



# Relatório de Gestão da Ouvidoria 2024



# Manifestações

## Quantitativo de manifestações

	2022	2023	2024
Respondidas	2.084 (45,66%)	1.841 (40,62%)	↓ 1.306 (38,55%)
Arquivadas	183 (4,01%)	163 (3,57%)	↑ 159 (4,69%)
Encaminhadas	2.297 (50,33%)	2.533 (55,83%)	↑ 1.922 (56,74%)
Total	4.564	4.537	↓ 3.387

- ❑ 50 % das manifestações mais frequentes foram as reclamações
- ❑ 1,47% e 1,01% de aumento no recebimento de denúncias e reclamações respectivamente em relação ao ano de 2023

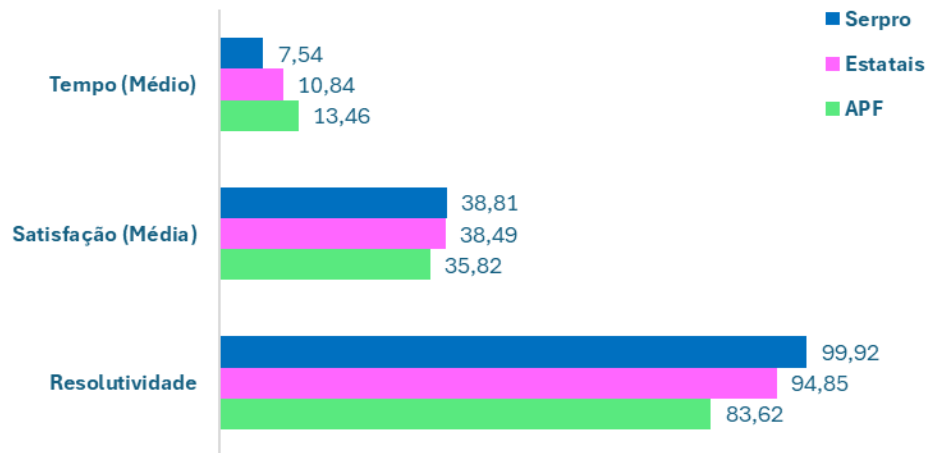
- ❑ 25% de redução no recebimento total de manifestações em relação ao ano de 2023

## Tipos de manifestações

	2022	2023	2024
Reclamação	841 (40,35%)	902 (48,99%)	↑ 653 (50,00%)
Solicitação	1.121 (53,79%)	829 (45,03%)	↓ 562 (43,03%)
Sugestão	17 (0,82%)	21 (1,14%)	↓ 12 (0,92%)
Elogio	7 (0,34%)	8 (0,43%)	↑ 12 (0,92%)
Denúncia	96 (4,60%)	66 (3,58%)	↑ 66 (5,05%)
Total	2.084	1.841	↓ 1.306

# Manifestações

## Indicadores Painel Resolveu?



- ❑ 44% menor o tempo de resposta (7,54 dias) em relação as demais ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (Sisouv) e um aumento de 0,80% em relação ao tempo de resposta da Ouvidória do Serpro no ano anterior
- ❑ 1% no índice de atraso no tempo de resposta das manifestações com mais de 60 dias

- ❑ 21% de redução no índice de satisfação média em relação ao ano de 2023, obtidas em 68 avaliações sobre o atendimento, realizadas na plataforma Fala.BR, o que representa apenas 5% das manifestações respondidas em 2024

# Manifestações



## NEGÓCIO



Gerenciar soluções de certificação digital e carimbo do tempo  
192 manifestações (14,70%)



Criar e sustentar soluções digitais  
769 manifestações (58,88%)



## Categoria de manifestações

	2022	2023	2024
Negócio	1.704 (81,84%)	1.448 (78,65%)	1.029 (78,79%)
Gestão	378 (18,16%)	393 (21,35%)	277 (21,21%)

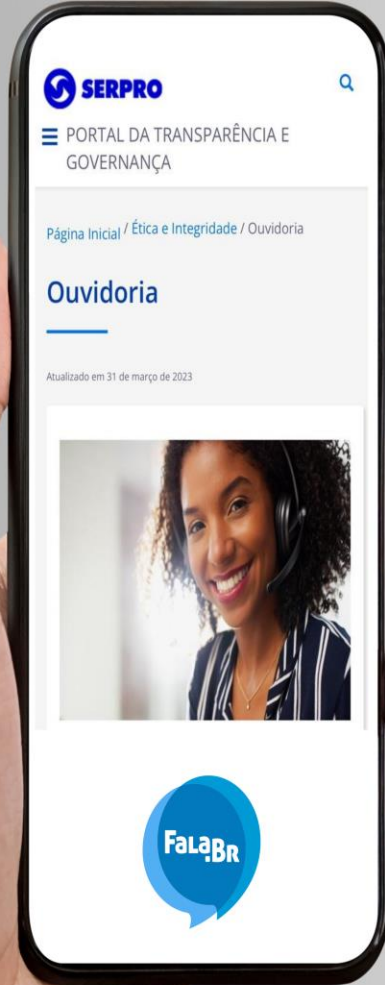
## GESTÃO



Agregar pessoas  
41 manifestações  
(3,14%)



