



# PROPOSTA DE MELHORIAS CONSELHO DE USUÁRIOS ANO 2022



## 1. Objetivo

Em complementação ao [Relatório do Conselho de Usuários - Ano 2022](#), publica-se as 8 (oito) propostas de melhoria na prestação dos serviços, apresentadas pelos conselheiros durante a avaliação dos serviços no ano de 2022 com as respectivas respostas da viabilidade de atendimento.

## 2. Propostas de melhoria

| 1ª Proposta de Usuário                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Serviço: Obter certificação digital                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Carta de Serviços: <a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-certificacao-digital">https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-certificacao-digital</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>Proposta:</b> <i>Acredito que eu possa ser usuário da autenticação do SERPRO pois tenho também o acesso gov e um token pessoal da SEMPTE Tecnologia. Precisamos encontrar uma forma de ter no máximo dois tokens por pessoa sendo que um seja o AcessoGOV e outro pelo SERPRO ou pessoal.</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>Resposta:</b> O Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro) agradece sua participação, como conselheiro, na avaliação do serviço “Obter certificado digital”.</p> <p>Atualmente, o Serpro comercializa 3 (três) tipos de certificado digital, que se encontram divulgados no <a href="#">Portal Gov.br</a> e na <a href="#">Loja Serpro</a>. O usuário pode adquirir, de acordo com sua demanda pessoal ou profissional, uma ou mais identidades virtuais.</p> <p>Informamos que existem diferentes modos de se realizar a autenticação, sendo uma delas a própria certificação digital. O usuário pode escolher a que esteja mais adequada à sua necessidade ou, até mesmo, utilizar a ferramenta Autenticação Gov.br, do próprio Portal Gov.br, para acesso aos serviços públicos federais, estaduais e municipais, regulamentada pelo Decreto nº 8.936/2016.</p> <p>Após avaliar sua proposta de melhoria ao serviço, entendemos que o seu certificado digital não é do Serpro e, portanto, você não se enquadraria como usuário do nosso serviço “Obter certificado digital”, mas sim do <a href="#">Autenticação Gov.br</a> que é uma ferramenta do Ministério da Fazenda.</p> <p>Diante disso, comunicamos a inviabilidade de o Serpro atender sua proposta feita durante a avaliação do nosso serviço, realizada em dezembro de 2022.</p> |

| 2ª Proposta de Usuário                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Serviço: Obter certificação digital                                                                                                                        |
| Carta de Serviços: <a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-certificacao-digital">https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-certificacao-digital</a> |

**Proposta:** *A serpro deverá trabalhar tbm junto ao estado e município...para tirar documentos como o da CNH.*

**Resposta:** O Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro) agradece sua participação, como conselheiro, na avaliação do serviço “Obter certificado digital”.

Após verificar sua proposta de melhoria, avaliamos que a mesma não está diretamente vinculada ao serviço de “Obter certificado digital”, mas sim a sugestão de o Serpro atuar junto aos estados e municípios brasileiros para a emissão da CNH Digital.

Apesar disso, informamos que existem vários serviços, prestados diretamente pelo Serpro aos órgãos e entidades (federais, estaduais e municipais), constantes na nossa [Carta de Serviços no Portal Gov.br](#). Contudo, a “Emissão de CNH” é um serviço do Ministério da Infraestrutura, cujas informações podem ser obtidas no endereço <https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-carteira-digital-de-transito>.

Diante disso, comunicamos a inviabilidade de o Serpro atender sua proposta feita durante a avaliação do nosso serviço, realizada em dezembro de 2022.

### 3ª Proposta de Usuário

**Serviço:** Obter certificação digital

**Carta de Serviços:** <https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-certificacao-digital>

**Proposta:** *Melhorar experiência do usuário. Grande parte dos serviços fornecidos pelo governo não é intuitivo, nem mesmo para quem já usa ferramentas online a muito tempo.*

**Resposta:** O Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro) agradece sua participação, como conselheiro, na avaliação do serviço “Obter certificado digital”.

Após verificar sua proposta de melhoria, avaliamos que a mesma não está diretamente vinculada ao serviço de “Obter certificado digital”, mas, de forma genérica, sugere melhoria da experiência do usuário nos serviços fornecidos pelo Governo Federal.

