



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DA CORREGEDORIA CICLO 2020

Sumário

1. Introdução	3
2. Resultados	3
3. Conclusão	9

1. Introdução

O grau de satisfação da atuação da Corregedoria do Serpro é um dos indicadores, estabelecidos na Nota Técnica nº 002/2019, que apresentou indicadores correccionais para atender as recomendações do Relatório de Auditoria de Integridade do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU).

O questionário, elaborado na ferramenta de Formulários do Google, foi aplicado no período de 11 a 25 de março de 2021, tendo, como público-alvo, 55 empregados que atuaram como autoridades instauradoras e/ou julgadoras e membros de comissões processantes em procedimentos no ano de 2020. Além da divulgação de lançamento no boletim interno “Primeira Leitura” para ciência de todos os empregados, foi enviado um convite individual a cada um dos empregados público-alvo e mais 2 *e-mails marketing* com o link da pesquisa para estimular a participação do empregado.

O questionário foi elaborado, em formato claro e acessível, com 6 perguntas objetivas e 2 subjetivas, abaixo descritas, cuja extração do formulário consta no Anexo I deste Relatório.

- 1) Os canais para contato com a equipe estão claros e disponíveis facilmente?
- 2) Você foi atendido em tempo hábil?
- 3) Suas dúvidas foram esclarecidas?
- 4) Você obteve orientação isenta e imparcial?
- 5) O atendimento recebido foi útil e efetivo?
- 6) Qual seu nível de satisfação, em termos gerais, com a atuação da equipe de Corregedoria? (1 - insatisfeito; 2 - pouco satisfeito; 3 - satisfeito; 4 - muito satisfeito)
- 7) Quais melhorias pode sugerir com relação ao atendimento da equipe de Corregedoria do Serpro?
- 8) Quais aspectos positivos pode destacar com relação ao atendimento da equipe de Corregedoria do Serpro?

As perguntas de 1 a 5 possuíam opções de resposta “sim”, “não” e “não se aplica”. A pergunta 6 apontava para 4 (quatro) níveis para diagnosticar a satisfação em relação à atuação da Corregedoria, sendo elas: 1 – Insatisfeito; 2 – Pouco satisfeito; 3 – Satisfeito, Muito Satisfeito.

Na segunda etapa, o participante pôde contribuir, de modo subjetivo, opinando sobre melhorias nos processos e apontando pontos positivos no atendimento da Corregedoria.

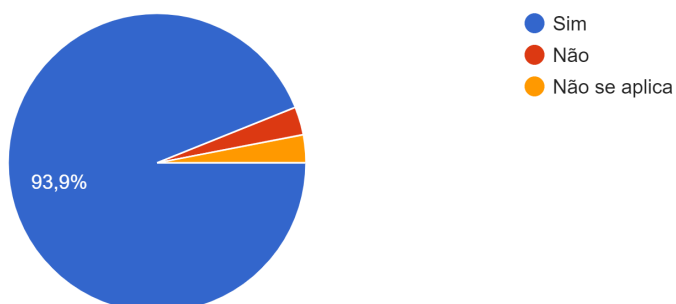
2. Resultados

Foram respondidos 33 questionários, perfazendo 60% do público-alvo. Abaixo, seguem

os dados objetivos apurados na pesquisa de satisfação:

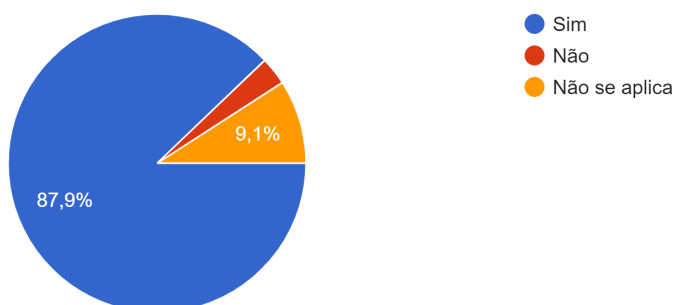
Os canais para contato com a equipe estão claros e disponíveis facilmente?

