

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do
Serviço Federal de Processamento de Dados

Brasília/DF, 2024



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA
Secretário-Executivo Adjunto

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO SUPERVISÃO

Laura Aparecida Biberg Corraleiro

COORDENAÇÃO

Joelma Pacheco Araújo

EQUIPE DE AVALIAÇÃO

Joelma Pacheco Araújo

Matheus Prado Silva

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO).

Município: Brasília – DF.

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria do Serviço Federal de Processamento de Dados, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado de manifestações: outubro de 2021 a setembro de 2022.

Data de execução: dezembro de 2022 a janeiro de 2023.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados pela empresa.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria CGU nº 581/2021.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, à exceção de algumas fragilidades, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema.

Em relação aos produtos, serviços e resultados entregues pela unidade avaliada à sociedade e aos gestores do SERPRO, merecem destaque a adoção da política “*No wrong door*”, por meio do qual, a UA considera que todo canal de atendimento é o canal correto para atendimento do usuário.

Todavia, foram identificadas algumas oportunidades de aprimoramento e fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como:

- (i) inadequações procedimentais identificadas no tratamento das manifestações, e, em especial, no processo de pseudonimização das denúncias;
- (ii) necessidade de melhorias no sítio eletrônico da Ouvidoria do SERPRO.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foi recomendado à Ouvidoria, em especial:

- ✓ adotar de procedimentos de pseudonimização e restrição de acesso de denúncias na equipe a fim de conferir proteção da identidade de denunciante.
- ✓ adequação do sítio eletrônico de modo a melhorar o direcionamento do cidadão ao canal correto de atendimento.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
COINT	Comitê de Integridade do SERPRO
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
OGU	Ouvidoria-Geral da União
SERPRO	Serviço Federal de Processamento de Dados
UA	Unidade Avaliada
QA	Questionário de Avaliação
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão

Sumário

APRESENTAÇÃO	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO	8
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA	9
RESULTADOS DOS EXAMES	10
1. Boas práticas adotadas	10
1.1. Adoção de Política de “No Wrong Door”	10
2. Inadequações no tratamento de manifestações de Ouvidoria	11
2.1. Erro na classificação do campo “Assunto”	11
2.2. Erros na classificação da tipologia	13
2.3. Tratamento de demandas não relacionadas à manifestação de Ouvidoria.....	14
3. Inadequação e fragilidades no tratamento de denúncias pela Ouvidoria do Serpro. 14	
3.1. Risco de compartilhamento indevido de elementos de identificação devido a fragilidade do processo de pseudonimização	14
3.2. Ausência de restrição de acesso as denúncias na equipe de ouvidoria	15
3.3. Falta de comunicação das providências adotadas pela unidade responsável pela elaboração da resposta/adoção de providências	16
4. Oportunidades de melhorias na página da Ouvidoria do SERPRO	17
RECOMENDAÇÕES	20
CONCLUSÃO	20
APÊNDICES	22
Apêndice A	23
Apêndice B.....	38
Apêndice C.....	47
Apêndice D	50

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv).

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

[...]

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socio estatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETO

A OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade setoriais do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidoria pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP).

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

Portanto, o objetivo do presente trabalho é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

Para avaliação dessa unidade setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. Interlocuções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do Relatório Preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Publicação do Relatório Final de Avaliação; e
- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR¹, no Painel

¹ <https://falabr.cgu.gov.br>

Resolveu?², dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra, tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes da Plataforma Fala.BR no período de outubro de 2021 a setembro de 2022. Foram selecionadas 100 manifestações com respostas conclusivas, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a Ouvidoria do Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), setor existente na estrutura organizacional da referida empresa pública vinculada ao Ministério da Fazenda. A unidade é dirigida por um titular da unidade de Ouvidoria aprovado pelo Conselho de Administração da empresa pública. Tal titular dispõe de um mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzido, uma única vez, por igual período.

A Ouvidoria do SERPRO é diretamente subordinada ao Conselho de Administração. As competências da Ouvidoria estão estabelecidas no Estatuto Social da Empresa disponível na Ata da 3ª Assembleia Geral Extraordinária de 2021 do SERPRO e no documento SERPRO Deliberação GE 001/2022.

Oportuno mencionar que, no que tange ao combate à retaliação ao denunciante e a testemunha, encontra-se registrada na Norma TR 003 da empresa a seguinte previsão

Art. 35-A. Compete exclusivamente ao órgão central receber e apurar as denúncias relativas às práticas de retaliação contra denunciante praticadas por agentes públicos dos órgãos e entidades a que se refere o art. 2º do Decreto nº 10.153, de 2019, bem como instaurar e julgar os processos para responsabilização administrativa resultantes de tais apurações.

[...]

§ 3º O disposto neste artigo não impede a manutenção ou desenvolvimento de políticas internas antirretaliação, que contemplem

² <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

medidas preventivas e campanhas orientativas a todos os agentes da organização, observados o disposto no Decreto nº 10.153, de 2019.

Conforme a Norma TR 003, o Plano de Proteção Individual pode ser originado por indicação dos órgãos apuratórios ou por solicitação do denunciante ou da testemunha. Além disso, o normativo referido determina que cabe a Ouvidoria a realização da avaliação técnica dos riscos de retaliação ou perseguição. A UA informou no Questionário de Avaliação que considera na avaliação técnica dos riscos: (i) a subordinação hierárquica; (ii) riscos relacionados à lotação e localização física; e (iii) a preservação da integridade física e moral do protegido.

A questão de proteção ao denunciante também é citada no normativo interno Decisão Diretiva TR 041/2022. Conforme o documento, a Ouvidoria faz parte do Comitê de Integridade do SERPRO (COINT), que possui como uma de suas atribuições a função de analisar os pedidos de adoção de medidas de proteção ao denunciante, de aprovar o Plano de Proteção Individual e, se for o caso, de submeter à apreciação da Superintendência Jurídica e da área de Gestão de Pessoas.

Por fim, as informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel Resolveu?, do sítio eletrônico do SERPRO, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria do SERPRO estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do SERPRO.

1. Boas práticas adotadas

Algumas práticas adotadas pela UA configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. Segue a descrição de cada uma.

1.1. Adoção de Política de “No Wrong Door”

Devido ao fato de o SERPRO possuir diversos canais de atendimento, específicos para cada demanda e público, é interessante destacar a política de “*No Wrong Door*” (não existe um canal, uma porta errada) adotada pela Ouvidoria. O “*No Wrong Door*” consiste em permitir o acesso ao serviço, mesmo que a solicitação seja recebida pelo canal não adequado. Ressalta-se que tal política não consiste em mero redirecionamento do requisitante para o canal de atendimento conveniente.

A Política de “*No Wrong Door*” é adotada pela UA no caso de solicitação de suporte técnico, comum dada a atuação da empresa. Caso seja acionada primeiramente, a UA internaliza a demanda por meio do registro, em nome do manifestante, de acionamento na Central de Serviços SERPRO (área responsável pelo suporte técnico). O processo difere caso o cidadão já tenha solicitado o serviço a Central e esteja reclamando do atendimento disponibilizado: nesse caso a ouvidoria atua como pós-atendimento, proporcionando a revisão do atendimento prestado.

Dessa forma, a medida adotada pela ouvidoria permite o redirecionamento da demanda, e não do solicitante, para o canal adequado. Com esse procedimento, a Ouvidoria evita a rejeição da demanda, o que propiciaria maior insatisfação e demora no atendimento.

2. Inadequações no tratamento de manifestações de Ouvidoria

A análise da amostra das manifestações discriminada no Apêndice B apontou que o processo de tratamento das manifestações de ouvidoria apresentou algumas inconsistências e riscos, relacionados à erro na classificação do campo “Assunto”, erro na classificação da tipologia, descumprimento do prazo de resposta e ao tratamento de demandas não relacionadas à manifestação de ouvidoria.

2.1. Erro na classificação do campo “Assunto”

A Portaria CGU nº 581/2021 aborda sobre a devida classificação do campo “Assunto” das manifestações no Art. 15 e no Art. 25, VI, os quais estabelecem:

Art. 15. Na análise prévia, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.

[...]

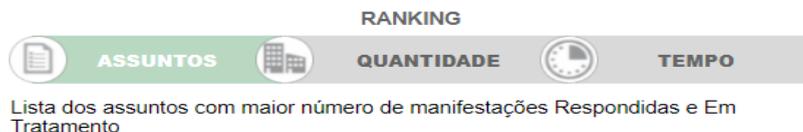
Art. 25. Compete às unidades do SisOuv quanto ao uso da Plataforma Fala.BR:

[...]

VI - realizar a adequada gestão dos indexadores de assuntos referentes ao seu órgão ou entidade, além do preenchimento adequado dos campos qualificadores da manifestação;

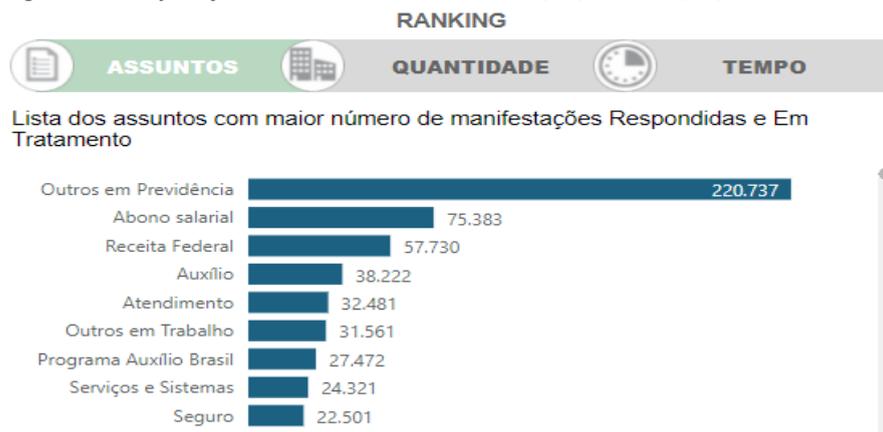
Apesar da variedade de assuntos abordados na amostra de manifestações, o campo “Assunto” foi preenchido unicamente com a opção “Ouvidoria”. Tal prática é recorrente para UA, conforme consultado no Painel *Resolveu?* para o período de avaliação das manifestações (Figura 1). Para comparação, na Figura 2 é apresentado os assuntos mais recorrentes para as unidades do executivo constantes no painel.

Figura 1 – Manifestações do SERPRO entre 01/10/2021 a 30/09/2022 no Fala.BR



Fonte: Painel Resolveu?.

Figura 2 – Manifestações do Executivo Federal entre 01/10/2021 a 30/09/2022 no Fala.BR



Fonte: Painel *Resolveu?*.

No Manual de Procedimentos da Ouvidoria do SERPRO, apresentado pela unidade, há a determinação da marcação do campo assunto como “Ouvidoria”. A diferenciação sobre o tema das manifestações, dessa forma, ocorreria por meio do gerenciamento dos campos de Subassunto e Tag.

Além da reclassificação indicada no Manual, cabe destacar a restrita lista de assuntos favoritos disponível para o registro de manifestação para a UA no Fala.BR. Tal lista, definida pelo Gestor da Unidade, foi delimitada para UA apenas com os assuntos apresentados na Figura 3. Temas como “Assédio Moral”, “Assédio Sexual”, “Conduta Ética”, “Correição”, “Corrupção”, “Denúncia Crime” e “Denúncia de irregularidades de servidores” encontram-se ocultados para o cidadão, de modo que o manifestante tenderá a não especificar tais assuntos no registro de sua demanda.

Figura 3 – Assuntos favoritos da ouvidoria no Fala.BR

Destinatário

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação*

SERPRO – Serviço Federal de Processamento de Dados

Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal)

Descrição

Sobre qual assunto você quer falar

Selecione um Assunto

- Atos terroristas de 8 de janeiro
- Acesso à informação
- Assistência Social
- Cadastro Único
- Comunicações
- Ouvidoria**
- Programa Auxílio Brasil
- Trânsito

Fonte: Plataforma Fala.BR

A ausência do preenchimento correto do campo assunto prejudica a produção de informações estratégicas e temáticas previstas na Portaria CGU nº 581/2021:

Art. 51. Os relatórios produzidos deverão ser elaborados de forma objetiva e sucinta, observando, sempre que possível, a seguinte estrutura mínima:

[...]

III - análise quantitativa, na qual a unidade apresentará a análise quantitativa desagregada dos dados coletados e tratados, apontando correlações porventura existentes;

IV - análise qualitativa, na qual a unidade apresentará a análise do conteúdo das informações coletadas, a fim de informar, no mínimo:

a) falhas e oportunidades de melhoria identificadas, priorizadas segundo critérios de impacto e ocorrência ou probabilidade, ou outro critério definido em comum acordo com as unidades que consumirão a informação;

b) problemas e hipóteses validadas de suas respectivas causas; e

c) possíveis soluções para as causas referidas na alínea "b", quando cabível; e
V - conclusão, na qual a unidade apresentará sucintamente os problemas identificados nas etapas de análise e suas possíveis soluções.

(...)

