
Relatório Anual



Ouvidoria do
Serpro



2025

- 01.**
Sumário Executivo

- 02.**
**Organização e relações corporativas
da Ouvidoria do Serpro**

- 03.**
Estratégia da Função de Ouvidoria 2025-2027

- 04.**
Processos de gestão da Ouvidoria Serpro

- 05.**
Conclusão

SUMÁRIO EXECUTIVO

O Relatório Anual de Gestão 2025 apresenta informações e resultados das atividades de ouvidoria e do acesso à informação, em cumprimento às disposições legais e normativas. Após essa prestação de contas ao Conselho de Administração, Diretoria Executiva e demais colegiados, o relatório fica disponível na página da Ouvidoria do Serpro. Em destaque, a Ouvidoria do Serpro.

01. 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.
02. Atuou ativamente em ações interinstitucionais com outras ouvidorias públicas, em especial, com a Ouvidoria-Geral da União.
03. Coordenou a implementação do Programa Corporativo de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação no Serpro.
04. 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.
05. 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%).
06. 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.

ORGANIZAÇÃO E RELAÇÕES CORPORATIVAS DA OUVIDORIA DO SERPRO

A Ouvidoria do Serpro atua de forma técnica, empática e imparcial, com foco na solução pacífica de conflitos, na cooperação interinstitucional e no fortalecimento da participação social. Promove a construção de soluções coletivas a partir da análise das demandas recorrentes, contribuindo para o aprimoramento dos serviços e da governança pública.



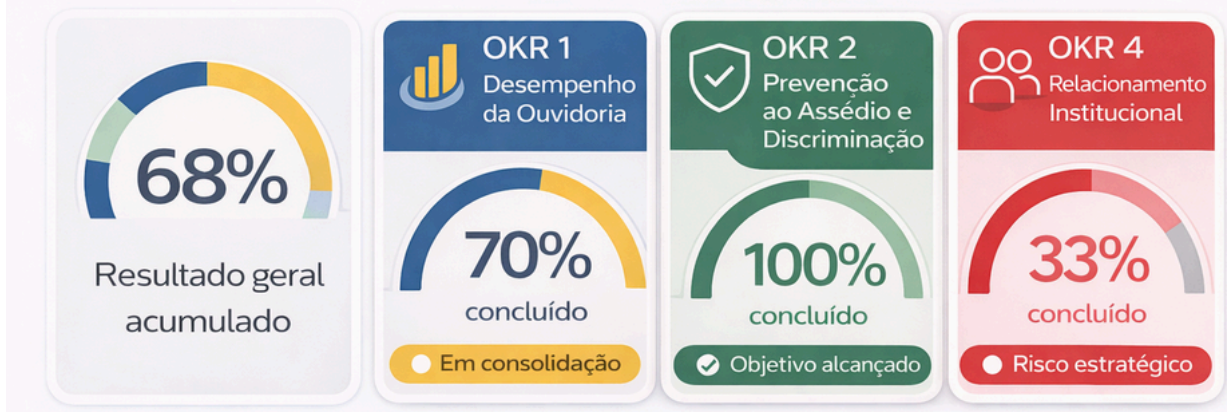
Estratégia da Função de Ouvidoria 2025-2027



Plano de Trabalho 2025

A execução do Plano de Trabalho 2025, aprovado pelo Conselho de Administração, em dezembro de 2024, alcançou 68% de execução global dos objetivos do Plano de Trabalho, com evolução progressiva da maturidade institucional, em cada objetivo.

Resultados Estratégicos da Ouvidoria – OKRs 2025



Plano de Capacitação

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 pelo Conselho de Administração, atingindo 100% (cem por cento) de execução da dotação prevista.

Além das ações educacionais com recursos próprios, a equipe da Ouvidoria participou de treinamentos gratuitos, promovidos pela Controladoria-Geral da União, Escola Nacional de Administração Pública e entre outros, bem como os cursos disponíveis nas grades dos planos corporativos de capacitação para os empregados do Serpro. Em comparação ao ano anterior, houve acréscimo de 5% de horas de treinamento e de 34% da média entre os 7 integrantes da equipe da Ouvidoria, cujo relatório com as ações individualizadas encontra-se na página eletrônica da Ouvidoria.