33 respostas



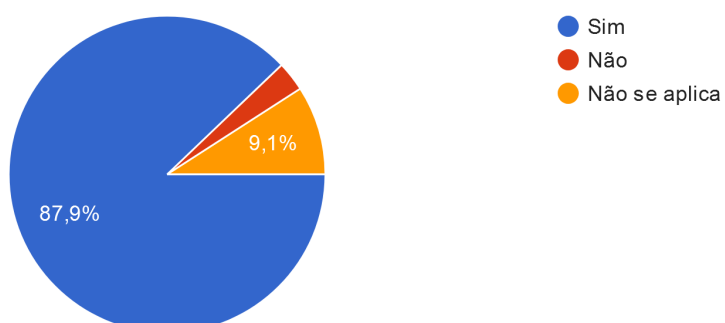
Você foi atendido em tempo hábil?

33 respostas



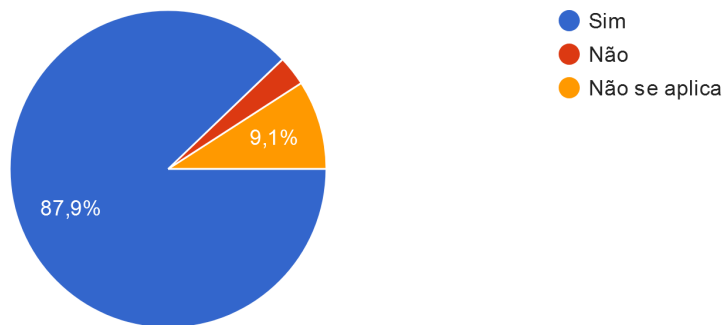
Suas dúvidas foram esclarecidas?

33 respostas



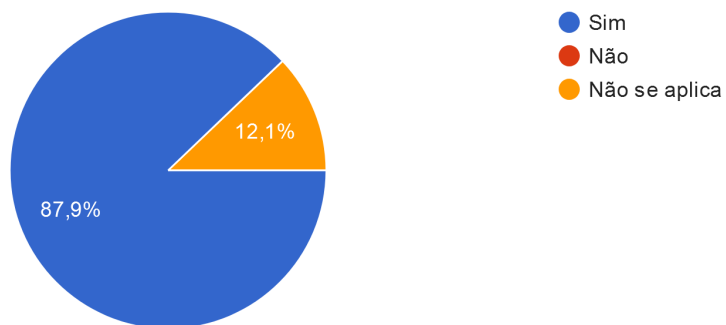
Você obteve orientação isenta e imparcial?

33 respostas



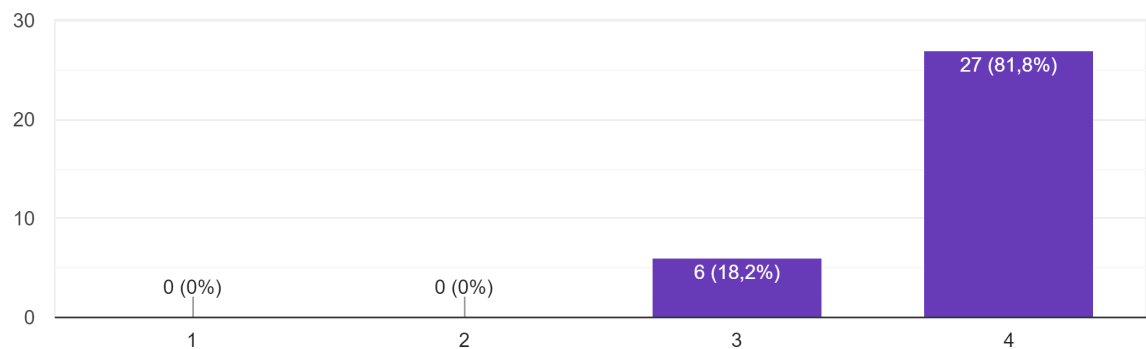
O atendimento recebido foi útil e efetivo?

33 respostas



Qual seu nível de satisfação, em termos gerais, com a atuação da equipe de Corregedoria? (1 - insatisfeito; 2 - pouco satisfeito; 3 - satisfeito; 4 - muito satisfeito)

33 respostas



Perguntas			Os canais para contato com a equipe estão claros e disponíveis facilmente?		Você foi atendido em tempo hábil?		Suas dúvidas foram esclarecidas?		Você obteve orientação isenta e imparcial?		O atendimento recebido foi útil e efetivo?	
Respostas			Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%
Sim			31	93,9%	29	87,9%	29	87,9%	29	87,9%	29	87,9%
Não			1	3,05%	1	3%	1	3%	1	3%	0	0,00%
Não se aplica			1	3,05%	3	9,1%	3	9,1%	3	9,1%	4	12,1%
TOTAL			33	100,00%	33	100,00%	33	100,00%	33	100,00%	33	100,00%

Quadro 1: consolidado respostas 1 a 5

Observa-se que alguns participantes não tiveram condições de avaliar a atuação da equipe da Corregedoria em algumas situações propostas, por isso responderam “não se aplica”. Foram 14 respostas que representam 8,48% do total de 165 registradas no formulário eletrônico.

