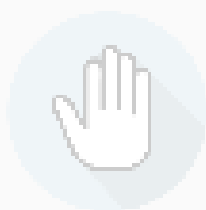




Relatório de Capacitação Ouvidoria do Serpro 2025

OUVIDORIA

1



Sumário

1. Objetivo	2
2. Público-alvo	3
3. Dotação orçamentária aprovada e executada.....	3
4. Planos de capacitação individuais.....	4
4.1 Aline Gonçalves Cabeceira	4
4.2 Ana Beatriz de Carvalho Capparelli	6
4.3 Ana Stela Cavalcante Gonçalves.....	7
4.4 Letícia Blumm Matsuda.....	8
4.5 Patrícia Moreira Almeida	10
4.6 Raquel Cristina Passarelli.....	12
4.7 Vânia Elizabeth Coelho Gavião	12

1. Objetivo

Promover ações de aprendizagem que permitam desenvolver e aprimorar as competências específicas dos empregados integrantes da Ouvidoria, contribuindo para a melhoria contínua do atendimento ao manifestante externo ou interno e dos processos e serviços da empresa.

2. Público-alvo

O plano de capacitação é destinado às 07 (sete) empregadas que compõem a equipe da Ouvidoria, relacionadas abaixo:

- Aline Gonçalves Cabeceira
- Ana Beatriz de Carvalho Capparelli
- Ana Stela Cavalcante Gonçalves
- Letícia Blumm Matsuda
- Patrícia Moreira Almeida
- Raquel Cristina Passarelli
- Vânia Elizabeth Coelho Gavião

3. Dotação orçamentária aprovada e executada

Em 20 de dezembro de 2024, no âmbito da 57ª Reunião Extraordinária do Conselho de Administração (CA), o Departamento de Ouvidoria apresentou para apreciação e deliberação do colegiado a Estratégia da Função de Ouvidoria e o respectivo Plano de Trabalho para o exercício de 2025, contemplando a previsão orçamentária de R\$ 34.808,00 (trinta e quatro mil oitocentos e oito reais) destinados a ações de capacitação. A proposta foi aprovada por unanimidade pelos membros presentes

No exercício de 2025, foi executado o montante de R\$ 35.877,41 (trinta e cinco mil oitocentos e setenta e sete reais e quarenta e um centavos), correspondente à realização de 11 (onze) ações educacionais. Verifica-se, assim, a execução integral dos recursos orçamentários aprovados, atingindo **100% (cem por cento)** de execução da dotação prevista.

Além das ações educacionais pagas, a equipe da Ouvidoria participou de treinamentos

gratuitos, promovidos pela Controladoria-Geral da União, Escola Nacional de Administração Pública e entre outros, bem como dos cursos ofertados pelo Serpro.

4. Planos de capacitação individuais

Em 2025, foram realizadas 994,65 horas de capacitação, totalizando uma média de aproximadamente 142,09 horas por integrante. Essas horas foram distribuídas entre as integrantes da equipe para o aprimoramento de competências específicas, conforme os quadros individualizados abaixo:

4.1 Aline Gonçalves Cabeceira

CURSO	CARGA HORÁRIA (em horas)	COMPETÊNCIA
A Escutatória na Ouvidoria: para uma comunicação mais colaborativa	16,00	Ouvir e compreender
A LGPD aplicada ao tratamento de manifestações de ouvidoria	2,00	Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada
Autoconhecimento e Protagonismo (CCC - Começa Comigo Certamente)	2,00	Outros
Cerificação em Ouvidoria	18,50	Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada
Cliente Feliz dá Lucro na prática	6,00	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos
Como apurar assédio e discriminação no serviço público	2,00	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos
Comunicação Consciente uma ação do Programa Compassos - Instituto CNV Brasil	20,00	Ouvir e compreender
Conheça e aprenda a aplicar nos seus textos	2,00	Responder aos usuários
Da Escuta à Responsabilização: Fluxos e Desafios na Apuração de Assédios e Discriminações no Serviço Público	3,00	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos
Disrupções, tendências e oportunidades no uso de Inteligência Artificial	1,00	Outros