Art. 53. Sempre que necessária ou solicitada, a produção de informações estratégicas pelas unidades do SisOuv deverá ocorrer por meio de processo articulado com as áreas que consumirão as informações produzidas e atenderá a critérios claros e previamente estabelecidos de finalidade, utilidade, objetividade e tempestividade

Dessa forma, resta prejudicada a transparência da atuação da Ouvidoria, pois os interessados ao acessarem o Painel Resolvido? não podem obter informações dimensionadas sobre os assuntos mais demandados pela ouvidoria, e, em consequência dessa limitação, a produção de informações estratégicas e temáticas.

2.2. Erros na classificação da tipologia.

O art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 descreve os tipos de manifestações de ouvidoria e o art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021 estabelece o conteúdo mínimo que deve constar nas respostas conclusivas para cada tipo. Desta forma, por exigir tratamentos distintos, a Ouvidoria deve sempre classificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, conforme o determinado no art. 15 da Portaria CGU nº 581/2021 já referido.

Na análise realizada, observou-se que 18 manifestações da amostra não estavam classificadas adequadamente conforme o seu teor. O valor elevado pode ter como uma das causas um procedimento estipulado no Manual de Procedimentos da Ouvidoria do SERPRO de classificação de tipologia de manifestações originárias do site Reclame Aqui. Sem levar em consideração o teor da demanda, caso já exista acionamento da Central de Serviços SERPRO (CSS) referente à demanda, a manifestação é registrada no Fala.BR como reclamação e caso não exista acionamento a manifestação é registrada como uma solicitação.

Os arts. 52 e 53 da Portaria CGU nº 581/2021 tratam da produção de informações, como o Relatório Anual de Gestão e os relatórios temáticos. Do exame do Relatório Anual de 2021, por exemplo, não foi possível distinguir, do total de Reclamações e Solicitações, qual percentual se enquadra no critério de classificação referente ao adotado para manifestações do site Reclame Aqui e qual a proporção se enquadra no conceito de Reclamação e Solicitação previstos no Decreto nº 9.492/2018.

Tal situação também impacta na transparência da atuação da Ouvidoria representada pelos dados disponíveis no Painel *Resolveu?*.

2.3. Tratamento de demandas não relacionadas à manifestação de Ouvidoria

Da amostra analisada foi identificado o registro de manifestações com teores que não se caracterizavam como manifestação de Ouvidoria. Nesse sentido, oportuno mencionar o que informa a Lei nº 13.460/2017:

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

[...]

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Nesse contexto, averiguou-se que 3 demandas (NUPs 18870xxxxxx2021xx; 18870xxxxxx2021xx e 18870xxxxxx2022xx) não representavam manifestações de ouvidoria. Tais demandas eram cartas, ofícios enviados por órgãos da administração pública direcionadas ao SERPRO, de modo a não exigir o tratamento via Plataforma Fala.BR. Todavia, o SERPRO manteve ao tratamento na Plataforma.

Por tratar de comunicação oficial entre órgãos, tais demandas não se submetem ao estipulado pelos normativos reservados ao tratamento de manifestações de ouvidoria. Dessa forma, tal situação pode caracterizar uma fragilidade no processo de tratamento, já que submetem a um mesmo rito demandas que podem exigir tratamento diferenciado, com prazos, restrições de acesso e tramitações específicas.

3. Inadequação e fragilidades no tratamento de denúncias pela Ouvidoria do Serpro.

Sobre o tratamento de denúncias pela UA, foram observadas algumas inconsistências e riscos, relacionados a inadequação do procedimento de pseudonimização, ausência de restrição de acesso a denúncias na equipe de ouvidoria e falta de comunicação do resultado apuratório.

3.1. Risco de compartilhamento indevido de elementos de identificação devido a fragilidade do processo de pseudonimização.

No que tange a restrição da informação, o art. 6º do Decreto nº 10.153/2019 traz como regra a proteção dos elementos de identificação do denunciante. Acresce que, a unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio às unidades de apuração competentes. Portanto, todas as informações que possam levar à identificação da pessoa que fez uma

denúncia devem ser mantidas em sigilo pelas ouvidorias garantindo a proteção contra eventuais retaliações.

Ao longo da Portaria CGU nº 581/2021 também são previstos procedimentos a serem observados no tratamento das manifestações, dentre os quais destaca-se o procedimento de pseudonimização. No procedimento de pseudonimização, a unidade do SisOuv deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo, e ainda, que constituem elementos de identificação: dados cadastrais; atributos genéticos; atributos biométricos; e dados biográficos. O procedimento de pseudonimização deve se estender à descrição do fato e seus anexos.

Nesse sentido, a UA, deve adotar, dentre outros procedimentos, a produção de extrato; produção de versão tarjada; e redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem. Destaca-se que a previsão de pseudonimização está internalizada na UA por meio de normas internas.

Ao ser questionada sobre como ocorre a proteção dos dados pessoais dos manifestantes no âmbito dos trabalhos da Ouvidoria, a UA pontuou que realiza a proteção por meio da Plataforma Fala.BR, além de que, caso haja a necessidade, fornece informações sobre a manifestação por meio de extratos. Além disso, a ouvidoria informa que a tramitação de manifestações é feita integralmente pela Plataforma.

Ao notar ausência de criação de extratos e tarjamento em anexos nas 2 denúncias existentes na amostra das manifestações discriminada no Apêndice B, obteve-se nova amostra de 20 denúncias do conjunto das cadastradas e concluídas na Plataforma Fala.BR no período de 01/10/2021 a 30/09/2022. Na análise dessa nova amostra, constatou-se no histórico de ações da Plataforma Fala.BR a ausência de procedimentos prévio de criação de extrato ou tarjamento de anexo para envio para áreas apuratórias da empresa.

Essa falha põe em risco a proteção do cidadão, ainda que a UA tenha utilizado o módulo de tratamento do Fala.BR. Desta forma, aumenta-se o risco de compartilhamento indevido dos elementos de identificação dos denunciantes, constituindo uma fragilidade ao processo de tratamento de denúncias.

3.2. Ausência de restrição de acesso as denúncias na equipe de ouvidoria.

A ouvidoria informa no Questionário de Avaliação que não há equipe específica para tratamento das denúncias, de modo que a análise prévia é feita pela validação de toda a equipe do setor. Sobre isso, cabe destacar o que estabelece a Portaria CGU nº 581/2021 (grifo nosso):

Art. 25. Compete às unidades do SisOuv quanto ao uso da Plataforma Fala.BR:

[...]

VIII - adotar as medidas necessárias a resguardar o acesso às informações registradas na Plataforma Fala.BR por pessoas **com a necessidade de conhecer**.

[...]

Art. 31. Desde o recebimento da denúncia, as unidades do SisOuv adotarão as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à

proteção das informações recebidas, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 1º A proteção à identidade do denunciante se dará por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos **com necessidade de conhecer**.

Em que pese não exista proibição de que ocorra o conhecimento das denúncias por todos da equipe, o tratamento dessa tipologia é atividade sensível no âmbito de qualquer Ouvidoria. Isso se deve à natureza desse tipo de manifestação, que demanda uma apuração, muitas vezes, de fatos considerados graves.

Tendo isso em vista, uma equipe especialista, devidamente treinada a tratar denúncias tem a capacidade de extrair as melhores informações em manifestações desse tipo, bem como, a potencializar a restrição do acesso às informações.

Além disso, cabe destacar que a UA informa no Questionário de Avaliação que todos os integrantes da equipe utilizam o perfil “Gestor” na Plataforma Fala.BR. Salienta-se que a plataforma disponibiliza perfis com diferentes níveis de permissão, como “Colaborador” e “Respondente”. Assim, no âmbito de restrição de acesso e definição de papéis, também se questiona a real necessidade e conveniência de que todos possuam o perfil de Gestor na equipe.

3.3. Falta de comunicação das providências adotadas pela unidade responsável pela elaboração da resposta/adoção de providências.

No Manual de Procedimentos da Ouvidoria do SERPRO, é estabelecido que a UA faça o acompanhamento das publicações internas dos resultados dos procedimentos correcionais. Tal acompanhamento permite a UA registrar na Plataforma Fala.BR o resultado do procedimento no campo “Observação” e proceda à alteração da resolutividade da demanda.

Imperioso mencionar que o acompanhamento da resolutividade das denúncias e comunicações de irregularidade está previsto no art. 19, § 5º da Portaria CGU nº 581/2021, o qual estabelece:

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

[...]

§ 5º A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade de ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, cabendo à unidade de ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante.

Apesar de realizar o acompanhamento quanto a resolutividade das denúncias, o próprio Manual de Ouvidoria não considera a avaliação da relevância prevista na Portaria para fins de comunicação ao manifestante. Cabe destacar que o campo observação não se encontra disponível para o denunciante, de modo que o procedimento atual adotado pela ouvidoria não permite a comunicação ao manifestante das providências adotadas pelas áreas responsáveis.

Nesse caso, resta ao usuário registrar nova manifestação futura no intuito de obter informações sobre o andamento da demanda anterior. Tal procedimento tem o risco de a unidade não localizar as informações ou dispende um tempo acima média para a resposta ao usuário.

4. Oportunidades de melhorias na página da Ouvidoria do SERPRO

Os sítios eletrônicos são um dos principais instrumentos disponibilizados aos usuários de serviços públicos para interlocução com as ouvidorias. Logo, para garantir a efetividade do meio de comunicação, é necessário observar fatores como linguagem utilizada, otimização da barra de navegação e acessibilidade. Nesse sentido, a Portaria CGU nº 581/2021 prevê:

Art. 6º Compete às unidades do SisOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de:

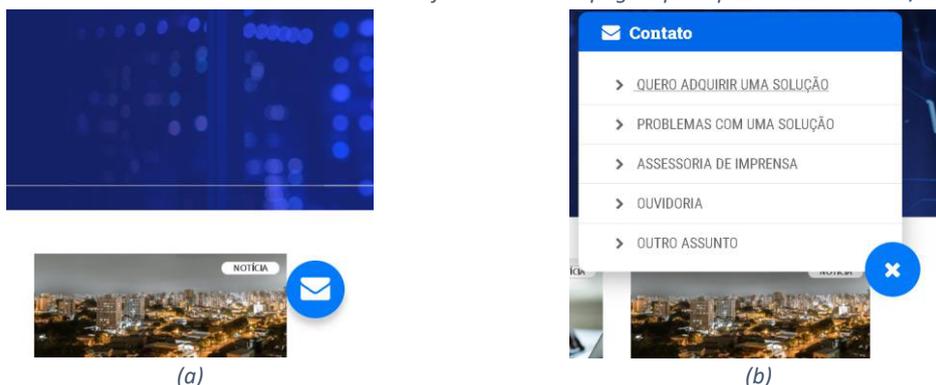
I - acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

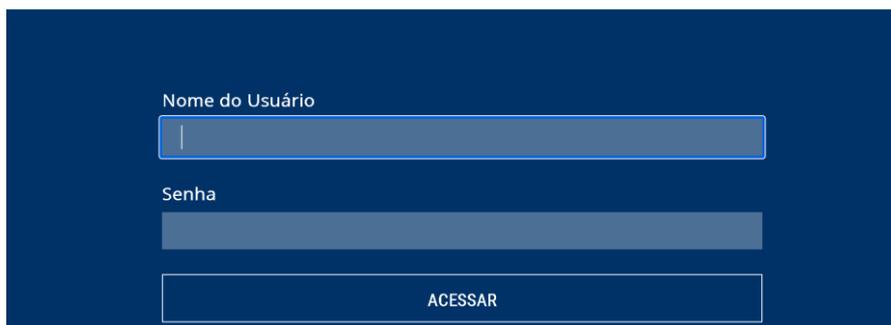
[...]

III - acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011

Conforme descrito no Apêndice A, o acesso a ouvidoria não ocorre diretamente pela página principal do SERPRO. Os meios disponibilizados nos menus de “Transparência”, “Contato” ou “Acesso à informação” na página principal da empresa encaminham para páginas intermediárias antes de conduzir para a seção reservada à ouvidoria. O acesso através do menu “Ouvidoria” existente no ícone de envelope no canto direito da tela encaminha para página não relacionada ao setor.

Figura 4 – Menu “Ouvidoria” em ícone no canto inferior direito da página principal. Consulta em 27/02/2023





(c)

Fonte: <https://www.serpro.gov.br/>

Dessa forma, não é possível acessar diretamente a seção “Ouvidoria” na tela inicial do sítio eletrônico da empresa, não consta o banner, situação contrastante com a facilidade de acesso aos canais de ouvidoria previsto no Art. 6º da Portaria CGU nº 581/2021. Cabe também destacar que no sítio eletrônico do SERPRO não se observa transparência quanto à Plataforma Fala.BR, em desacordo ao estabelecido no Art. 71, I do referido normativo:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade

Ao acessar o sítio da seção da ouvidoria (Figura 12 presente no Apêndice A), é possível visualizar o menu “Canais de Atendimento”. Tal menu dispõe das seguintes opções:

- Suporte ao Usuário;
- Loja SERPRO;
- Ouvidoria
- Plano de Assistência à Saúde – PAS/SERPRO;
- “Fale com a GP”;
- Canal de Denúncias; e
- PDC – Privacidade Digital do Cidadão

Ou seja, o cidadão não tem disponível de modo direto e rápido o acesso aos serviços da Ouvidoria, de modo a dispor na página do setor de um leque de opções, as quais, nem todas têm relação com o tema. Além disso, outra questão que pode causar confusão é o link “Canal de Denúncia”, o qual possui a seguinte descrição:

A Ouvidoria, como instância de Integridade, é responsável pelo Canal de Denúncia. A denúncia que indique violação de normativos e legislações, relacionada a empregados e administradores em suas atividades laborais e empresariais, pode ser cadastrada na Plataforma Fala.BR. A descrição clara dos fatos ou seus indícios que permita a apuração da irregularidade é imprescindível para o acolhimento da denúncia.