Em relação ao serviço nosso “Obter certificado digital”, informamos que a venda de certificado digital no Serpro segue padrão de mercado e está disponível para aquisição na [Loja Serpro](#).

Aproveitamos para informar que o Serpro investe seus esforços e se encontra atento para desenvolver seus serviços, bem como de seus clientes da Administração Pública, com todos os elementos de experiência do usuário para viabilizar gerar melhor satisfação do usuário.

Diante disso, comunicamos o nosso compromisso com a melhoria da experiência do usuário e, portanto, a viabilidade da sua proposta feita durante a avaliação do nosso serviço, realizada em dezembro de 2022.

#### 4ª Proposta de Usuário

**Serviço:** Obter solução de consulta de dados de Cadastro de Pessoa Física

**Carta de Serviços:** <https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-solucao-de-consulta-de-dados-de-cadastro-de-pessoa-fisica-cpf>

**Proposta:** *A consulta ao CPF poderia também relacionar CNPJs vinculados ao mesmo, evitando fraudes no comércio eletrônico e /ou fiscais.*

**Resposta:** O Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro) agradece sua participação, como conselheiro, na avaliação do serviço “Obter solução de consulta de dados de Cadastro de Pessoa Física”.

Após verificar sua proposta de melhoria, informamos que, até o momento, as autorizações da Secretaria da Receita Federal não permitem ao Serpro a realização de cruzamentos de dados entre o Cadastro de Pessoa Física (CPF) e o Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ).

Aproveitamos para informar que, de forma mais simples, o usuário pode realizar o cruzamento de dados de CPF com CPF de sócios relativos a determinado CNPJ por meio do serviço “Obter solução de consulta de dados de Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ)”.

Diante disso, informamos que, atualmente, o Serpro não pode implementar a sua proposta de melhoria.

#### 5ª Proposta de Usuário

**Serviço:** Obter solução de consulta de dados de Cadastro de Pessoa Física

**Carta de Serviços:** <https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-solucao-de-consulta-de-dados-de-cadastro-de-pessoa-fisica-cpf>

**Proposta:** *O atendimento para renovação foi um caos tive que pagar umas três vezes para realizar o atendimento da renovação da CNH o CPF e RG em um só documento ficou muito bom... os estabelecimentos públicos e privados que deve-se utilizar só o cpf...em vez de anotar o RG...tipo na casa lotérica, se vc é atendido ...eles registram o RG ...no doc...em vez de digitar e anotar o CPF... Outro assunto, esse pessoal da equipe de médicos de tráfico, que fazem parte dos convênios aqui no Pará. Deveriam serem demitidos...fizeram eu fazer vários exames, sem necessidade ...e pagar vários boletos...acho que queriam dá golpe suposição... Ou liberar*

*alguma coisa...mas o processo da ouvidoria do DETRAN, acho q resolveram depois que paguei vários exames só para renovar....*

**Resposta:** O Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro) agradece sua participação, como conselheiro, na avaliação do serviço "Obter solução de consulta de dados de Cadastro de Pessoa Física".

Após verificar sua proposta de melhoria, avaliou-se que a mesma não tem nenhum vínculo ao serviço de "Obter solução de consulta de dados de Cadastro de Pessoa Física", mas trata-se de uma reclamação sobre o atendimento de renovação de Carteira Nacional e Habilitação (CNH), cujo órgão responsável é Departamento de Trânsito do Pará (Detran-PA). Na página [https://www.detran.pa.gov.br/index\\_.php#](https://www.detran.pa.gov.br/index_.php#), é possível obter informações e, se for de interesse, registrar manifestações na Ouvidoria do Detran-PA.

Diante disso, informamos que a sua proposta ficou sem efeito pela falta de competência do Serpro.

#### 6ª Proposta de Usuário

**Serviço:** Obter solução digital para validação de identidade (Datavalid)

**Carta de Serviços:** <https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-solucao-digital-para-validacao-de-identidade-datavalid>

**Proposta:** *Divulgar mais a ferramenta.*

**Resposta:** O Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro) agradece a proposta de melhoria recebida e esclarece que sua gestão tem fomentado amplo conhecimento de seus produtos no mercado, por meio de divulgação em mídias sociais, e-mail marketing direcionados ao público-alvo de cada produto e também com a participação em eventos de mercado voltados tanto para divulgação de soluções como para compartilhamento de inovação.

