

**OUVIDORIA INTERNA SERPRO  
RELATÓRIO ANUAL - 2013**

**Odúlia Maria Munhoz Bogaz  
Ouvidora**

**Dez/2013**

## Sumário

1. Introdução.....	3
1.1. Canais de comunicação e acesso à Ouvidoria Interna SERPRO.....	4
2. Atendimentos e manifestações/mensagens recebidas .....	4
2.1. Tipo da manifestação/mensagem.....	4
2.2. Atendimentos presenciais.....	5
2.3. Outros atendimentos.....	5
3. Classificação das manifestações internas recebidas.....	5
3.1. Assunto.....	5
3.2. Regional .....	6
3.3. Status da mensagem.....	7
3.4. Avaliação de resposta.....	8
4. Perfil dos empregados demandantes.....	9
4.1. Sexo.....	9
4.2. Escolaridade.....	9
4.3. Faixa etária.....	10
5. Demandas externas recebidas.....	11
6. Denúncias.....	11
6.1. Interna.....	11
6.2. Externa.....	11
7. Outros.....	11
8- Conclusão:.....	12

## 1. Introdução

Este relatório tem como objetivo atender Memorando AUDIG/CD – 035132/2013 e posicionar diretoria sobre atuação da Ouvidoria no ano de 2013.

O período considerado será de 22/12/2012 a 15/12/2013 (relatório anterior registrou informações até 21/12/2012) em função do recesso existente na empresa, data estabelecida para entrega e prazo necessário para elaboração deste.

A Ouvidoria Interna do SERPRO existe desde 2001 e está em nível de assessoramento, ligada ao Diretor Presidente da empresa.

Em 01/06/2013 foi transferida para São Paulo, com mudança da ouvidora.

O foco de atendimento é o público interno da empresa, mas também recebe e providencia análise e retorno a demandas externas que são encaminhadas por Ouvidorias de outros órgãos públicos e até mesmo por cidadãos e empresas privadas.

A prática desta Ouvidoria vai ao encontro do que é preconizado pela CGU/Ouvidoria-Geral da União.

Tem como função e atribuições:

### Função:

Ser um canal de comunicação entre empregados e empresa, promovendo o diálogo, contribuindo com a transparência das ações corporativas e aprimoramento das práticas, procedimentos e processos administrativos.

### Atribuições:

- ✓ Receber, dos empregados, reclamações, sugestões, comentários, elogios;
- ✓ Avaliar demandas recebidas e encaminhar às áreas competentes, para devida apreciação e resposta;
- ✓ Acompanhar e cobrar informações e respostas às áreas demandadas;
- ✓ Dar retorno ao empregado de maneira clara e de acordo com prazos estabelecidos;
- ✓ Promover internamente a reflexão sobre os apontamentos recebidos;
- ✓ Funcionar como agente promotor de mudanças e de aprimoramento dos processos, procedimentos e práticas da organização;
- ✓ Zelar pelo direito do empregado à manifestação e informação;
- ✓ Manter a administração informada e atualizada, através de relatórios periódicos;
- ✓ Cooperar com demais Ouvidorias Públicas;
- ✓ Dar devido tratamento aos acionamentos externos recebidos.

### a Ouvidoria deve:

- ✓ Facilitar o acesso dos empregados à Ouvidoria, estabelecendo canais de comunicação abertos e conhecidos;
- ✓ Considerar todas os acionamentos recebidos, sem preconceito ou prejulgamento;
- ✓ Atuar de forma honesta, transparente, íntegra e imparcial;
- ✓ Preservar a dignidade e identidade dos empregados;
- ✓ Tratar as questões de forma sigilosa;
- ✓ Ouvir com paciência, compreensão, respeito e cortesia;
- ✓ Atuar com responsabilidade, procurando a correção de erros e melhoria dos processos e práticas organizacionais.

## 1.1. Canais de comunicação e acesso à Ouvidoria Interna SERPRO

- **Sistema Ouvidoria** – plataforma web

[www.serpro.gov.br/conteudo-oserpro/ouvidoria](http://www.serpro.gov.br/conteudo-oserpro/ouvidoria)

Através do sistema, os empregados registram e acompanham as manifestações/mensagens encaminhadas (reclamações, sugestões, elogios).

O Sistema permite, ainda, a emissão de relatórios gerenciais com as principais estatísticas dos atendimentos realizados pela Ouvidoria.

Os relatórios, emitidos trimestralmente, são encaminhados à Diretoria por meio do Gabinete, e busca fornecer informações e subsídios, a partir das demandas recebidas, a fim de contribuir para o aprimoramento dos processos de trabalho; são também disponibilizados para consulta na página da Ouvidoria no Portal Corporativo.

