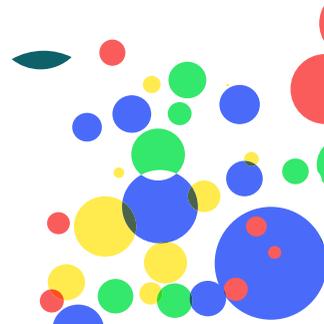
KRI3.2 - Viabilizar 8 eventos com foco em inclusão sociodigital

O14

Inovar para otimizar processo e habilitar negócios

KRI4.1 - Realizar 3 experimentos em IA generativa

KRI4.2 - Hiperautomatizar 3 processos

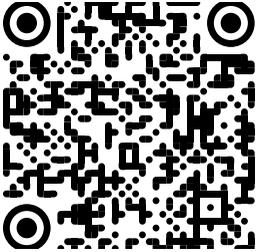




Monitoramento integrado

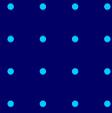
Outra novidade em 2024 é o monitoramento integrado, buscando um olhar transversal entre os planos. Acompanhar indicadores em conjunto, verificando possíveis impactos que podem causar entre si, traz muito mais valor para a tomada de decisão e uma eventual correção de rumo. Assim, da mesma forma que a 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

