



# Relatório Ouvidoria 2020



---

<b>1. Apresentação</b>	<b>3</b>
<b>2. Mensagem da Ouvidoria</b>	<b>3</b>
<b>3. A Ouvidoria</b>	<b>5</b>
<b>4. Canais de atendimento</b>	<b>6</b>
<b>5. Ouvidoria em números</b>	<b>7</b>
5.1. Manifestações	7
5.1.1. Volumetria	7
5.1.2. Tipos de manifestação	9
5.1.2.1. Denúncias	9
5.1.2.2. Central de Serviços Serpro (CSS)	10
5.1.2.3 Reclame Aqui	10
5.1.3 Categoria	11
5.1.4. Tempo médio de resposta	12
5.1.5. Assuntos mais frequentes	13
5.1.6. Soluções mais frequentes	14
5.2. Pedidos de acesso à informação	15
5.2.1. Volumetria	16
5.2.2. Média mensal e tempo médio de resposta	16
5.2.3. Especificação da decisão	17
5.2.4. Recursos	17
5.3. Pesquisa de satisfação do Fala.BR	18
<b>6. Portal de Serviços</b>	<b>19</b>
6.1. Qualidade da informação da Carta de Serviços do Usuário	19
6.2. Painel de monitoramento	21
<b>7. Transparência ativa</b>	<b>23</b>
7.1. Portal da Transparência e Governança do Serpro	23
<b>8. Gestão</b>	<b>24</b>
8.1. Indicadores-Chave de Desempenho (KPI)	24
8.2. Participação no Comitê de Integridade (COINT)	24
8.3. Normativo	25
8.4. Capacitações	25
8.5. Sistemas	28
8.6. Due diligences	28
<b>9. Perspectivas</b>	<b>30</b>

# 1. Apresentação

Este relatório apresenta os resultados das atividades de controle e participação social, exercidas pela Ouvidoria do Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro), considerando os três anos da gestão do órgão como componente do Sistema de Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, atendendo às disposições da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

O documento aborda o tratamento das manifestações, pedidos de acesso recebidos e a transparência ativa, apresentando os principais números e informações avaliativas sobre as demandas atendidas, bem como outras ações e realizações do gerenciamento do processo “Gerir manifestações” e “Promover transparência”. Por fim, apresenta-se, no item “Perspectivas”, iniciativas relevantes que devem constar no seu Planejamento Setorial no ano de 2021.

## 2. Mensagem da Ouvidoria

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.

O princípio constitucional da publicidade necessita do exercício da transparência, seja ativa ou passiva, como elemento fundamental para o controle e participação social. Com o [Portal da Transparência e Governança](#), implementado no ano de 2020, o Serpro melhorou a disponibilização de suas informações corporativas obrigatórias e adicionais, possibilitando, além do controle e participação social, atender o princípio da economicidade com a desoneração da transparência passiva em seu Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

No dia a dia de uma Ouvidoria, existem muitos desafios a serem alcançados. Um deles é desenvolver a compreensão de que o tratamento de reclamações é uma grande vantagem e requer aos especialistas a acuidade na verificação, a resolutividade no ajuste, a empatia na resposta e a abertura no feedback para, além de termos clientes satisfeitos, prestarmos um excelente serviço à sociedade.

Como canal de denúncia, não fazemos apenas uma intermediação protocolar entre o denunciante e os órgãos de apuração. Somos quem, ao recebê-la, analisa preliminarmente com apresentação dos elementos mínimos de irregularidades devidamente enquadradas nos regramentos. Além disso, sempre que necessário e a qualquer tempo, podemos promover ações de proteção aos denunciante que foram anonimizados para se evitar quaisquer identificação, como medida de salvaguarda, que possam facilitar a indevida perseguição. Ademais, a partir dessa atuação, realizamos propostas de tratamento de inconsistências levantadas aos gestores e ao Comitê de Integridade com a finalidade de contribuir com a remediação e prevenção de irregularidades, fraudes e corrupção.

Assim, cabe a Ouvidoria 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.

### 3. A Ouvidoria

O Departamento de Ouvidoria (SUPTR/TROUV) é unidade específica, sem acúmulo com outras atividades, conforme §1º do Art. 1º da Instrução Normativa CGU/OGU nº 17/2018. Na estrutura corporativa, encontra-se vinculada à Superintendência de Transparência, Ouvidoria e Corregedoria (SUPTR), criada em dezembro de 2017, subordinada ao Diretor-Presidente, e tecnicamente, subordinada à Ouvidoria-Geral da União (OGU), órgão do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (GCU).

É membro pleno da Rede Nacional de Ouvidorias, fazendo parte do Programa de Fortalecimento das Ouvidorias (PROFORT), mecanismo de fomento à criação, ao desenvolvimento, e integração nacional das unidades de ouvidoria de todos os Poderes da União, Estados e Municípios.

A Ouvidoria é responsável pelos processos de ouvidoria e de transparência ativa e passiva, abrangendo o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Para isto, possui equipe multidisciplinar, com 5 empregados, sendo um atuando exclusivamente nas atividades do SIC e tendo profissionais com as seguintes especializações do cargo de analista: Serviço Social, Gestão de Pessoas e Desenvolvimento de Sistemas.

## 4. Canais de atendimento

A Ouvidoria disponibiliza os canais abaixo, destinados aos atendimentos de ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). As manifestações e pedidos de acesso à informação recebidas nos canais telefônicos, presenciais, endereços eletrônicos ou plataformas diversas são, para o devido tratamento, convertidas em eletrônicas na plataforma Fala.BR.



Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR)  
[falabr.cgu.gov.br](http://falabr.cgu.gov.br)



Telefone  
(61) 2021-8400 - segunda a sexta, entre 9h e 17h



e-mail  
[ouvidoria.geral@serpro.gov.br](mailto:ouvidoria.geral@serpro.gov.br) e [sic@serpro.gov.br](mailto:sic@serpro.gov.br)



Presencial  
segunda a sexta, entre 8h e 18h



Reclame Aqui  
[reclameaqui.com.br](http://reclameaqui.com.br)

## 5. Ouvidoria em números

### 5.1. Manifestações

Em 2020, observou-se um aumento de 152,82% no total de manifestações tramitadas na Ouvidoria em relação a 2019. Esse aumento acompanha o cenário observado na Administração Pública Federal, em que apurou-se um aumento de cerca de 217,68%, conforme pode ser verificado por meio dos dados constantes do [Painel Resolveu?](#), da Controladoria-Geral da União (CGU).

