

# Relatório Anual 2025



Ouvidoria do  
**Serpro**



Em destaque, a Ouvidoria do Serpro,

- atingiu excelência na transparência ativa, recebendo Selo Diamante do Programa Nacional de Transparência Pública (TCU) e cumprindo 100% dos itens da avaliação na Controladoria-Geral da União.
- atuou ativamente em ações interinstitucionais com outras ouvidorias públicas, em especial, com a Ouvidoria-Geral da União.
- coordenou a implementação do Programa Corporativo de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação no Serpro.
- alcançou 68% de execução global dos objetivos do Plano de Trabalho 2025, com evolução progressiva da maturidade institucional, contudo necessitando de aprimoramento nesses resultados no ano de 2026.
- tratou 99,7% das manifestações recebidas com prazo médio de 8,9 dias com 96,8% das manifestações tratadas dentro do prazo com aumento dos pedidos de Acesso à Informação (49%) e redução de reclamações (35%).
- assegurou o tratamento sigiloso e protegido de 66 denúncias habilitadas, das quais 54 foram tratadas diretamente pela Ouvidoria com implementação de 2 planos de proteção a denunciante.

# Estratégia da Ouvidoria 2025 – 2027

Diretrizes para o fortalecimento da função de **Ouvidoria** em conformidade com o inciso XLIX do art. 19 do Estatuto Social do Serpro e o **Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP)**.

## Propósito

**Fortalecer o canal de intermediação** entre o Serpro e a sociedade com aprimoramento da **escuta imparcial e empática**.

Aprimoramento da **escuta imparcial e empática**.

## Visão

Ser referência em **confiança e transparência** na intermediação com a sociedade.



## Valores

- ✓ Imparcialidade,
- ✓ Confidencialidade,
- ✓ Empatia,
- ✓ Integridade,
- Transparência,
- Efetividade e Inovação.
- Inovação.

## Planejamento Anual

Validado pela Alta Administração



## Previsão Orçamentária para Ações de Ouvidoria



## Participação e Controle Social

- Gestão do processo de participação e controle social
- Mediação entre o cidadão e o Serpro no tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação
- Apoio de pontos focais de 22 unidades organizacionais

## Vinculação Institucional

- Vinculação direta ao Conselho de Administração
- Supervisão técnica pela OGU

## Atuação Sistêmica

- Unidade setorial do SisOuv
- Integração à Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv)

## Principais Atribuições

- ✓ Gestão do canal de denúncias:
- ✓ Tratamento de manifestações: reclamação, solicitação, sugestão e elogio
- + Transparência Ativa: Portal da Transparência e Governança do Serpro

## Atuação na Renouv

- Conselho Diretivo
- Coordenação GT Combate à Retaliação
- Composição de avaliadores das Boas Práticas

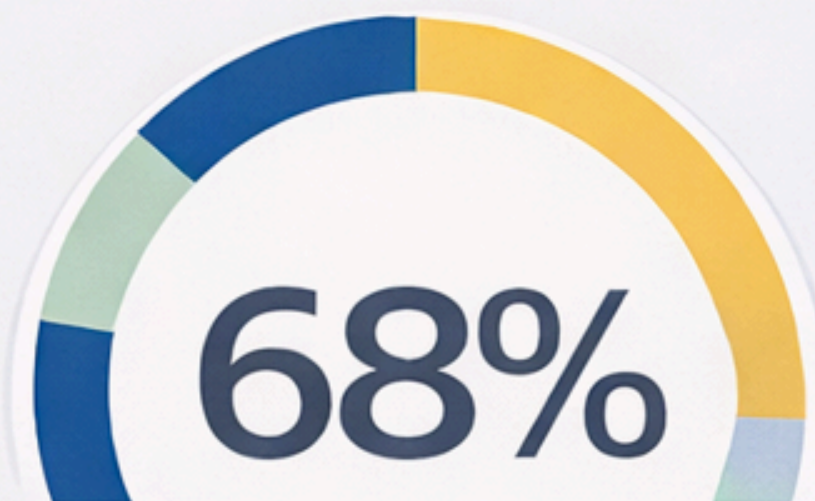
## Estrutura da Equipe

- 👤 **Ouidora + 6 analistas**
- 👥 Equipe multiprofissional: Serviço Social, Psicologia Organizacional e do Trabalho, Gestão e Pessoas, Recursos Humanos, Gestão Logística e Tecnologia

**OUVIDORIA DO SERPRO**

Governança, Integridade e Transparência

# Resultados Estratégicos da Ouvidoria – OKRs 2025



Resultado geral  
acumulado



OKR 1  
Desempenho  
da Ouvidoria



concluído

● Em consolidação



OKR 2  
Prevenção  
ao Assédio e  
Discriminação



concluído

✔ Objetivo alcançado



OKR 4  
Relacionamento  
Institucional



concluído

● Risco estratégico

# PLANOS DE COMUNICAÇÃO E CAPACITAÇÃO

## CAPACITAÇÃO DA EQUIPE

Treinamentos em **escuta ativa**, escuta especializada, atendimento, oficinas de diálogo e **linguagem simples**.



