

## Transparência

### Ativa

MAPA DO SITE | ALTO CONTRASTE | VLIBRAS

**PORTAL DA TRANSPARÊNCIA E GOVERNANÇA DO SERPRO**

ACesso À INFORMAÇÃO • GOVERNANÇA CORPORATIVA • ÉTICA E INTEGRIDADE •

O Portal da Transparência e Governança do Serpro visa facilitar a comunicação com as partes interessadas e dar visibilidade aos instrumentos que disciplinam e viabilizam as ações de transparência e de governança corporativa, constituindo uma importante ferramenta de prestação de contas (accountability) e de controle e participação social.

**Acesso à Informação**

Tenha acesso à informação pública de forma rápida e prática, de acordo com a Lei nº 12.527/2011

**Governança Corporativa**

Conheça o Modelo de Governança Corporativa do Serpro

**Integridade**

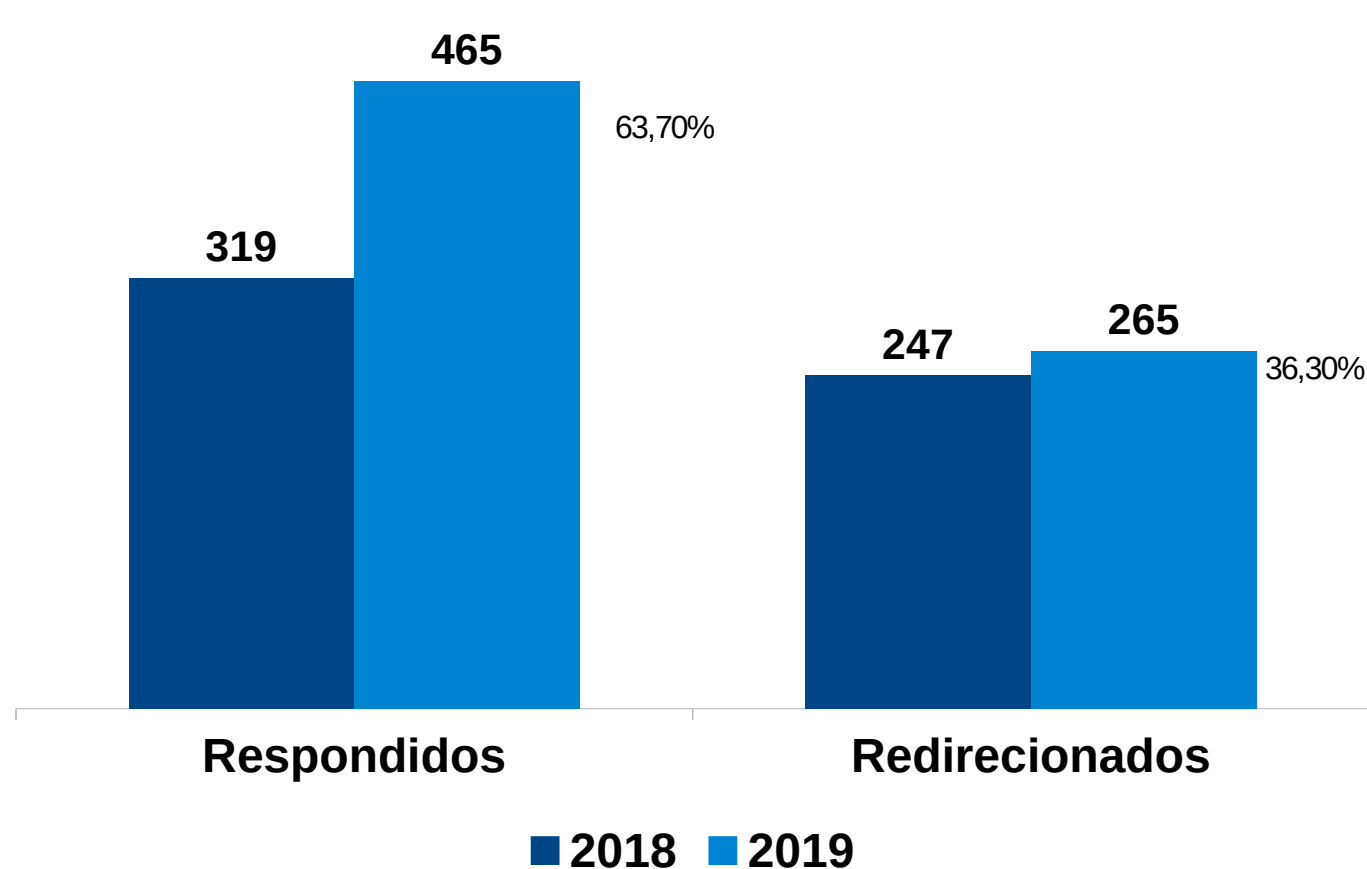
Saiba mais sobre as medidas, normas e procedimentos de Integridade no Serpro

### Implantação do novo Portal da Transparência e Governança do Serpro em dezembro de 2019

- Plano de Ação do Acórdão TCU 1832/2018
- Guia Padronização de Informações das Empresas Estatais Federais nos Portais da Internet
- Objetivo Estratégico 8 - Digitalizar 15 serviços da cadeia de valor do Planejamento Estratégico 2019