Plano de Comunicação

Em 2025, a Ouvidoria implementou plano de comunicação para fortalecer sua imagem institucional, promover a participação social e aprimorar a confiabilidade de seus processos. Apesar das ações, o alcance foi limitado indica a necessidade de fortalecer a articulação com a área de comunicação e adotar estratégias inovadoras para ampliar visibilidade e engajamento.



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.

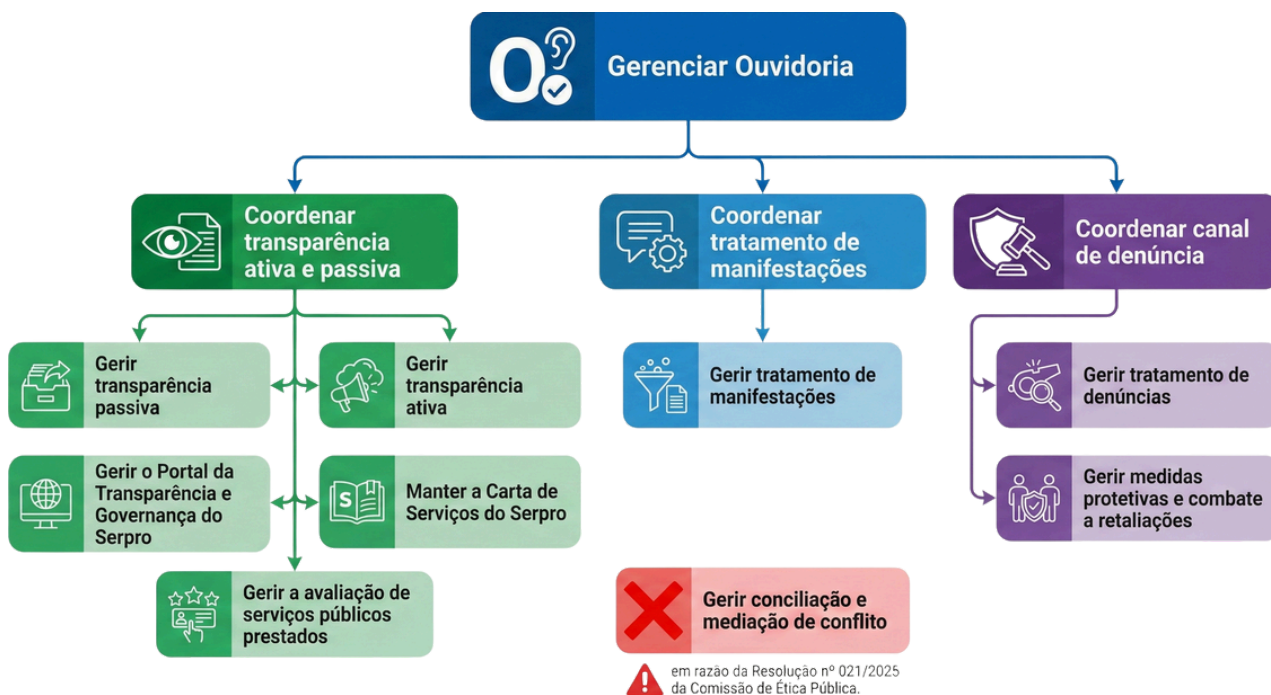


Recomendação: Fortalecer articulação e **criar novas estratégias de comunicação**



PROCESSO DE GESTÃO

O processo *Gerenciar Ouvidoria*, composto por 3 subprocessos com 9 atividades, tem seus fluxos mapeados, refletindo a Norma GR 006 - Ouvidoria, devidamente publicados na página eletrônica da Ouvidoria do Serpro.



Coordenar transparência ativa e passiva

Em estrita observância à Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e às normas correlatas, o Serpro consolida a transparência como eixo estruturante de sua governança, assegurando a divulgação proativa, qualificada e tempestiva das informações de interesse coletivo, por meio do fortalecimento contínuo de seus instrumentos institucionais.

