



# 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



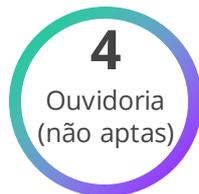
914 manifestações  
234 avaliações



# Denúncias



72 denúncias encaminhadas para as unidades



23

conduta  
inadequada de  
empregado



5

não observância  
de uso de  
máscara



4

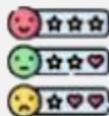
conduta assedirosa





## 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)

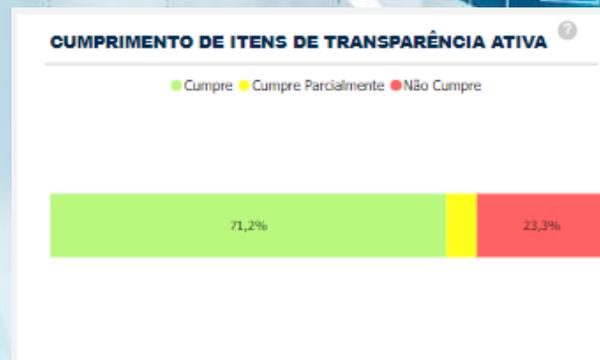
Atas de reunião de 2022 (11.133)

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

