

Relatório Anual

Ouvidoria

ANO 2019

A Superintendência de Transparência, Ouvidoria e Corregedoria - SUPTR, vinculada ao Diretor-Presidente, tem as atribuições de direcionar, coordenar e orientar os assuntos e ações corporativas da Ouvidoria e Corregedoria; assessorar a Diretoria Executiva e interagir com os órgãos de controle externo e regulatórios nos temas de transparência, correição e controle e participação social; e realizar as atividades de monitoramento do cumprimento da legislação de acesso à informação.

Em sua estrutura orgânica, compõe-se da Ouvidoria do Serpro e da Corregedoria do Serpro. A Ouvidoria, como membro pleno da Rede Nacional de Ouvidorias, é responsável pelos processos de ouvidoria e transparência ativa e passiva. A Corregedoria do Serpro, como Órgão Seccional do Sistema de Correição do Poder Executivo Federal, é responsável pelo exercício das atividades correcionais. Ambas unidades estão vinculadas tecnicamente aos respectivos órgãos centrais do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

Em cumprimento à Resolução CGPAR nº 021/2018, as titulares da Superintendência de Transparência, Ouvidoria e Corregedoria e dos Departamentos de Ouvidoria e de Corregedoria possuem períodos máximos consecutivos de permanência nas respectivas funções e foram nomeadas pelo Conselho de Administração.

1. TRANSPARÊNCIA

1.1 Transparência Ativa

O Portal do Serpro abrigou as informações comerciais e legais na internet e intranet e, no ano de 2019, a Diretoria Executiva determinou a implementação de novo portal exclusivo para as publicações normativas e legais sobre os temas de acesso à informação, governança corporativa e integridade.

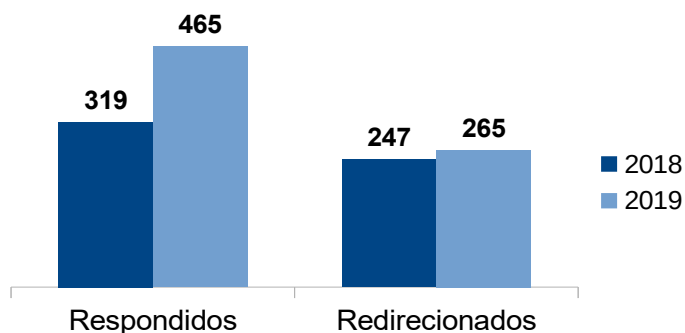
Em dezembro de 2019, o Portal da Transparência e Governança do Serpro foi implementado, com previsão de lançamento oficial em fevereiro de 2020, devidamente aderente ao Plano de Ação do Acórdão TCU nº 1832/2018, ao Guia Padronização de Informações das Empresas Estatais Federais nos Portais da Internet e ao Objetivo Estratégico 8 - Digitalizar 15 serviços da cadeia de valor do Planejamento Estratégico 2019.

O novo portal facilitará a comunicação com as partes interessadas e dará maior visibilidade aos instrumentos que disciplinam e viabilizam as ações de transparência e de governança corporativa, constituindo uma importante ferramenta de prestação de contas (*accountability*) e de controle e participação social.

1.2 Transparência Passiva

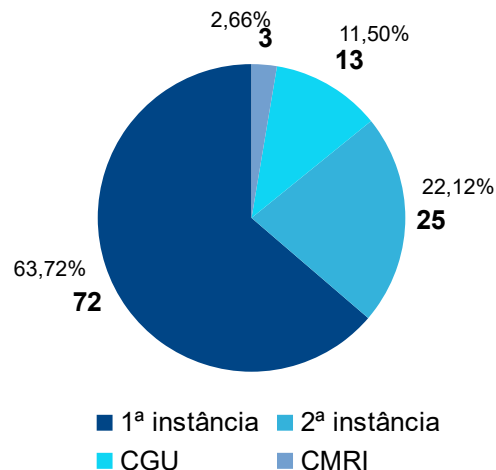
A Ouvidoria do Serpro é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão do Serpro que, no ano de 2019, houve aumento de 29% de pedidos de acesso à informação, respondidos em 11,53 dias (média), tendo apenas 11,61% dos pedidos iniciais com prorrogações de prazo e 75% sem registros de recursos.

