



Serpro unido para reconstruir o Brasil

Componentes Estratégicos

PROPÓSITO

Prover soluções inteligentes para transformação e inclusão digital

VISÃO

Construir o melhor Governo Digital para o cidadão

VALORES



Plano Estratégico

OE1

Fortalecer o Serpro como empresa estratégica para as esferas de governo

OE2

Engajar e desenvolver pessoas para impulsionar a estratégia empresarial

OE3

Garantir a sustentabilidade econômico-financeira

OE4

Potencializar a carteira de clientes e portfólio de soluções

OE5

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

OE6

Prover plataformas de negócio que impulsionem a transformação digital do Estado

OE7

Impulsionar práticas ESG na atuação do Serpro

Planos Viabilizadores

Plano de Negócio

ON1

Fortalecer a atuação do Serpro junto aos estados e municípios

ON2

Expandir a adoção da plataforma de Nuvem

ON3

Fortalecer o Serpro como principal parceiro de governo para soluções estruturantes

ON4

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

ON5

Potencializar a atuação do Serpro no mercado não OGU

PDTIC - Plano Diretor de TIC

OT11

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

OT12

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

OT13

Viabilizar as plataformas tecnológicas para a nuvem de governo

OT14

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

OT15

Prover infraestrutura de dados integrada e padronizada para ecossistema de negócio

Plano de Inovação e Parceria

OI1

Ampliar a participação do Serpro no ecossistema de PDI

OI2

Expandir a cultura de inovação para toda a empresa

OI3

Promover parcerias para inclusão sociodigital

OI4

Inovar para otimizar processos e habilitar negócios

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



PE Plano Estratégico

OE1 Fortalecer o Serpro como empresa estratégica para as esferas do 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 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

OE6 Prover plataformas de negócios que impulsionem a transformação digital do estado

- **KRE6.1** - Ofertar 3 serviços na plataforma GaaP (Government as a Platform)
- **KRE6.2** - Atingir R\$204,86mi de receita operacional líquida com soluções e produtos de identificação e biometria

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

PDTIC Plano Diretor de TIC

OT11 Modernizar e otimizar infraestruturas críticas e arquiteturas de soluções de TI, garantindo ambientes mais resilientes e sustentáveis

- **KRT11.1** - Migrar 10 soluções de plataforma alta para plataforma baixa e nuvem
- **KRT11.2** - Adotar 8 arquiteturas resilientes para soluções e infraestruturas críticas
- **KRT11.3** - Implantar 25% de monitoramento em APM* nas soluções críticas. APM - monitoramento de performance ampliado

OT12 Expandir o uso de IA generativa e plataformas para impulsionar a produtividade e eficiência

- **KRT12.1** - Disponibilizar 4 soluções com uso de IA para impulsionar a produtividade e eficiência nos processos da cadeia de valor
- **KRT12.2** - Formar 100 pessoas nas plataformas de IA ofertadas
- **KRT12.3** - Aplicar a plataforma de otimização de desenvolvimento de IA em 2 projetos

OT13 Viabilizar as plataformas tecnológicas para nuvem de governo

- **KRT13.1** - Implantar 3 stacks na nuvem de governo
- **KRT13.2** - Disponibilizar 6 plataformas tecnológicas no marketplace na nuvem de governo
- **KRT13.3** - Aumentar 6 funcionalidades/serviços na nuvem do governo

OT14 Melhorar a experiência dos clientes pela integração e automação das plataformas de negócio

- **KRT14.1** - Ter 100% do faturamento processado pelo ERP
- **KRT14.2** - Emitir 30% das propostas comerciais pelo CRM/CPQ
- **KRT14.3** - Atender 20% dos acionamentos dos clientes por meio de automação e canais digitais inteligentes
- **KRT14.4** - Implantar 3 canais de atendimento ao cliente com integração entre a central de Atendimento e o CRM em uma solução omni channel

OT15 Prover infraestrutura de dados integrada e padronizada para ecossistema de negócio

- **KRT15.1** - Disponibilizar catálogo de dados para 3 domínios de negócio
- **KRT15.2** - Construir 3 casos de uso de soluções geoanalíticas com IA aplicada a imagens de satélites e drones

PN Plano de Negócios

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 da 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 contratos 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

PIP Plano de Parceria

O11 Ampliar a participação do Serpro no ecossistema de PDI

- **KRI1.1** - Habilitar 4 ecossistemas 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 de 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 processos e habilitar negócios

- **KRI4.1** - Realizar 3 experimentos em IA generativa
- **KRI4.2** - Hiperautomatizar 3 processos

"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."