Elaboração de Relatório de Gestão	3,00	Demonstrar os resultados produzidos
Empatia Aplicada para Negócios	10,00	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos
Equipes de Alta Performance com Max Gehringer	1,50	Ouvir e compreender
Escrita Encantadora	12,00	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos
Fit for Purpose (F4P)	16,00	Ouvir e compreender
Formação em Customer Experience	33,00	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos
Formação em Customer Success	20,00	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos
I Seminário Nacional de Ouvidoria - Belo Horizonte	16,00	Ouvir e compreender
Mapeamento da Jornada do Cliente	12,00	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos
O papel da Ouvidoria no tratamento de denúncias e no apoio à gestão	3,00	Outros
O poder do Olfato na Experiência do Cliente	10,00	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos
Ouvidorias Públicas no Enfrentamento à Desinformação	1,50	Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada
Práticas e Ferramentas Essenciais para o Diálogo	16,00	Ouvir e compreender
Programa de Integridade - Evolução do Sistema de Integridade da PETROBRAS: Avanços e Desafios	2,00	Outros
Traçando os caminhos da democratização do acesso à informação	2,00	Outros
TOTAL	233,50	

4.2 Ana Beatriz de Carvalho Capparelli

CURSO	CARGA HORÁRIA (em horas)	COMPETÊNCIA
A Escutatória na Ouvidoria: para uma comunicação mais colaborativa	16,00	Ouvir e compreender
A LGPD aplicada ao tratamento de manifestações de ouvidoria	2,00	Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada
Autoconhecimento e Protagonismo (CCC - Começa Comigo Certamente)	2,00	Outros
Dia do Ouvidor	6,00	Ouvir e compreender
Diversidade, Equidade e Direitos Humanos	1,50	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos
Liderança Humanizada	3,00	Outros
I Seminário Nacional de Ouvidoria - Belo Horizonte	16,00	Ouvir e compreender
II Seminário Nacional de Ouvidorias de 2025 - Manaus	16,00	Ouvir e compreender
Liderando com Consciência Racial	1,50	Ouvir e compreender
O papel da Ouvidoria no tratamento de denúncias e no apoio à gestão	3,00	Outros
Prevenção de Fraudes e Segurança Digital	1,50	Outros
Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral	6,00	Ouvir e compreender
Protagonismo da Agenda ESG	16,00	Outros
Práticas e Ferramentas Essenciais para o Diálogo (Nansen)	16,00	Ouvir e compreender
Realizações com Miguel Falabela	1,50	Outros

XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores	20,00	Ouvir e compreender
TOTAL		126,50

4.3 Ana Stela Cavalcante Gonçalves

CURSO	CARGA HORÁRIA (em horas)	COMPETÊNCIA
A Escutatória na Ouvidoria: para uma comunicação mais colaborativa	16,00	Ouvir e compreender
Autoconhecimento e Protagonismo (CCC - Começa Comigo Certamente)	2,00	Outros
Certificação em Ouvidoria	12,00	Ouvir e compreender
Como apurar assédio e discriminação no serviço público	2,00	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos
De olho no FalaBr	1,00	Ouvir e compreender
Dia do Ouvidor	6,00	Ouvir e compreender
Disrupções, tendências e oportunidades no uso de Inteligência Artificial	1,00	Outros
Diversidade e Inclusão	2,00	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos
Equipes de Alta Performance com Max Gehringer	1,50	Ouvir e compreender
Estratégias Inteligentes: IA, rotinas e processos	6,00	Outros
Inclusão e Cidadania	2,00	outros
Linguagem Simples: Conheça e aprenda a aplicar nos seus textos	2,00	Responder aos usuários
Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral	6,00	Ouvir e compreender
Proteção de Dados no Serpro	3,00	Outros
Práticas e Ferramentas Essenciais para o Diálogo (Nansen)	16,00	Ouvir e compreender
Raízes que Educam e Transformam	1,50	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos

Realizações com Miguel Falabela	1,50	Outros
Segurança Digital e Supervisão Familiar	1,50	Outros
Traçando os caminhos da democratização do acesso à informação	2,00	Outros
XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores	20,00	Ouvir e compreender
TOTAL	104,00	