Pedidos de acesso respondidos e reencaminhados a outros órgãos



Recursos aos pedidos de acesso

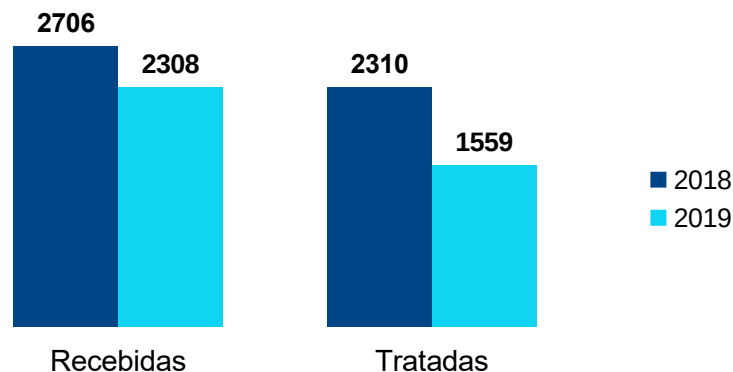
Total: 113



2. OUVIDORIA

2.1 Recebimento e tratamento de manifestações

Em 2019, foram recebidas 2.308 manifestações, representando uma redução de 14,70% em relação a 2018, ano em que foram recebidas 2.706 manifestações.

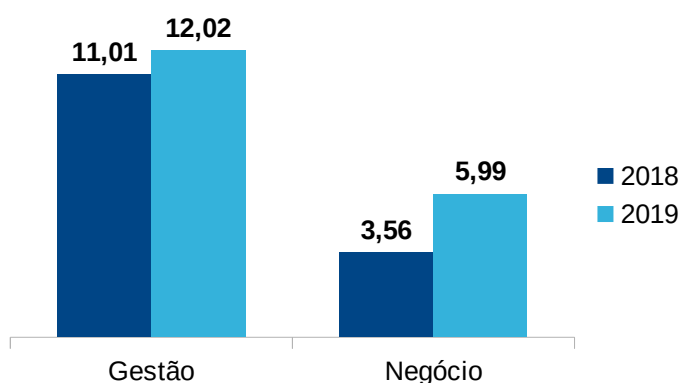


As manifestações “tratadas” são aquelas em que houve desdobramento interno na empresa, por meio das unidades organizacionais ou órgãos de apuração; as “reencaminhadas” referem-se àquelas em que os assuntos abordados não são de competência do Serpro, cabendo à Ouvidoria a identificação do órgão competente e o redirecionamento da manifestação; e as “arquivadas” e “descartadas” englobam as manifestações não tratadas por falta de urbanidade, clareza, insuficiência de dados, duplicidade, inadequação e perda de objeto. Dentre as arquivadas, constaram as avaliações das informações dos serviços do Serpro constantes no Portal Gov.br, que por serem registradas de forma anônima, não possibilitaram obtenção de esclarecimento do manifestante que permitissem seu devido tratamento.

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 reclamações recebidas são registradas manualmente no eOuv, tratadas e, em seguida, respondidas nas duas plataformas, sendo que, em 2019, foram 197 reclamações com reputação 7.0/10, considerada como “Bom”. Em 2019, houve a contratação do software do Reclame Aqui para licença especificada no contrato, que possibilita a customização da página do Serpro dentro da plataforma com informações institucionais e acesso a relatórios analíticos do desempenho do Serpro.