Tal fato tem influência direta da situação extraordinária de pandemia do novo coronavírus (COVID-19), tendo sido, inclusive, criado pela CGU canal exclusivo para que qualquer cidadão possa enviar manifestações relativas à prestação de serviços ou atuação de agentes públicos relacionadas ao assunto.

#### 5.1.1. Volumetria

Em 2020, foram recebidas 5.831 manifestações, das quais 2.021 foram respondidas pelo Serpro, 3.543 foram reencaminhadas para outras ouvidorias, 267 arquivadas e 4 descartadas, conforme pode-se verificar no quadro abaixo.

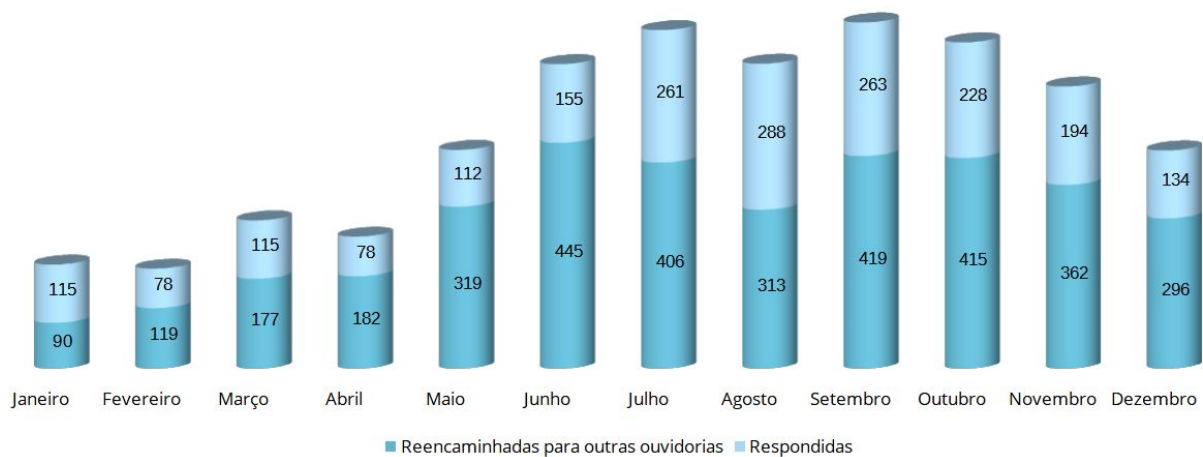
	<i>Respondidas</i>	<i>Reencami nhadas</i>	<i>Arquivadas</i>	<i>Descartadas</i>	<i>Total</i>
<b>2020</b>					
<i>Total anual</i>	2.021	3.543	267	4	5.835
<i>Média mensal</i>	168	295	22	0,44	486
<b>2019</b>					
<i>Total anual</i>	1.559	644	98	7	2.308
<i>Média mensal</i>	130	54	8	0,58	192
<b>2018</b>					
<i>Total anual</i>	2.221	485	92	33	2.831
<i>Média mensal</i>	185	40	8	2,75	236

Obs.: as manifestações de 2018 foram reclassificadas para adequadas à categorização atual.

Houve um aumento expressivo de volumetria no recebimento e reencaminhamento de manifestações em comparação aos anos de 2019 e 2018, impulsionado pelo contexto pandêmico ocorrido no ano de 2020, contudo 65,37% não se destinavam ao Serpro. Esse aumento das manifestações representou 152,82%. Quanto às que foram reencaminhadas para outras ouvidorias, o aumento foi de 450,16%, enquanto em relação às que foram respondidas pela empresa o aumento foi de 29,63%.

Destaca-se, em especial, a partir de maio, o aumento de redirecionamento para o Ministério da Cidadania, devido aos equívocos dos cidadãos nos direcionamentos de manifestações ao Serpro sobre a concessão do auxílio emergencial como medida de enfrentamento à pandemia de COVID-19.

Volumetria de manifestações - 2020



Internamente, uma das hipóteses para esse aumento do número de manifestações respondidas é a tendência de digitalização dos serviços prestados pelos Departamentos de Trânsito (DETRAN) e demais órgãos autuadores, especialmente, na emissão do Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo - CRLV e desconto para multas de trânsito. Assim, observou-se aumento no número de demandas relacionadas aos aplicativos Carteira Digital de Trânsito - CDT e Sistema de Notificação Eletrônica - SNE.



### 5.1.2. Tipos de manifestação

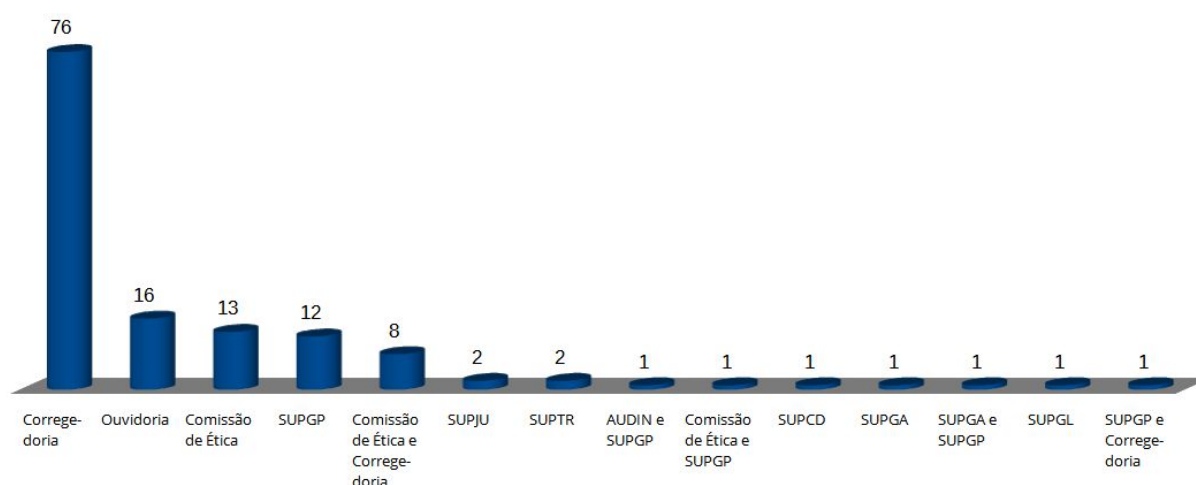
O tipo de manifestação mais frequente, em 2020, foi “solicitação”, representando 57,10% das manifestações, diante de 40,41% em 2019 e 51,37% em 2018. Também houve um leve aumento do tipo “elogio”, tendo ocorrido redução nos demais tipos de manifestação, observando, nas reclamações, certa aproximação em termos quantitativos entre 2020 e 2019.