4.4 Letícia Blumm Matsuda

CURSO	CARGA HORÁRIA (em horas)	COMPETÊNCIA
A Escutatória na Ouvidoria: para uma comunicação mais colaborativa	16,00	Ouvir e compreender
Ampliação de Capacidade com Desenvolvimento Externo	1,50	Outros
Autoconhecimento e Protagonismo (CCC - Começa Comigo Certamente)	2,00	Outros
Como apurar assédio e discriminação no serviço público	2,00	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos
Como potencializar a criatividade do RUX com I.A. generativa	1,00	Outros
Cultura de Aprendizagem e Liderança.	3,00	Outros
Da Escuta à Responsabilização: Fluxos e Desafios na Apuração de Assédios e Discriminações no Serviço Público	3,00	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos
De olho no FalaBr	1,00	Ouvir e compreender
Disrupções, tendências e oportunidades no uso de Inteligência Artificial	1,00	Outros
Diversidade e Inclusão	2,00	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos

Diversidade, Equidade e Direitos Humanos	1,50	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos
Elaboração de Relatório de Gestão	3,00	Demonstrar os resultados produzidos
Encontro Nacional da Valorização das Ouvidorias Administrativas	24,00	Outros
Equipes de Alta Performance com Max Gehringer	1,50	Ouvir e compreender
Estratégias Inteligentes: IA, rotinas e processos	6,00	Outros
Guia de Cultura do Serpro	1,50	Outros
I Seminário sobre Saúde Social	3,00	Ouvir e compreender
IA e Comportamento Humano	1,50	Outros
Linguagem Simples: Conheça e aprenda a aplicar nos seus textos	2,00	Responder aos usuários
O que você constrói para além de resultados?	1,50	Outros
Ouvidorias Públicas no Enfrentamento à Desinformação	2,00	Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada
Pessoas, Inovação e Transformação	10,00	Outros
Programa de Integridade - Evolução do Sistema de Integridade da PETROBRAS: Avanços e Desafios	2,00	Outros
Proteção de Dados no Serpro	3,00	Outros
Raízes que Educam e Transformam	1,50	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos

Realizações com Miguel Falabela	1,50	Outros
Semana da Inovação 2025	4,00	Ouvir e compreender
Transformação do Estado e governo aberto: transparência, participação e integridade para um futuro justo e sustentável	2,00	Ouvir e compreender
Traçando os caminhos da democratização do acesso à informação	2,00	Outros
XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores	20,00	Ouvir e compreender
TOTAL	123,00	

4.5 Patrícia Moreira Almeida

CURSO	CARGA HORÁRIA (em horas)	COMPETÊNCIA
Ampliação de Capacidade com Desenvolvimento Externo	1,50	Outros
Análise de Malware - Binários PE	2,00	Outros
Autoconhecimento e Protagonismo (CCC - Começa Comigo Certamente)	2,00	Outros
Café com Projetos - Design Estratégico na Integração de PMOs: conectando inovação, propósito e entrega de valor	3,50	Outros
Caminhos e boas práticas para elaboração e atualização - LIVE I Compartilhando Experiências (IBAMA e UFAL)	2,00	Ouvir e compreender
Carta de Serviços em Foco: caminhos e boas práticas para elaboração e atualização	4,00	Outros
Como apurar assédio e discriminação no serviço público	2,00	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos
Comunidade Autista: Conhecer, Valorizar e Incluir. Conscientização sobre o Autismo	1,50	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos

Cuidar do Corpo e da Mente no Ambiente de Trabalho	1,50	Outros
Cultura Analítica: Decisões Inteligentes em Tempos de Dados e IA	1,50	Outros
Cultura de Aprendizagem e Liderança	3,00	Outros
Da Escuta à Responsabilização: Fluxos e Desafios na Apuração de Assédios e Discriminações no Serviço Público	3,00	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos
De olho no FalaBr	3,00	Ouvir e compreender
Disrupções, tendências e oportunidades no uso de Inteligência Artificial	1,00	Outros
Diversidade e Inclusão	2,00	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos
Diversidade, Equidade e Direitos Humanos	1,50	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos
ECA Digital e a Construção de um Futuro Seguro para Crianças e Adolescentes	1,50	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos
Encontro Nacional da Valorização das Ouvidorias Administrativas	24,00	Outros
Equipes de Alta Performance com Max Gehringer	1,50	Ouvir e compreender
Estratégias de Antecipação de Ameaças e Redução de Riscos Cibernéticos	2,00	Outros
Estratégias Inteligentes: IA, rotinas e processos	6,00	Outros
Felicidade do Empregado	1,50	Ouvir e compreender
Formação em Customer Experience	33,00	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos
Formação em Customer Success	20,00	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos

Gartner Day	2,50	Outros
Gestão de Conflitos com CNV	1,50	Ouvir e compreender
Gestão de conteúdo com IA na automação de processo	3,00	Outros
Gestão de Impactos Cibernéticos: Incidente ou Crise?	2,00	Outros
Guia de Cultura do Serpro	1,50	Outros
SextaSec - Utilização Segura da Estação de Trabalho	2,00	Outros
Homenagem ao mês do Orgulho LGBTQIAPN+	1,50	Outros
I Seminário Nacional de Ouvidoria - Belo Horizonte	16,00	Ouvir e compreender
II Seminário Nacional de Ouvidorias de 2025 - Manaus	16,00	Ouvir e compreender
IA em Ação: Transformando o Governo Brasileiro	9,00	Outros
Inteligência Relacional: A força invisível da saúde mental no trabalho	1,50	Ouvir e compreender
Inteligência Positiva, Pertencimento & Happy Thinking	2,00	Outros
Legal Customer Experience - Direito e Customer Experience / Direito e Customer Experience - Felicidade do Cliente 2025	1,50	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos
1º Meetup Blockchain: Rede Blockchain Brasil (RBB)	2,00	Outros
4º Meetup Tech 2025 - Low Code	1,50	Outros
Mentalidade, Consistência e Resultado	1,50	Outros

Mentoria sobre o Módulo Components Manager – Sistema Integra	3,00	Outros
Mentoria sobre o Módulo Document Manager – Sistema Integra	3,00	Outros
Mentoria sobre o Módulo Governance Manager – Sistema Integra	3,00	Outros
Mentoria sobre o Módulo Process Manager – Sistema Integra	3,00	Outros
Mono ou multitarefa, você sabe escolher?	1,50	Ouvir e compreender
Mulheres em Cyber: Segurança de Containers - Do Básico ao K8s	2,00	Outros
O Impacto da Inteligência Artificial na saúde mental do trabalhador	1,50	Ouvir e compreender
O papel da Ouvidoria no tratamento de denúncias e no apoio à gestão	3,00	Outros
O Papel do Cyber Threat Hunting na Gestão de Incidentes Cibernéticos	2,00	Outros
OLHARES DE NEGÓCIO	4,00	Outros
1º Olhar no Cliente: Você sabe quem são os clientes do Serpro?	1,00	Responder aos usuários
2º Olhar no Cliente – Impactos do Projeto Município Legal	1,00	Responder aos usuários
O que você constrói para além de resultados?	1,50	Outros
Planejando o Futuro: Orientações sobre Previdência e Desligamento	1,50	Outros
Prevenção ao conflito de interesses	1,50	Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada
Privacidade: desafios, cenários, ameaças e como se proteger	1,50	Outros

Programa de Integridade - Evolução do Sistema de Integridade da PETROBRAS: Avanços e Desafios	2,00	Outros
Proteção de Dados no Serpro	3,00	Outros
Riscos emergentes à privacidade e à proteção de dados pessoais	1,15	Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada
RPA na SUPGM: quando os robôs fazem o trabalho pesado e a gente foca no que importa!	1,50	Outros
Semana da Inovação 2025	30,00	Ouvir e compreender
Semana de IA Serpro 2025 - Dia 2 - IA Tec CoE	7,00	Outros
Seminário Nacional de Acesso à Informação: Traçando os caminhos da democratização do acesso à informação	7,00	Outros
Serpro Security Week/25 - NATURA e SERPRO - WEBINAR - Como o fator humano é primordial no combate à Fraude Cibernética	2,00	Outros
Sistema Eletrônico de Informações - SEI! USAR	20,00	Outros
SSW 2025 - Desafios da Cibersegurança na construção de uma inteligência de ameaças eficaz	1,50	Outros
SSW 2025 - Nada é o Que Parece: Deepfakes, Dados Vazados e Investigação Criminal	1,50	Outros
SSW 2025 - Encerramento SSW 2025 e Webinar "Segurança da Conta GovBr"	1,00	Outros
SSW 2025 - Webinar "IA no Combate a Fraudes: Como o Serpro Usa Tecnologia e Inovação para Proteger Aplicações e Garantir Segurança"	1,50	Outros
V Edição Comissão de Ética em Ação: "Assédio Moral e Saúde Mental no serviço público: uma conversa corajosa e direta ao ponto"	1.50	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos
TOTAL	304,15	