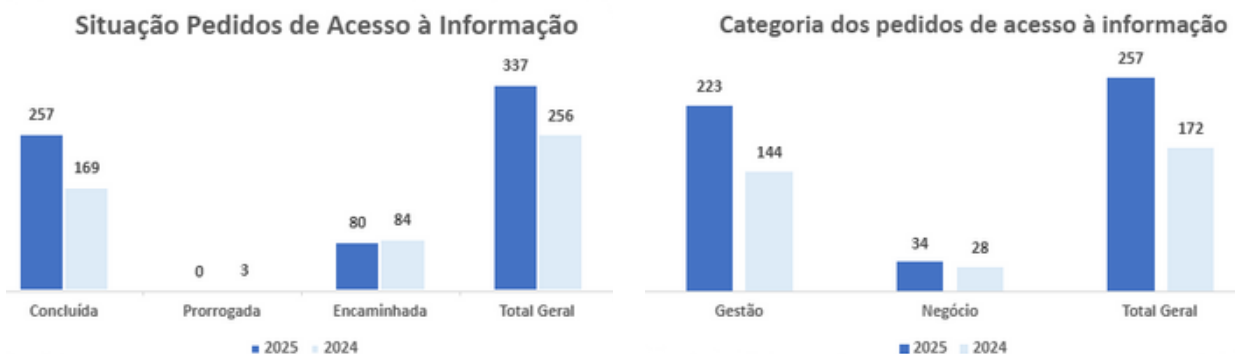
Nesse contexto, a atuação é orientada por um conjunto integrado de iniciativas estratégicas, que compreendem a gestão da transparência passiva e ativa, a governança do Portal de Transparência e Governança do Serpro, a manutenção da Carta de Serviços e a gestão da avaliação dos serviços públicos prestados. Essas ações reforçam o compromisso da empresa com a integridade, a eficiência e a geração de valor público, contribuindo para o fortalecimento da confiança da sociedade e para o alinhamento às melhores práticas de gestão e controle.

Gerir transparência passiva

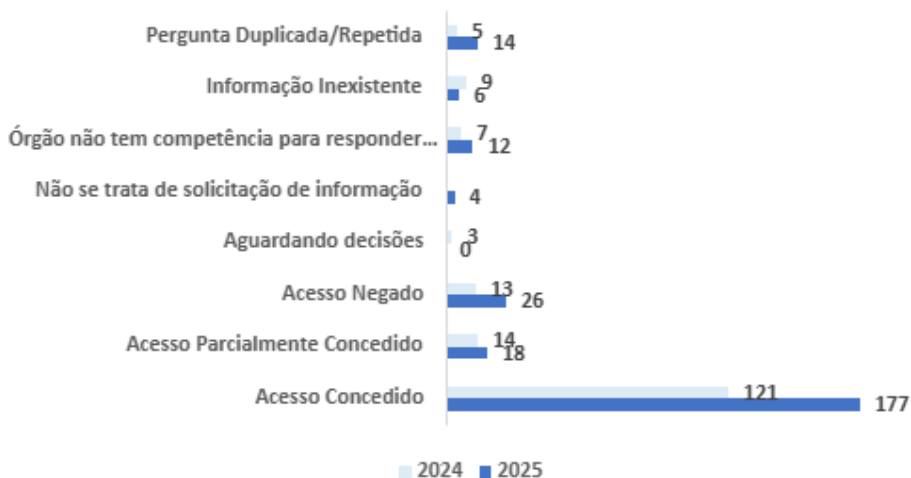
O Serpro mantém a transparência passiva como eixo estratégico e assegura ao cidadão acesso amplo, gratuito e qualificado às informações públicas. Entre 2024 e 2025, houve crescimento da demanda, registradas na Plataforma Fala.BR, o que evidencia elevada capacidade de atendimento e resolutividade do Serviço de Informação ao Cidadão do Serpro - SIC-Serpro

O aumento dos recursos em todas as instâncias reflete maior participação social e fortalecimento dos mecanismos de controle. De forma consolidada, os resultados indicam maturidade institucional e evolução contínua da transparência passiva, recomendando-se a manutenção dos investimentos em processos, integração entre áreas e qualificação das respostas para o fortalecimento da governança e da confiança da sociedade.

