

# Relatório Anual de Gestão 2023



**OUVIDORIA**



Ouvidoria do Serpro

# MANIFESTAÇÕES



Ano

2023

2022

2021



Respondidas

1.841 (40,62%)

2.084 (45,66%)

2.203 (38,79%)



Encaminhadas

2.533 (55,83%)

2.297 (50,33%)

3.314 (58,35%)



Arquivadas

163 (3,57%)

183 (4,01%)

163 (2,87%)



Total

4.537  -0,59%

4.564  -19,65%

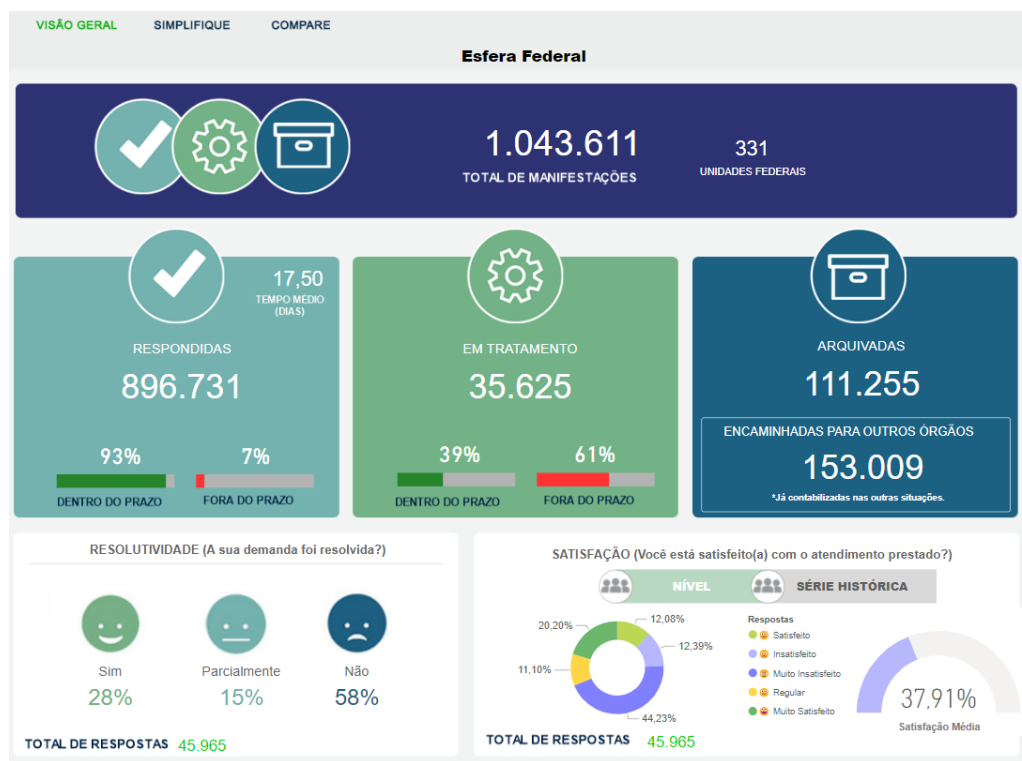
5.680

# MANIFESTAÇÕES

	Comunicações	Denúncias	Elogios	Reclamações	Solicitações	Sugestões	Total
2023	30	51	8	<b>902</b>	829	21	1.841
2022	39	57	7	841	<b>1.121</b>	17	2.082
2021	51	49	7	737	<b>1.339</b>	20	<b>2.203</b>

	Gestão	Negócio
2023	393	<b>1.448</b>
2022	378	<b>1.704</b>
2021	378	<b>1.829</b>

Áreas mais demandadas	
Ouvidoria	816
CSS	589
SUPES	156



## GESTÃO



**Público:** beneficiários e prestadores de serviço do PAS/SERPRO, empregados, ex-empregados, fornecedores, estagiários, jovens aprendizes, terceirizados e prestadores de serviço em geral

**Agregar pessoas**  
121 manifestações

Concurso público: análise prévia de documentação. Ocorrências na realização da prova de conhecimentos aplicados e possibilidade de adesão ao trabalho remoto após contratação