### Passiva

#### Pedido de acesso à informação

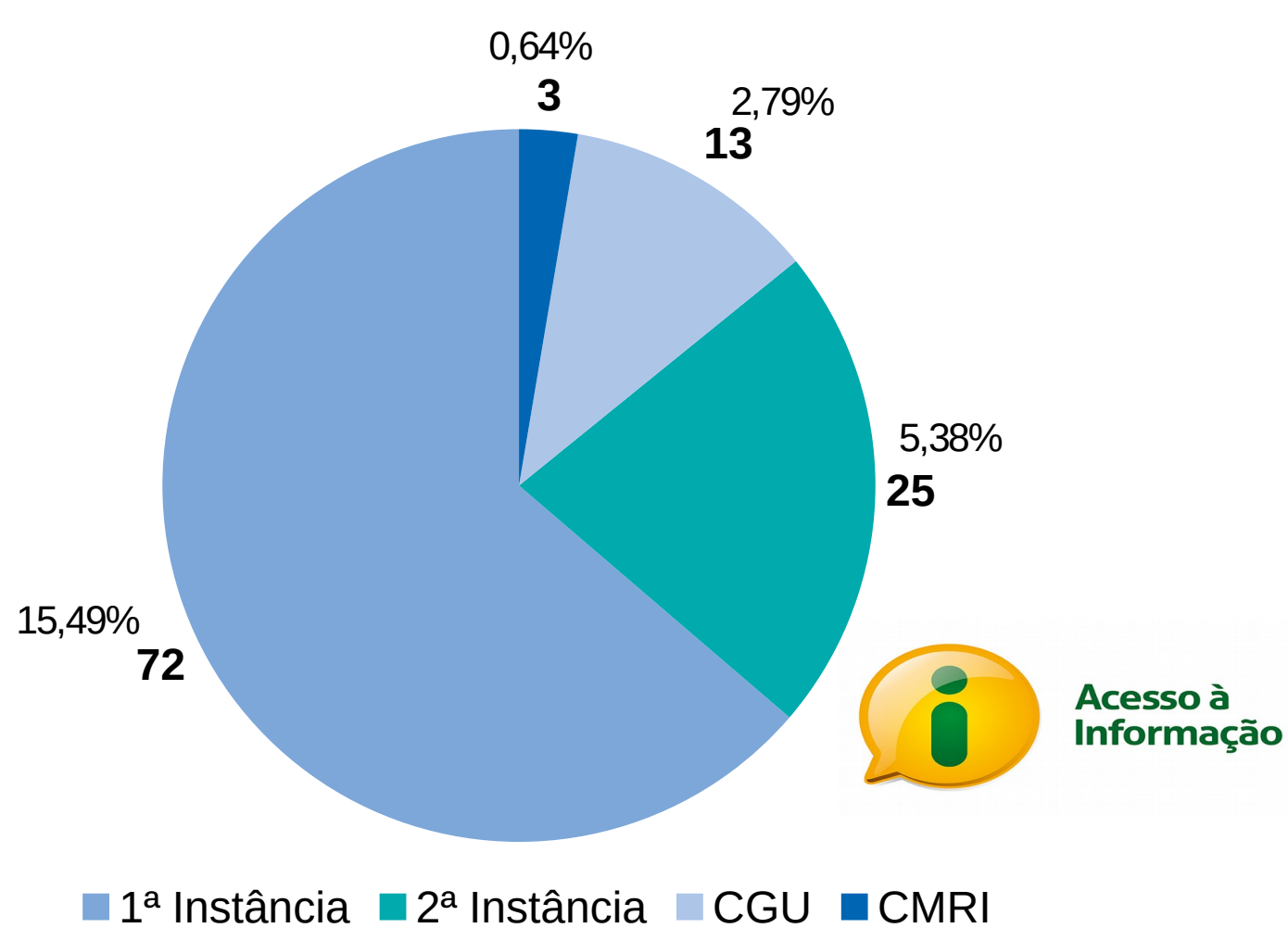


#### Pedido de acesso à informação

Tempo médio de resposta	11,53 dias
Prorrogações de prazos	54 (11,61%)

