



Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria 2022





4.564

manifestações
recebidas pela
Ouvidoria do
Serpro



Situação

2.297 (50,33%) encaminhadas

2.084 (45,66%) respondidas

183 (4,01%) arquivadas



Redução de 19,65%



Tipo

1.121 solicitações (53,84%)

841 reclamações (40,39%)

57 denúncias (2,74%)

39 comunicações (1,87%)

17 sugestões (0,82%)

7 elogios (0,34%)



Categoria

1.704 Negócio (81,84%)

378 Gestão (18,16%)



Tempo médio
de resposta

8,10 dias

6,11 dias Negócio

17,27 dias Gestão



Aumento de 0,71 dia



APF: 23,30 dias

Gestão



Público de atendimento

Atendimento direto a empregados, ex-empregados, fornecedores, beneficiários e prestadores de serviço do PAS/SERPRO e como instância de pós atendimento do Fale com a GP e PAS/SERPRO



Solicitações de documentos funcionais



Critérios de adesão ao trabalho remoto



Critérios de pontuação no Recomposição



PAS/SERPRO

36 manifestações (cobertura, portabilidade, reembolso, cancelamento, demonstrativo e carterinha)



Fale com a GP
23 manifestações



Negócio



Público de atendimento

Atendimento a clientes e usuários dos serviços



732 manifestações
42,96%



458 manifestações
26,88%



231 manifestações
13,56%



947 manifestações



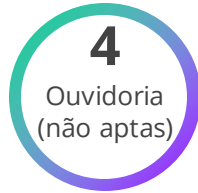
914 manifestações
234 avaliações



Denúncias



72 denúncias encaminhadas para as unidades



23

conduta
inadequada de
empregado



5

não observância
de uso de
máscara



4

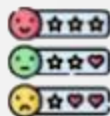
conduta assediadora





Carta de Serviços

62 serviços
31 revisões propostas
9 atualizações no
Portal Gov.br



Qualidade da informação

9.972 avaliações
42 serviços

68% das avaliações ainda indicam que as informações não são úteis, apesar da melhoria indicada em 20 serviços

Certificação digital: 58% das avaliações, com maior número de avaliações positivas e negativas



Conselho de Usuários

129 conselheiros
89 optaram por todos os serviços
9 serviços
62 avaliações

28 conselheiros utilizaram os serviços
Resultado: alto índice em "Atendeu" as expectativas, os conselheiros se encontravam "Satisfeitos" e indicaram "Muito bom" em relação à qualidade



Propostas de melhoria

11 propostas de aperfeiçoamento na prestação de serviços



1 SUPGC
4 SUPCS
2 SUNEK
2 SUNEK/SUNNG
2 SUNCF



1 implementada
6 a implementar
2 já atendidas pela empresa
2 inviáveis



198

pedidos de
acesso à
informação
recebidos pelo
SIC/SERPRO



Situação

132 respondidos (66,67%)
66 encaminhados (33,33%)



Redução de 64,65%



Categoria

101 Gestão (76,52%)
31 Negócio (23,41%)



Assuntos mais
solicitados

Íntegra de processos administrativos disciplinares;
normativos e informações sobre trabalho remoto;
contratos, acordos de cooperação técnica de
parcerias de negócio e íntegra dos processos de
contratação



Tempo médio
de resposta

13,29 dias
13,26 dias Gestão
17,43 dias Negócio



Redução de 4,06 dias



APF: 11,25 dias



Decisão

Acesso concedido 76
Acesso parcialmente concedido 13
Acesso negado 15



Recursos

17 recursos em 1ª instância
9 recursos em 2ª instância
7 recursos para a CGU
0 Recursos para a CMRI

Transparência ativa

363.379 visualizações

Mais visualizadas:

Acesso à Informação (52.174) > Servidores (22.143) >
Consulta de remunerações (20.418)

Quem é quem (13.697)

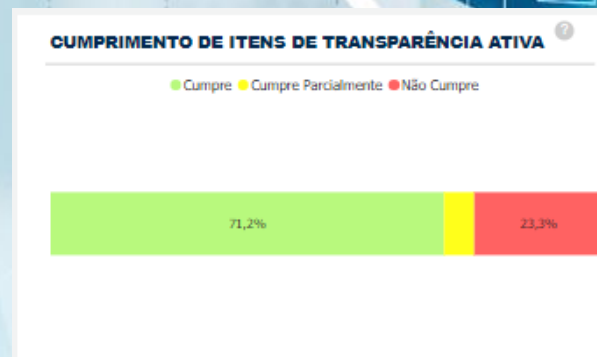
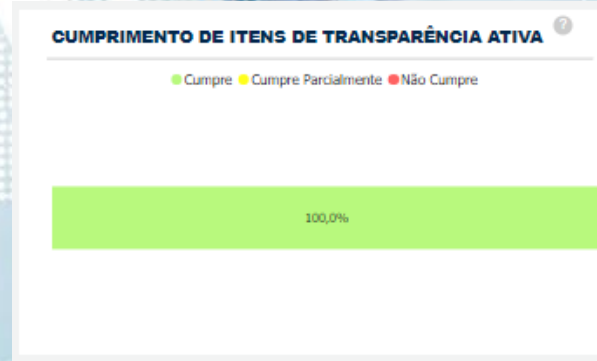
Atas de reunião de 2022 (11.133)

Ouvidoria (11.026 visualizações)

Avaliação da CGU

49 itens de cumprimento obrigatório

100% de cumprimento pelo Serpro, enquanto as demais entidades cumprem cerca de 71% das obrigações



Estrutura: Objetivo > Meta > **Ações** > Etapas >
Período de execução > Áreas envolvidas



Ações

- Atuar como participante permanente em colegiados estratégicos
- Estabelecer e promover as condutas desejáveis e vedadas da equipe da Ouvidoria
- Buscar previsibilidade no comportamento das demandas de Ouvidoria
- Promover ações na melhoria na experiência do usuário
- Realizar monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário
- Avaliar os serviços prestados por meio do Conselho de Usuários
- Promover ações de transparência e prestação de contas
- Realizar triagem, registro, encaminhamento e elaboração de resposta às manifestações e pedidos de acesso à informação
- Promover melhoria na resolução pacífica de conflitos
- Promover melhoria nas respostas de manifestações
- Promover automatização nos registros de conclusões das denúncias
- Fortalecer a realização de pesquisas pela Ouvidoria
- Apresentar análises quantitativas e qualitativas dos dados coletados nas manifestações
- Elaborar relatórios, apresentações e conteúdos de divulgação
- Estabelecer plano de comunicação
- Realizar plano de capacitação
- Realizar ações de transparência ativa
- Gerar evidências para progressão no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)



Obrigada

Karina da Costa Bruno

Departamento de Ouvidoria - OUVID