**Recompensar pessoas**  
72 manifestações

Plano de saúde: 5 reanálises de cobertura; financeiro (reajuste, boletos, reembolso); cobertura assistencial (autorização, negativa de cobertura, demora na liberação de material), administrativo (relação comercial, carterinha, cancelamento); rede credenciada (falta de prestador, mau atendimento; atendimento ao beneficiário)

**Apoiar gestão de pessoas**  
58 manifestações

Destacam-se solicitações de documentos e informações funcionais (31) e de adoção ao trabalho remoto (17)

### Pós-atendimento



59 manifestações



15 manifestações

## NEGÓCIOS



**Público:** clientes e usuários de serviços



414 manifestações

Falta de atualização de dados, ocasionadas pela demora no encaminhamento dos dados pelos órgãos de trânsito à base nacional; não obtenção do CRLV por não atualização de multas já pagas e outras pendências de atualização; divergência do código de segurança junto ao órgão de trânsito. Quanto à venda digital, foram relacionadas à biometria, pedidos de cancelamento da venda digital e mensagens de erro.



315 manifestações

Problemas com boleto, como não disponibilização do desconto de 40%, boleto inválido ou demora na liberação do boleto pelo órgão autuador; não realização da baixa de infrações pagas por falta de sincronização de dados entre os Detrans (bases estaduais) e o RENAVAM (base nacional de consulta do SNE), bem como outras situações que denotam falta de atualização de dados como multas de outro condutor após transferência, multa do condutor principal e multas que não aparecem no aplicativo.



273 manifestações

Problemas e dificuldades com instalação/reinstalação, desvios no processo de reembolso e relacionados ao agendamento.

### SERPRO é confiável?



### SERPRO é confiável?



Aproximação com a SUNECS para melhoria dos índices



667 manifestações

# DENÚNCIAS

2022 **72 REGISTROS**  -8,33%

2023 **66 REGISTROS**



**53** denúncias  
**19** comunicações



**54** Corregedoria



**51** denúncias  
**15** comunicações



**51** Corregedoria  
**1** Correg. e Auditoria  
**1** CGU



**71** gestão  
**1** negócio



**23** conduta  
inadequada  
**6** uso da máscara



**61** gestão  
**5** negócio



**12** utilização  
indevida de recursos  
**6** discriminação



**68** aptas  
**4** não aptas



**51** aptas  
**15** não aptas



**62** alta criticidade  
**17** média criticidade  
**12** baixa criticidade



# PROPOSTAS DE APERFEIÇOAMENTO NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS



14

PROPOSTAS DE  
APERFEIÇOAMENTO



6 unidades



3 aceitas

10 aguardando

1 não aceita



3 Superintendência de Produtos e Serviços – Centro de Dados (SUPCD)

5 Superintendência de Pessoas (SUPES)

2 Superintendência de Gestão Logística (SUPGL)

2 Ouvidoria (OUVID)

1 Superintendência de Relacionamento com Clientes Finalísticos (SUNCF)

1 Superintendência de Aquisições e Contratos (SUPGA)

3 aguardando posicionamento do gestor

1 aceita pelo gestor e 4 aguardando posicionamento

1 aceita e 1 não aceita pelo gestor

2 aguardando posicionamento da SUPES

1 proposta aceita pelo gestor

1 aguardando posicionamento do gestor

# PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Ano

2023

2022

2021



Respondidos

194 (72,93%)

132 (66,67%)

184 (57,67%)



Encaminhados

72 (27,07%)

66 (33,33%)

138 (42,33%)