2.2 Tratamento de manifestações

Em 2019, houve aumento na média dos dias de prazo de atendimento das manifestações em relação ao ano de 2018, contudo ainda manteve-se inferior ao estabelecido na Norma TR 003 – Ouvidoria, que prevê 7 e 20 dias respectivamente às manifestações categorizadas como “negócio” e “gestão”.



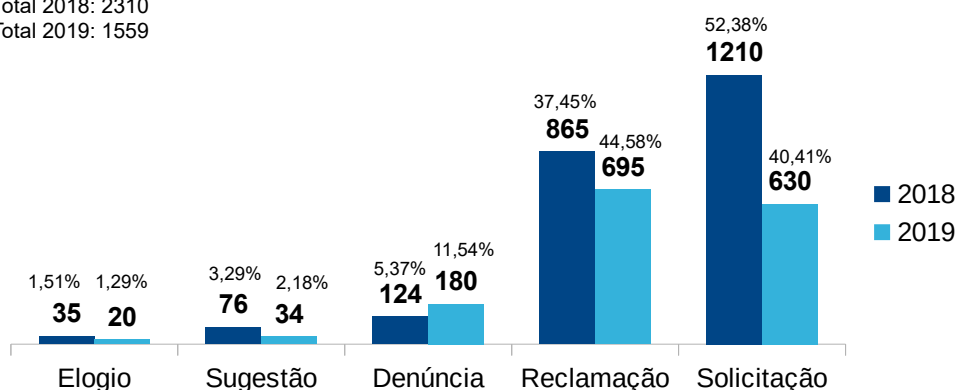
2.2.1 Tipos de manifestações

Apesar da diminuição de 32,51% do quantitativo de manifestações tratadas no ano de 2019, houve aumento de percentual de tratamento de denúncias, demonstrando um possível aumento de confiança dos cidadãos no canal único.

Manifestações por tipo

Total 2018: 2310

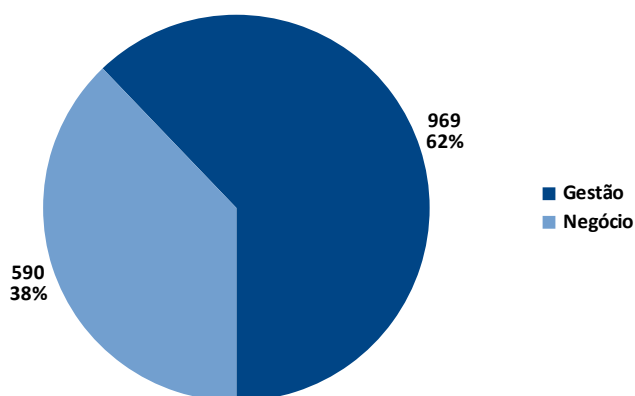
Total 2019: 1559



As solicitações convertidas em atendimento pela Central de Suporte Serpro (CSS) totalizaram 492 no ano de 2018 e 514 no ano de 2019, perfazendo um aumento de 4,47%. Neste ano, a Ouvidoria do Serpro absorveu a política de “*no wrong door*”, em alinhamento à Controladoria-Geral da União. Assim, a unidade passou a inserir o registro no canal específico, em vez de redirecionar o cidadão ao canal de atendimento de suporte técnico da empresa.