O texto transmite a impressão de que o canal é para uso interno, relacionada a empregados e administradores, ou seja, restrito apenas ao ambiente corporativo. Além

da descrição do texto, tal ideia é reforçada pelo fato de tal canal não estar incluído na opção “Ouvidoria” disponível no menu “Canais de Atendimento”.

Figura 5 – Canal de Denúncia do SERPRO



Fonte: <https://www.serpro.gov.br/>

A análise de manifestação evidencia a possível dificuldade do usuário em acessar o canal adequado para atendimento de sua demanda. Na amostra de 100 manifestações analisadas, verificou-se que 20 (vinte) manifestações recebidas diretamente pela UA por meio do Fala.BR foram respondidas com o encaminhamento da demanda, ou do usuário nos casos de ausência de dados cadastrais, para a Central de Serviços. Ou seja, em 20% da amostra, o usuário não soube fazer a escolha da opção correta diante da diversidade de informações.

Observa-se que, para o cidadão médio, não existe um esclarecimento sobre os serviços disponibilizados pelo SERPRO e as diferenças entre “clientes”, “usuário” e “público em geral”. Tal situação pode ser constatada ao se comparar a descrição do canal “Suporte ao Usuário” e a descrição da Ouvidoria na página principal do setor:

Descrição do canal Suporte ao Usuário:

O Serpro oferece atendimento e suporte aos seus clientes e usuários pela Central de Serviços SERPRO, também conhecida como CSS. A CSS é responsável por receber, registrar, tratar ou encaminhar todas as solicitações de serviços (SS) abertas pelos usuários dos serviços disponibilizados pelo SERPRO.

Descrição da Ouvidoria:

Canal de relacionamento com o público em geral para receber e tratar denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informação. O tratamento é realizado com empatia, independência, isenção, ética e confidencialidade.

Em que pese a UA ter adotado o “no wrong door”, a implementação de uma página mais “didática” potencializaria a redução da necessidade de aplicação da referida política. Assim, faz-se necessário que a Ouvidoria avalie a necessidade de adição de orientações voltadas ao cidadão na página da Ouvidoria ou em local com adequada visibilidade no momento do registro da demanda. A melhoraria no direcionamento do

usuário para o canal de atendimento adequado potencializaria na redução do percentual de manifestações que são recebidas pela Ouvidoria, de modo a aumentar a produtividade e tempestividade da equipe, além de mitigar riscos de tratamento inadequado das demandas de sua competência.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na seção anterior, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do SERPRO:

- I. Modificar a gestão de “Assuntos” adotada pela unidade, de modo a não promover a reclassificação dos temas em uma mesma categoria. Além disso, ampliar o rol de “Assuntos” na Plataforma Fala.BR, a fim de permitir que o cidadão categorize sua demanda adequadamente;
- II. Observar as disposições normativas relativas aos conceitos das tipologias das manifestações, de modo a proceder com a adequada classificação das manifestações por tipos, em especial àquelas recepcionadas pelo sítio do Reclame Aqui;
- III. Dar tratamento na Plataforma Fala.BR somente de demandas que se relacionem a manifestações sobre a prestação de serviço público, evitando por exemplo, o “tratamento” de ofícios e cartas por esse canal;
- IV. Adotar as medidas para proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153/2019, principalmente dos temas afetos à pseudonimização prévio para encaminhamento para área apuratória;
- V. Avaliar a possibilidade de tratamento de denúncias por equipe específica do setor. Além disso, considerar a restrição do perfil “Gestor” da Plataforma Fala.BR na equipe;
- VI. Adequar o sítio eletrônico de modo a melhorar o direcionamento do cidadão ao canal adequado de atendimento.

CONCLUSÃO

Este trabalho teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do SERPRO, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão e as atividades da Ouvidoria, especialmente o tratamento das manifestações registradas pelo cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

A partir das análises realizadas conclui-se que a Ouvidoria do SERPRO, de um modo geral, atua em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e apresenta uma gestão adequada dos processos atinentes a suas competências.

Entretanto, existem oportunidades de melhoria na atuação da unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas em conformidade com os normativos vigentes e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários. As principais são referentes ao atendimento à proteção da identidade dos denunciante, à adequação da gestão adotada de “Assuntos” das manifestações, ao aprimoramento na classificação de tipologia das demandas e à melhoria do sítio eletrônico da instituição.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência do trabalho de avaliação são, essencialmente: (i) melhoria da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; (ii) mitigação dos riscos à proteção de dados de denunciante; e (iii) aprimoramento da transparência da atuação da unidade e do órgão.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada (UA) a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Tabela 1 - Informações gerais

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Empresa Pública
E-mail	ouvidoria.geral@serpro.gov.br
Página na Internet	https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/ouvidoria
Telefone	(61) 2021-8400
Endereço	SGAN 601, Módulo V, Edifício Sede, 2º andar, CEP: 70836-900, Brasília-DF.
Canais de atendimento	(1) Plataforma Fala.BR, (2) E-mail, (3) Telefone, (4) Presencial e (5) Sítio Reclame Aqui
Horário de funcionamento	Segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.
Ouidora	<p>Karina da Costa Bruno</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vínculo: Analista com Especialização em Gestão de Pessoas (SERPRO). • Formação: Graduação em Administração de Empresas, Pós-Graduação em Gestão Pública e em Gestão de Pessoas. • Início do Mandato: 20/06/2018.

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A Ouvidoria do SERPRO é um canal de relacionamento da empresa com o público, de modo a garantir o direito de manifestação do cidadão e favorecer a transparência e controle social no órgão. As atribuições do setor determinadas pelo Art. 48 do Estatuto Social da empresa são:

- I - receber, examinar e responder manifestações (reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos) realizadas por empregados, fornecedores, clientes, usuários, sociedade em geral e demais partes interessadas;
- II - encaminhar as manifestações recebidas às áreas competentes, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão;
- III - elaborar relatório anual acerca das manifestações recebidas, apontando falhas e proposições de melhorias;
- IV - receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades do Serpro; e

V - desempenhar outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

Parágrafo único. A Ouvidoria deverá dar encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados, e fornecer meios suficientes para os interessados acompanharem as providências adotadas.

Adicionalmente, a Deliberação GE 001/2022 e a Descrição de Atribuições, Competências e Responsabilidades (DAC) do Departamento de Ouvidoria estabelecem as seguintes atribuições para o setor:

- a) direcionar, coordenar e orientar os assuntos e as ações corporativas referentes à ouvidoria;
- b) coordenar, orientar e disseminar as normas, as ferramentas, as técnicas e os processos sob sua responsabilidade;
- c) assessorar o Conselho de Administração na definição de políticas e diretrizes relativas aos assuntos sob sua responsabilidade;
- d) coordenar a interlocução com os órgãos de controle externo e regulatórios relativos aos assuntos sob sua responsabilidade,
- e) coordenar as atividades de monitoramento do cumprimento da legislação de acesso à informação;
- f) coordenar as ações de internalização dos temas transparência e conduta empresarial;
- g) informar aos órgãos competentes quanto a denúncias e representações que envolvam administradores, conselheiros e cargos de livre nomeação;
- h) conduzir, orientar e gerenciar o tratamento de denúncias, reclamações, solicitações, elogios e sugestões;
- i) conduzir, orientar e gerenciar o tratamento de pedido de acesso à informação;
- j) conduzir, orientar e gerenciar ações de mediação e conciliação entre usuários, empregados e o Serpro;
- k) conduzir, orientar e gerenciar as ações de simplificação do atendimento aos usuários;
- l) conduzir, orientar e gerenciar as ações de divulgação da carta de serviços ao usuário;
- m) conduzir, orientar e gerenciar a pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços do Serpro;
- n) conduzir, orientar e gerenciar as atividades de promoção da transparência;
- o) propor e monitorar a adoção de medidas corretivas e preventivas de falhas e omissões nos processos corporativos; e
- p) propor a adoção de medidas para defesa dos direitos do usuário e do empregado.

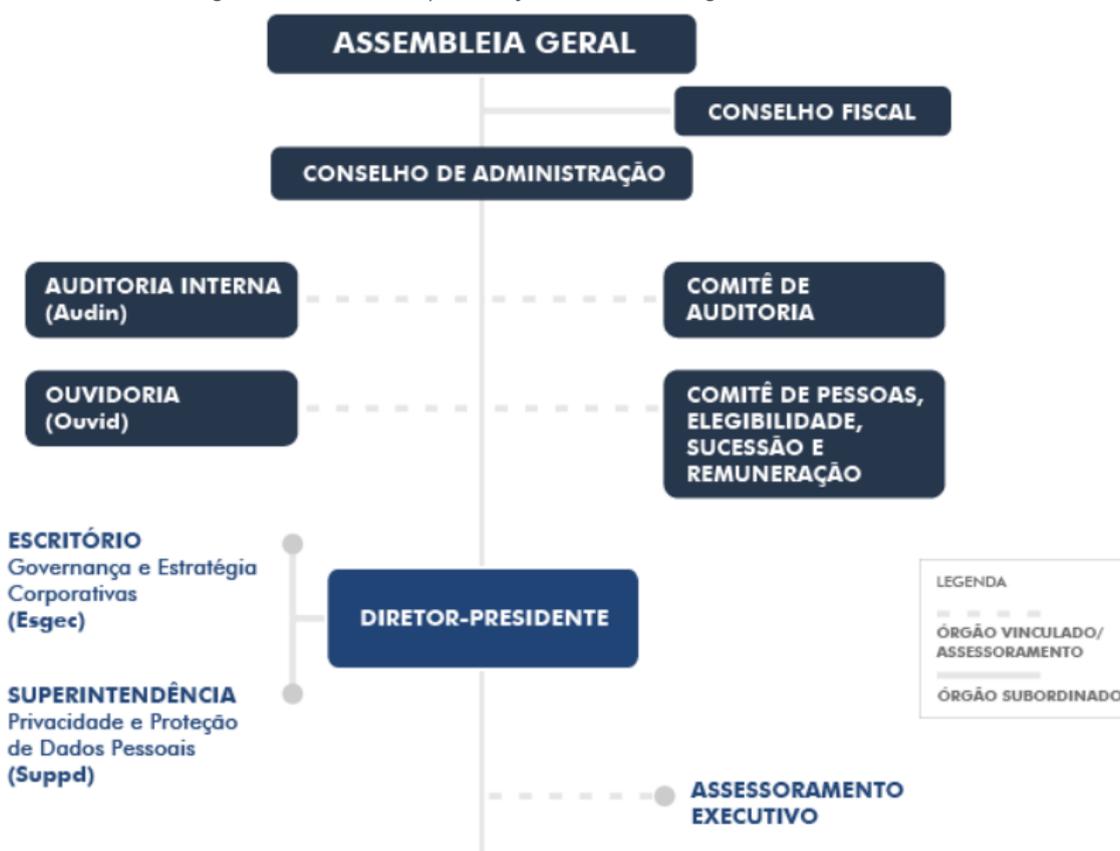
Além das competências referidas, a Norma TR 003 elenca às seguintes atribuições para UA ao transcrever a Lei nº 13.460/2017:

- a) promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- b) acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- c) propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- d) auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei;
- e) propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei;

- f) receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- g) promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

A Ouvidoria do SERPRO se vincula ao Conselho de Administração da empresa, ao qual se reporta diretamente. Tal vinculação é perceptível no organograma da empresa, conforme observado na Figura 6.

Figura 6 – Recorte da representação da Estrutura Organizacional do SERPRO



Fonte: Recorte do organograma disponível no sítio <https://www.transparencia.serpro.gov.br/aceso-a-informacao/institucional/estrutura-organizacional>.

A vinculação citada também é evidenciada por algumas competências atribuídas ao Conselho Administrativo pelo Estatuto Social como:

- a) Aprovar políticas gerais de seleção e indicação do titular da área de Ouvidoria (Art. 19, II, f);
- b) Nomear, reconduzir e destituir o titular da área de Ouvidoria, observada a política estabelecida pelo colegiado (Art. 19, XXXIV). A indicação do titular e o cumprimento da política de seleção é auxiliada pelo Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração (Art. 35, IV).
- c) Manter, sob sua supervisão, as atividades de ouvidoria (Art. 19, XLIX).

Assim, o cargo de titular de ouvidoria é uma função de confiança no órgão cuja indicação é regida por política estabelecida pelo Conselho de Administração. Desta forma, o cargo de titular não se submete ao caput do Art. 55 do Estatuto Social, que determina que o exercício de funções de confiança no SERPRO é privativo de empregados integrantes do quadro pessoal da empresa.