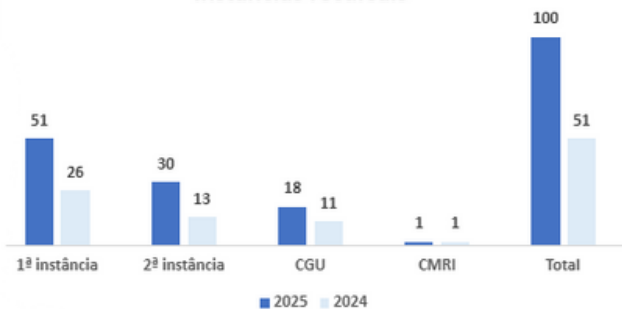
Pedidos de Acesso à Informação



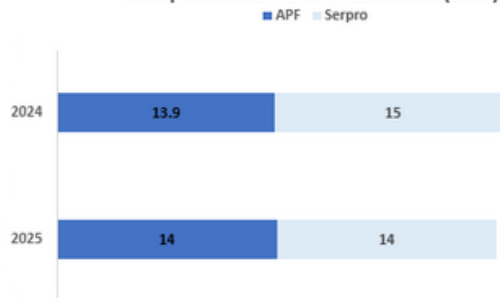
Decisões dos pedidos de acesso à Informação



Instâncias recursais



Tempo médio de atendimento (dias)



Gerir transparência ativa

Em cumprimento à Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), o Serpro mantém o compromisso com a divulgação proativa de informações, por meio do fortalecimento contínuo do Portal da Transparência e Governança do Serpro.

Esse desempenho tem sido reconhecido pelo Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP/TCU), com a conquista dos selos Ouro (2022 e 2024) e Diamante (2023 e 2025), evidenciando a consistência da política institucional de transparência. Em 2025, o Serpro alcançou o 5º lugar entre as empresas públicas independentes, obteve o Selo Diamante e cumpriu integralmente os requisitos da Controladoria-Geral da União.

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

O Programa Nacional de Transparência Pública

OUVIDORIA DO SERPRO
Governança, Integridade, Transparência

OURO 2022

DIAMANTE 2023

OURO 2024

DIAMANTE 2025

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.

DIAMANTE 2025

Esses resultados refletem a maturidade institucional e o esforço integrado de seis unidades organizacionais, consolidando a transparência como eixo estratégico de governança, integridade e fortalecimento da confiança da sociedade.

Coordenar tratamento das manifestações

O processo *Coordenar tratamento de manifestações* possui a atividade *Gerir tratamento das manifestações*. Em 2025, a atividade *Gerir conciliação e mediação de conflito* foi suspensa a partir da Resolução nº 021/2025 da Comissão de Ética Pública até a revisão da Norma GR 006 - Ouvidoria.

Gerir tratamento das manifestações

Pelo Portal Resolveu? da Controladoria-Geral da União, pode-se verificar as informações gerais e específicas sobre as manifestações (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) recebidas diariamente pela Plataforma Fala.BR.

Em 2025, a Ouvidoria do Serpro registrou 1.003 manifestações, consolidando-se como canal estratégico de diálogo institucional. Desse total, 96,8% foram respondidas, com tempo médio de 8,9 dias, evidenciando elevado nível de eficiência e aderência aos prazos legais.