4.6 Raquel Cristina Passarelli

CURSO	CARGA HORÁRIA (em horas)	COMPETÊNCIA
Autoconhecimento e Protagonismo (CCC - Começa Comigo Certamente)	2,00	Outros
Certificação em Ouvidoria	18,50	Ouvir e compreender
Cultura de Aprendizagem e Liderança.	3,00	Outros
Elaboração de Relatório de Gestão	3,00	Demonstrar os resultados produzidos
Estratégias Inteligentes: IA, rotinas e processos	6,00	Outros
Proteção de Dados no Serpro	3,00	Outros
Realizações com Miguel Falabela	1,50	Outros
TOTAL		37,00

4.7 Vânia Elizabeth Coelho Gavião

CURSO	CARGA HORÁRIA (em horas)	COMPETÊNCIA
4º Meetup Tech 2025 - Low Code	1,50	Outros
Ampliação de Capacidade com Desenvolvimento Externo	1,50	Outros
Autoconhecimento e Protagonismo (CCC - Começa Comigo Certamente)	2,00	Outros
Carta de Serviços em Foco: caminhos e boas práticas para elaboração e atualização . LIVE I Compartilhando Experiências (IBAMA e UFAL)	2,00	Outros
Como apurar assédio e discriminação no serviço público	2,00	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos

Conscientização sobre o autismo	1,50	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos
Da Escuta à Responsabilização: Fluxos e Desafios na Apuração de Assédios e Discriminações no Serviço Público	3,00	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos
De olho no FalaBr	6,00	Ouvir e compreender
Desafios da Jornada de Trabalho Feminina: Entre o Cuidado, a Carreira, os Sonhos e as Conquistas	2,00	Outros
Diversidade e Inclusão	2,00	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos
Diversidade, Equidade e Direitos Humanos	1,50	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos
Equipes de Alta Performance com Max Gehringer	1,50	Ouvir e compreender
Estratégias Inteligentes: IA, rotinas e processos	6,00	Outros
Gestão de conteúdo com IA na automação de processo	3,00	Outros
Guia de Cultura do Serpro	1,50	Outros
Homenagem ao mês do Orgulho LGBTQIAPN+	1,50	Outros
IA e Comportamento Humano	1,50	Outros
Janeiro branco	1,50	Outros
Liderando com Consciência Racial	1,50	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos
Liderança Humanizada	3,00	Outros
Linguagem Simples: Conheça e aprenda a aplicar nos seus textos	2,00	Responder aos usuários
Neurodiversidades: Um espaço para diálogo, aprendizado e inclusão	1,50	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos
O que você constrói para além de resultados?	1,50	Outros
Prevenção ao conflito de interesses	1,50	Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada
Privacidade: desafios, cenários, ameaças e como se proteger	1,50	Outros

Proteção de Dados no Serpro	3,00	Outros
Protocolo de Acolhimento	2,00	Outros
Raízes que Educam e Transformam	1,50	Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos
Realizações com Miguel Falabela	1,50	Outros
Semana de IA Serpro 2025 - Dia 1 - IA Gov	5,00	Outros
Semana de IA Serpro 2025 - Dia 2 - IA Tec CoE	7,00	Outros
Transformação do Estado e governo aberto: transparência, participação e integridade para um futuro justo e sustentável	2,00	Ouvir e compreender
Traçando os caminhos da democratização do acesso à informação	2,00	Outros
Vozes que inspiram: liderança e comunicação em tempos de desafio	2,00	Outros
TOTAL		66,50