Total

266  -34,34%

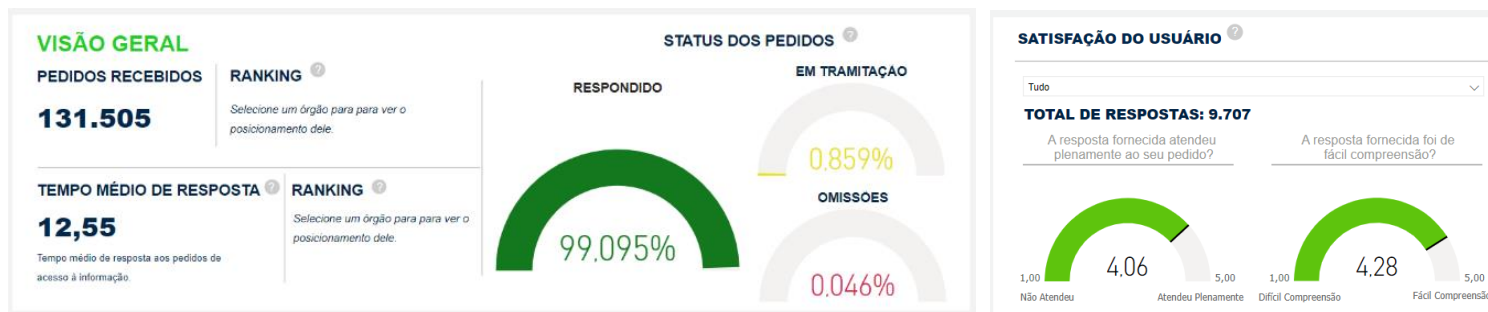
198  -38,51%

322

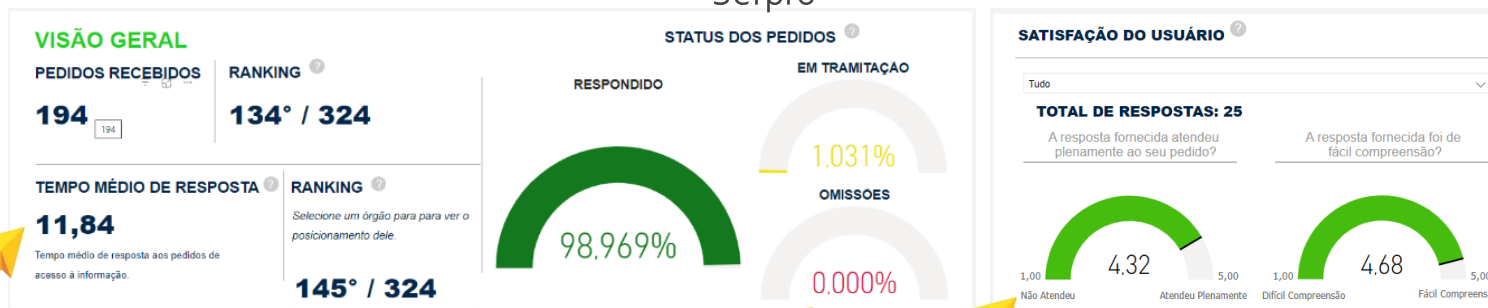
# PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

## Painel da LAI

### Governo Federal



### Serpro



	Gestão	Negócio	Total
2023	126	68	194
2022	101	31	132
2021	143	41	184

### Subprocessos mais frequentes

Gerenciar aquisições e contratações	39 (20,10%)
Gerenciar parcerias em oportunidades de negócio	31 (15,98%)
Agregar pessoas	23 (11,86%)

### Áreas mais demandadas

Superintendência de Pessoas (SUPES)	49 (25,52%)
Ouvidoria (OUVID)	30 (15,63%)
Superintendência de Aquisições e Contratos (SUPGA)	30 (15,63%)

	1ª inst.	2ª inst.	CGU	CMRI	Total
2023	31	6	5	0	42
2022	17	9	7	0	33
2021	32	13	10	1	56



# TRANSPARÊNCIA ATIVA



2023

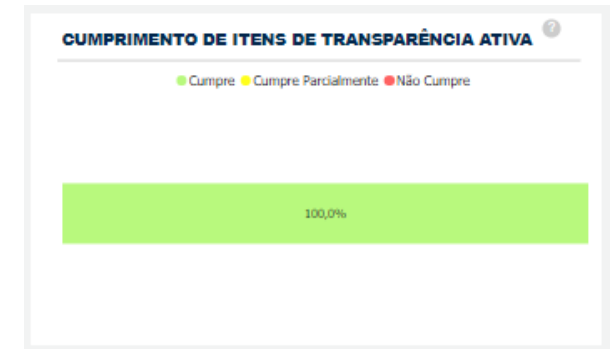
- ✓ Cumprimento de 95,3% dos itens de avaliação
- ✓ 2º lugar entre 41 estatais
- ✓ Classificação "Diamante"
- ✓ Obtenção do Selo de Qualidade de Transparência Pública

- ✓ Cumprimento de 100% dos itens de avaliação

2021

- ✓ Cumprimento de 85,14% dos itens de avaliação
- ✓ 3º lugar entre 56 estatais

Serpro



2018

- ✓ 86º lugar entre 135 organizações

Governo Federal