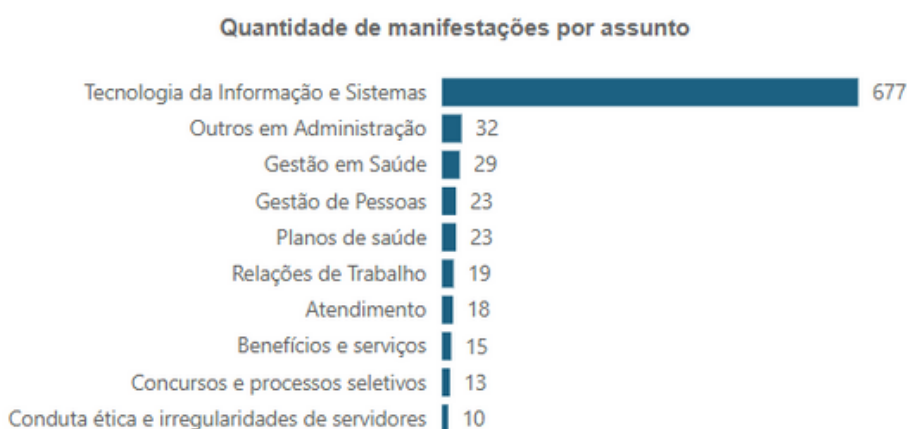
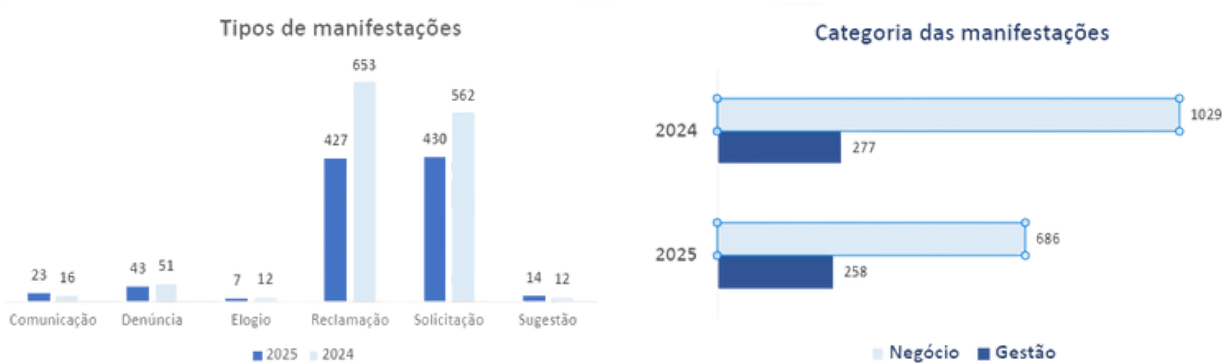
Foram 59 manifestações arquivadas e 1.512 encaminhadas a outros órgãos/entidades, demonstrando adequada aplicação dos normativos e forte articulação interinstitucional. Observa-se, contudo, a ocorrência de 3,2% de respostas fora do prazo e 3 demandas em atraso, indicando oportunidades de aprimoramento nos fluxos internos.

De forma geral, os resultados refletem alto desempenho operacional e maturidade institucional, recomendando-se o fortalecimento dos mecanismos de prevenção a atrasos, o aperfeiçoamento da triagem e a otimização dos processos de encaminhamento, visando à melhoria contínua da qualidade e da previsibilidade do atendimento.



Entre as 1512 manifestações encaminhadas a outras ouvidorias públicas, observa-se que 63,1% foram redirecionadas aos nossos maiores clientes: e Ministério da Fazenda (MF) e Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos - MGI. Pelo volume expressivo, nota-se uma falta de entendimento do usuário sobre as respectivas responsabilidades do gestor da prestação do serviço público e do suporte técnico a ser fornecido pelo Serpro.

Ao comparar a série histórica dos últimos 3 anos (2023-2025), percebe-se baixa variação nos indicadores do tratamento das manifestações: 7,9 dias de respostas e 98,4% dentro do prazo.



Neste período, o Serpro tratou 99,7% das manifestações recebidas com prazo médio de 8,9 dias com 96,8% das manifestações tratadas dentro do prazo, sendo 72,6% relacionadas ao Negócio e 67% ao assunto *Tecnologia da Informação e Sistema*.