A ouvidoria exerce a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) desde setembro de 2016, sendo que a partir de 2023 foi formalizado o Setor de Ouvidoria (IDOUV) dedicado ao SIC e à transparência. Não há determinação que o titular da unidade de ouvidoria seja a Autoridade de Monitoramento da empresa (art. 40 da Lei nº 12.527/2011).

A.3 Normativos Internos

Em consulta ao sítio eletrônico da entidade, foram identificados os seguintes normativos específicos relacionados ao tema de ouvidoria:

- **Ata da 3ª Assembleia Geral Extraordinária do SERPRO realizada em 23 de julho de 2021** – Deliberação sobre alteração do Estatuto Social da empresa. Na ata, consta anexo o Estatuto Social da empresa alterado; e
- **Norma TR 003, Versão 05, de 25 de maio de 2021, da Gerente de Departamento da Ouvidoria** – Regulamentação da atividade de ouvidoria.

Adicionalmente, foram apresentados no Questionário de Avaliação os seguintes normativos:

- **Deliberação GE 001/2022, assinado em 25 de fevereiro de 2022, do Conselho Administrativo do SERPRO** – Estrutura da Diretoria Executiva do SERPRO, atribuições e competências da auditoria interna, da ouvidoria e das diretorias;
- **Decisão Diretiva GE 164/2022, de 01 de janeiro de 2023, do Diretor-Presidente do SERPRO** – Estrutura organizacional do Departamento de Ouvidoria; e
- **Descrição de Atribuições, Competências e Responsabilidades do Departamento de Ouvidoria, Versão 02, de 01 de janeiro de 2023, do Diretor Jurídico e de Governança e Gestão do SERPRO** – Determinação de atribuições e competências do setor.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A estrutura organizacional da ouvidoria é estabelecida pela Decisão Diretiva GE 164/2022. Conforme tal normativo, a ouvidoria é composta por um Departamento e um Setor. O Setor IDOUV, como explicado, é dedicado ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e à transparência.

Quanto a força de trabalho, a equipe lotada no setor é composta por 6 pessoas, incluindo a Ouvidora. A seguir, as informações prestadas sobre a equipe em resposta ao Questionário de Avaliação:

- Karina da Costa Bruno – É a Gerente de Departamento de Ouvidoria (Ouvidora). Analista com Especialização em Gestão de Pessoa, com formação em nível superior em Administração de Empresas e pós-graduação em Gestão Pública e em Gestão de Pessoas. Lotada na Ouvidoria desde 01/09/2016;
- A.B.C.C. – Analista com Especialização em Psicologia Organizacional e do Trabalho, com formação em nível superior em Psicologia e pós-graduação em Gestão de Pessoas, Gestão Pública - Ênfase em Estratégia e Ouvidoria Pública.

Pós-graduanda em Neurociência, Psicologia Positiva e Mindfulness. Lotada na Ouvidoria desde 05/08/2016;

- A.S.G.C. – Analista com Especialização em Gestão de Pessoas, com formação em nível superior em Psicologia. Lotada na Ouvidoria desde 01/12/2016;
- L.B.M. – Analista com Especialização em Serviço Social, com formação em nível superior em Serviço Social e pós-graduação em Administração e Planejamento de Projetos Sociais. Lotada na Ouvidoria desde 01/09/2016;
- P.M.A. – Analista com Especialização em Desenvolvimento de Sistemas, com formação em nível superior em Ciência da Computação e pós-graduação em Mercados Financeiros e de Capitais. Lotada na Ouvidoria desde 01/10/2016; e
- V.E.C.G. – Analista com Especialização em Recursos Humanos, com formação em nível superior em Administração de Empresas e pós-graduação em Gestão do Conhecimento. Lotada na Ouvidoria desde 01/07/2016.

A UA informa que além das formações citadas, a equipe realiza capacitações em áreas correlatas a atividades de Ouvidoria. Destaca-se que, desde 2021, a ouvidoria publica planos de capacitação da equipe anualmente no sítio eletrônico da empresa.

De acordo com o Questionário de Avaliação, a equipe de ouvidoria é avaliada trimestralmente. Há metas individuais definidas por indicador-chave de desempenho individual padrão (KPI), instituído pelo SERPRO, e que possui vínculo direto com a produção individual de cada profissional. Em 2022, o desempenho foi medido pelo Índice de Conclusão de Demandas no Prazo, com meta de 90%.

A Ouvidoria manifestou a adequabilidade da composição atual da força de trabalho, da estrutura física, equipamentos e sistemas informatizados disponibilizados pelo órgão para a execução de suas atividades.

A.5 Mandato do Ouvidor

A Ouvidora do SERPRO passou a exercer a função 20/06/2018. Em 2021, a proposta de recondução da titular foi apresentada pelo Diretor-Presidente da empresa ao Conselho de Administração e aprovada pelo referido colegiado.

Por meio do Ofício 7.573/2021, do Diretor-Presidente da SERPRO, foi apresentada a recondução para a OGU, conforme previsto na Portaria CGU nº 1.181/2020. Aprovada a recondução, a Deliberação GE 016/2021, do Conselho Administrativo do SERPRO, estipulou o novo mandato da ouvidora de 20/06/2021 a 19/06/2024.

Cabe destacar que o mandato da ouvidora pode se estender até 19/06/2025, dada a possibilidade de prorrogação do mandato por mais um ano mediante decisão fundamentada consoante com o art. 7º, § 4º da Portaria CGU nº 1.181/2020.

A.6 Canais de Atendimento

O horário de atendimento da Ouvidoria é da segunda a sexta-feira, das 8h às 18h. De acordo com o sítio eletrônico da UA e o Manual de Procedimentos da Ouvidoria do SERPRO, são disponibilizados 4 (quatro) canais de atendimento com a ouvidoria:

- **Internet:** por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) e por meio do site Reclame Aqui;
- **Presencial:** mediante agendamento. Realizado no endereço SGAN 601, Módulo V, Edifício Sede, 2º andar, CEP 70836-900, Brasília/DF;
- **Correspondência:** encaminhada para o endereço acima indicado; e
- **E-mail:** Através do e-mail ouvidoria.geral@serpro.gov.br.

A UA informa que o Fala.BR é o meio preferencial de registro de recebimento das manifestações. Caso a manifestação não seja recebida por esse meio, o cidadão é orientado a registrá-la diretamente na plataforma ou, em situações excepcionais, a ouvidoria procede com o registro.

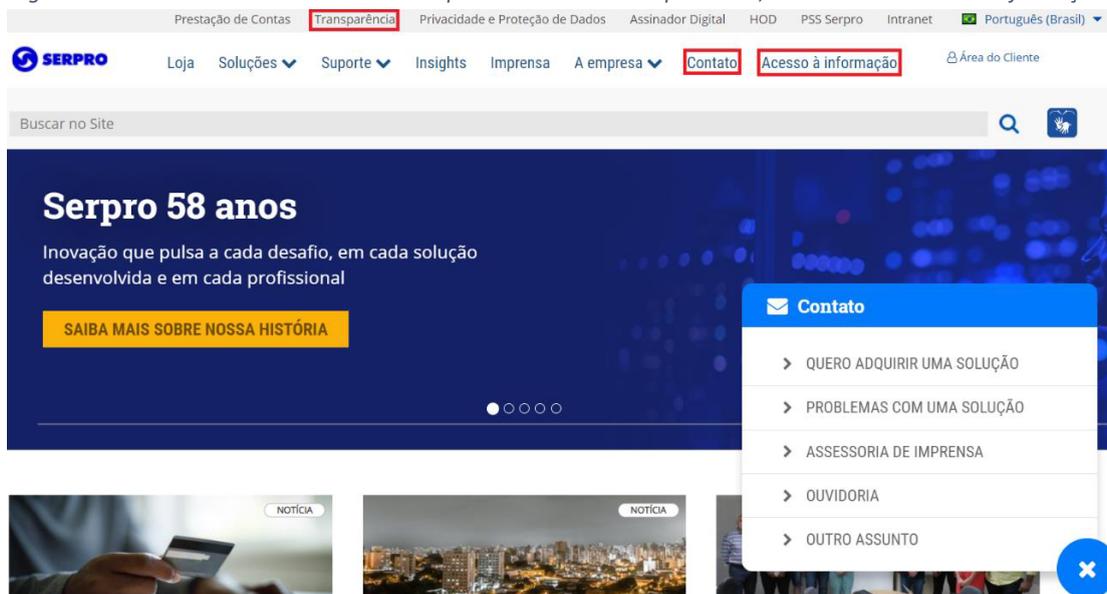
Na Seção “Canais de Atendimento” da página da ouvidoria, são informados canais específicos de atendimento do SERPRO, além da ouvidoria. São eles:

- **Central de Serviços SERPRO:** suporte aos usuários dos serviços da empresa;
- **Atendimento referente à Loja SERPRO:** time de vendas;
- **Atendimento referente ao Plano de Assistência à Saúde (PAS/SERPRO):** para atendimento aos beneficiários do referido plano;
- **Canal “Fale com a GP”:** canal disponível para empregados para solicitação de serviços de gestão de pessoas; e
- **Plataforma de Privacidade Digital do Cidadão:** canal exclusivo para petição e exercício do direito referente à LGPD.

A.7 Sítio da Ouvidoria

Na página inicial do SERPRO, é possível acessar a seção da ouvidoria por meio dos menus de “Transparência”, “Contato” ou “Acesso à informação”. Através desses atalhos, são disponibilizadas páginas intermediárias que permitem o acesso a seção da Ouvidoria. Adicionalmente, há um ícone com a imagem de um envelope no canto inferior direito da página que fornece lista de contatos com a empresa, em que se destaca que o atalho referente ao contato Ouvidoria não encaminha à seção.

Figura 7 – Sítio eletrônico do SERPRO. Destaques nos menus “Transparência”, “Contato” e “Acesso à Informação”



Fonte: <https://www.serpro.gov.br/>.

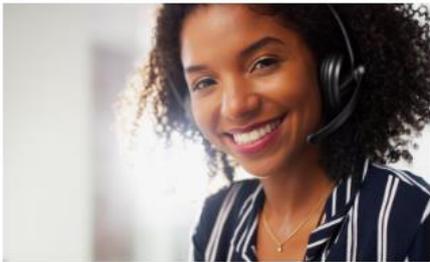
Na seção dedicada à ouvidoria há apresentação sobre a unidade, detalhes da equipe, informações sobre os canais de atendimento do órgão, relatórios produzidos pela UA, informações sobre o Conselho de Usuários e a legislação que rege a atuação da Ouvidoria.

Figura 8 – Seção dedicada à ouvidoria

Ouvidoria

Atualizado em 17 de novembro de 2022

É canal de relacionamento com o público em geral para receber e tratar denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios, simplificações e pedidos de acesso à informação. O tratamento é realizado com empatia, independência, isenção, ética e confidencialidade.



Caso tenha encontrado informações desatualizadas ou constatado erro ou inconsistência nas informações disponibilizadas, registre uma solicitação no [Fala.BR](#), especificando o problema encontrado, para que possamos buscar uma solução.

Quem somos



Canais de atendimento



Fale com a ouvidoria



Controle e participação social



Resultados da ouvidoria



Normas e gestão



Fonte: <https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/ouvidoria>.

A.8 Sistemas Informatizados

Na aba “Fale Com a Ouvidoria” são apresentados três sistemas informatizados (Figura 9). Informações sobre tais sistemas foram disponibilizadas no preenchimento do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) e em resposta ao Questionário de Avaliação:

- **Ouvidoria:** sistema próprio específico para gestão de processos e de informação. Atualmente disponível somente para consulta de manifestações registradas até

31/03/2017. O Sistema Ouvidoria foi descontinuado para o recebimento de novas manifestações;

- **OuvSerpro:** sistema que substituiu o Sistema Ouvidoria e que foi descontinuado para o recebimento de manifestações em 2018. Esteve integrado ao Fala.BR para recepção de manifestação e realização do trâmite interno das manifestações até dezembro de 2020. Atualmente, ele está disponível para consulta de manifestações registradas entre 01/04/2017 e 30/09/2018 e é utilizado para tramitação interna de pedidos de acesso à informação via LAI; e
- **Fala.BR:** plataforma específica para gestão de processos e informações de Ouvidoria, disponibilizado pela Controladoria-Geral da União. É utilizado atualmente integralmente para o recebimento e trâmite interno das manifestações de ouvidoria.

Figura 9 – Sistemas apresentados na aba “Fale com a Ouvidoria”

Já realizou sua manifestação nos canais específicos de primeiro atendimento e quer fazer uma denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio, simplificação ou pedido de acesso à informação?