	<i>Denúncias</i>	<i>Elogios</i>	<i>Reclamações</i>	<i>Solicitações</i>	<i>Sugestões</i>	<i>Total</i>
<b>2020</b>	136	24	683	1.154	24	2.021
	6,73%	1,19%	33,80%	57,10%	1,19%	100,00%
<b>2019</b>	180	20	695	630	34	1.559
	11,54%	1,29%	44,58%	40,41%	2,18%	100,00%
<b>2018</b>	122	35	850	1141	73	2.221
	5,49%	1,58%	38,27%	51,37%	3,29%	100,00%

#### 5.1.2.1. Denúncias

A Ouvidoria atua como canal de denúncias da empresa, responsável pelo recebimento e tratamento das denúncias relacionadas aos serviços, comportamentos e práticas na empresa. Ao receber, realizar a análise preliminar dos elementos mínimos de autoria e materialidade para remessa aos órgãos de apuração e resposta conclusiva ao denunciante.

Das 136 denúncias recebidas no ano, 120 foram encaminhadas e receberam tratamento pelas unidades técnicas de apuração, tendo sido 16 tratadas pela Ouvidoria ou consideradas não aptas após análise preliminar. Conforme gráfico abaixo, foram encaminhadas 62,49% para a Corregedoria do Serpro, 16,16% para Comissão de Ética do Serpro e as demais às unidades gestoras dos processos corporativos.



### 5.1.2.2. Central de Serviços Serpro (CSS)

Muitas vezes a Ouvidoria é o primeiro contato do cidadão com o Serpro para solução de problemas de suporte aos produtos e serviços.

Em 2020, foram 1.114 manifestações em que a Ouvidoria intensificou o conceito de *no wrong door*, convertendo as solicitações em atendimento pela CSS, em vez de redirecionar o cidadão ao canal de atendimento de suporte técnico da empresa. Em relação a 2019, observa-se um aumento de 116,73%, quando ocorreram 514 registros.

Quando o cidadão não está satisfeito com o atendimento prestado pela CSS, pode recorrer à Ouvidoria que, neste caso, atua como pós-atendimento, proporcionando a revisão do atendimento prestado pela CSS e contribuindo para a melhoria nos processos de atendimento.

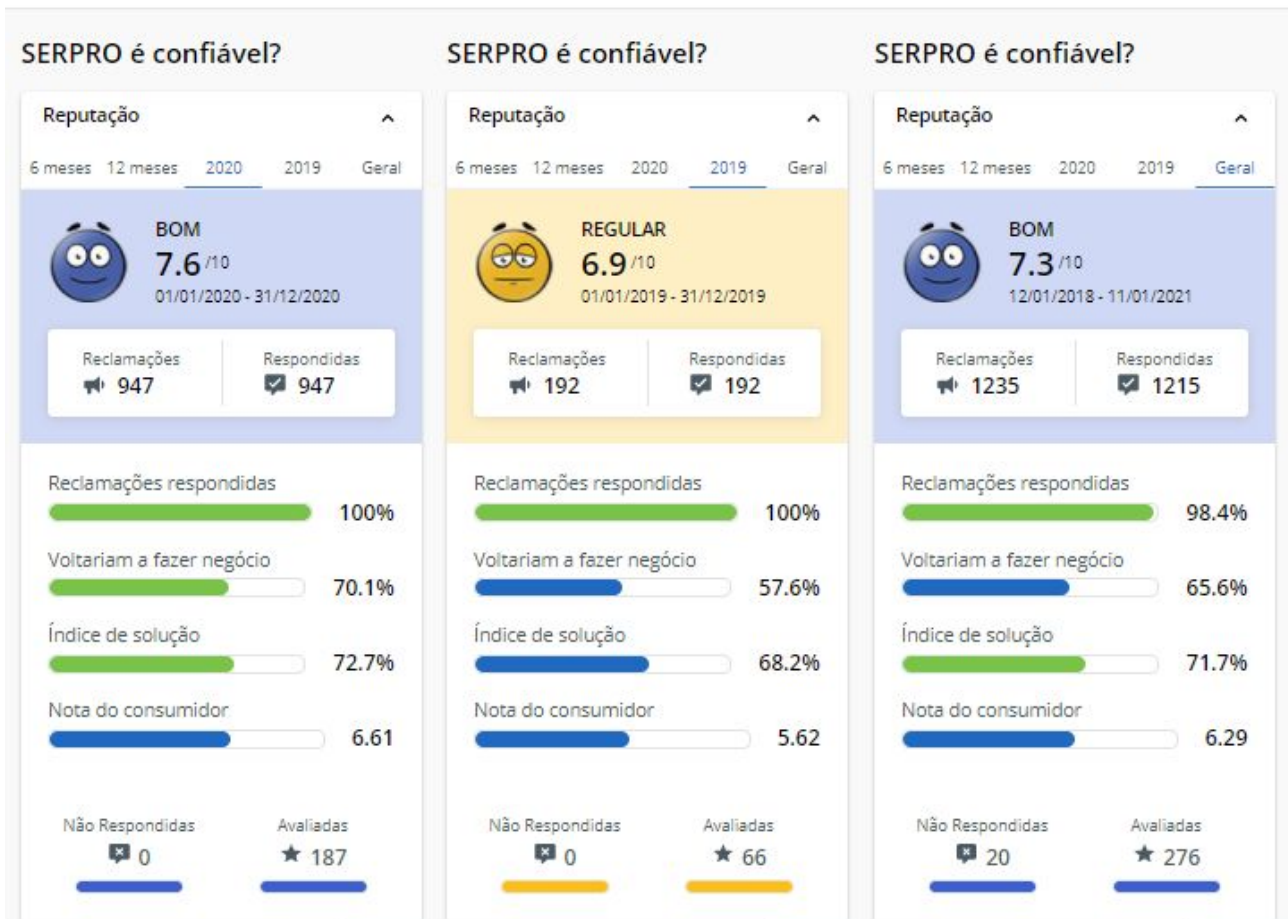
### 5.1.2.3 Reclame Aqui

Desde 2018, a Ouvidoria do Serpro passou a tratar as manifestações recebidas por meio do site Reclame Aqui, gratuito e aberto a qualquer cidadão, voltado ao recebimento de reclamações direcionadas à empresa sobre seus serviços, contando com o levantamento de reputação e índices de solução e de satisfação. As manifestações recebidas são registradas manualmente no Fala.Br, tratadas e, em seguida, respondidas nas duas plataformas.