2.2.2 Categorias de manifestações

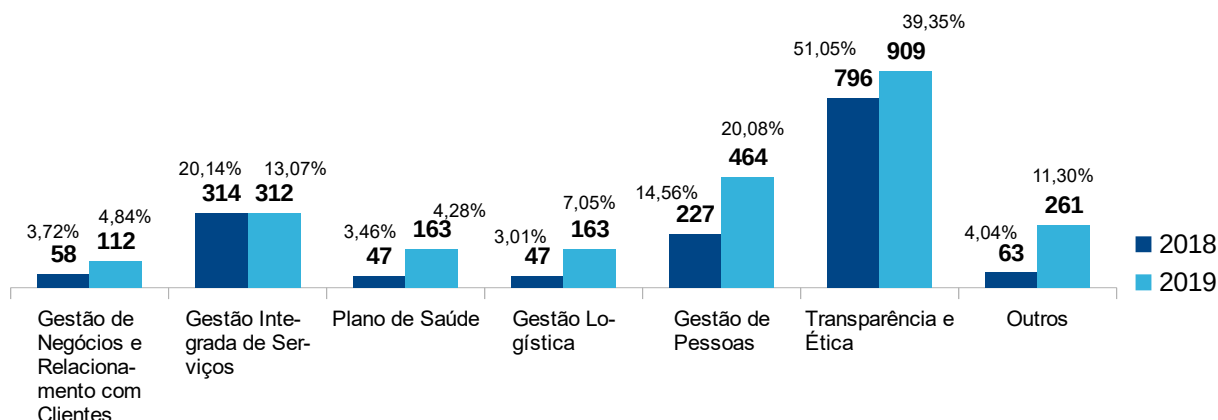
As manifestações são categorizadas como “negócio”, quando relacionadas à finalidade da empresa, ou “gestão”, quando relacionadas a assuntos administrativos. Em 2019, 62,16% das manifestações foram referentes ao negócio e 37,84% à gestão. A partir dessa categorização, estabelece-se o devido prazo de atendimento.



2.2.3 Assuntos das manifestações

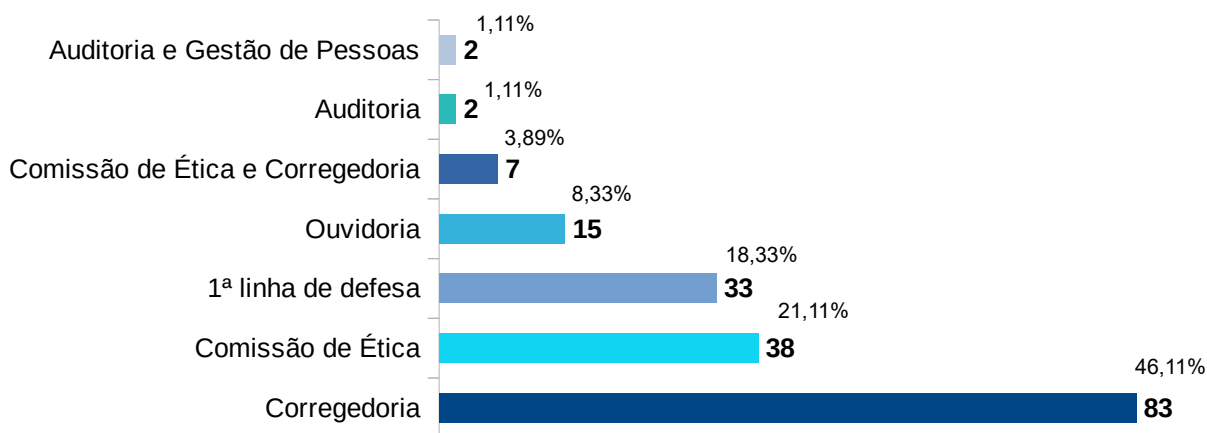
Ao receber a manifestação, a Ouvidoria do Serpro relaciona seu conteúdo aos temas empresariais, que representam os processos corporativos, a fim de definir o especialista responsável pela resposta conclusiva. São eles: Administração de Rede, Aquisições e Contratações, Auditoria Interna, Centro de Dados, Comunicação e Marketing, Controladoria e Gestão Econômico-Financeira, Desenvolvimento de Pessoas, Desenvolvimento de soluções, Gestão de Negócios e Relacionamento com Clientes, Gestão de Pessoas, Gestão Empresarial, Gestão Integrada de Serviços, Gestão Logística, Governança de TI, Jurídico, Organização da Informação Empresarial, Plano de Saúde, Responsabilidade Social e Ambiental, Riscos Empresariais, Segurança da Informação, Tecnologia da Informação e Transparência e Ética.