Fortalecimento da comunicação e participação qualificada.

Orçamento Executado

R\$ 35.877,41



Horas de Treinamento

994,65 Horas



Média por Integrante

142,09 Horas



Eficiência na aplicação dos recursos e fortalecimento da capacidade técnica.



Em 2025, a Ouvidoria implementou **plano de comunicação** para fortalecimento da imagem e participação social.



Foram publicadas 22 matérias institucionais e ações integradas com **outras áreas**.



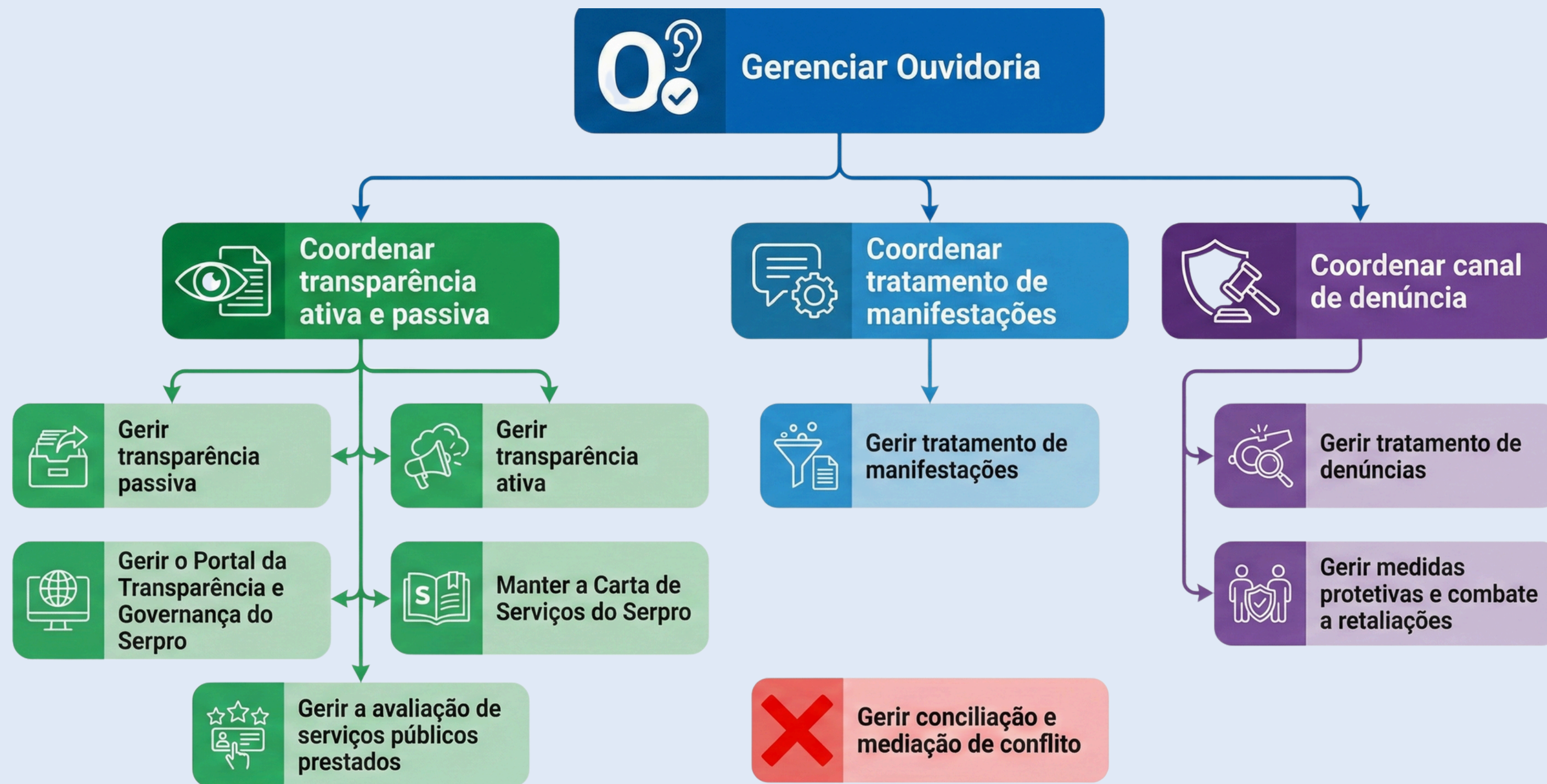
Baixo alcance: Apenas **313** visualizações na ação mais acessada.




