



# Relatório Ouvidoria Ano 2020



# Ouvidoria

 <b>RECLAMAÇÃO</b> Relatar insatisfação com ações e serviços prestados	 <b>SUGESTÃO</b> Propor ações úteis para melhoria da gestão	 <b>ELOGIO</b> Demonstrar satisfação ou agradecer por algum serviço	 <b>SOLICITAÇÃO</b> Requerer informações ou esclarecimento de dúvidas	 <b>DENÚNCIA</b> Apontar falhas na gestão ou no atendimento recebido	 <b>SIMPLIFIQUE</b> Propor simplificações de procedimentos
---	--	--	--	---	---

**Ser transparente é a regra, mediar é nossa função e colaborar é nosso propósito.** Ao longo dos últimos três anos, a Ouvidoria do Serpro trabalhou, com afinco, dedicação e **atendimento humanizado**, para superar os desafios de promover a transparência e gerenciar o tratamento das manifestações. Na certeza de que, como instância de controle e participação social, nossa atuação proativa contribuiu para a avaliação da efetividade e promoção ao aprimoramento dos serviços prestados aos cidadãos, empresas e governo pela nossa empresa.

# Manifestações

152,82%



RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	ELOGIO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SIMPLIFIQUE
Relatar insatisfação com ações e serviços prestados	Propor ações úteis para melhoria da gestão	Demonstrar satisfação ou agradecer por algum serviço	Requerer informações ou esclarecimento de dúvidas	Apontar falhas na gestão ou no atendimento recebido	Propor simplificações de procedimentos

● 2020	683	24	24	<b>1.154</b>	136	-
● 2019	<b>695</b>	34	20	630	180	-
● 2018	850	73	35	<b>1.141</b>	122	-

# Tratamento manifestações



**136 denúncias recebidas**  
**16 tratadas pela Ouvidoria,**  
**120 encaminhadas para**  
**órgãos de apuração, sendo**  
**62% para a Corregedoria,**  
**16% Comissão de Ética e**  
**21% processos corporativos**



**Negócio**

**2020** 1.620 em 3,54 dias de tempo de resposta  
**2019** 1.559 em 6,29 dias de tempo de resposta  
**2018** 2.221 em 5,87 dias de tempo de resposta



**Gestão**

**2020** 401 em 14,27 dias de tempo de resposta  
**2019** 590 em 14,51 dias de tempo de resposta  
**2018** 958 em 12,78 dias de tempo de resposta



## Temas Empresarias

### *Transparência e Ética*

01  
1.325  
65,56%

Assuntos de Correição, Ouvidoria, Ética e Conduta Empresarial e Integridade. O elevado percentual justifica-se principalmente pelas manifestações respondidas pela própria Ouvidoria, dentre as quais destacam-se aquelas que consistem em orientações aos manifestantes sobre o registro de solicitações na Central de Serviços Serpro (CSS), respostas fornecidas previamente pelos especialistas sobre entendimentos uniformizados ou sobre informações institucionais que não necessitam de internalização ou de análise de gestão administrativo.

*Gestão Integrada de Serviços:* 385 (19,05%)

*Gestão de Pessoas:* 160 (7,92%)

*Gestão de Negócios e Relacionamento Clientes:* 57 (2,82%)

*Plano de Saúde:* 20 (0,99%)

*Outros assuntos:* 74 (3,66%)