Faça sua manifestação na Ouvidoria

Sistema: **Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação**

E-mail: ouvidoria.geral@serpro.gov.br

Endereço: SGAN 601 – Módulo V – Edifício Sede - 2º andar - Brasília - DF

Presencial: mediante agendamento (solicite pelo e-mail)

Faça seu pedido de acesso à informação no SIC-Serpro

Sistema: **Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação**

E-mail: sic@serpro.gov.br

Endereço: SGAN 601 – Módulo V – Edifício Sede - Térreo - Brasília - DF

Telefone: 61-2021-8400 (exclusivo para atendimento referente à LAI - Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011)

Acesso aos sistemas da Ouvidoria do Serpro

Sistema atual **Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação**

Sistema **OuvSerpro** (base histórica para acesso de gestores e especialistas para tratamento de Pedidos de Acesso à Informação)

Sistema **OuvSerpro** (somente para consulta às manifestações registradas entre 01/04/2017 e 30/09/2018)

Sistema **Ouvidoria** (somente para consulta às manifestações registradas até 31/03/2017)

Caso tenha encontrado informações desatualizadas ou constatado erro ou inconsistência nas informações disponibilizadas, registre uma solicitação no Fala.BR, especificando o problema encontrado, para que possamos buscar uma solução.

Fonte: <https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/ouvidoria/fale-com-a-ouvidoria>.

A.9 Fluxo Interno de Tratamento

Quanto a fluxos internos, a UA apresentou fluxograma referente ao atendimento de manifestações e o Manual de Procedimentos da Ouvidoria do SERPRO, de novembro de 2022. O manual é destinado a orientar a equipe no cumprimento das competências e atribuições da unidade e trata sobre as diversas etapas envolvidas no atendimento das

demandas de ouvidoria: recebimento, categorização, encaminhamento, tratamento, arquivamento, encerramento e pesquisa de satisfação.

Conforme o manual, as manifestações recebidas pelos diversos canais disponibilizados são categorizadas por tipo, assunto, subassunto e tag. Os tipos são aqueles descritos no Decreto nº 9.492/2018, enquanto a UA utiliza na categoria assunto a marcação “Ouvidoria”. Em subassunto, a ouvidoria utiliza as marcações Negócio e Gestão, e nas tags seguem a Tabela de Temas Empresariais. A tabela referida é determinada por normativo interno, de modo a endereçar responsabilidades e atribuições à estrutura organizacional e aos processos corporativos.

A identificação da unidade interna responsável para o tratamento da manifestação é feita por meio de consulta ao organograma da empresa, descrição de atribuições e competências, gestor designado na tabela de temas e interlocução junto aos especialistas. O tratamento é feito pelos especialistas das unidades responsáveis por cada assunto na empresa que devem seguir os prazos estipulados nos normativos internos: (i) 20 dias (prorrogáveis por igual período) para reclamações, sugestões, solicitações, elogios e denúncias de forma geral; (ii) 7 dias (prorrogáveis por período não superior a 30 dias) para reclamações e solicitações relacionada ao negócio e ao suporte de serviço e para manifestações referentes ao Plano de Saúde.

O tratamento de denúncias exige a análise prévia realizada pela UA em formulário próprio antes do envio para as áreas apuratórias, realizando resumo descritivo e admissibilidade da denúncia ou comunicação. Em caso de denunciado envolvendo empregado da empresa, é realizada consulta no Sistema de Gestão de Pessoas (SGP) da empresa. Destaca-se que o manual e o fluxograma não citam etapa de pseudonimização, apesar do procedimento estar previsto na Norma TR 003.

O manual também dedica seção exclusiva a manifestações recebidas pelo Site Reclame Aqui. O procedimento adotado é de registro da demanda na plataforma Fala.BR como solicitação, caso não exista acionamento prévio da Central de Serviços da SERPRO, ou reclamação, caso a central já tenha sido acionada previamente. A resposta da demanda é fornecida no Fala.BR, enquanto no Reclame Aqui é informado sobre a abertura da manifestação na plataforma.

No encerramento, as manifestações são respondidas pela ouvidoria, verificando os requisitos de linguagem clara, objetiva e acessível. Caso a resposta recebida não seja considerada satisfatória, a ouvidoria devolve para o especialista e solicita complementação dos dados faltantes para a elaboração da resposta conclusiva. Além disso, a ouvidoria faz o acompanhamento dos procedimentos correccionais para fins de registro no campo “observação” das denúncias registradas no Fala.BR e alteração do campo de resolatividade.

A.10 Temas demandados e Encaminhamentos

Conforme o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, os principais temas objeto das manifestações recebidas pela UA em 2021 constam na Tabela 2.

Tabela 2 – Assuntos mais demandados em 2021

Assunto	Teor	Num. Manifestações
Transparência e Ética	Correição, ouvidoria, ética, conduta empresarial e integridade	1267 (57,41%)
Gestão Integrada de Serviços	Atendimento prestado pela Central de Serviços (pós-atendimento).	548 (24,83%)
Gestão de Pessoas	Benefícios, gestão de carreiras, relações do trabalho e qualidade de vida no trabalho	193 (8,74%)
Outros assuntos	Gestão empresarial, gestão de negócios e relacionamento com clientes, plano de saúde e outros	199 (9,02%)

Fonte: Adaptado do Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2021.

O Relatório de Gestão de 2021 destaca que 58,35% das 5.680 manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2021 foram encaminhadas para outros órgãos. Convém destacar que, conforme o citado documento, foram encaminhadas 27,90% e 60,72% das manifestações recebidas em 2019 e em 2020, respectivamente.

No período selecionado de avaliação das manifestações (outubro de 2021 a setembro de 2022), os principais destinatários das manifestações encaminhadas originalmente ao SERPRO foram o antigo Ministério da Economia (2087 manifestações), o antigo Ministério da Infraestrutura (93 manifestações) e o antigo Ministério da Cidadania (67 manifestações).

A.11 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento elaborado pelo órgão ou entidade pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados e como acessá-los. Nesse documento também são informados os compromissos e os padrões de qualidade de atendimento da instituição estabelecidos.

A prática de confecção, atualização e divulgação da Carta de Serviços aos Usuários implica em um processo de transformação para a organização. Tal transformação é sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017:

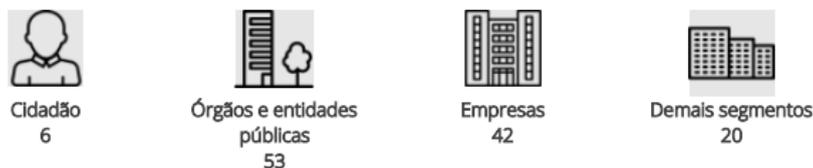
§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

Em consulta ao sítio do SERPRO, foi encontrada a Carta de Serviços ao Usuário da empresa ao acessar o menu “Controle e participação social” (ver Figura 03). O menu apresenta texto referente ao documento e, por meio de uma página de intermediária³, é possível acessar o documento no portal eletrônico Gov.br: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/servico-federal-de-processamento-de-dados>. Nesse sítio, foram cadastrados

³ Página sobre a Carta de Serviços citada é <https://www.transparencia.serpro.gov.br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servicos>

63 serviços dos 121 enumerados no Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2021 (Figura 10).

Figura 10 – Serviços fornecido pelo SERPRO por público de atendimento



Fonte: Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2021.

Conforme o Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2021, encontra-se disponível atualmente somente a avaliação sobre a qualidade da informação da Carta. De acordo com essa pesquisa, o SERPRO obteve 1.685 avaliações com 79,58% das avaliações negativas e 20,42% das avaliações positivas.

A Norma TR 003 incube à Ouvidoria as tarefas de atualização da Carta junto ao Portal Gov.BR, de promoção da revisão periódica do documento e de orientação das áreas responsáveis pelas alterações das informações dos serviços. Já a Deliberação GE 001/2022 atribui ao setor o dever conduzir, orientar e gerenciar ações de divulgação da carta de serviços aos usuários.

A.12 Avaliação dos Serviços Prestados

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria 2021 informa sobre a implementação do Conselho de Usuários na instituição no correspondente ano. Conforme o documento, 42 serviços publicados no Portal Gov.BR atendiam diretamente à sociedade podendo, assim, ser avaliados pela Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários do Poder Executivo Federal. Para essa primeira experiência, apesar das campanhas nas redes sociais do órgão e no Portal de Transparência do SERPRO, apenas 10 consultas obtiveram resposta das 42 disponibilizadas para cada serviço (1 resposta para cada consulta).

Para o ano de 2022, a ouvidoria decidiu avaliar 9 serviços. Apesar da campanha de engajamento dos conselheiros ter se iniciado apenas em 10 de novembro de 2022 devido ao defeso eleitoral, foi totalizado um volume maior de respostas às consultas disponibilizadas: 62 avaliações. Tais dados apontam ainda para uma baixa adesão ao Conselho de Usuários na UA, a despeito da considerável melhora.

Cabe ressaltar que a Deliberação GE 001/2022 atribui a ouvidoria a competência de conduzir, orientar e gerenciar a pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços do SERPRO. Já a Norma TR 003 determina que aconteça avaliação dos serviços no mínimo uma vez ao ano, por meio de pesquisa de satisfação. A referida norma também informa que cabe à ouvidoria:

- (a) a promoção da avaliação por meio dos Conselhos de Usuários;
- (b) a realização da interlocução necessária entre conselheiros e gestores; e
- (c) a apresentação dos resultados das consultas e propostas de melhorias apresentadas pelos usuários aos gestores.

A.13 Ações de Gestão, Monitoramento e Melhoria dos Serviços

Os Relatórios Anuais de Gestão da Ouvidoria do SERPRO são publicados no sítio eletrônico da unidade e são submetidos a alta administração do órgão, conforme verificado em atas de reunião do Conselho Administrativo do SERPRO. Destaca-se que a previsão de elaboração de relatório anual pela UA consta internalizado no Estatuto Social da empresa e que o processo de confecção de relatórios e informações estratégica foi mapeamento pela unidade.

A Ouvidoria também publicou em sua página eletrônica Relatórios do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, Planejamento Operacional Anual e Plano Anual de Capacitação da Equipe de Ouvidoria. Também foi disponibilizado para o público no sítio eletrônico do setor o Plano de Ação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) referente ao ano de 2022.

Além disso, cabe ressaltar que a Ouvidoria integra o Comitê de Integridade do SERPRO, que reúne os integrantes do Sistema de Integridade da instituição para tratar questões relacionadas à ética e à integridade. A UA também faz parte do Comitê Tático de Gestão de Riscos e Controles Internos da Presidência, grupo de assessoramento ao Diretor Presidente no que tange ao planejamento, execução, monitoramento da execução e avaliação da gestão de riscos e controle internos.

A.14 Dados do Painei *Resolveu?*

O Painei *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painei *Resolveu?*, considerando a entidade Serviço Federal de Processamento de Dados e o período de 01/10/2021 a 30/09/2022⁴.

⁴ A consulta foi realizada em 29/12/2022. Ressalta-se que, conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

a) **Quantitativo Geral:**

Figura 11 – Quantitativo das manifestações
SERPRO - Serviço Federal de Processamento de Dados



Fonte: Painel *Resolveu?*.

No período em análise, a UA recebeu 2.472 manifestações que não foram encaminhadas a outros órgãos, sendo 2.288 respondidas e 184 arquivadas.

Das manifestações respondidas, foram concluídas 98% dentro do prazo legal. Apesar de existir manifestações respondidas fora do prazo, o tempo médio de resposta foi 8,47 dias. Esse tempo médio de resposta é inferior ao previsto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, que estabelece o prazo de 30 dias para o atendimento das manifestações registradas na ouvidoria, prorrogáveis por igual período.

b) **Tipologia das manifestações:**

Figura 12 – Tipos de manifestações



Fonte: Painel *Resolveu?*.

O Painel *Resolveu?* disponibiliza as porcentagens dos tipos de manifestações respondidas pela Ouvidoria. Com esta estatística é possível ter uma noção dos tipos de manifestações mais recebidas pela UA.

A solicitação representa a tipologia de manifestação mais respondidas pela UA, correspondendo a 54,3% do total, seguido da reclamação, que representa 39,5% das manifestações respondidas.

A denúncia e comunicação representam, respectivamente, 2,8% e 2,2% das manifestações respondidas. Além disso, foram respondidas manifestações do tipo sugestão (1,0%) e elogio (0,3%). Destaca-se que não foram respondidas manifestações do tipo Simplifique.

c) Resolubilidade da demanda:

Figura 13 – Resolutividade das demandas

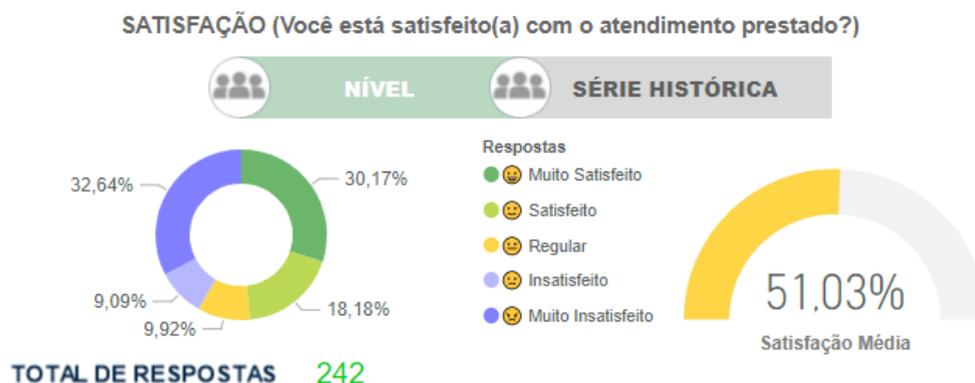


Fonte: Painel *Resolveu?*.