Especificamente, seguem, para conhecimento, as ações de divulgação do produto Datavalid que estão planejadas até o momento:

#### Publicações/ações de divulgação em mídias

Estão previstas 18 publicações em mídias sociais e-mail marketing ao longo de 2023, todas direcionadas ao mercado alvo.

#### Participações em feiras e eventos

Data: 07 a 09/03 - ENASTIC MP site do evento: <https://www.judiciarioexponencial.com/enasticmp>

Data: 22 a 24/03 - Smart City Expo - <https://smartcityexpocuritiba.com/>

Data: 22 a 24/03 - Future Pay - <https://ebdicorp.com.br/encontros/future-pay/>

Data: 24 a 25/03 - Bitconf - <https://bitconf.com.br/>

Data: 30/03 - Marcha Nacional dos Prefeitos - <https://marcha.cnm.org.br/>

Data: 29 a 31/03 - South Summit - <https://www.southsummit.co/pt/brazil/>

Data: 04/04 - FEIRA RPA + AI EXPO e FEIRA DIGITAL EXPO SP - <https://iima.com.br/rpa-ai-congress-df-2023/>

Data: 12 a 14/004 - Gramado Summit - <https://www.gramadosummit.com/>

Data: 01 a 4/05 - Web Summit - <https://rio.websummit.com/>

Data: 24 a 26/05 - Consumer Credit Trends (EBDI) 2023 - <https://ebdicorp.com.br/encontros/consumer-credit-trends/>

Data: 05 a 06/05 - VTEX DAY - <https://vtexday.vtex.com/>

Data: 27 a 29/06 - FEBRABAN TECH - <https://febrabantech.febraban.org.br/eventos/febraban-tech-2023>

Data: 25 a 27/07 - Forum Ecommerce Brasil - <https://eventos.ecommercebrasil.com.br/forum/>

### 7ª Proposta de Usuário

**Serviço:** Obter solução de consulta de dados do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas

**Carta de Serviços:** <https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-solucao-de-consulta-de-dados-do-cadastro-nacional-de-pessoas-juridicas-cnpi>

**Proposta:** Disponibilizar, um caminho específico para contadores, acessa com seu certificado de procurador, para que posso em pegar as informações através de procuração em unica pagina de todos o clientes ourtogados, assim agilizando, e tendo um controle, de contadores e contribuintes ligados ao mesmo.

**Resposta:** O Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro) agradece sua participação, como conselheiro, na avaliação do serviço "Obter solução de consulta de dados do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas".

Após verificar sua proposta de melhoria, avaliou-se que a mesma não tem nenhum vínculo com o nosso serviço, mas, provavelmente, trata-se de uma proposição de melhoria ao serviço "Cadastrar procuração digital para acesso ao e-CAC" (<https://www.gov.br/pt-br/servicos/cadastrar-ou-cancelar-procuracao-para-acesso-ao-e-cac>), cujo órgão responsável é a Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil.

Diante disso, informamos que a sua proposta ficou sem efeito pela falta de competência do Serpro.

#### 8ª Proposta de Usuário

**Serviço:** Obter solução de consulta de dados de Nota Fiscal Eletrônica

**Carta de Serviços:** <https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-solucao-de-consulta-de-dados-de-nota-fiscal-eletronica-nfe>

**Proposta:** *Deveria enviar mais dessas pesquisas ao nossos email.*

**Resposta:** O Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro) agradece sua participação, como conselheiro, na avaliação do serviço “Obter solução de consulta de dados de Nota Fiscal Eletrônica”.

Após verificar sua proposta de melhoria, informamos que sua proposta foi enviada à área responsável pela elaboração de pesquisas de satisfação dos clientes do Serpro para conhecimento.

Diante disso, comunicamos o nosso compromisso com a melhoria da experiência do usuário e, portanto, a viabilidade da sua proposta feita durante a avaliação do nosso serviço, realizada em dezembro de 2022.

## SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS

Conselho de Administração - CA

Departamento de Ouvidoria - OUVID

Karina da Costa Bruno

Elaboração

Ana Beatriz de Carvalho Capparelli

Revisão

Karina da Costa Bruno