As manifestações classificadas como *Transparência e Ética* abrangem denúncias enviadas aos órgãos de apuração ou outros tipos de manifestações às quais a Ouvidoria do Serpro promove o tratamento com respostas padrão fornecidas previamente pelo especialista ou sobre informações institucionais que não precisam de internalização ou de análise de gestão administrativa.



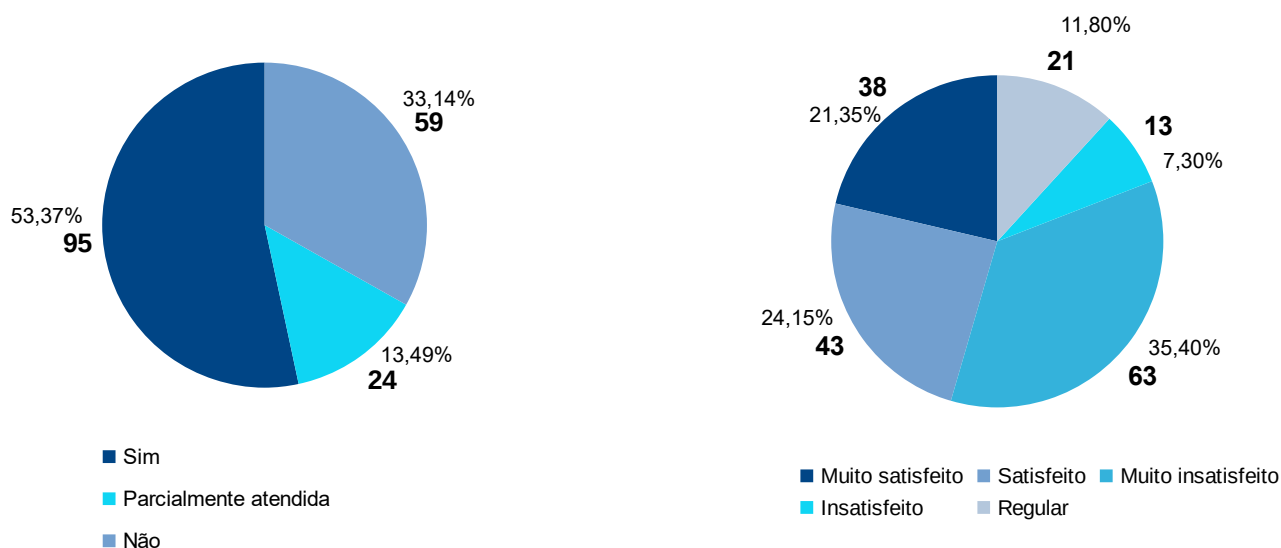
2.2.4 Canal de denúncia

A Ouvidoria do Serpro, como canal único de denúncia, recebeu 180 denúncias em 2019, representando um aumento de 45% em relação a 2018. Deste total, 97,78% foram relacionadas à gestão da empresa. As denúncias são consideradas concluídas após a remessa ao respectivo órgão de apuração, em conformidade com a legislação e normativos.



2.2.5 Pesquisa de atendimento e satisfação

O sistema Fala.BR fornece, após encerramento da manifestação, a possibilidade de registro de avaliação do atendimento e do nível de satisfação. Em 2019, houve 178 registros, perfazendo 11,41% de aderência à pesquisa de atendimento e satisfação, com a percepção de 66,86% dos cidadãos terem sido atendidos e parcialmente atendidos e 45,50% ficarem muito satisfeitos e satisfeitos.



2.3 Plano de proteção ao denunciante

Em 2019, foram dois planos de proteção a denunciante acompanhados pela Ouvidoria do Serpro, em conformidade com o estabelecido na Norma TR 003 – Ouvidoria.