Prazo 20 dias e 10 dias de prorrogação

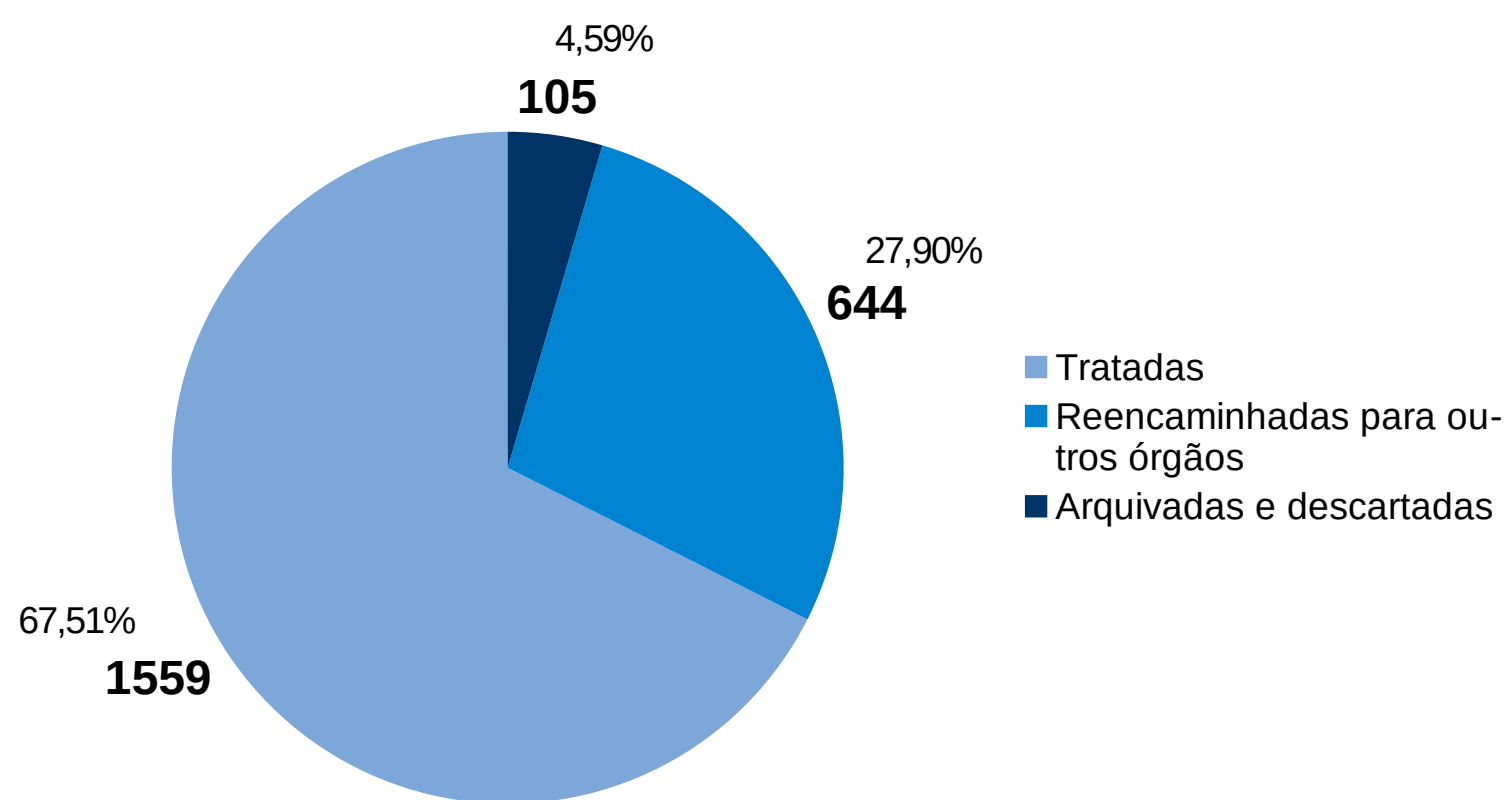
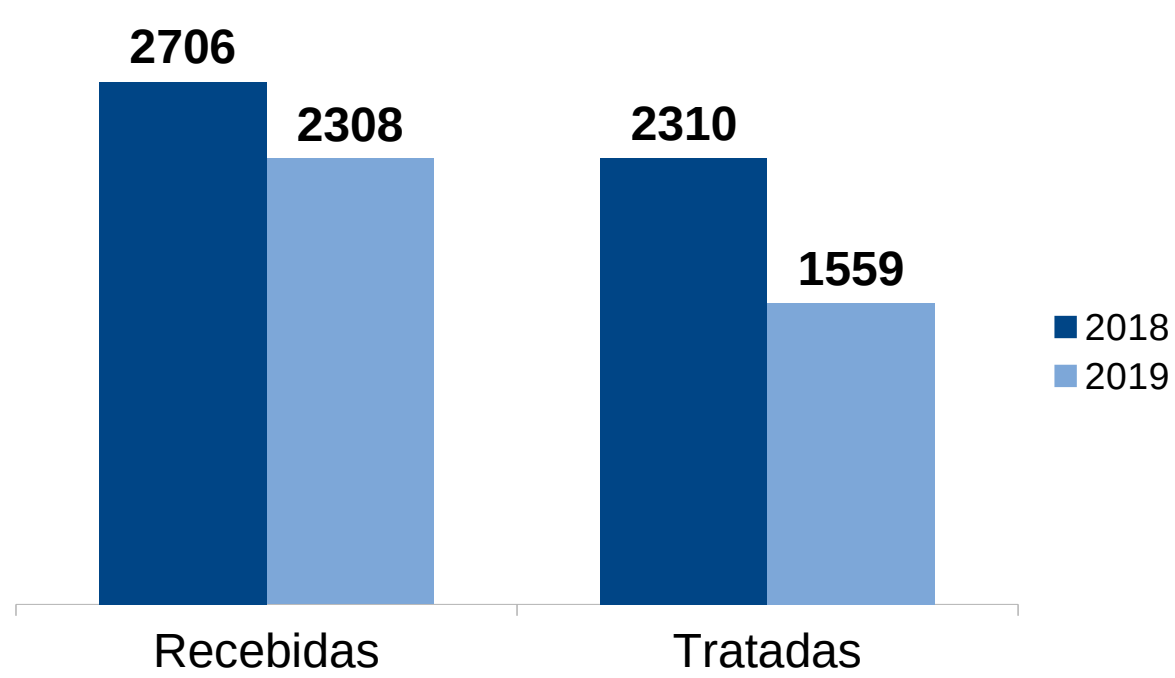
#### Recursos dos pedidos de acesso à informação