Perfil dos nossos manifestantes

Pessoa física

- 48% entre 40 e 59 anos
- 69% gênero masculino
- 26% residente em São Paulo
- 70% da raça/cor branca
- 41% possui ensino superior
- 27% servidor público federal

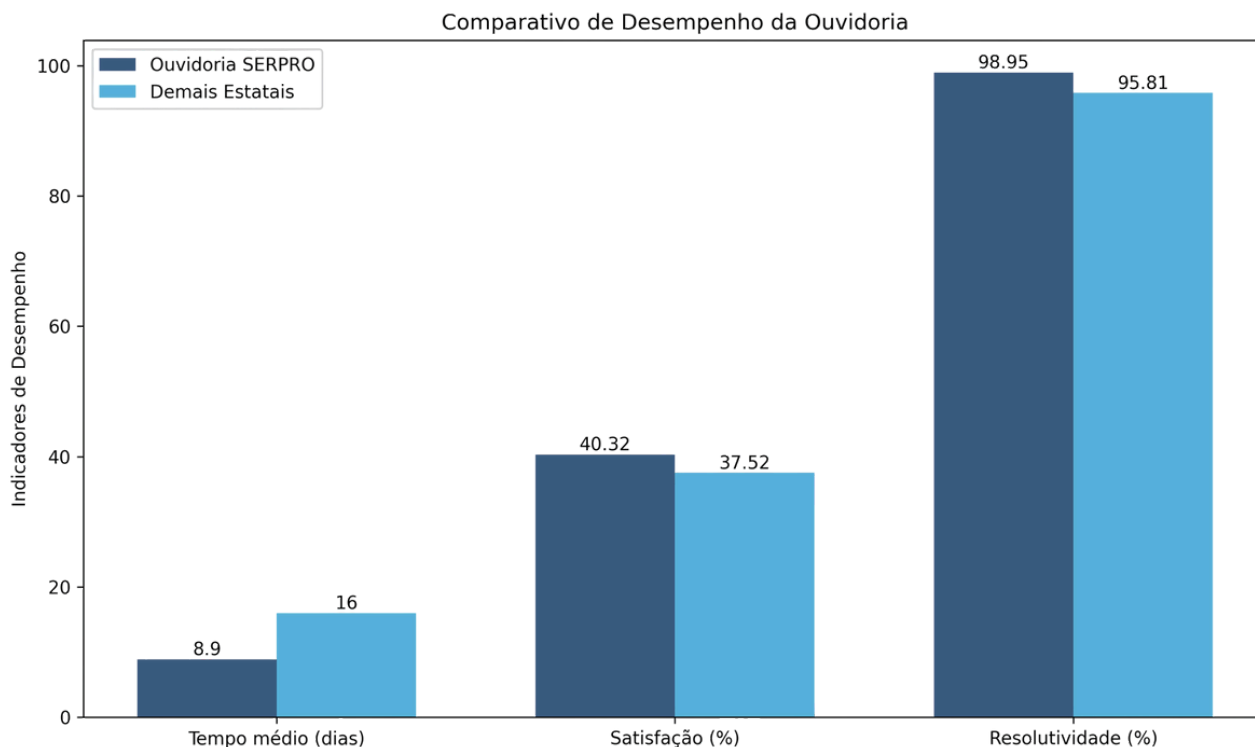


Pessoa jurídica

- 67% pequenas e médias empresas
- 100% sediada em São Paulo

Índices de satisfação e resolutividade

A Ouvidoria do Serpro apresenta desempenho consistentemente superior à média das estatais nos três indicadores analisados, evidenciando maior eficiência, melhor experiência do usuário e elevada capacidade resolutiva, reforçando sua maturidade institucional.



A Ouvidoria, alinhada aos direcionamentos estratégicos da empresa, tem atuado de forma integrada ao apoio às ações de negócio e aos encaminhamentos relacionados ao atendimento de pós-venda.

Como instância de 2º e 3º nível no processo de pós-atendimento a cidadãos, usuários e empregados, concentra demandas que não foram solucionadas satisfatoriamente em outros canais corporativos de atendimento. Nesse contexto, sua atuação é pautada por análise técnica qualificada, atenta, empática e imparcial, com foco na adequada compreensão das demandas, no tratamento responsável dos conflitos e na promoção de soluções pacíficas dos conflitos.

Coordenar canal de denúncia

Em conformidade com o Estatuto Social e o Programa Corporativo de Integridade do Serpro (Coint), o Canal de Denúncia, vinculado à Ouvidoria do Serpro, assegura o recebimento e o tratamento de denúncias por meio da Plataforma Fala.BR, com observância aos princípios de sigilo, confidencialidade, anonimato e proteção aos denunciantes, testemunhas e vítimas.