Nota-se que há um alto índice na percepção de que os canais de contato com a equipe estão claros e disponíveis; de que foram atendidos em tempo hábil; de que suas dúvidas foram esclarecidas; de que obtiveram orientações isentas e imparciais; e de que o atendimento foi útil e efetivo. Conforme pode-se verificar, foram obtidos os mesmos resultados de 87,90% nas questões 2 a 5, o que denota satisfação com relação à atividade de assessoramento e supervisão realizada pela Corregedoria do Serpro.

Ressalta-se um baixo índice nas respostas negativas, com apenas 4 registros em 4 questões, apesar de não ter nenhum registro de insatisfeito e pouco satisfeito ao se levantar, em termos gerais, o nível de satisfação.

Na pergunta 6 (seis) que levantou esse nível, percebe-se que houve alto nível de satisfação, uma vez que os índices obtidos foram 81,80% de Muito Satisfeito, 18,20% de Satisfeito e nenhum registro de pouco satisfeito ou Insatisfeito.

No campo das respostas subjetivas, divididas em dois questionamentos, houve 12 participações para pergunta “Quais melhorias pode sugerir com relação ao atendimento da equipe de Corregedoria do Serpro?” (36% dos respondentes) e 18 respostas para pergunta “Quais aspectos positivos pode destacar com relação ao atendimento da equipe de Corregedoria do Serpro?” (55% dos respondentes), abaixo transcritas.

7. Quais melhorias pode sugerir com relação ao atendimento da equipe de

Corregedoria do Serpro? (12 respostas)

- a) *Participei de um único processo, cujo envolvimento foi com a maior seriedade e estudo. Isso resultou em dúvidas que foram, em alguns momentos, tratadas com impaciência e, as vezes, até com ironia, por determinado membro da Corregedoria. Uma experiência individual, não identificada em todos os membros da Corregedoria. Sugiro empreender esforços para que esse tipo de comportamento não ocorra, principalmente para aquelas pessoas cuja função é esclarecer dúvidas daqueles que estão trabalhando no processo.*
- b) *Fui muito bem atendida, mas já tinha o direcionamento de contato. Não sei se os canais estão claros para todos. Por isso respondi não se aplica na primeira pergunta. O feedback que tenho do meu time é de bom suporte da equipe às nossa gerências.*
- c) *Criar um guia - tutorial, respondendo as questões com relação aos processos de sindicância, quais normas utilizar, descrever em um roteiro de como fazer o processo, como um passo a passo e tudo isso disponível na página da web.*
- d) *PERCEBO UMA OPORTUNIDADE DE MELHORIA EM RELAÇÃO AO ALINHAMENTO DOS POSICIONAMENTOS DA CORREGEDORIA EM SITUAÇÕES SIMILARES.*
- e) *Necessidade de maior especialização jurídica na área, principalmente em processos que envolvam demissão por justa causa.*
- f) *Treinar intensamente o pessoal que entrou para a corregedoria, mais recentemente.*
- g) *Processos correccionais são burocráticos e não existe uma manual de procedimentos.*
- h) *Disponibilizar um site com informações sobre a condução dos processos.*
- i) *Nenhuma. Atendimento sempre disponível e de alta qualidade.*
- j) *Não tenho nada a acrescentar.*
- k) *Reforço da equipe.*
- l) *Reforço da equipe.*

Pode-se verificar que, das 12 respostas, 3 não apresentaram melhorias, 1 fez elogio e 9 apresentaram sugestões de melhorias. Dentre elas, pode-se destacar:

- ☐ Disponibilização de manuais: 3
- ☐ Ação educacional para equipe da Corregedoria: 4
- ☐ Aumentar equipe da Corregedoria: 2
- ☐ Comunicação e atendimento da equipe da Corregedoria com Comissões: 1
- ☐ Divulgação e valorização das ações da Corregedoria para a empresa: 1

Além das sugestões de melhorias, houve elogios e importantes *feedbacks* que servirão de insumos para a melhoria da interação e da comunicação da Corregedoria não só com os participantes envolvidos nos processos correccionais, mas também com toda a empresa.