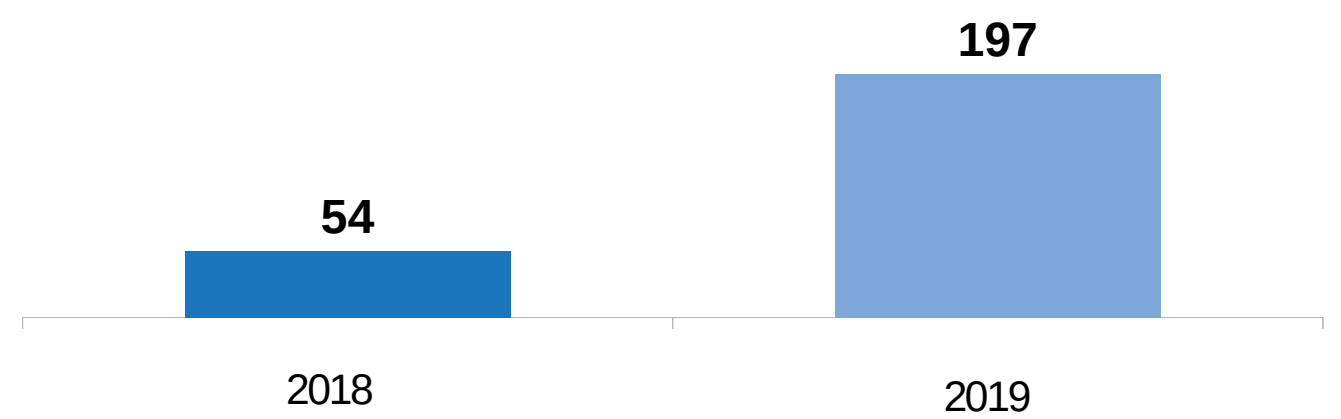
- 29% de aumento de pedidos de acesso de informações
- 75% de pedidos iniciais sem registros de recursos