De 2019 para 2020, observou-se um aumento considerável de 197 para 947 registros, representando 380,71%. Quanto aos serviços mais abrangidos, destacam-se a Carteira Digital, a Certificação Digital e o SNE, conforme distribuição abaixo.



Quanto à reputação, o Serpro obteve o índice “Bom”, com nota 7.6/10, melhorando o índice “regular” obtido em 2019. O resultado considera 187 avaliações, que representam 19,75% das manifestações atendidas pela Ouvidoria. No painel geral, que considera o acumulado desde 2018, o Serpro encontra-se avaliado como “Bom”, com nota 7.3/10, conforme pode-se verificar abaixo.



### 5.1.3 Categoria

As manifestações são categorizadas como “negócio”, quando são relacionadas à finalidade da empresa ou como “gestão”, quando relacionadas a assuntos administrativos. A partir dessa categorização, estabelece-se o devido prazo de atendimento, conforme preconizado pelo normativo interno.

Neste ano, constatou-se um aumento no número de manifestações relacionadas ao negócio, passando de um percentual de 62,16%, em 2019, para 80,16%, em 2020, conforme pode-se verificar no quadro a seguir:

	<i>Gestão</i>	<i>Negócio</i>	<i>Total</i>
<b>2020</b>	401	1.620	2.201
	19,84%	80,16%	100,00%
<b>2019</b>	590	969	1.559
	37,84%	62,16%	100,00%
<b>2018</b>	958	1.263	2.221
	43,13%	56,87%	100%

#### 5.1.4. Tempo médio de resposta

Em relação ao tempo médio de resposta, destaca-se que houve uma melhoria no prazo, reduzindo de 9,40 para 5,44 dias. Destaca-se que mesmo com o aumento do número de manifestações, a redução do tempo de resposta foi considerável, reduzindo-se de 6,29 para 3,51 dias, representando a eficiência das unidades e especialistas em providenciar o pronto atendimento às manifestações.

	<i>Gestão</i>	<i>Negócio</i>	<i>Total</i>
<b>2020</b>	401	1.620	2.201
	14,27 dias	3,54 dias	5,67 dias
<b>2019</b>	590	969	1.559
	14,51 dias	6,29 dias	9,40 dias
<b>2018</b>	958	1.263	2.221
	12,78 dias	5,87 dias	8,85 dias

Obs.: no cálculo não foram consideradas 5 manifestações ainda em tratamento na data da apuração.

## 5.1.5. Assuntos mais frequentes

A classificação das manifestações observa a Tabela de Temas Empresariais, determinada por normativo interno, definindo os temas e assuntos empresariais que referenciam a classificação do conhecimento, endereçam responsabilidades e atribuições à estrutura organizacional e aos processos corporativos.

A seguir, destacam-se os 5 (cinco) assuntos mais abordados nas manifestações:

### *Transparência e Ética*

---

**01**

1.325  
65,56%

Abrange manifestações que envolvem 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.

**02**

385  
19,05%

### *Gestão Integrada de Serviços*

---

Refere-se à manifestação sobre o serviço prestado pela Central de Serviços Serpro, responsável pelo suporte especializado aos sistemas, produtos e serviços da empresa. Neste caso, a Ouvidoria atua como pós-atendimento, atuando em relação ao atendimento inicialmente recebido da CSS.

**03**

160  
7,92%

### *Gestão de Pessoas*

---

Abrange assuntos como benefícios, gestão de carreiras, relações do trabalho e qualidade de vida no trabalho. A Ouvidoria atua como ouvidoria interna da empresa, proporcionando tratamento às manifestações de seus empregados.

**04**

57  
2,82%

### *Gestão de Negócios e Relacionamento com Clientes*

---

Qualifica as manifestações relacionadas aos produtos e serviços prestados aos clientes, sobretudo nas situações de excepcionalidade em que não há previsão de suporte técnico na Central de Serviços Serpro (CSS) ou eventual necessidade de tratamento diferenciado pela Ouvidoria.

**05** *Plano de saúde*20  
0,99%

Em observância às normas legais e regulamentares da Agência Nacional de Saúde (ANS), a Ouvidoria é instância pós-atendimento dos beneficiários do Plano de Assistência à Saúde - PAS/SERPRO. Das 20 manifestações, 2 trataram-se de reanálise de cobertura do plano.

*Outros assuntos***06**74  
3,66%

Gestão Logística (16; 0,79%), Desenvolvimento de Pessoas (12; 0,59%), Aquisições e Contratações (7; 0,35%), Comunicação e Marketing (6; 0,30%), Controladoria e Gestão Econômico-Financeira (6; 0,30%), Administração de Rede (5; 0,25%); Jurídico (5; 0,25%), Gestão Empresarial (4; 0,20%); Desenvolvimento de Soluções (3; 0,15%), Responsabilidade Social e Ambiental (3; 0,15%), Segurança da Informação (2; 0,10%), Auditoria Interna (1; 0,05%), Centro de Dados (1, 0,05%), Governança de TI (1; 0,05%), Plano Odontológico (1; 0,05%); Riscos Empresariais (1; 0,05%).

## 5.1.6. Soluções mais frequentes

Das manifestações recebidas, 889 foram diretamente relacionadas a soluções específicas desenvolvidas pela empresa, apresentando-se a seguir as mais abordadas:

*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.

**02** *SNE*86  
9,67%

O Sistema de Notificação Eletrônica (SNE) foi o que obteve o segundo maior número de manifestações recebidas. A solução foi desenvolvida pelo Serpro para o Denatran com o objetivo de modernizar a comunicação de infrações e a gestão do pagamento de multas.

## 03 *Certificação digital*

83  
9,34%

A certificação digital foi o terceiro mais abordado nas manifestações, destinando-se aos públicos Governo, Empresa e Cidadão. Certificado digital é a identidade digital da pessoa física ou jurídica na Internet, permitindo acessar e resolver eletronicamente serviços que necessitariam de presença física.

## 04 *Outros serviços*

71  
7,99%

Em sua maior parte, tratam-se de manifestações sobre serviços de outros órgãos, clientes do Serpro versando sobre questões de IRPF, eCac e vários serviços da RFB, autenticação via gov.br, MEI, INSS, RAIS, os quais são encaminhados para a Ouvidoria do respectivo órgão.

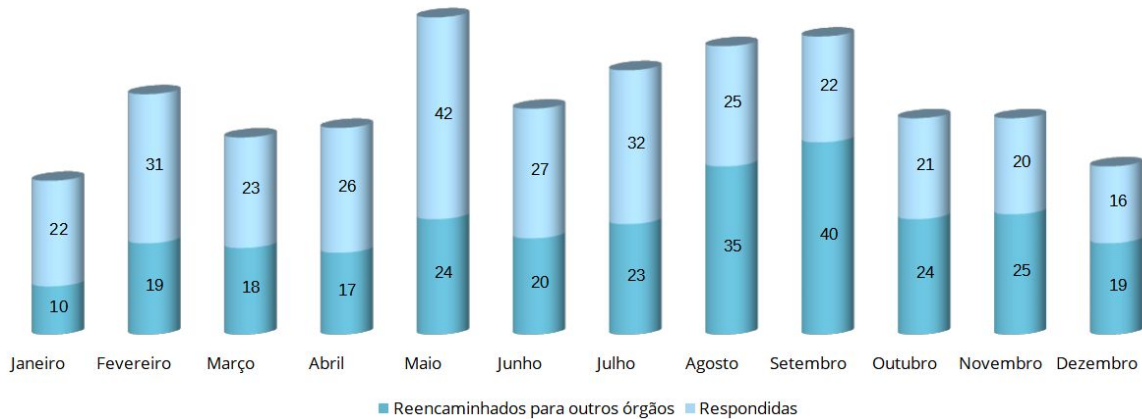
### 5.2. Pedidos de acesso à informação

Em 2020, percebeu-se uma redução no quantitativo de pedidos de acesso respondidos pelo Serpro, correspondendo a 33,98% e, dos reencaminhados a outros órgãos, constatou-se um leve aumento de 3,40%, em relação ao ano de 2019.

		<i>Respondidos</i>	<i>Reencami- nhados</i>	<i>Total</i>
2020	<i>Total anual</i>	307	274	581
	<i>Média mensal</i>	26	23	48
2019	<i>Total anual</i>	465	265	730
	<i>Média mensal</i>	39	22	61
2018	<i>Total anual</i>	319	247	566
	<i>Média mensal</i>	27	21	47

## 5.2.1. Volumetria

Volumetria de pedidos de acesso à informação - 2020



## 5.2.2. Média mensal e tempo médio de resposta

Observa-se que o tempo médio de resposta vem apresentando aumento ao longo dos últimos 3 anos, apesar de, em 2020, ter ocorrido diminuição no volume de pedidos de acesso à informação.

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

Apesar de o aumento de tempo de resposta indicar a necessidade de que sejam pensadas ações que possibilitem a redução do prazo de atendimento, cabe registrar que, neste ano, houve diversas atuações conjuntas do SIC e dos especialistas de negócio e do jurídico para tratarem acessos vinculados a segredo de negócio e à Lei Geral de Proteção de Dados, o que impactam os resultados de tempo e das decisões dos acessos concedidos no SIC.



## 5.2.3. Especificação da decisão

Apesar da redução no volume de pedidos, observa-se aumento na concessão integral e parcial de informações, o que pode ser considerado um aspecto positivo para o acesso à informação.

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

Além das decisões acima, foi considerado que 11 pedidos recebidos abrangiam informações inexistentes, 31 não se tratavam de solicitação de informação, 25 não eram de competência do Serpro e 5 tratavam-se de pergunta duplicada/repetida.

## 5.2.4. Recursos

Em relação a 2019, observa-se que, em 2020, houve uma redução no registro de recursos, o que pode representar o esforço da empresa em otimizar o atendimento dos pedidos de acesso ao motivar, de forma robusta e legal, as negativas com apontamento de decisões anteriores da própria CGU e dos respectivos entendimentos jurídicos.

	<i>1ª instância</i>	<i>2ª instância</i>	<i>CGU</i>	<i>CMRI</i>
<i>2020</i>	40	20	8	0
<i>2019</i>	73	25	13	3
<i>2018</i>	33	10	5	1

### 5.3. Pesquisa de satisfação do Fala.BR

Ao final do atendimento, o usuário pode avaliar o serviço prestado pela Ouvidoria. Foram obtidas 260 avaliações para as manifestações e pedidos de acesso de informação respondidos pela empresa.

Quanto ao critério “Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?”, foram 218 avaliações, observando que a maior representatividade positiva soma 60,55% nos índices “Satisfeito” e “Muito satisfeito”..



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

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

**Regular** - 15 avaliações (6,88%)

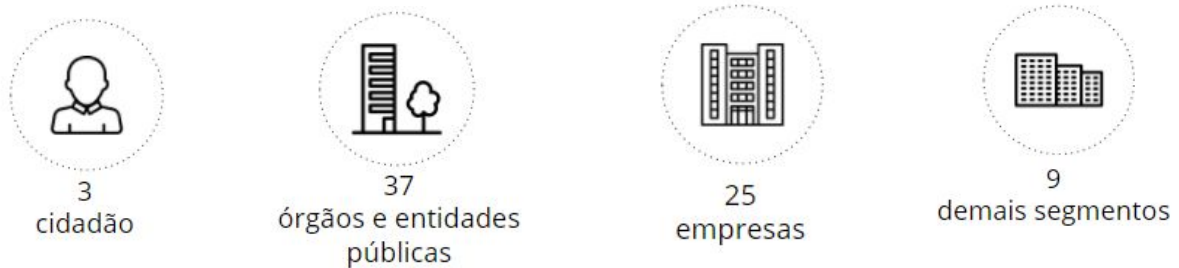
**Satisfeito** - 50 avaliações (22,94%)

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

## 6. Portal de Serviços

Atualmente, o Serpro conta com 48 serviços na Carta de Serviços do Usuários, publicados no [Portal Gov.br](https://portal.gov.br), em cumprimento à Lei nº 13.460/2017, ao Decreto nº 9.094/2017 e ao Decreto nº 8.936/2016, tendo ocorrido a inclusão de 22 de novos serviços ao longo de 2020.

Os serviços encontram-se distribuídos nos seguintes públicos de atendimento:



Conforme determina o Decreto nº 8.936/2016, compõe a Plataforma de Cidadania Digital a ferramenta de avaliação de satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados, que abrange a tríade: avaliação da qualidade da informação, avaliação da satisfação e pesquisas.



### 6.1. Qualidade da informação da Carta de Serviços do Usuário

No que diz respeito à qualidade da informação disponibilizada, o Serpro obteve 1.519 avaliações para 35 serviços, distribuindo-se entre avaliações positivas e negativas que tiveram 65% de indicação de que as informações da página dos serviços não são úteis.