A partir de denúncia recebida, a Ouvidoria do Serpro promoveu ações emergenciais de processos de gestão de pessoas e logística, propondo o Plano de Proteção a Denunciante nº 001/2019 ao Comitê de Integridade em 03 de agosto de 2019, cujas medidas protetivas adotadas encontram-se com prazo indefinido de vigência.

Em outubro de 2019, o Comitê de Integridade avaliou que o Plano de Proteção a Denunciante nº 001/2018 poderia ser encerrado a partir de determinada condição, quando, em dezembro de 2019, o coordenador do Comitê de Integridade findou o referido termo. Ao tomar conhecimento, a denunciante solicitou prorrogação das medidas de proteção, que suspendeu a determinação inicial até nova avaliação do Comitê de Integridade.

2.4 Notas Técnicas

A Ouvidoria do Serpro elaborou quatro notas técnicas no decorrer do ano de 2019, destacando que os temas tratados tiveram o adequado tratamento e a apresentação de solução nas seguintes notas técnicas:

- **Nº 001/2019:** discute a disponibilização de link do e-Ouv na página da Comissão de Ética. Nota técnica submetida à apreciação do Comitê de Integridade do Serpro – COINT;
- **Nº 002/2019:** versa sobre a denominação do Portal da Transparência do Serpro, que restou definido como Portal da Transparência e Governança do Serpro;

- **Nº 003/2019:** versa sobre a definição da Ouvidoria como canal único e consequente adequação das orientações dispostas no site da CES;
- **Nº 004/2019:** informa posicionamento da Ouvidoria-Geral da União sobre o recebimento de denúncias em canais diversos, submetida ao Comitê de Auditoria – COAUD.

2.5 Marcos regulatórios

Em 2019, houve a publicação de quatro marcos regulatórios, abaixo relacionados, cujas medidas adotadas tornam a execução do processo de ouvidoria em cumprimento normativo e legal, devidamente notificado à Superintendência de Controles, Riscos e Conformidade.

Marcos Regulatórios	Medidas adotadas pela Ouvidoria do Serpro
Instrução Normativa nº 3, de 5 de abril de 2019, que define modalidades de adesão e organização da Rede Nacional de Ouvidorias de que trata o art. 24-A do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e dispõe sobre o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias.	A adesão à Rede Nacional de Ouvidorias foi feita mediante assinatura de Termo de Adesão Eletrônico em maio/2019. http://www.ouvidorias.gov.br/rede-nacional-de-ouvidorias/adesao-a-rede-nacional-de-ouvidorias
Instrução Normativa nº 7, de 8 de maio de 2019, que dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv e o painel "Resolveu?", e estabelece adoção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.	O Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv foi adotado pela Ouvidoria do Serpro como plataforma única de registro de manifestações em outubro/2018, em cumprimento ao Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, momento em que as manifestações recebidas automaticamente passaram a compor o Painel Resolveu? Desde maio/2019, o sistema Ouvserpro está integrado ao sistema e-Ouv da CGU (atualmente denominado Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação).
Instrução Normativa nº 11, de 1º de agosto de 2019, que altera as instruções Normativas CGU nº 3, de 5 de abril de 2019, e nº 7, de 8 de maio de 2019.	Encaminhamento para a Controladoria-Geral da União - CGU, por meio eletrônico, de novo termo de adesão à Rede Nacional de Ouvidorias, em 21/08/2019.
Resolução nº 3, de 13 de setembro de 2019, que aprova a Resolução sobre Medidas Gerais de Salvaguarda à Identidade de Denunciantes.	Salvaguardas de proteção à identidade do denunciante: Preservação da identidade; Controle de acesso e identificação de todos os agentes públicos que acessem as denúncias, com protocolos de internet (endereço IP) e as respectivas datas e horários de acesso; Pseudonimização; Consentimento do denunciante para encaminhamento de denúncias com elementos de identificação, entre unidades de Ouvidoria.