### Ouvidoria

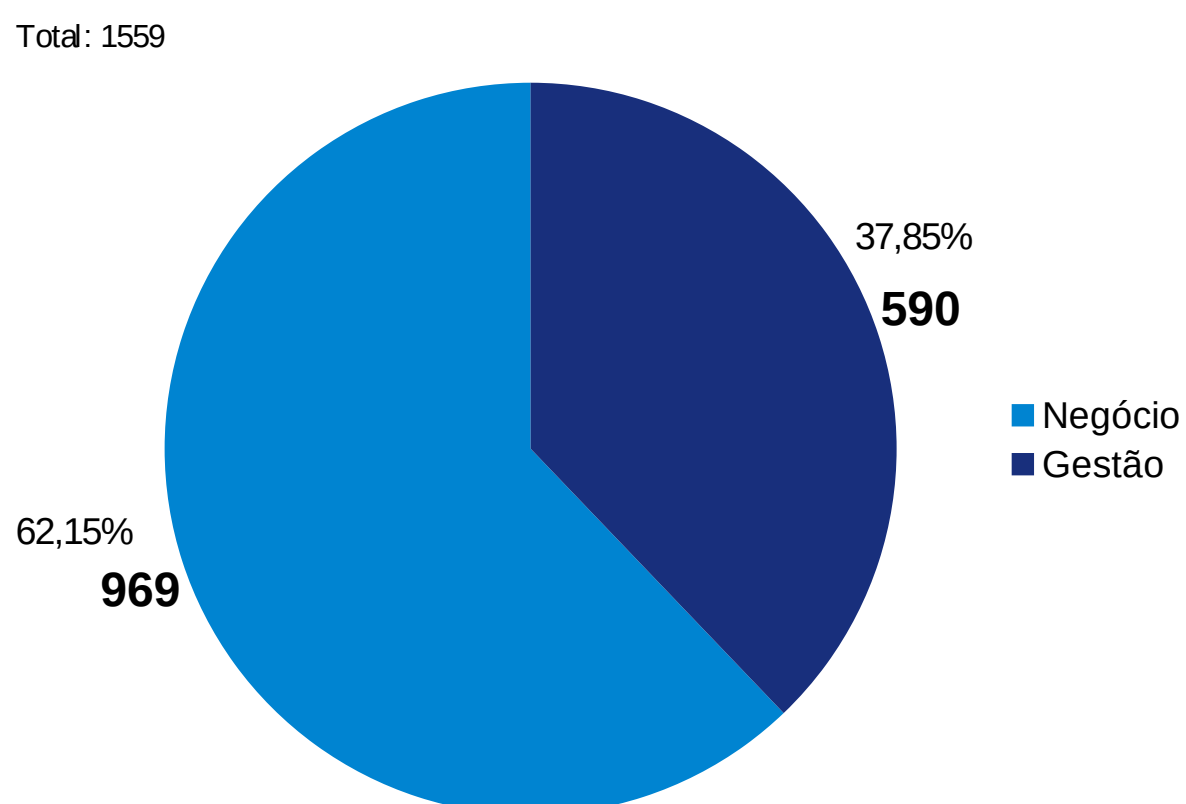
#### FalaBR



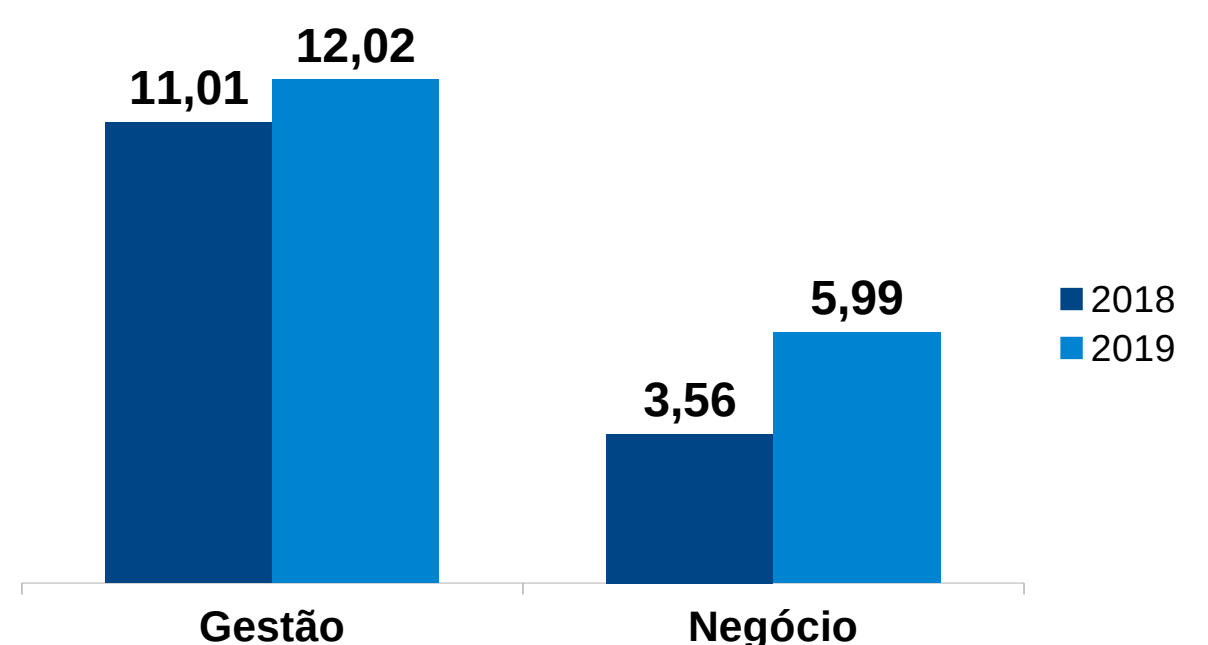
#### Reclame Aqui



#### Manifestações por categoria



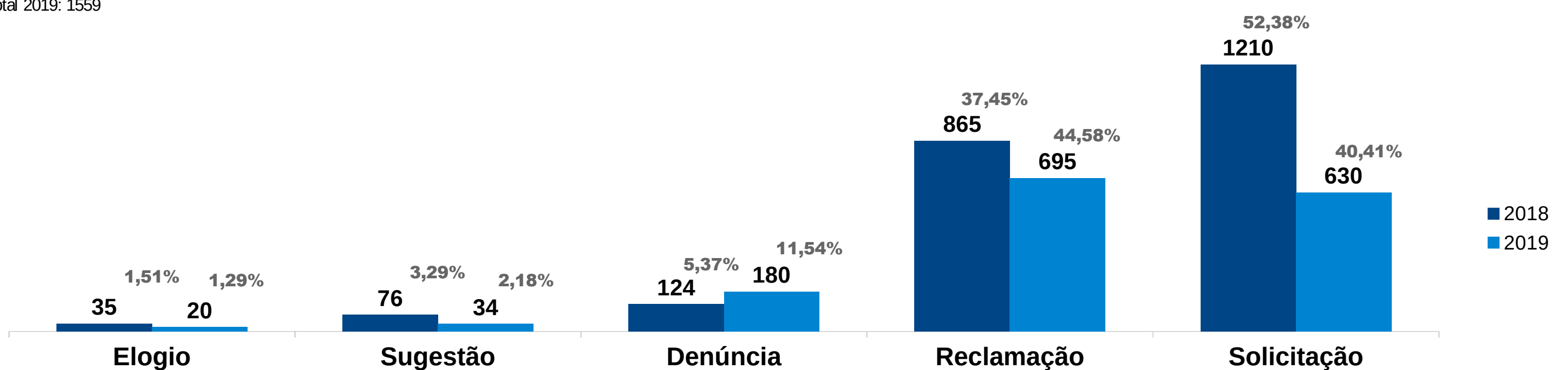
#### Tempo médio de resposta (em dias)