Em relação à pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR, das 2.288 manifestações respondidas pela UA obteve-se 242 respostas à pesquisa pelo manifestante. Na percepção do usuário, no período de 01/10/2021 a 30/09/2022, 46% das demandas foram resolvidas a contento, 13% foram resolvidas parcialmente e 40% não foram resolvidas.

d) Satisfação com a resposta:

Figura 14 – Satisfação do usuário



Fonte: Painel *Resolveu?*.

Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR também pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria. Desta forma, verifica-se que 30,17% dos manifestantes que

responderam à pesquisa de satisfação sentiram-se “muito satisfeitos” com o atendimento prestado, enquanto 32,64% demonstraram estar “muito insatisfeitos” com o atendimento. Dos dados consolidados, obtêm-se que a satisfação média dos manifestantes está em torno de 51,03%.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição, de forma proporcional ao tipo de manifestação. Dessa forma, a amostra foi estratificada em seis grupos (comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/10/2021 e 30/09/2022, compreendendo 2.288 manifestações.⁵

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão.

Em seguida, foram selecionadas para análise 100 manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação e os respectivos tempos médios de resposta.

Tabela 3 – Dados da amostra

Tipo de Manifestação	Quantidade na amostra
Comunicação	2
Denúncia	3
Elogio	1
Reclamação	39
Solicitação	54
Sugestão	1
Total	100

Fonte: elaboração própria.

A avaliação foi realizada a partir de três dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. As dimensões são:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III, § 2º da Portaria CGU nº 581/2021: ambos

⁵ Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado pedido de complementação; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

- b) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso; e
- c) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

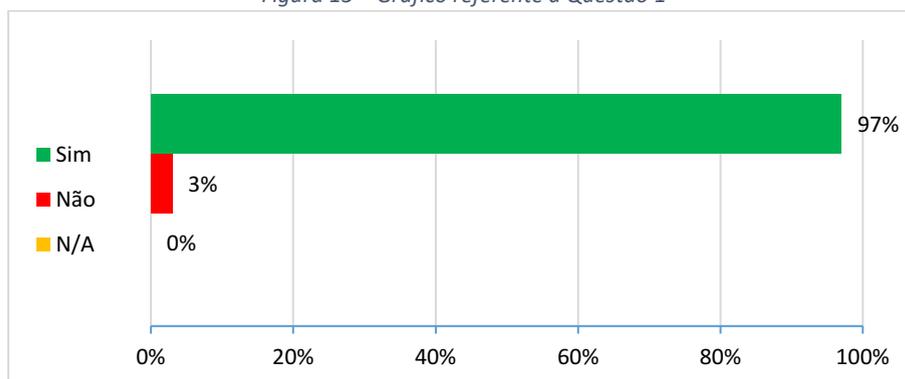
A partir dessas três dimensões foi proposto um questionário composto de doze perguntas detalhadas no item B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com doze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir⁶:

Questão 1 - A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?

Figura 15 – Gráfico referente à Questão 1



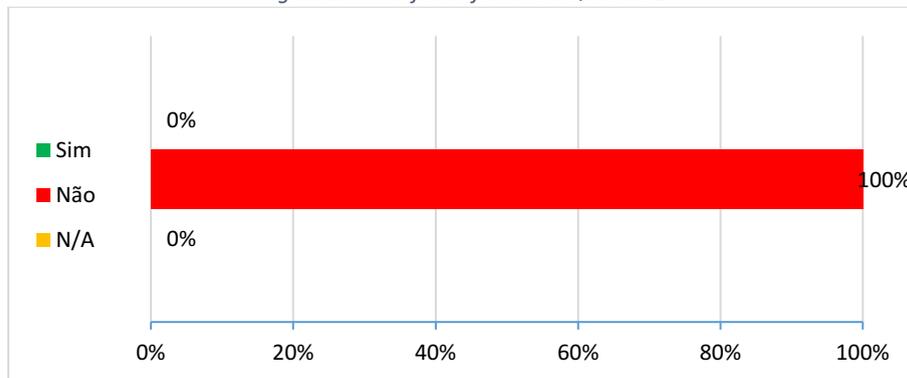
Fonte: elaboração própria.

⁶ Ressalta-se que o discriminante N/A significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu 97% das manifestações no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação. Dessa forma, foram observadas 3% das manifestações da amostra respondidas fora do prazo.

Questão 2 – O campo “Assunto” da manifestação foi preenchido corretamente?

Figura 16 – Gráfico referente à Questão 2

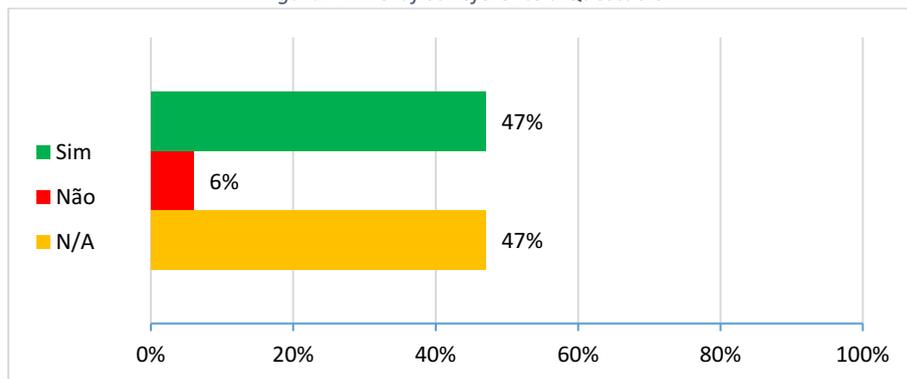


Fonte: elaboração própria.

Quanto o preenchimento do campo “Assunto”, considerou-se 100% das manifestações classificadas de forma inadequada. Todas as manifestações da amostra estavam categorizadas no campo “Assunto” como “Ouvidoria”, de modo que não era possível diferenciar as demandas utilizando o citado campo.

Questão 3 – A informação sobre resolutividade foi preenchida adequadamente?

Figura 17 – Gráfico referente à Questão 3

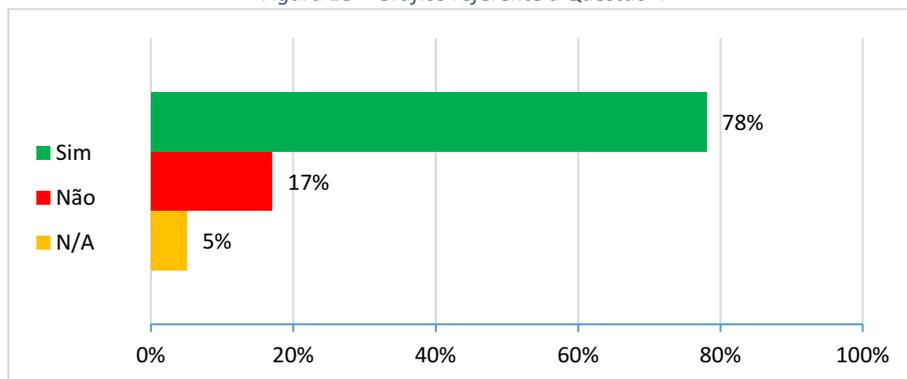


Fonte: elaboração própria.

No que tange à resolutividade, houve o preenchimento adequado em 47% e inadequado em 6%. O N/A refere-se aos casos em que as demandas foram encaminhadas para a Central de Serviços, setor adequado para atendimento.

Questão 4 – A manifestação foi classificada corretamente?

Figura 18 – Gráfico referente à Questão 4



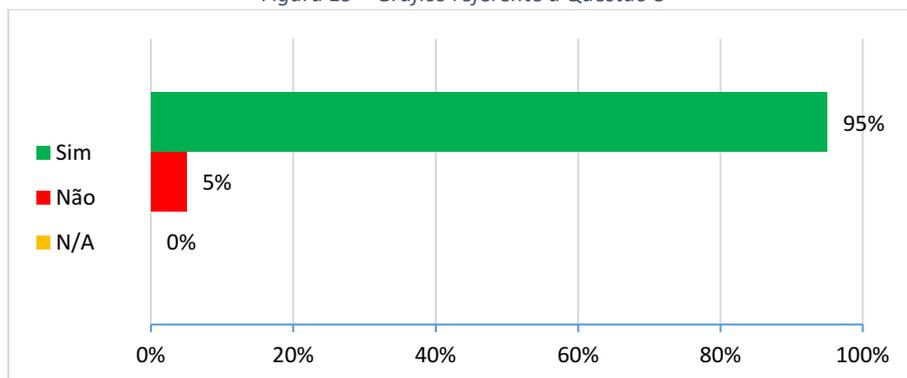
Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 95 manifestações nas quais a Pergunta 4 se aplica, 78 foram classificadas corretamente contra 17 manifestações classificadas incorretamente. Ressalta-se que as maiores divergências foram entre a classificação solicitação e reclamação.

Os 5% das manifestações classificadas como N/A foram em decorrência de registros na plataforma de ofícios recebidos de outros órgãos e demandas do tipo Comunicação de Irregularidade. Convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a Comunicação de Irregularidade trata-se de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que a tipologia Comunicação de Irregularidade seja reclassificada, logo não é cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia.

Questão 5 – As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?

Figura 19 – Gráfico referente à Questão 5

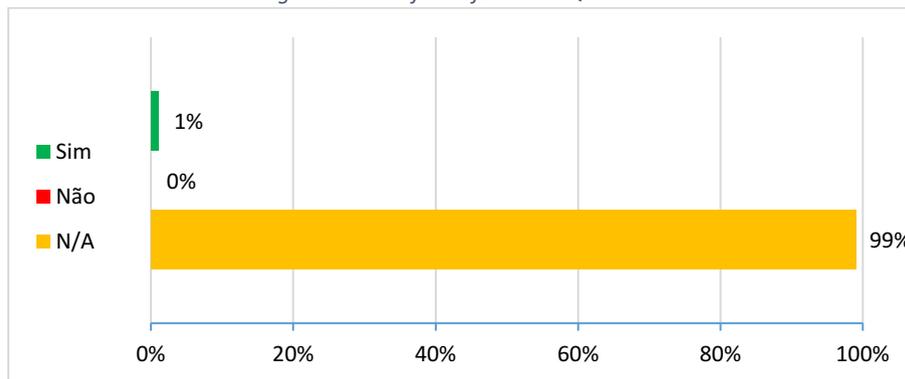


Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que 5% das respostas não foram consideradas claras e objetivas. Pode-se mencionar, por exemplo, inconsistência no cadastro do manifestante (erro no e-mail) o que impossibilita o recebimento da resposta, tratamento de registros não classificados como “manifestação de ouvidoria”.

Questão 6 – A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo a Plataforma Fala.BR seria responsável pelo tema?

Figura 20 – Gráfico referente à Questão 6

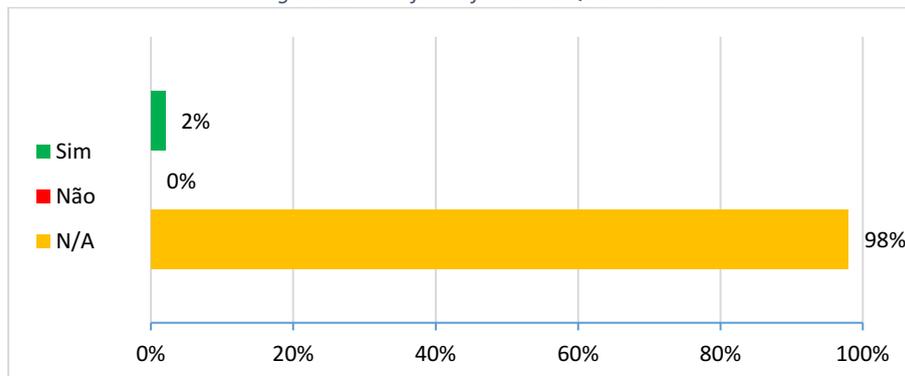


Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que em 1 manifestação a UA respondeu corretamente que a demanda não era de sua competência, informando o órgão responsável pelo tema. Nos demais casos, a pergunta não se aplica pois tratava-se de demanda de sua competência.

Questão 7 – A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

Figura 21 – Gráfico referente à Questão 7

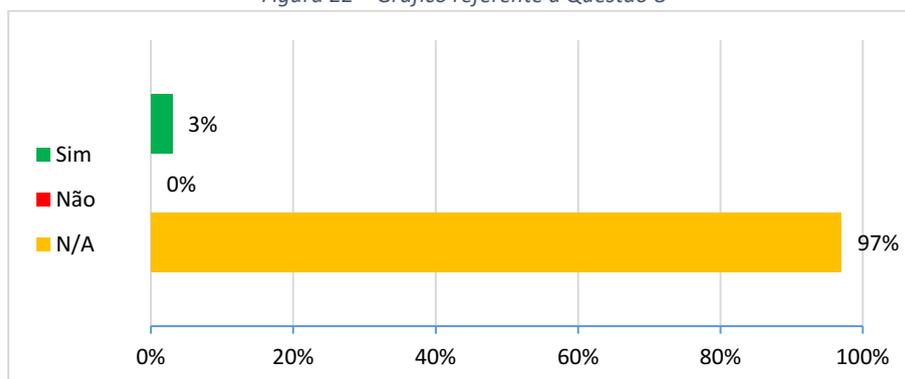


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, todas as 2 demandas eram solicitação de suporte técnico ao serviço do SERPRO. Foram registradas dessa maneira pelo manifestante, não permitindo a reclassificação pela ouvidoria. As demais 98% manifestações, por sua vez, não se enquadravam como comunicação.