Recompensar pessoas  
65 manifestações  
(4,78%)



# Canal de denúncia

- ❑ 60 denúncias foram aptas (90%) e 6 inaptas (9%),
- ❑ 43 denúncias classificadas como alta (65%), 16 como média (24%) e 7 como baixa criticidade (11%)
- ❑ Tipologia de ilícito e irregularidade com maior incidência: 10 Assédio Moral, 7 extravio de bens patrimoniais e 5 Ato de improbidade administrativa, 5 fraude e 5 Utilização indevida dos recursos materiais, técnicos e financeiros da empresa
- ❑ 21 denúncias com evidência de possível violação de direitos humanos
- ❑ 02 planos de proteção ao denunciante e vítimas de denúncias relacionadas a assédio sexual
- ❑ 6 denúncias (9%) foram remetidas e nenhuma recepcionada pelo Comitê de Auditoria no ano de 2024

# Transparência passiva

## Pedidos de acesso à informação

Recebidos até 31/12/2024

	2022	2023	2024
Encaminhados	66 (33%)	72 (27%)	84 (33%)
Respondidos	132 (67%)	194 (73%)	172 (67%)
Total	198	266	256

## Categoria de pedidos de acesso à informação

	2022	2023	2024
Negócio	31 (23,48%)	68 (35,05%)	28 (16,28%)
Gestão	101 (76,52%)	126 (64,95%)	144 (83,72%)

- ❑ 67% dos pedidos recebidos foram respondidos pelo SIC, sendo 80% acesso concedido e parcialmente concedido
- ❑ 7% maior o tempo de resposta (13,84 dias) em relação aos demais Serviços de Informação ao Cidadão do Poder Executivo Federal e aumento de 25% de aumento em relação ao tempo de resposta da Ouvidoria do Serpro no ano anterior

# Transparência passiva

## Decisão dos pedidos de acesso à informação

Até 31/12/2024

2024

Acesso Concedido	121 (71,60%)
Acesso Parcialmente Concedido	14 (8,28%)
Acesso Negado	13 (7,69%)
Fora da competência	7 (4,14%)
Informação Inexistente	9 (5,33%)
Pergunta Duplicada/Repetida	5 (2,98%)



Gerenciar aquisições e contratações  
16,86%



Agregar pessoas  
13,37%



Recompensar pessoas  
10,47%

## Recursos dos pedidos de acesso à informação

Até 31/12/2024

2024

1ª Instância - Diretor Supervisor	26 (15,12%)
2ª Instância - Diretor-Presidente	13 (7,56%)
3ª Instância - CGU	11 (6,40%)
Comissão Mista de Reavaliação de Informações	1 (0,60%)



# TRANSPARÊNCIA ATIVA



## Programa Nacional de Transparência Pública

2022

2023

2024

Selo de Qualidade no Radar  
Nacional de Transparência Pública



2024

- ✓ Cumprimento de 90,77% dos itens de avaliação
- ✓ 3º lugar entre 44 estatais com Selo Ouro de Qualidade de Transparência Pública

2023

- ✓ Cumprimento de 95,3% dos itens de avaliação
- ✓ 2º lugar entre 41 estatais com Selo Diamante de Qualidade de Transparência Pública



Modelo de subcontratação para atendimento das necessidades de evolução do Portal da Transparência e Governança do Serpro



## Avaliação de transparência Ativa - 2024



Fonte: Painel LAI

2024

- ✓ Cumprimento de 88% dos itens de avaliação, 1,40% a menor do cumprimento dos demais órgãos e entidades do Governo Federal

2023

- ✓ Cumprimento de 100% dos itens de avaliação, 23,6% a mais do cumprimento dos demais órgãos e entidades do Governo Federal



# Participações em colegiados e eventos



Apresentação do painel “Nova Metodologia de Análise Prévia de Denúncia” no XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores /Ombudsman



Debate sobre “Diversidade e Inclusão: quem faz o quê no Serpro” na Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipat) Nacional de 2024



Palestra sobre as “Medidas protetivas ao denunciante, vítima e testemunha e combate à retaliação”, promovidas pelo Serpro no “Encontro de Gestão da Disciplina nos Correios”



Coordenação do Grupo de Trabalho da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv) no ano 2025, sobre “Combate à Retaliação: Estudo e aplicação de ações preventivas de medidas protetivas ao denunciante, à testemunha e à vítima”, selecionado na 3ª Assembleia Geral de 2024

6 reuniões ordinárias do Comitê de Integridade do Serpro



4 reuniões ordinárias do Comitê Gestor Tático de Risco Corporativo



8 reuniões do Grupo de apoio à implementação do Programa Corporativo de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação



3 visitas técnicas (Dataprev, Correios e Petrobras)



# Obrigada!

Ana Beatriz Capparelli  
Ouvidora do Serpro

 [linkedin.com/in/ana-beatriz-capparelli](https://www.linkedin.com/in/ana-beatriz-capparelli)



 /serprobrasil

 @serprobrasil

 @serpro

 /serpro

 [serpro.gov.br](http://serpro.gov.br)