Recomendação: Fortalecer articulação e **criar novas estratégias de comunicação**



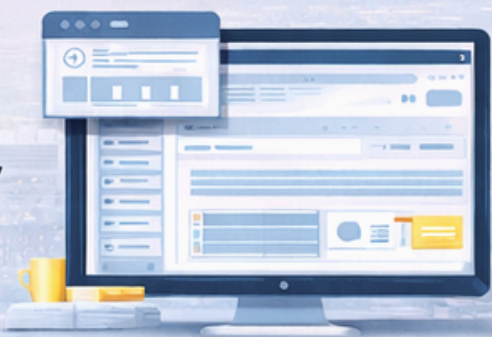
# PROCESSO DA OUVIDORIA



 em razão da Resolução nº 021/2025 da Comissão de Ética Pública.

# TRANSPARÊNCIA ATIVA

Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI): as informações de **interesse coletivo** ou **geral** devem ser publicadas nos sites da empresa, e devem ser **proativas e espontâneas**.



O Portal da Transparência e Governança do Serpro é a principal ferramenta de **transparência ativa**, em constante processo de atualização e melhorias contínuas.

Portal da  
Transparência  
e Governança  
do Serpro



Em 2025, o Serpro recebeu o **Selo DIAMANTE** no Programa Nacional de Transparência Pública do Tribunal de Contas da União - TCU e cumpriu **100%** dos **49 itens** na avaliação de Transparência Ativa da Controladoria-Geral da União.

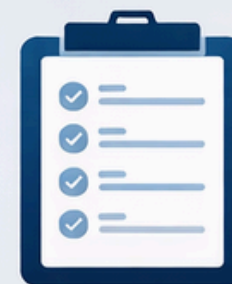
- Envolvimento de **6 unidades** organizacionais na atualização de informações.



# TRANSPARÊNCIA PASSIVA

2025

## GESTÃO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



**257**  
Pedidos de acesso à informação

### TEMAS MAIS DEMANDADOS

Relações de Trabalho	25%
Tecnologia da Informação	15%
Concursos	12%



**100%**  
Respostas

**14 Dias**  
Tempo médio

**179**  
Solicitantes

**82,49%**

Demandas solucionadas na resposta inicial



**17,51%**

Dos pedidos resultaram em recurso



**68,87%**

Concessões de acesso



**45** Recursos registrados

**+62%**

Manutenção das decisões

Alta Resolutividade | Celeridade | Maturidade Institucional

Eficiência e segurança jurídica no cumprimento da Lei de Acesso à Informação.

Eficiência e segurança jurídica no cumprimento da Lei de Acesso à Informação

# Gerir tratamento das manifestações



# GERIR TRATAMENTO DE DENÚNCIAS

## RESULTADOS DO CANAL DE DENÚNCIA EM 2025

**208** DENÚNCIAS REGISTRADAS

**129** REENCAMINHADAS A OUTRAS OUVIDORIAS

**79** AVALIADAS POR COMPETÊNCIA

▼ **66** DENÚNCIAS HABILITADAS

**12**  
Reclamação ou Solicitação

**54**  
Tratadas pela Ouvidoria do Serpro

TEMPO MÉDIO:  
**43,5 DIAS**  
75,8% NO PRAZO LEGAL

**53** Concluídas em 2025  **45** APTAS  **8** INAPTAS



Ilícitos ou Irregularidades	Qtd
Extravio de bens patrimoniais	7
Ato de improbidade	6
Utilização indevida dos	6
Assédio moral	5
Conduta antiética	4
Conflito de interesse	3
Descumprimento de normativo	3
Assédio sexual	2
Furto	2
Acúmulo de cargo público	1
Estelionato	1
Fraude	1
Incidente de segurança	1
Insubordinação	1
Importunação sexual	1
Negligência	1



# Ouvidoria do Serpro



**NUP 18870.000011/2026-53**

**Data de registro:** 05/01

**Resumo:** Trata-se de denúncia relacionada a possível fraude e direcionamento em processo de chamamento público 0432/2024 com indícios de direcionamento, ausência de ampla concorrência, o projeto em questão foi lançado para selecionar pessoa jurídica de direito privado com o objetivo de atuar na solução de Atendimento “Figital”, que busca estabelecer uma colaboração estratégica para introduzir um serviço híbrido de atendimento ao cidadão, combinando elementos digitais e físicos.

**Última ação:** Em análise prévia



# Obrigada

**Ana Beatriz Capparelli**

Ouvidora do Serpro

E-mail: [ana.capparelli@serpro.gov.br](mailto:ana.capparelli@serpro.gov.br)