Questão 8 – A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?

Figura 22 – Gráfico referente à Questão 8

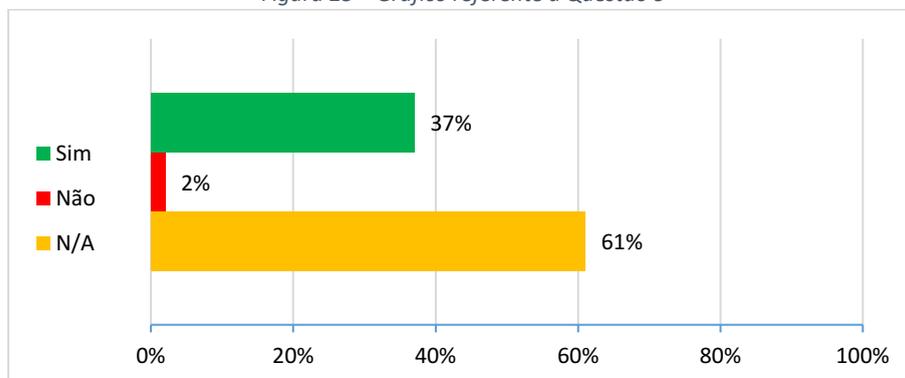


Fonte: elaboração própria.

Das 03 denúncias analisadas, verifica-se que todas as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 97 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia. Cabe mencionar, todavia, que em uma denúncia não houve pseudonimização.

Questão 9 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

Figura 23 – Gráfico referente à Questão 9

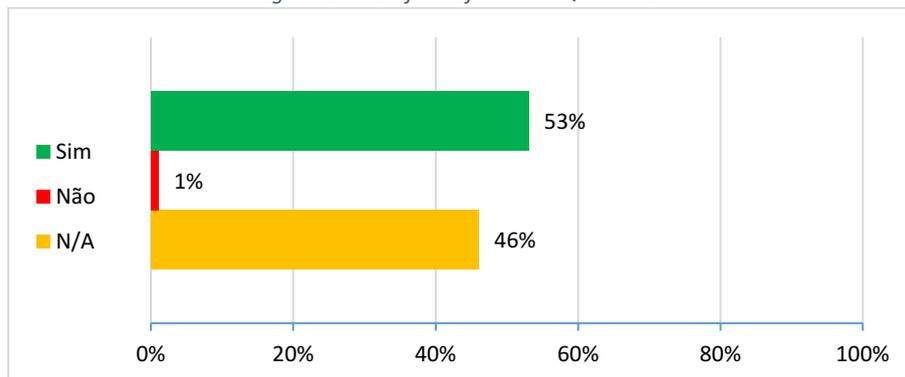


Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima relativo ao tipo Reclamação, observa-se que, em 37 das 39 reclamações em análise, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado. Em 2 reclamações, entretanto, a resposta não continha análise e esclarecimentos de todos os fatos relatados pelo manifestante. As demais 61 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

Questão 10 - A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?

Figura 24 – Gráfico referente à Questão 10



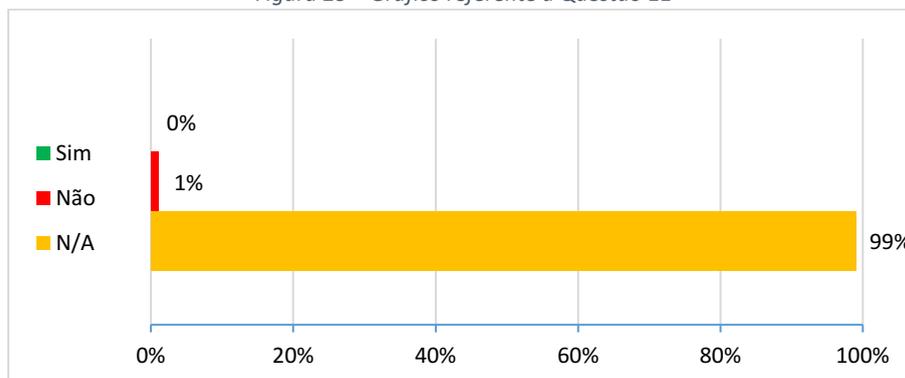
Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, das 54 solicitações, em 53 casos foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. Ao passo que, em 1 solicitação, verifica-se que a resposta dada pela UA não traz os esclarecimentos devidos. As demais 46 manifestações não se enquadram como solicitação.

Oportuno mencionar que apesar de a UA ter tratado “Ofícios” como manifestação de Ouvidoria, a UA, inseriu a resposta e fez o encaminhamento.

Questão 11 - A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

Figura 25 – Gráfico referente à Questão 11

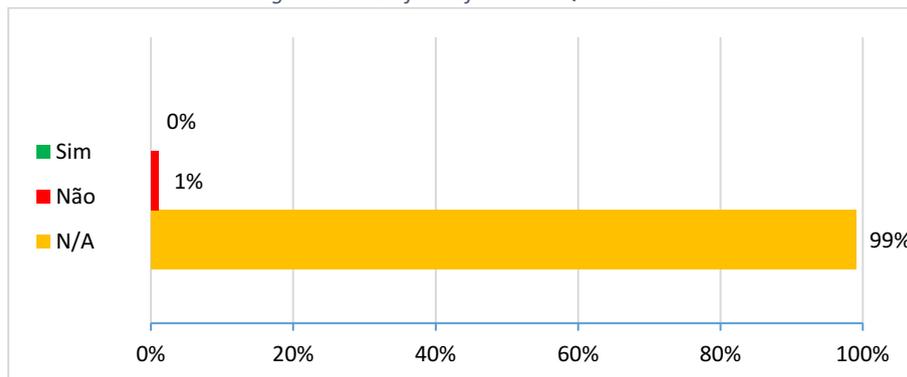


Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, observa-se que, na única 1 demanda do tipo na amostra não foi continha na resposta pronunciamento acerca da possibilidade de adoção da sugestão. As demais 99 manifestações não se enquadram como solicitação.

Questão 12 - A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?

Figura 26 – Gráfico referente à Questão 12



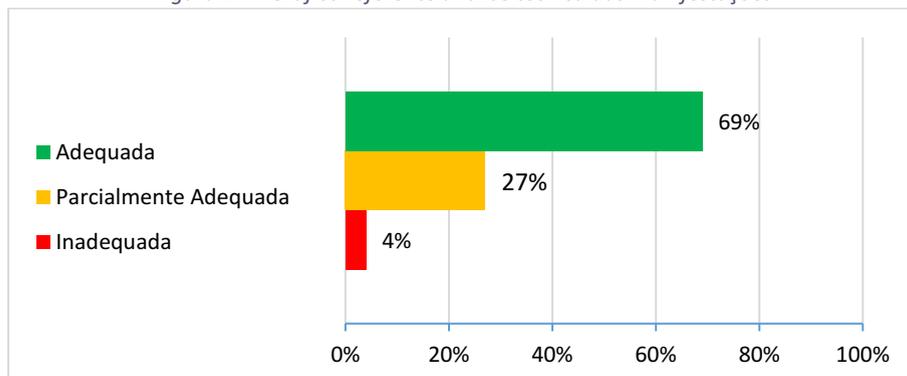
Fonte: elaboração própria.

No que tange aos elogios, do 1 elogio analisado, verifica-se que não houve resposta informando a ciência ao agente público objeto do elogio e à sua chefia. As demais 99 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

B.3 Avaliação Final

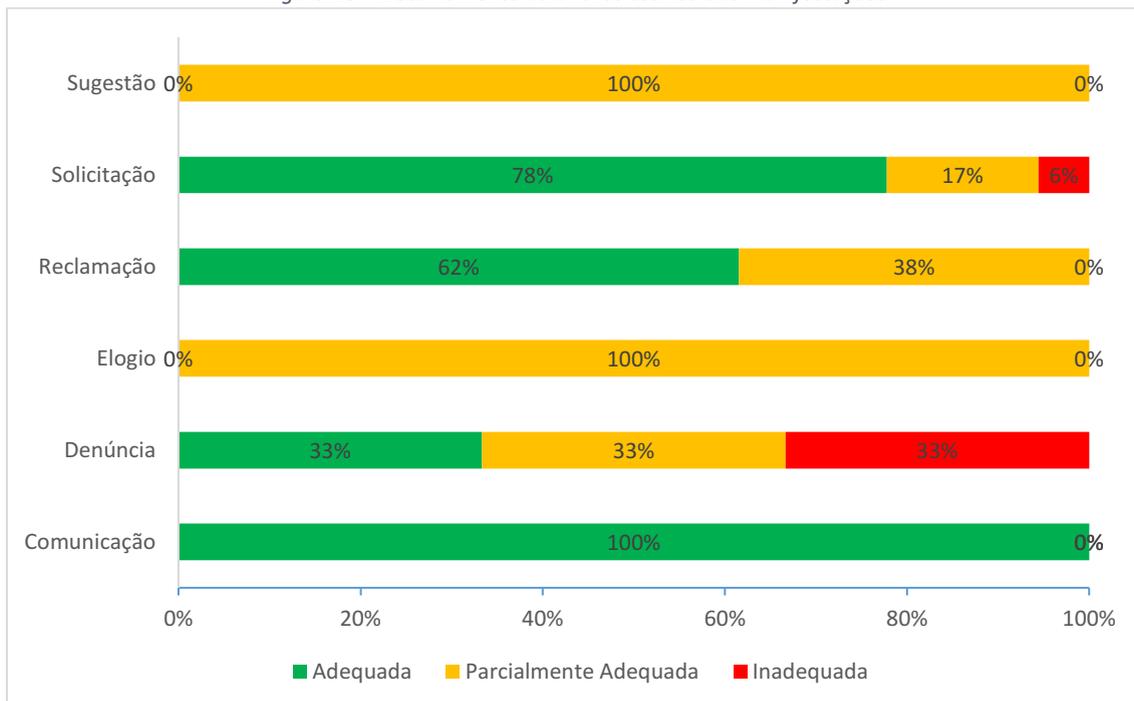
Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verifica-se que: 69% foram consideradas adequadas, 27% parcialmente adequadas e 4% inadequadas.

Figura 27 – Gráfico referente análise técnica das manifestações



Fonte: elaboração própria.

Figura 28 – Detalhamento da análise técnica das manifestações



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada.

Ante o exposto, os gráficos da Avaliação Técnica mostram um desempenho aprimorável, especialmente no que se refere à elaboração das respostas conclusivas, especificamente relativo ao cumprimento de prazos, classificação do assunto, classificação do tipo de manifestação.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações⁷. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

⁷ Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 8820/2023/CGOUV/OGU/CGU, de 07/06/2023, foi dado um prazo de 10 dias para a UA se manifestar acerca dos Achados.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 22/06/2023, foram discutidos os achados encontrados e as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar ora apresentado, como segue:

Trata-se de resposta ao Ofício nº 8820/2023/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, que encaminha a Análise Individual das Manifestações e a versão preliminar do Relatório de Avaliação. Em relação às inadequações encontradas no tratamento de manifestações de Ouvidoria, esclarecemos:

2. Inadequações no tratamento de manifestações de Ouvidoria

2.1 Erro na classificação do campo "Assunto#"

A Ouvidoria elaborou e procedeu a implementação de metodologia de classificação das respostas com a finalidade de aprimorar os indicadores internos. Entretanto, não foi observado o impacto no Painel Resolveu?. Assim, a Ouvidoria procederá as ações previstas no plano de ação para adequação do campo "Assunto#".

Pontuamos que os assuntos disponíveis atualmente no Fala.BR não representam a realidade do Serpro, entretanto, para aproximar os dois contextos, estabeleceremos uma correlação.

2.2 Erros na classificação da tipologia

Ao estabelecer que as manifestações relacionadas ao negócio da empresa em que houvesse registro de acionamento na Central de Serviços Serpro (CSS) pelo usuário seriam tratadas como reclamação, a Ouvidoria buscou qualificar tais demandas como pós-atendimento, considerando o tratamento inicial da manifestação como solicitação tratada pela CSS. Entretanto, a Ouvidoria procederá as adequações necessárias para que seja considerado o teor da manifestação, então tão somente a existência de registro anterior na CSS.

2.3 Tratamento de demandas não relacionadas à manifestação de Ouvidoria

A Ouvidoria procederá à adequação dos procedimentos, encerrando as comunicações de outros órgãos no Fala.BR com resposta em que constem o esclarecimento de que não se trata de manifestação de ouvidoria e a indicação do canal específico adequado na empresa.

3. Inadequação e fragilidades no tratamento de denúncias pela Ouvidoria do Serpro

3.1. Risco de compartilhamento indevido de elementos de identificação devido a fragilidade do processo de pseudonimização.