## Soluções

### *Carteira Digital de Trânsito (CDT)*

01  
649  
73,00%

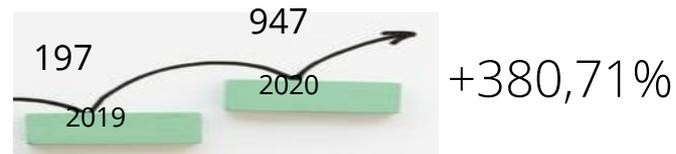
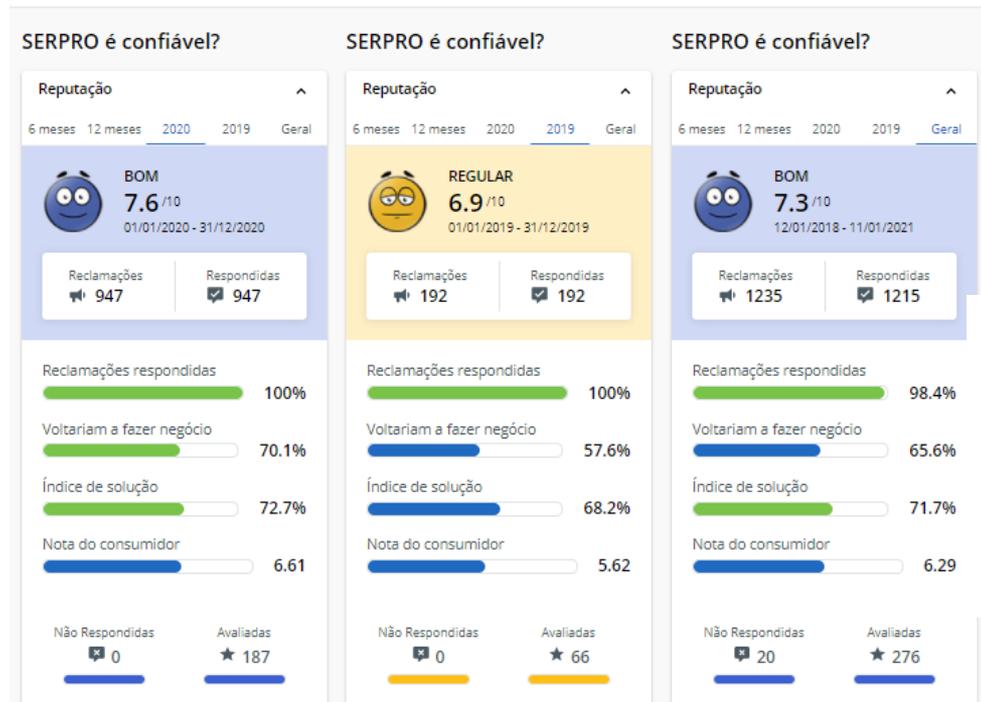
O app da Carteira Digital de Trânsito (CDT) obteve o maior número de manifestações relacionadas ao negócio. A solução oferece a opção de gerenciar documentos de habilitação e do veículo direto do celular, com o mesmo valor legal dos documentos impressos, além de trazer outras informações essenciais. As manifestações frequentemente retratam divergência nas informações do condutor ou do veículo constantes do aplicativo ocasionadas pela demora no encaminhamento dos dados pelos órgãos de trânsito à base nacional.

*Sistema de Notificação Eletrônica (SNE):* 86 (9,67%)

*Certificação Digital:* 83 (9,34%)

*Outros serviços:* 71 (7,99%)

# Reclame Aqui



## 260 avaliações



**Muito insatisfeito** - 54 avaliações (24,77%)

**Insatisfeito** - 17 avaliações (7,80%)

**Regular** - 15 avaliações (6,88%)

**Satisfeito** - 50 avaliações (22,94%)

**Muito satisfeito** - 82 avaliações (37,61%)

# Transparência



# Pedidos de Acesso à Informação



Redução de 33,98%



	Acesso concedido	Acesso parcialmente concedido	Acesso negado	Total
2020	165 70,21%	36 15,32%	34 14,47%	235 100,00%
2019	222 69,81%	44 13,84%	52 16,35%	318 100,00%
2018	159 81,12%	16 8,16%	21 10,71%	196 100,00%



Aumento de 2,17 dias

	Média mensal	Tempo médio de resposta	Total de pedidos
2020	26	14,90 dias	307
2019	38	12,73 dias	465
2018	27	11,68 dias	319