Norma TR 003 – Ouvidoria  
Prazos: Negócio – 7 dias e Gestão – 20 dias

#### Manifestações por tipo

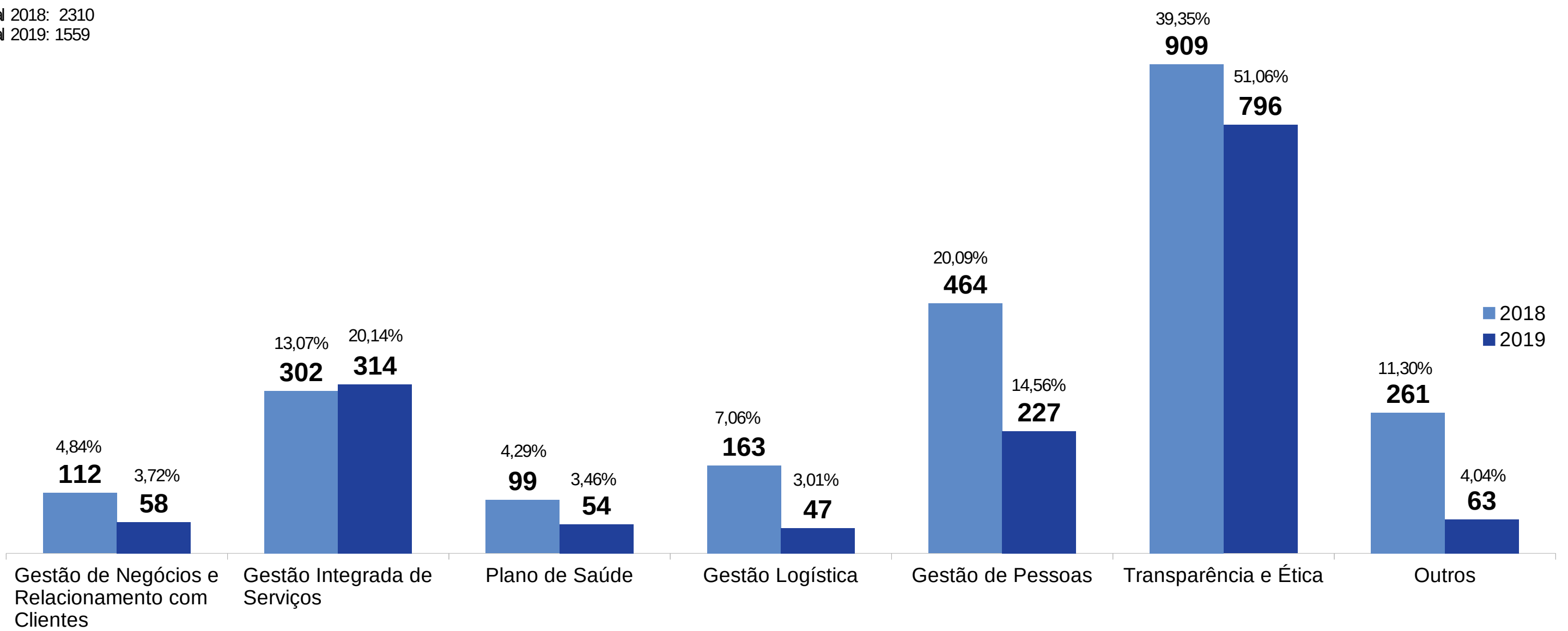
Total 2018: 2310  
Total 2019: 1559



### Ouvidoria

#### Manifestações por assunto

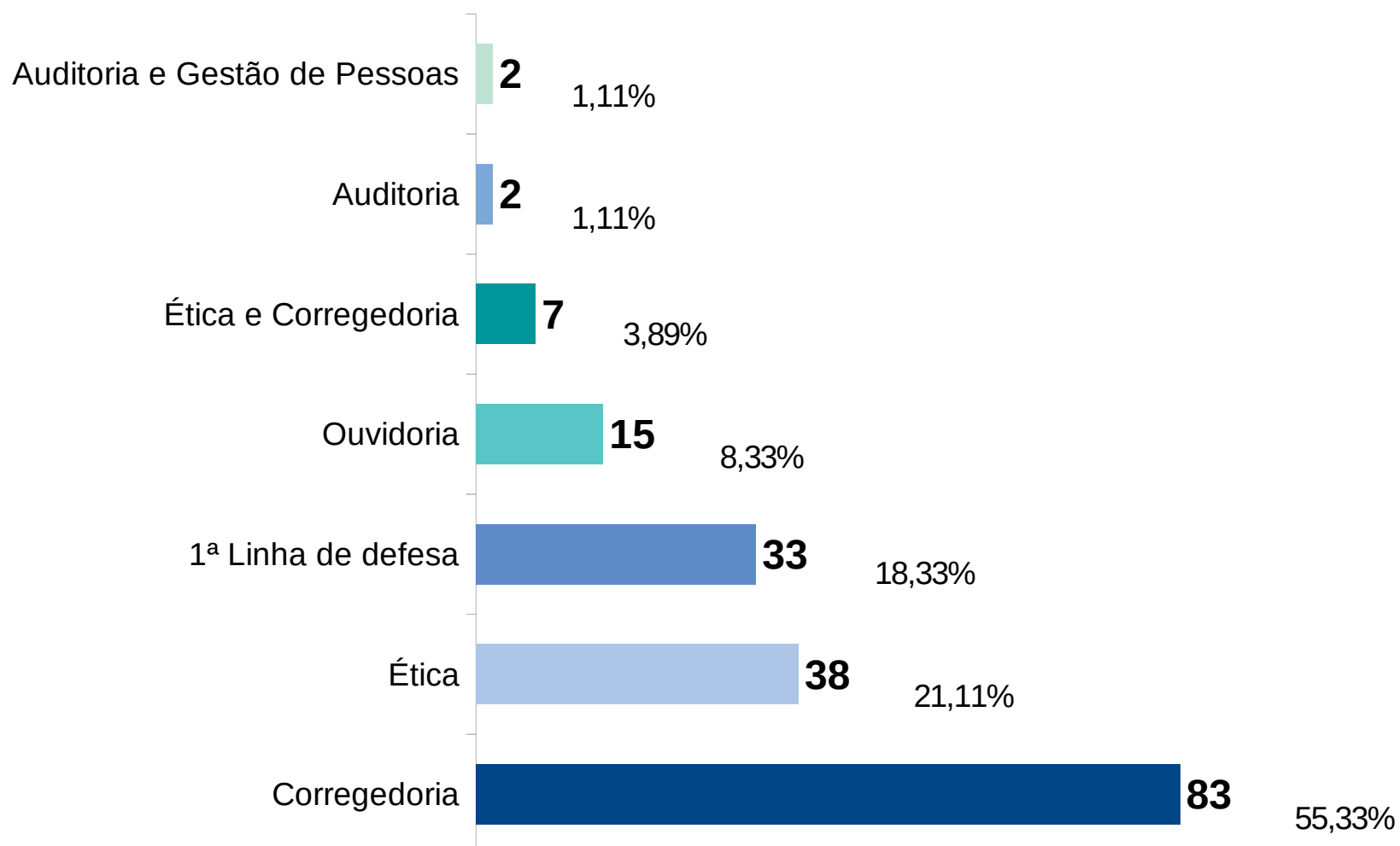
Total 2018: 2310  
Total 2019: 1559



### Canal de Denúncias

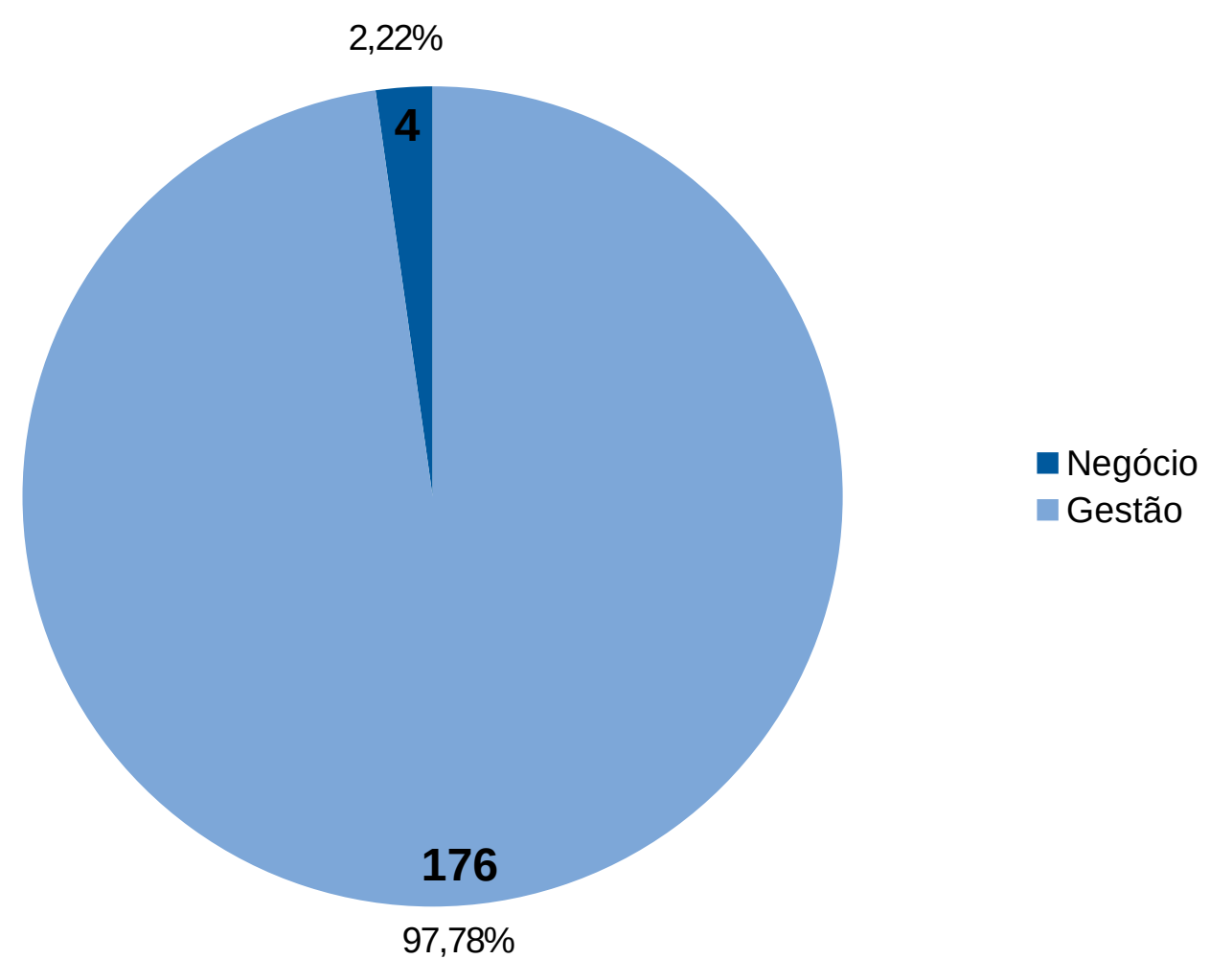