A Ouvidoria aprimorará o processo de pseudonimização, adotado a produção de extrato ou de versão tarjada e a redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem, além de outras ações que se mostrem necessárias. Além disso, a pseudonimização será abordada de forma específica no mapeamento de processos e no Manual de Procedimentos da Ouvidoria.

3.2. Ausência de restrição de acesso as denúncias na equipe de ouvidoria

A equipe da ouvidoria conta com seis pessoas, incluindo a Ouvidora. Diante da recomendação, serão consideradas como equipe específica três analistas da unidade, além da ouvidora. Os acessos no Fala.BR já foram ajustados, tanto em relação ao acesso às denúncias quanto ao perfil de gestor, bem como o compartilhamento das análises preliminares, que será submetida à validação apenas pela equipe reduzida.

3.3. Falta de comunicação das providências adotadas pela unidade responsável pela elaboração da resposta/adoção de providências

A Ouvidoria adotou de forma incorreta o procedimento de responder ao manifestante no campo “observação#”, com alteração da marcação de “Demanda não resolvida#” para “demanda resolvida#”, não tendo identificado que o referido campo não é visível para o denunciante.

Com os esclarecimentos prestados em reunião com a Ouvidoria-Geral da União (OGU), os resultados passarão a ser devidamente registrados como nova resposta conclusiva, com a reabertura da denúncia e marcação do campo “demanda resolvida#”.

4. Oportunidades de melhorias na página da Ouvidoria do SERPRO.

Foram solicitados à unidade competente os ajustes necessários para a eliminação de páginas intermediárias para o acesso à Ouvidoria. Em paralelo, a Ouvidoria tem atuado em parceria com o Departamento de Estratégia de Negócio com Foco na Felicidade do Cliente (SUNEC/ECFEC) para melhoria do atendimento às manifestações relacionadas ao negócio da empresa, incluindo o aprimoramento do direcionamento do usuário para o canal de atendimento adequado e a tempestividade do atendimento, resultando na redução de manifestações recebidas pela Ouvidoria.

5. Necessidade de adequação da Carta de Serviços

Inicialmente faz-se necessário esclarecer a quantidade de serviços do Serpro constantes do Portal Gov.br. No item A.11 do apêndice A do Relatório Preliminar de Avaliação, consta que o Serpro cadastrou 63 serviços dos 121 enumerados. Entretanto, existem serviços que se destinam aos quatro públicos apresentados, quais sejam “cidadão#”, “órgãos e entidades públicas#”, “empresas#” e “demais segmentos#”.

Assim, tem-se que o total não é o resultado da soma dos serviços prestados para cada público, posto que existem serviços que se repetem. Um exemplo é o serviço “Obter Certificado Digital”, para o qual pode-se observar no item “Quem pode utilizar este serviço?” que constam os públicos “pessoa física”, “pessoa jurídica” e “órgãos e entidades públicas (em todas as esferas)”.

Isso posto, esclarecemos ainda que grande parte dos serviços do Serpro são firmados por contrato, o que impede a estimativa de prazo para atendimento, uma vez que as tratativas demandam interação com um público diverso de clientes e condições específicas de cada um. A impossibilidade de estimativa de prazo foi validada na Oficina de Elaboração da Carta de Serviço ao Cidadão, realizada pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) em 2016, na qual foram feitas considerações e orientações para a condição específica do Serpro. Diante disso, mostra-se inviável o estabelecimento de previsão de prazo para prestação do serviço (art. 45, IV) e do prazo para realização dos serviços (art. 45, X).

Além disso, ressaltamos que não há obrigatoriedade de que o Serpro cadastre sua Carta de Serviços no Portal Gov.br, posto que o Decreto nº 8.936/2016 destina-se aos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

Apesar disso, os serviços foram cadastrados para possibilitar a realização dos Conselhos de Usuários Públicos, considerando que a base de serviços é apurada do Gov.br. Por este motivo, o Serpro não se submete à avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados, conforme dispõe o referido decreto. Essa situação foi discutida e validada com a Ouvidoria-Geral da União (OGU) e com o Ministério da Economia (ME), à época, em reuniões específicas realizadas com os citados órgãos.

Do exame da manifestação apresentada pela Ouvidoria Avaliada, verifica-se que não houve discordância em relação aos apontamentos presentes no Relatório de Avaliação Preliminar, enviado antes deste Relatório Final. Ou seja, a UA reconhece a necessidade de implantar alterações e melhorias nos processos, nas ferramentas de trabalho e nos procedimentos de proteção ao denunciante, previstos no Decreto nº 10.153/2019, Decreto nº 9.492/2018 e na Portaria CGU nº 581/21, com vistas a aprimorar a execução e o resultado dos serviços disponibilizados aos cidadãos.

Oportuno frisar que, conforme acima exposto, a Ouvidoria apresentou justificativas para a ausência na Carta de Serviços do “Tempo Estimado”, pois, a Unidade é uma empresa pública e apresenta a peculiaridade de prestar atendimento a quatro públicos distintos, quais sejam: “cidadão”, “órgãos e entidades públicas”, “empresas” e “demais segmentos”.

A UA também apresentou um Plano de Ação (Apêndice D), e está OGU realizará o monitoramento das providências adotadas/a serem adotadas, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação das recomendações formuladas.

Apêndice D

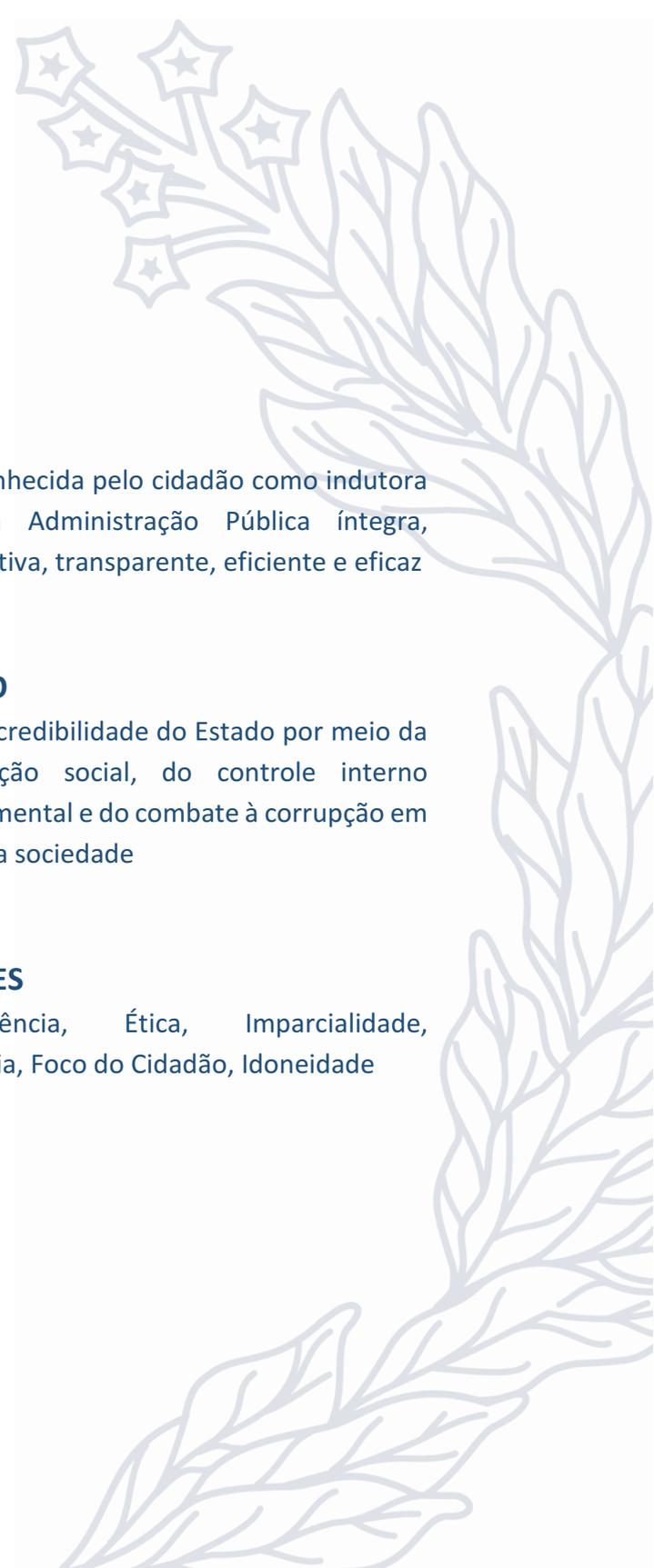
Plano de Ação



Plano de ação
Avaliação da Ouvidoria do Serpro

PLANO DE AÇÃO					
AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO)					
Recomendação	Ação	Responsável pela execução	Prazo para implementação	Estado atual*	Benefício
I. Modificar a gestão de "Assuntos" adotada pela unidade, de modo a não promover a reclassificação dos temas em uma mesma categoria. Além disso, ampliar o rol de "Assuntos" na Plataforma Fala.BR, a fim de permitir que o cidadão categorize sua demanda adequadamente	Revisar metodologia de classificação do campo "Assuntos", a fim de otimizar os indicadores internos da Ouvidoria, sem prejudicar as informações do Painel Resolveu?	Ana Beatriz de Carvalho Capparelli	18/07/2026	Em andamento	Para o usuário: transparência em relação ao tratamento das manifestações, com a correta visualização dos assuntos mais demandados para a Ouvidoria no Painel Resolveu?.
	Adequar o Manual de Procedimentos da Ouvidoria do Serpro	Karina da Costa Bruno	18/07/2023	Em andamento	Para os servidores e gestores: melhoria na produção de informações estratégicas e temáticas.
	Criar tabela de correlação de assuntos disponíveis no Fala.BR e assuntos internos	Patrícia Moreira Almeida	20/07/2023	Prevista	
II. Observar as disposições normativas relativas aos conceitos das tipologias das manifestações, de modo a proceder com a adequada classificação das manifestações por tipos, em especial àquelas recebidas pelo sítio do Reclame Aqui	Adequar o processo da Ouvidoria em relação ao Reclame Aqui, passando a considerar análise mais sensível do conteúdo da manifestação, no lugar de pesquisa sobre acionamento aberto.	Toda a equipe	-	Atendida	Para o usuário: adequação do tratamento, observando os diferentes requisitos de cada tipo de manifestação. Para os servidores e gestores: melhoria no tratamento das manifestações, considerando os requisitos de cada tipo, e na produção de informações estratégicas e temáticas.
	Adequar o Manual de Procedimentos da Ouvidoria do Serpro	Karina da Costa Bruno	18/07/2023	Em andamento	
III. Dar tratamento na Plataforma Fala.BR somente de demandas que se relacionem a	Adequar o processo da Ouvidoria, excluindo do tratamento via Plataforma	Toda a equipe	-	Atendida	Para o usuário: indicação de canal específico, que permita
manifestações sobre a prestação de serviço público, evitando por exemplo, o "tratamento" de ofícios e cartas por esse canal	Fala.BR comunicações de outros órgãos com o Serpro e indicando os canais específicos adequados.				tratamento adequado da demanda;
	Elaborar modelo de resposta com esclarecimentos sobre não se tratar de manifestação de ouvidoria e indicação do canal específico correto	Leticia Blumm Matsuda	04/07/2023	Prevista	Para os servidores e gestores: utilização de canal específico estabelecido pelo gestor, com controles de prazos, restrições de acesso e tramitações próprias.
IV. Adotar as medidas para proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto nº 10.153/2019, principalmente dos temas afetos à pseudonimização prévio para encaminhamento para área apuratória	Adequar o processo de tratamento de denúncias, incluindo a elaboração de extrato, a produção de versão tarjada e a redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.	Toda a equipe	-	Atendida	Para o usuário: potencialização da proteção ao denunciante
	Revisar mapeamento de tratamento de manifestações, com elaboração de mapeamento específico de tratamento de denúncias	Leticia Blumm Matsuda	20/07/2023	Prevista	Para os servidores e gestores: garantia do cumprimento das legislações que determinam a proteção do denunciante, minimizando o risco de compartilhamento indevido de identificação.
	Adequar o Manual de Procedimentos da Ouvidoria do Serpro	Karina da Costa Bruno	18/07/2023	Em andamento	
V. Avaliar a possibilidade de tratamento de denúncias por equipe específica do setor. Além disso, considerar a restrição do	Restringir o tratamento de denúncias a equipe reduzida e especializada, com adequação nos	Karina da Costa Bruno/ Patrícia Moreira Almeida	-	Atendida	Para o usuário: potencialização da restrição do acesso às informações, dando-se o
de Serviço do órgão, em especial, inserindo a previsão do prazo para prestação do serviço (art. 45, IV) e do prazo para realização dos serviços (art. 45, X)	Informar previsão do prazo para prestação do serviço (art. 45, IV) e do prazo para realização dos serviços (art. 45, X) na descrição dos serviços no Gov.br.			Não atendida	Para os servidores e gestores: melhor orientação aos usuários, resultando em melhoria dos processos internos.

* O estado atual da recomendação pode ser classificado em: "Atendida", "Não Atendida", "Prevista", "Em Andamento" e "Em Atraso".



VISÃO

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

MISSÃO

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

VALORES

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade