



Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria 2021





Ouvidoria

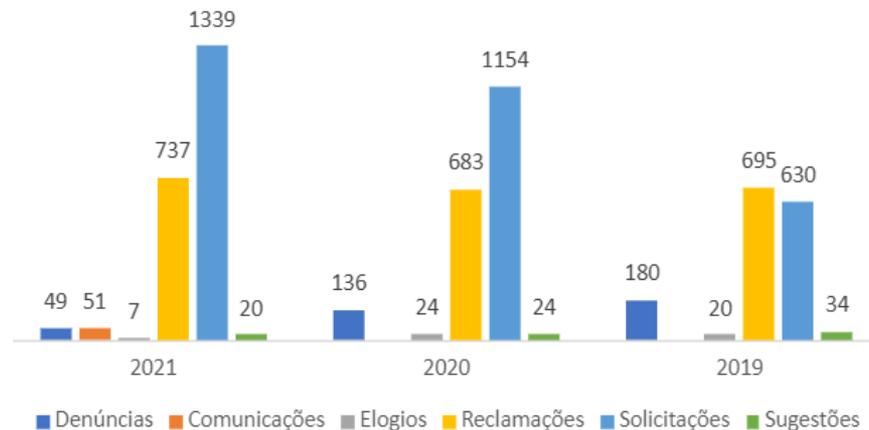
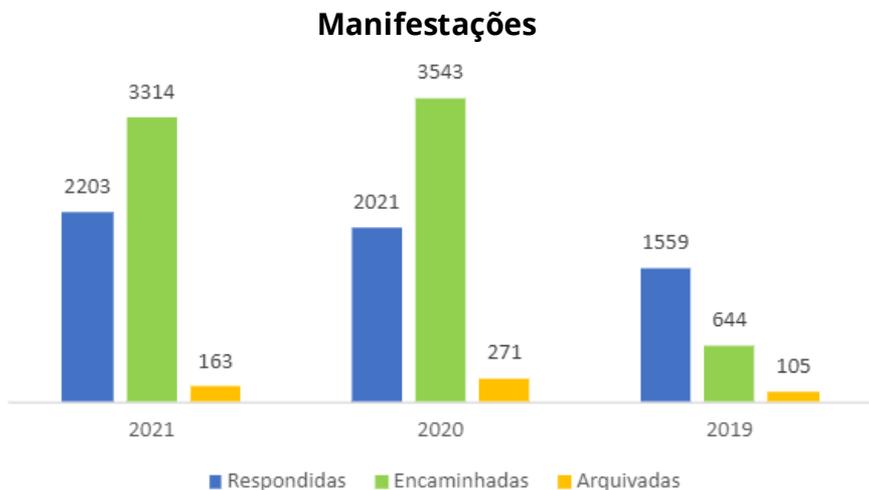
Manifestações

↓ **Total**
2021: 5.680
2020: 5.835
2019: 2.308

Redução de 2,66%
em relação a 2020



Manifestações por tipo



Gestão
17,13%

2021: 378

2020: 401 (19,84%)
2019: 590 (37,84%)



Negócio
82,87%

2021: 1.829

2020: 1.620 (80,16%)
2019: 969 (62,16%)



2021: denúncias + comunicações com teor de denúncia = 73

Negócios



1.118 encaminhamentos
2020: 1.114



869 manifestações
597 solicitações
268 reclamações
3 sugestões
1 elogio



380 manifestações
265 solicitações
115 reclamações



267 manifestações
133 solicitações
125 reclamações
3 elogios
3 sugestões
1 denúncia

ReclameAQUI

953 registros
2020: 937 (7.4 - Bom)



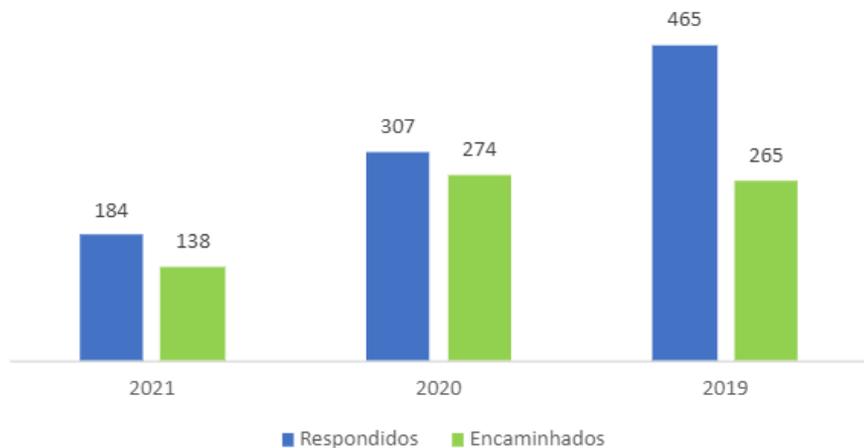
22 manifestações
14 solicitações
7 reclamações
1 sugestão



291 manifestações
165 solicitações
115 reclamações
6 sugestões
3 denúncias
1 elogio
1 comunicação

Pedidos de acesso à informação

Pedidos de acesso



Total
2021: 322
2020: 581
2019: 730

Redução de 44,58% em relação a 2020



Recursos



2021: um mesmo manifestante realizou 32 dos 184 pedidos; 21 dos 32 recursos em 1ª instância e 11 dos 13 recursos em 2ª instância..

Gestão
77,72%

2021: 143



Negócio
22,28%

2021: 41

Serviços

62

Portal Gov.br

42

disponíveis
para avaliação

Conselheiros

84

cadastrados

55

se indicaram
para todos os
serviços

Avaliações

10

Serviços
obtiveram
resposta

3

Consultas
descartadas

7

Serviços
avaliados

Serviços avaliados

Obter Certificação Digital

Contratar Consultoria Técnica

Contratar consulta on-line Denatran

Utilizar aplicativo VIO (App VIO)

Contratar consulta Dívida Ativa

Contratar Hospedagem de Autoridade Certificadora

Registrar presença de forma digital em eventos

Avaliações

Facilidade do usuário em adquirir/obter o serviço: 4 conselheiros informaram dificuldade mediana, enquanto 3 relataram ser muito fácil.

Experiência geral com o serviço: 5 conselheiros avaliaram como mediana, enquanto 2 conselheiros avaliaram com 5 estrelas.

Dificuldades enfrentadas nas etapas dos serviços: todas as respostas foram pela ausência de dificuldade.



Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)

Atingir o nível de 2,89 no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) da CGU, atualmente em 2,45



Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos do Serpro

Realizar novo ciclo com aprimoramento do processo de avaliação dos serviços.



Produção de informações

Realizar amplo estudo com as bases de informações de 2021, para analisar qualitativamente, de forma sistêmica e estratégica, todas formas de controle e participação social, bem como os indicadores de qualidade de atendimento e de satisfação, para produzir informações que possam contribuir com a melhoria dos resultados da empresa e, conseqüentemente, dos índices de satisfações apontados nos canais de atendimento.



Obrigada

Karina da Costa Bruno

Departamento de Ouvidoria (SUPTR/TROUV)