#### Por órgão de apuração

Total: 180



#### Por categoria

Total: 180

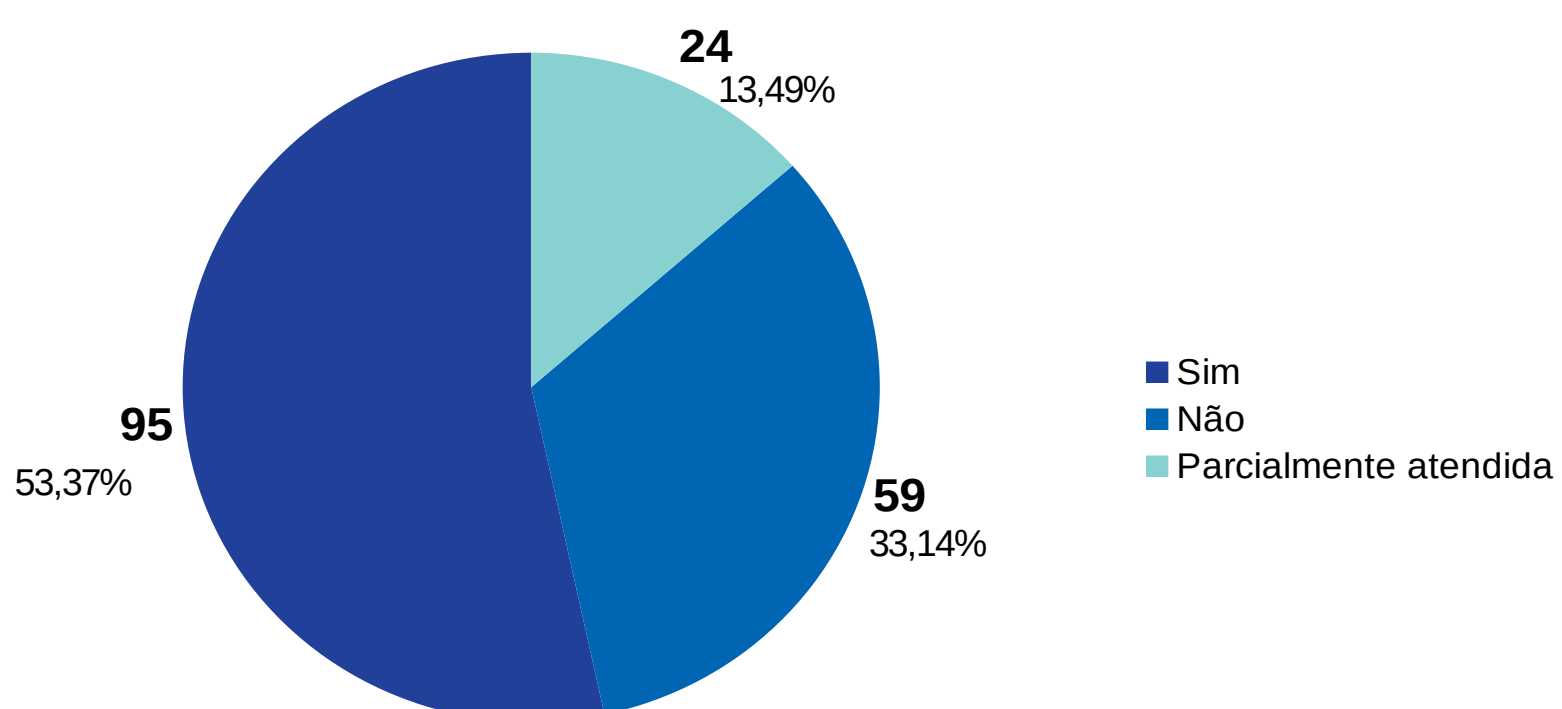


100,00% de respostas conclusivas em 31/12/2019  
97,78% de denúncias relacionadas à gestão corporativa  
45,00% de aumento de denúncias em relação ao ano de 2018

### Pesquisas de atendimento e satisfação

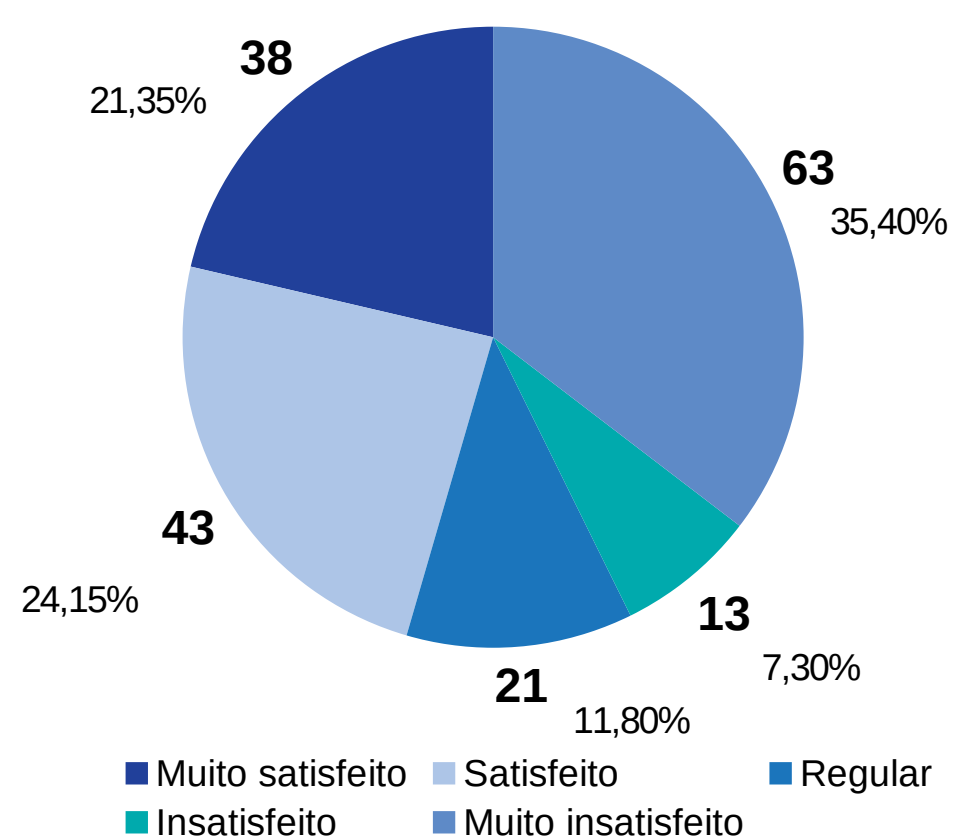
#### Atendimento (registros no eOUV)

Total: 178



#### Satisfação (registros no eOUV)

Total: 178



#### Índices:

11,41% de aderência à pesquisa de atendimento e satisfação  
66,86% de cidadãos registraram como atendidos e parcialmente atendidos  
45,50% de cidadãos registraram como muito satisfeitos e satisfeitos