Gerir tratamento de denúncias

Em 2025, o Canal de Denúncia registrou 208 manifestações, das quais 79 foram consideradas de competência institucional, resultando em 66 denúncias habilitadas, com 54 tratadas diretamente pela Ouvidoria do Serpro. O tempo médio de tratamento foi de 43,5 dias, com cumprimento do prazo legal em 75,8% dos casos. Das denúncias tratadas, 53 foram concluídas, sendo 45 aptas e 8 inaptas. Os registros apontaram indícios relevantes de irregularidades, reforçando o papel do canal na promoção da integridade, na prevenção de riscos e no fortalecimento da governança corporativa.



Gerir medidas protetivas e combate à retaliações

Em 2025, a Ouvidoria do Serpro consolidou sua atuação na promoção de um ambiente institucional seguro e livre de retaliações, por meio da implementação de dois Planos de Proteção a denunciantes e testemunhas em casos de assédio sexual e moral.

A iniciativa, alinhada às diretrizes institucionais e às boas práticas vigentes desde 2017, contemplou avaliação técnica de riscos, medidas protetivas personalizadas, monitoramento contínuo e articulação com instâncias apuratórias, assegurando a integridade física, psicológica e profissional dos envolvidos.

O processo estruturado contribuiu para maior efetividade, celeridade e segurança institucional, reforçando o compromisso do Serpro com a ética, a integridade, os direitos humanos e a confiança nos canais de denúncia.



CONCLUSÃO

O exercício de 2025 evidencia a consolidação da Ouvidoria do Serpro como unidade estratégica de governança, integridade e transparência, com atuação alinhada às diretrizes normativas, aos princípios da administração pública e às melhores práticas de gestão.

Os resultados demonstram elevado grau de eficiência operacional, conformidade regulatória e maturidade institucional, refletidos no cumprimento dos prazos legais, na elevada resolutividade das manifestações, na efetividade da transparência ativa e passiva, bem como no fortalecimento dos mecanismos de integridade, proteção ao denunciante e prevenção a irregularidades.

A execução parcial dos objetivos estratégicos e os pontos de atenção identificados, especialmente quanto à padronização das respostas, à integração entre unidades e ao aprimoramento dos fluxos internos, configuram vetores prioritários para o aperfeiçoamento da gestão no ciclo subsequente.

Observa-se a tendência de crescimento contínuo dos pedidos de acesso à informação, decorrente do maior amadurecimento social e da demanda por transparência na gestão pública, o que reforça a prioridade estratégica de fortalecer a Transparência Ativa, especialmente com o desenvolvimento do Novo Portal da Transparência em 2026.

Apesar da redução das reclamações, 72,67% ainda se concentram em demandas de negócio e, em 2025, mais de 1.500 manifestações foram encaminhadas a outros órgãos, muitas relacionadas a serviços mantidos pelo Serpro, evidenciando a necessidade de estruturar mecanismos institucionais de análise e uso dessas informações como insumo estratégico para o aprimoramento da gestão, dos serviços e do desempenho organizacional.

Nesse contexto, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com a melhoria contínua dos processos, o fortalecimento da governança corporativa e a ampliação da qualidade dos serviços prestados, contribuindo de forma sistemática para a transparência, a integridade institucional e a geração de valor público no âmbito do Serpro.



MINISTÉRIO DA FAZENDA - MF
Serviço Federal de Processamento de Dados - Serpro

Fernando Haddad

Ministro

Fernando Ferreira

Presidente do Conselho de Administração

Daniel de Saboia Xavier

Ivan Tiago Machado Oliveira

Leonardo André Paixão

Renan Pinheiro do Egypto Guerra

Rogério Souza Mascarenhas

Membros do Conselho de Administração

Wilton Itaguara Gonçalves Mota

Diretor-Presidente

Ana Beatriz de Carvalho Capparelli

Ouvidora do Serpro

Ana Beatriz de Carvalho Capparelli

Aline Gonçalves Cabeceira

Patrícia Almeida Moreira

Raquel Cristina Passarelli

Responsáveis pela elaboração e revisão