48

serviços publicados



3  
cidadão



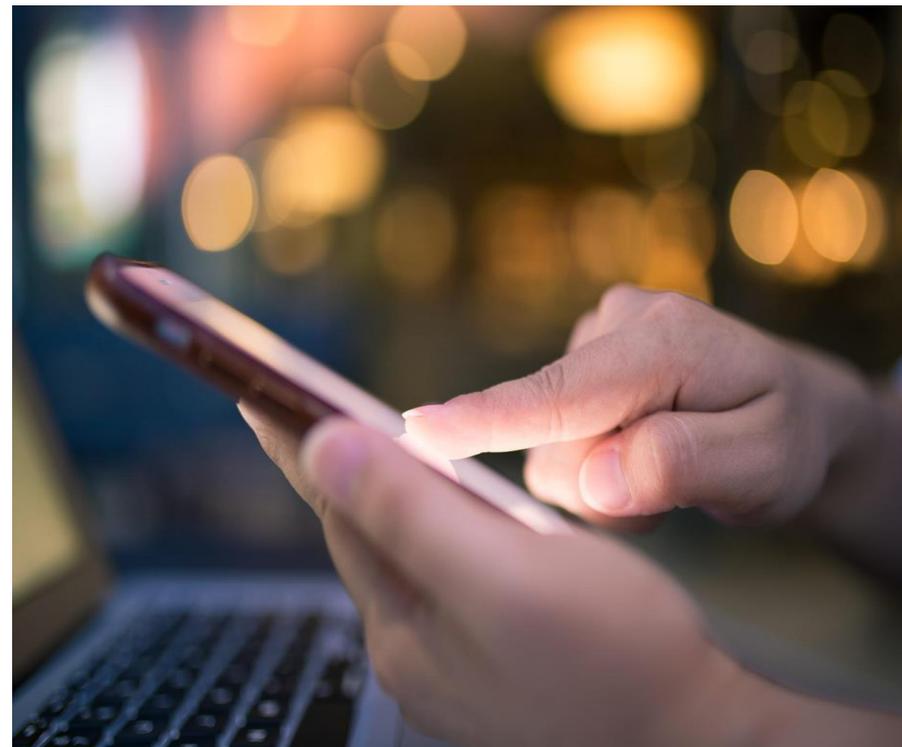
37  
órgãos e entidades  
públicas



25  
empresas



9  
demais segmentos



# Avaliação de Serviços

## Qualidade da Informação



1.519 avaliações

- 532 + 987

1º



418 avaliações  
+ 184 (!) - 234

2º



370 avaliações  
+ 108 - 262 (!)

3º



269 avaliações  
+ 60 - 209

4º



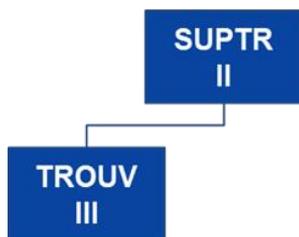
94 avaliações  
+ 23 - 71

5º



53 avaliações  
+ 37 - 16

# A Ouvidoria



4 integrantes



8 reuniões do Comitê de Integridade e 3 respostas *Due Diligences*



47,4 horas/ano por integrantes



Métrica: Ocorrências de não conformidades e irregularidades com propostas de ações de tratamento aprovadas pela chefia imediata  
Meta sugerida: 95%



Estabelecer uma nova forma de atuação, conectando usuários aos gestores responsáveis pelos serviços:

- ❑ **Até junho/2021**, Avaliação de Satisfação dos 48 serviços no Gov.br, estabelecida pelo Decreto nº 10.332/2020
- ❑ **Até dezembro/2021**, criação do Conselho de Usuários, estabelecido pelo Decreto nº 10.228/2020



*A Ouvidoria deve buscar ser essa **ponte entre a cidadania e o Serpro** e, internamente, trabalhar incessantemente para a quebra de paradigmas e construção de novas realidades que permitam o exercício democrático e constitucional do **controle e participação social**.*



## 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 Ouvidoria - TROUV

Karina da Costa Bruno

Equipe:

Ana Stela Cavalcante Goncalves

Leticia Blumm Matsuda

Patricia Moreira Almeida

Vania Elizabeth Coelho Gavião