Destaca-se como serviço mais avaliado “Obter Certificação Digital”, com 27,52% das avaliações, sendo com 34,59% também o serviço com o maior número de avaliações positivas. Quanto ao serviço com o maior número de avaliações negativas, representando 26,55%, aponta-se “Contratar consulta CPF”. Abaixo, seguem os quantitativos das avaliações positivas e negativas por serviço.

<i>Serviço</i>	<i>Avaliação Positiva</i>	<i>Avaliação Negativa</i>	<i>Total</i>
Obter Certificação Digital	184	234	<b>418</b>
Contratar consulta CPF	108	262	<b>370</b>
Contratar consulta CNPJ	60	209	<b>269</b>
Contratar consulta NFe	23	71	<b>94</b>
Aderir ao Sistema de Notificação Eletrônica (SNE)	37	16	<b>53</b>
Registrar presença de forma digital em eventos	34	11	<b>45</b>
Contratar solução digital para realização de prova de vida (Biovalid)	6	31	<b>37</b>
Contratar consulta Certidão Negativa de Débitos (CND)	3	27	<b>30</b>
Contratar solução digital para gestão de margem consignável	6	23	<b>29</b>
Contratar Digitalização de Documentos por Imagem	12	14	<b>26</b>
Utilizar a Escola Inclusão Sóciodigital - Conecta	13	7	<b>20</b>
Contratar Lince	9	7	<b>16</b>
Contratar solução digital para validação de identidade (Datavalid)	8	8	<b>16</b>
Contratar Suporte Técnico (Operações)	2	14	<b>16</b>
Contratar Siads - Sistema Integrado de Gestão Patrimonial	2	10	<b>12</b>
Contratar Dados como Serviço	5	6	<b>11</b>
Contratar SerproMail	1	9	<b>10</b>
Contratar Consultoria Técnica	3	5	<b>8</b>

<i>Serviço</i>	<i>Avaliação Positiva</i>	<i>Avaliação Negativa</i>	<i>Total</i>
Contratar Atendimento a Ambientes de Rede Local	5	1	6
Contratar Nuvem Serpro	1	3	4
Contratar Radar	1	3	4
Contratar Administração de Rede de Longa Distância (WAN)	3	0	3
Contratar Hospedagem de Autoridade Certificadora	1	2	3
Contratar Impressão Eletrônica	1	2	3
Contratar Infovia	2	1	3
Contratar acesso a painel com informações sobre laudos toxicológicos (Painel Toxicológico)	0	2	2
Contratar Desenvolvimento e Manutenção de Software	0	2	2
Contratar ferramenta para registro e emissão de exame toxicológico (Emissão de laudo toxicológico)	0	2	2
Contratar Colocation	0	1	1
Contratar ferramenta de emissão de documento de Identificação Digital	0	1	1
Contratar Plataforma de Análise de Dados para suporte a Políticas Públicas (GovData)	1	0	1
Contratar Sistema Nacional de Controle de Emissão de Certificado de Segurança Veicular	0	1	1
Contratar solução digital para autenticação de documento (Vio)	1	0	1
Contratar solução digital para integração com o SIASG (Integra SIASG)	0	1	1
Contratar acesso a bases CPF e CNPJ e sistemas externos via HOD - HOD (Host On-Demand) serviço de Emulação 3270	0	1	1
<b>Total</b>	<b>532</b>	<b>987</b>	<b>1.519</b>

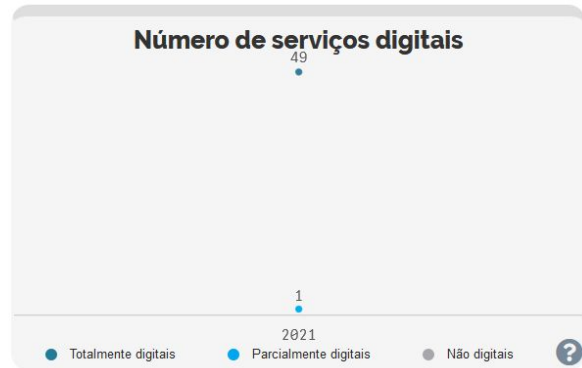
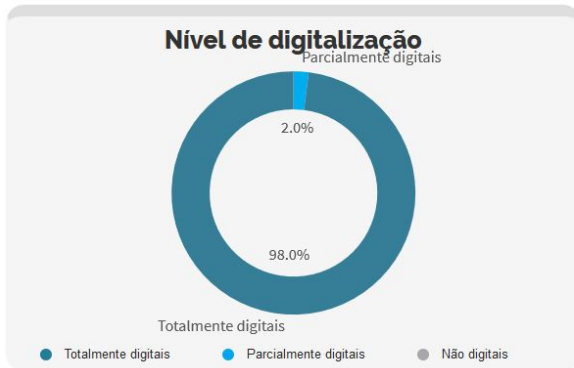
## 6.2. Painel de monitoramento

No painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos prestados, ficam disponibilizados dados sobre a qualidade da informação acima detalhada, a avaliação da satisfação ainda em implementação pelo Serpro e os indicadores abaixo.

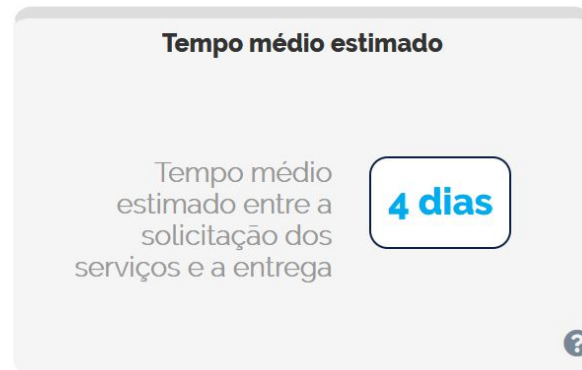
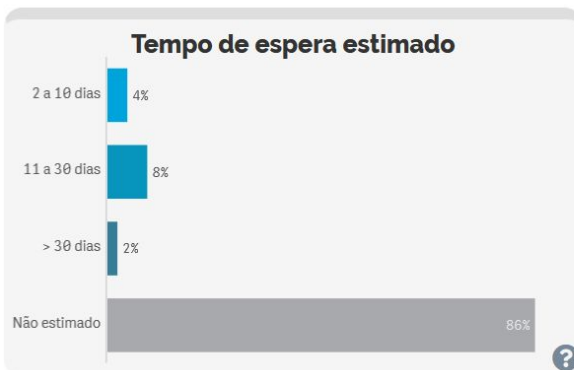
O serviço apontado como parcialmente digital é a Certificação Digital por possuir uma etapa presencial.



## Quantos serviços são digitais?



## Qual o tempo de espera por serviço?



## 7. Transparência ativa

### 7.1. Portal da Transparência e Governança do Serpro

Em 2020, o Tribunal de Contas da União publicou a Instrução Normativa nº 84/2020, de 22/04/2020, que, dentre outras mudanças, alterou a forma de disponibilização dos relatórios de gestão, demonstrativos contábeis e certificados de auditoria, bem como outras informações periodicamente atualizadas, sobre o planejamento e gestão, incluindo os principais objetivos, metas e resultados.

De acordo com o TCU, isso deve permitir que seja promovida a fiscalização contínua de pontos previamente selecionados da gestão das UPC e também democratizar o acesso às informações relativas à prestação de contas aos diversos atores que possam ter interesse nesse tipo de informação, fortalecendo o controle social.

## 8. Gestão

### 8.1. Indicadores-Chave de Desempenho (KPI)

Em 2020, a empresa implementou a sistemática de Indicadores-Chave de Desempenho - KPI (Key Performance Indicators) Individual, que consiste em indicador de medição do desempenho individual do empregado, relacionado à atuação considerada chave para o alcance da Estratégia Empresarial.

Para os empregados atuantes na Ouvidoria, foi definido como KPI:

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

Meta sugerida: 95%

A meta foi atingida pela Ouvidoria, tendo sido as propostas de ação de tratamento, elaboradas a partir das denúncias recebidas pela Ouvidoria, apresentadas trimestralmente ao Comitê de Integridade (COINT).

### 8.2. Participação no Comitê de Integridade (COINT)

O titular da Ouvidoria tem participação no Comitê de Integridade do Serpro (COINT), que reúne, de forma colegiada, representantes do Sistema de Integridade do Serpro para tratar questões relacionadas à ética e à integridade e assessorar a Diretoria Executiva na tomada de decisões relacionadas ao tema. Em 2020, foram realizadas 5 reuniões ordinárias e 3 reuniões extraordinárias.

Para possibilitar as ações do Programa de Integridade do Serpro, a Ouvidoria remete mensalmente as informações das denúncias recebidas, reduzidas a termo devidamente pseudonimizadas e sem quaisquer identificação, com a indicação do quantitativo, a remessa ao órgão de apuração e a da resposta conclusiva ao denunciante. Com isso, pode-se verificar o pleno funcionamento do canal de denúncias do Serpro.



### 8.3. Normativo

Em 2020, foram publicados dois versionamentos da Norma TR-003 - Ouvidoria. As versões visaram incluir medidas de salvaguarda à identidade de denunciante e a ampliação das medidas para testemunhas, estabelecimento da análise preliminar de denúncia/comunicação e revisão sobre compartilhamento de dados com a área de Integridade.

### 8.4. Capacitações

No ano em referência, houve a conclusão de uma certificação em Ouvidoria, participação em capacitações técnicas realizadas pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) e em fórum da Controladoria-Geral da União e formação em cursos disponibilizados pela empresa na plataforma Alura, conforme informações descritas abaixo. As capacitações atingiram um total de 237 horas, resultando em uma média de 47,4 horas/ano por empregada.

*Curso de capacitação e certificação em Ouvidoria*

#### *OMD Soluções para Ouvidorias (julho a setembro/2020)*

Carga: 08 horas

Participação: 01 empregada

Conteúdo: Melhores práticas em Ouvidoria; Ética, mediação e solução de conflitos em Ouvidoria; Os direitos e a defesa dos consumidores no âmbito público e privado.

*Ouvidoria em tempos de pandemia*

#### *Ouvidoria-Geral da União (OGU)*

Carga: 04 horas

Participação: 02 empregadas

Conteúdo: As ouvidorias e o combate ao coronavírus; Participação social em tempos de pandemia; Proteção de dados, ouvidoria e pandemia; Ouvidoria em casa: desafios do teletrabalho nas ouvidorias; Desafio da implantação dos conselhos virtuais de usuários de serviços públicos. (16/06/2020)

*LAIVE - a live da LAI*

#### *Ouvidoria-Geral da União (OGU)*

Carga: 12 horas

Participação: 02 empregadas

Módulo 1: Introdução à Lei de Acesso à Informação (01/06/2020); Módulo 2: É ou não é informação? (03/06/2020); Módulo 3: Chegou um pedido, e agora? (08/06/2020); Módulo 4 - Publicidade e restrições (10/06/2020)

*Práticas em ouvidoria: descomplicando o tratamento de denúncias*

*Ouvidoria-Geral da União (OGU)*

Carga: 12 horas  
Participação: 03 empregadas  
Módulo 1: Harmonizando conceitos e entendimentos (06/07/2020); Módulo 2: Avanços na proteção aos denunciantes no Brasil (08/07/2020); Módulo 3: Tratando denúncias na prática (13/07/2020); Módulo 4: Abordagens específicas (15/07/2020)

*Avaliação de serviços e conselho de usuários*

*Ouvidoria-Geral da União (OGU)*

Carga: 12 horas  
Participação: 03 empregadas  
Módulo 1: o Conselho de Usuários e a avaliação de serviços públicos (24/08/2020); Módulo 2: Preparando o terreno para a avaliação de serviços por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários (26/08/2020); Módulo 3: Da teoria à prática: a Plataforma Virtual do Conselho de Usuário de Serviços Públicos (31/08/2020); Módulo 4: Consolidando dados e colocando a mão na massa (02/09/2020)

*Atendimento em Ouvidoria*

*Ouvidoria-Geral da União (OGU)*

Carga: 12 horas  
Participação: 03 empregadas  
Módulo 1: A relação entre o Estado e o cidadão em uma democracia (23/11/2020); Módulo 2: Técnicas de Abordagem e Comunicação (23/11/2020); Módulo 3: Solução Pacífica de Conflitos (25/11/2020)  
Módulo 4: Plataforma Fala.BR (25/11/2020)

*Fórum "O Controle no Combate à Corrupção 2020"*

*Controladoria-Geral da União (CGU)*

Carga: 02 horas  
Participação: 02 empregadas  
Live "Pesquisa junto a usuários por meio da plataforma virtual do Conselho de Usuários de serviços públicos" (10/12/2020)

*Gerenciamento de conflitos: Técnicas fundamentais*

*Alura (07 a 10/07/2020)*

Carga: 10 horas  
Participação: 01 empregada  
Habilidades para lidar com conflitos; Oportunidades nos conflitos; Comunicação não-violenta; Atuando em situações adversas; Modelo de solução de problemas.

*Comunicação não violenta: consciência para agir*

*Alura (11/07 e 21/09/2020)*

Carga: 02 horas  
Participação: 02 empregadas  
O cerne da comunicação não-violenta; Aplicação da CNV; Julgamentos  
Identifique e expresse sentimentos; Nossas responsabilidades.

---

<i>PNL: comunicação efetiva para o dia a dia</i>	<i>Alura (15 a 18/09/2020)</i> <hr/> <p>Carga: 06 horas Participação: 01 empregada Como você vê, ouve e sente o mundo; Os canais representacionais; Lidando com a PNL: como a gente pensa; Aprenda primeiro, mude em seguida; Palavras poderosas; Sonhar com propósito.</p>
<i>LGPD: conhecendo e entendendo seus impactos</i>	<i>Alura (15 a 21/09/2020)</i> <hr/> <p>Carga: 10 horas Participação: 01 empregada Entendimento inicial; Conhecendo a LGPD; Gestão de riscos; Os impactos da LGPD; Boas práticas e educação digital.</p>
<i>Certificação PMP e CAPM Parte 1: processos de gerenciamento de projetos</i>	<i>Alura (16 a 22/09/2020)</i> <hr/> <p>Carga: 08 horas Participação: 01 empregada Apresentação; Estruturas organizacionais; Processos de gestão.</p>
<i>Certificação PMP e CAPM Parte 2: gerenciamento de integração</i>	<i>Alura (22/09/2020)</i> <hr/> <p>Carga: 05 horas Participação: 01 empregada Gerenciamento de integração - Introdução; Os processos da integração; Processo de iniciação da área de integração; Plano de gerenciamento; O processo de de orientação e gerenciamento; Monitoramento e controle do trabalho; Controle integrado das mudanças; finalização de todas as atividades.</p>
<i>Scrum: agilidade em seu processo</i>	<i>Alura (20 a 23/09/2020)</i> <hr/> <p>Carga: 10 horas Participação: 01 empregada O Scrum e a Sprint; Review meeting; Retrospective; Daily Scrum; Planning Meeting; Product Backlog, Sprint Backlog e suas partes; Scrum Master; Product Owner; Desenvolvedores; O time todo.</p>

## 8.5. Sistemas

Neste ano, duas grandes mudanças marcaram a atuação da Ouvidoria quanto aos sistemas utilizados: a integração do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - e-OUV para formar o Fala.BR e a descontinuidade do OuvSerpro para o trâmite interno das manifestações.

A integração do e-SIC e e-OUV ocorreu em 31 de agosto e permitiu aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria em um único local, utilizando o mesmo cadastro. Com isto, a Ouvidoria passou a ter a possibilidade de ajustar o tipo, reclassificando de manifestação para pedido de acesso ou o contrário, e de tramitar a demanda para o órgão competente, nos casos em que, após análise, for identificada competência de outro órgão.

Já a partir de 11/12/2020, procedeu-se a adoção do Fala.BR para trâmite interno das manifestações, resultando na descontinuação do OuvSerpro. Entende-se que a medida, além de garantir alinhamento à CGU, assegura economicidade, padronização de dados, centralização das manifestações e pedidos de acesso em um único sistema e maior segurança das informações.

## 8.6. *Due diligences*

Em 2020, a Ouvidoria teve participação em respostas a 3 *due diligences*, que trataram-se de busca de informações por empresas que desejavam contratar o Serpro. As questões referiam-se à existência de canal de denúncias na empresa e de medidas de proteção ao denunciante.

## 8.7. Comunicação

Em 2020, a Ouvidoria comunicou a disponibilização do Portal da Transparência e Governança do Serpro. A notícia foi divulgada em maio/2020, por meio do Primeira Leitura, veículo interno de comunicação, do Portal do Serpro, do Facebook e do Instagram.

## Conheça o Portal da Transparência e Governança do Serpro Informações sobre a empresa podem ser consultadas no ambiente pela sociedade



Comunicação do Serpro  
28 de maio de 2020

Alinhado ao compromisso do governo federal de incentivar a transparência pública, o Serpro disponibiliza o Portal da Transparência e Governança da empresa para facilitar a comunicação com a sociedade. O site dá visibilidade aos assuntos que reforçam as ações de acesso à informação, governança corporativa, ética e integridade.

O Portal é destinado a qualquer público que tenha interesse em realizar controle e participação social. A ferramenta oferece, em um único ambiente, informações referentes a receitas e despesas da empresa, entre elas gastos com diárias e passagens, a licitações e contratos, à remuneração de empregados, a auditorias, entre outras.

Alguns dados divulgados no portal são provenientes de diversos sistemas corporativos. "As principais funcionalidades disponibilizadas são os serviços de consulta a dados de remuneração, de viagens e de licitações e contratos, sendo permitida a seleção de filtros conforme a necessidade do usuário, bem como a gravação de relatórios com os dados gerados em formatos eletrônicos abertos. Além disso, o portal conta, também, com uma ferramenta de pesquisa de conteúdo", informa a chefe de Departamento da Ouvidoria do Serpro, Karina Bruno.

O acesso ao Portal não requer usuário nem senhas, sendo permitido, a qualquer cidadão, navegar pelas páginas de forma livre e, ainda, visualizar e utilizar os dados disponíveis da forma que a pessoa desejar explorar essa importante ferramenta de transparência.

## 9. Perspectivas

Para 2021, com a abertura de novas frentes de participação social, a Ouvidoria tem um grande desafio pela frente: estabelecer uma nova forma de atuação, conectando usuários aos gestores responsáveis pelos serviços.

As novas formas abrangem a Avaliação de Satisfação no gov.br, estabelecida pelo Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020, e o Conselho de Usuários, estabelecido pelo Decreto nº 10.228, de 05 de fevereiro de 2020.

Por um lado a Ouvidoria deverá ser capaz de proporcionar aos usuários participação direta na proposição de ideias e na melhoria dos serviços prestados. Por outro lado, ter a capacidade de agregar os dados coletados de maneira sistematizada, tempestiva e de forma e oferecer soluções rápidas aos gestores.

Para isso, serão necessárias novas interações, uma nova rotina e um novo conjunto de ações, em uma postura propositiva, mudando a forma de atuação da Ouvidoria para a empresa e para o usuário.

**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

**Elaboração**

Karina da Costa Bruno

**Revisão**

Ana Beatriz de Carvalho Capparelli