8. Quais aspectos positivos pode destacar com relação ao atendimento da equipe de Corregedoria do Serpro? (18 respostas)

- a) *Bia e Raquel mudaram de patamar esta corregedoria. Muito dedicadas e comprometidas. O Serpro passou a tomar providências efetivas em situações onde há*

evidente prejuízo por meio de condutas de alguns empregados. A inércia é tão prejudicial quanto à conduta indisciplinada e nociva. Por isso, minha leitura é que a Corregedoria está fazendo um excelente papel. Parabéns pelo excepcional trabalho e que Deus proteja e conceda toda saúde e iluminação para um trabalho tenso, mas fundamental para o bem estar coletivo e empresarial.

- b) Disposição em entender nossas dúvidas e solicitações e prontidão no atendimento.*
- c) Disposição em nos explicar os normativos internos para que o processo não tenha inconformidades.*
- d) Equipe sem disponível e com interesse em resolver os problemas que lhes são apresentados, geralmente de média a alta complexidade.*
- e) Prontidão em esclarecer e orientar quanto aos normativos legais e da empresa no que se refere à condução do PAD.*
- f) A equipe sempre esteve disponível para esclarecimento de qualquer dúvida, apoiando sempre que solicitávamos.*
- g) Capacidade profissional, dedicação, atenção às necessidades da Diretoria, Atuação sistemática, etc.*
- h) Pronta resposta da Corregedoria em caso de dúvida na condução de processo administrativo.*
- i) Imparcialidade, objetividade, segurança no posicionamento, atenção e suporte às dúvidas.*
- j) A planilha de acompanhamento foi uma boa iniciativa, mas pode se tornar um site.*
- k) Disposição em efetivamente apoiar e orientar durante o andamento dos trabalhos.*
- l) Parabéns à Bia e à Raquel pelos esclarecimentos à Comissão!*
- m) Disponibilidade e interesse em disseminar o conhecimento.*
- n) Prontidão em ajudar e esclarecer dúvidas.*
- o) Seriedade, austeridade e parceria.*
- p) Disponibilidade e interesse.*
- q) muita solicitude.*
- r) Profissionalismo.*
- s) Presteza.*

Pode-se verificar que das 18 respostas apresentaram, 17 apresentaram aspectos positivos e uma apresentou sugestão. Ao analisar as respostas, pode-se destacar qualidades que foram citadas com frequência:

- ☐ Disponibilidade: 8
- ☐ Profissionalismo e comprometimento: 7
- ☐ Conhecimento: 4
- ☐ Presteza: 4
- ☐ Ética e imparcialidade: 2
- ☐ Clareza nas informações: 2

3. Conclusão

Diante dos resultados da pesquisa, pode-se concluir que, no ano de 2020, houve alto grau de satisfação com a atuação da Corregedoria do Serpro.

Em relação à pesquisa realizada no ano de 2020, referente à atuação de 2019, foi possível observar que houve melhoria na percepção dos usuários dos serviços da Corregedoria quanto aos quesitos relacionados ao tempo de atendimento em 5,8%, esclarecimento de dúvidas em 5,8%, imparcialidade nas orientações em 2,8%, efetividade do atendimento em 2,2% e nível de satisfação com a atuação da equipe em 17,5%. A aferição relacionada à disponibilidade dos canais de atendimento da Corregedoria, apresentou discreta redução de menos de um ponto percentual.

Os dados apurados auxiliam na identificação dos pontos críticos que necessitam de ações mais efetivas. Os resultados obtidos podem ser utilizados como balizadores do plano de ação de melhoria contínua do atendimento da Corregedoria.

SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS

Diretor-Presidente: Gileno Gurjão Barreto

Superintendência de Transparência, Ouvidoria e Corregedoria - SUPTR

Ana Beatriz de Carvalho Capparelli

Departamento de Corregedoria - TRCOR

Raquel de Carvalho Drummond de Sant'Ana

Divisão de Investigação Correcional - CORIC

Patricia Borges de Sousa Wasowski

Divisão do Processo Correcional - CORPC

Flávio Pereira dos Santos

Elaboração

Adriana Maria Freire Paiva Mitsuka - CORPC

Irene Oliveira de Araújo Cesario Martínez - CORIC