Outros:

- São Paulo/Socorro – Bloco 3D
- E-mail: [ouvidoria.interna@serpro.gov.br](mailto:ouvidoria.interna@serpro.gov.br)
- Telefone: (11) 2173-1135
- Celular: (11)99655-3653
- Fax: (11) 2173-3745

## 2. Atendimentos e manifestações/mensagens recebidas

No período em questão foram recebidas 339 manifestações, conforme abaixo:

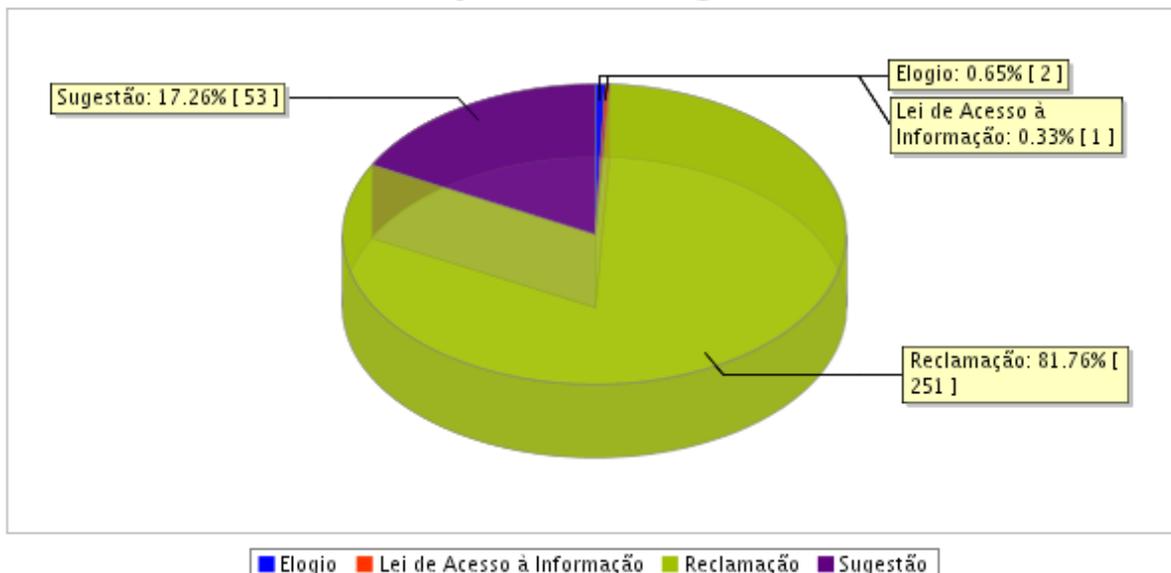
Manifestações/Mensagens	Quantidade	Observação
Internas	307	Via Sistema, E-mail
	04	Atendimentos presenciais
Externas – Ouvidorias do Min. Fazenda, Min. Justiça, Distrito Federal, etc.	28	Via e-mail e Ofício
<b>TOTAL</b>	<b>339</b>	

### 2.1. Tipo da manifestação/mensagem

As manifestações acolhidas na Ouvidoria podem possuir natureza distinta, enquadrando-se nas seguintes categorias: elogio, reclamação e sugestão.

Reclamações .....	252
Sugestões.....	53
Elogio .....	02
<b>TOTAL.....</b>	<b>307</b>

### Tipo da Mensagem



\*Lei de Acesso considerada neste relatório como reclamação

### 2.2. Atendimentos presenciais

Total de 04 atendimentos presenciais (de jun a dez/13) que, após esclarecimentos aos empregados, não se transformaram em acionamentos, por este motivo não serão considerados nos registros apresentados.

### 2.3. Outros atendimentos

Os atendimentos via telefone efetuados no período, ou foram registrados no sistema, como acionamentos ou, após esclarecimento, não foi necessário registro. Não houve acionamento via fax no período.

## 3. Classificação das manifestações internas recebidas

### 3.1. Assunto

Os assuntos estabelecidos no sistema estão relacionados aos processos internos da empresa e as áreas gestoras dos assuntos demandados são as responsáveis por subsidiar a Ouvidoria com informações/respostas.

\*em azul no quadro – acima de 10 manifestações

Dados utilizados:

Assunto da Mensagem	Quantidade	Percentual
Capacitação Desenvolvimento Institucional	1	0.33 %
Capacitação Tecnológica	1	0.33 %
Centro de Documentação e Informação – CDI	1	0.33 %
Comunicação Social	5	1.63 %

Externo	4	1.30 %
Formação	7	2.28 %
Gestão	16	5.21 %
Gestão das Instalações	32	10.42 %
Gestão das Relações de Trabalho	66	21.50 %
Gestão das Relações Sociais do Trabalho	1	0.33 %
Gestão de Informações de Pessoas	23	7.49 %
Gestão do Plano de Saúde e Benefícios	61	19.87 %
Gestão e Avaliação de Carreiras	24	7.82 %
Gestão Financeira	11	3.58 %
Infraestrutura Tecnológica	12	3.91 %
Saúde e Condições de trabalho	26	8.47 %
Segurança das Instalações	4	1.30 %
SIC - Infraestrutura Tecnológica	1	0.33 %
Sistemas Corporativos	11	3,58%
<b>Total</b>	<b>307</b>	<b>100%</b>

### 3.2. Regional

#### Regional X Quantidade de demandas (tipo)

Ordenação: regional que mais demandou frente a quantidade total de demandas recebidas.

Regional	Reclamação	Sugestão	Elogio	Total	%
<b>Sede</b>	46	11	--	57	<b>18,56%</b>
<b>São Paulo</b>	39	04	--	43	<b>14,00%</b>
<b>Rio de Janeiro</b>	35	08	--	43	<b>14,00%</b>
<b>Belo Horizonte</b>	25	11	01	37	<b>12,05%</b>
<b>Brasília</b>	24	10	--	34	<b>11,07%</b>
<b>Fortaleza</b>	22	03	01	26	<b>8,46%</b>
<b>Porto Alegre</b>	14	05	--	19	<b>6,18%</b>
<b>Recife</b>	16	--	--	16	<b>5,21%</b>
<b>Belém</b>	13	01	--	14	<b>4,56%</b>
<b>Curitiba</b>	11	--	--	11	<b>3,58%</b>
<b>Salvador</b>	06	--	--	06	<b>1,95%</b>
<b>Florianópolis</b>	01	--	--	01	<b>0,32%</b>
<b>Total</b>	<b>252</b>	<b>53</b>	<b>02</b>	<b>307</b>	<b>100%</b>

## Regional X Empregados demandantes

**Ordenação: regional que mais demandou considerando quantidade de empregados existentes**

Regional	Total de demandas	Quant.de de empregados (nov/13)	% frente a quat. de empregados
Belo Horizonte	37	725	5,10%
Sede	57	1.306	4,36%
Fortaleza	26	629	4,13%
Porto Alegre	19	566	3,35%
Brasília	34	1.057	3,21%
Belém	14	463	3,02%
São Paulo	43	1.756	2,44%
Rio de Janeiro	43	1.933	2,22%
Recife	16	820	1,95%
Curitiba	11	648	1,69%
Salvador	06	543	1,10%
Florianópolis	01	211	0,47%
<b>Total</b>	<b>307</b>	<b>10657</b>	<b>2,88%</b>

### 3.3. Status da mensagem

As manifestações recebidas na Ouvidoria podem apresentar situações distintas ao longo do período:

*Aberto* – São manifestações que estão em análise no âmbito da Ouvidoria;

*Em andamento* – São mensagens que estão em análise pelas áreas responsáveis pelo assunto da manifestação;

*Enviadas e Respondidas* – Manifestações finalizadas e respondidas ao empregado;

*Em atraso* – retorno da área responsável pelo processo para a Ouvidoria está atrasado;

*Atraso crítico* – Retorno da Ouvidoria para o empregado demandante está atrasado, não atendendo período estipulado para envio de resposta.

Situação:

Status da Mensagem	Quantidade	Percentual
Em Andamento	6	1.95 %
Enviado	293	95.44 %
Respondido	8	2.61 %
Total	307	100%

### 3.4. Avaliação de resposta

Os empregados podem, após recebimento da resposta da Ouvidoria e no próprio sistema, avaliar grau de satisfação com relação ao retorno recebido.

Das respostas encaminhadas aos empregados, 124 foram por eles avaliadas sendo que:

- **58 (45,77%) NÃO – não atenderam expectativa** do empregado e
- **66 (53,22%) SIM – atenderam**
- 

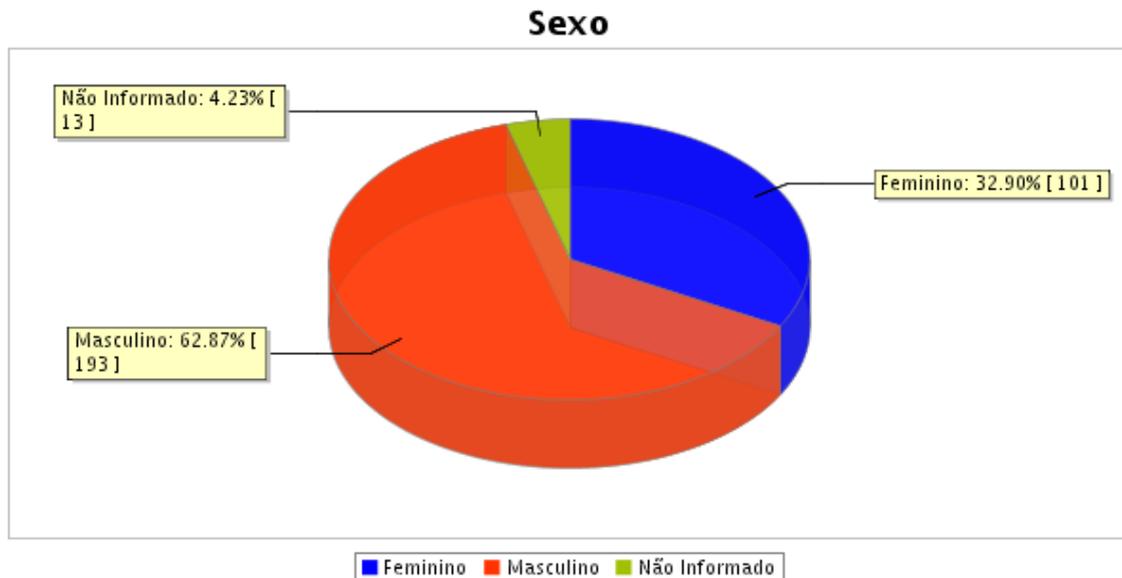


Dados utilizados:

Avaliação de resposta	Quantidade	Percentual
Não, a resposta não atendeu minha expectativa	22	17.74 %
Não, ainda que tenha havido resposta, essa não atendeu às minhas expectativas.	34	27.42 %
Não, pois o prazo de resposta não foi satisfatório.	2	1.61 %
Sim, a resposta foi satisfatória.	47	37.90 %
Sim, foi pronto o atendimento apesar da questão permanecer em aberto.	19	15.32 %
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>	<b>100%</b>

## 4. Perfil dos empregados demandantes

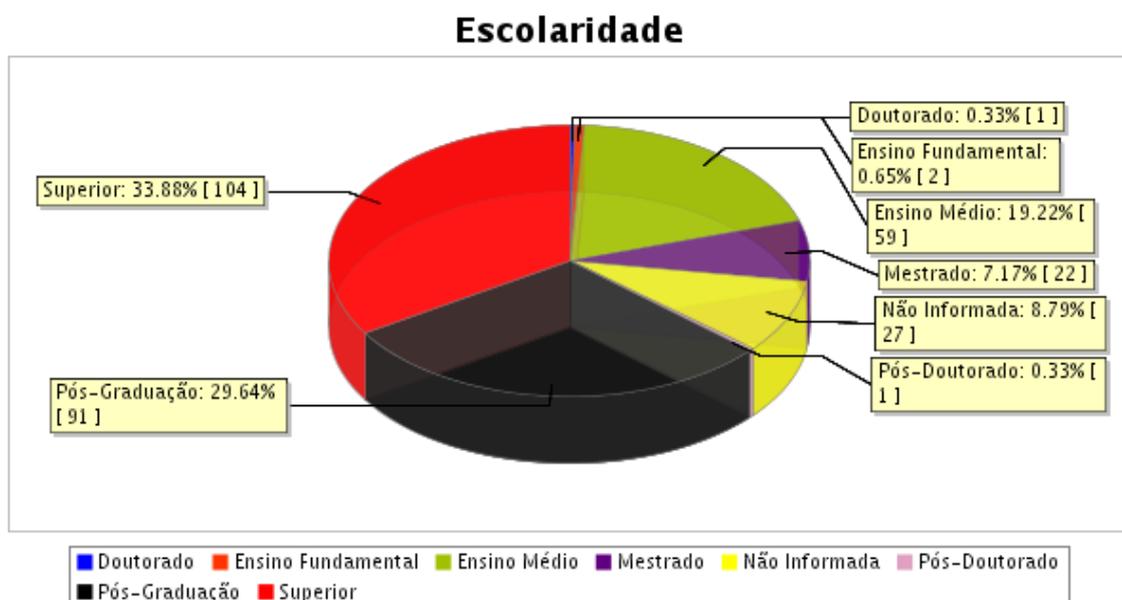
### 4.1. Sexo



Dados utilizados:

Sexo	Quantidade	Percentual
Feminino	101	32.90 %
Masculino	193	62.87 %
Não Informado	13	4.23 %
TOTAL	307	100 %

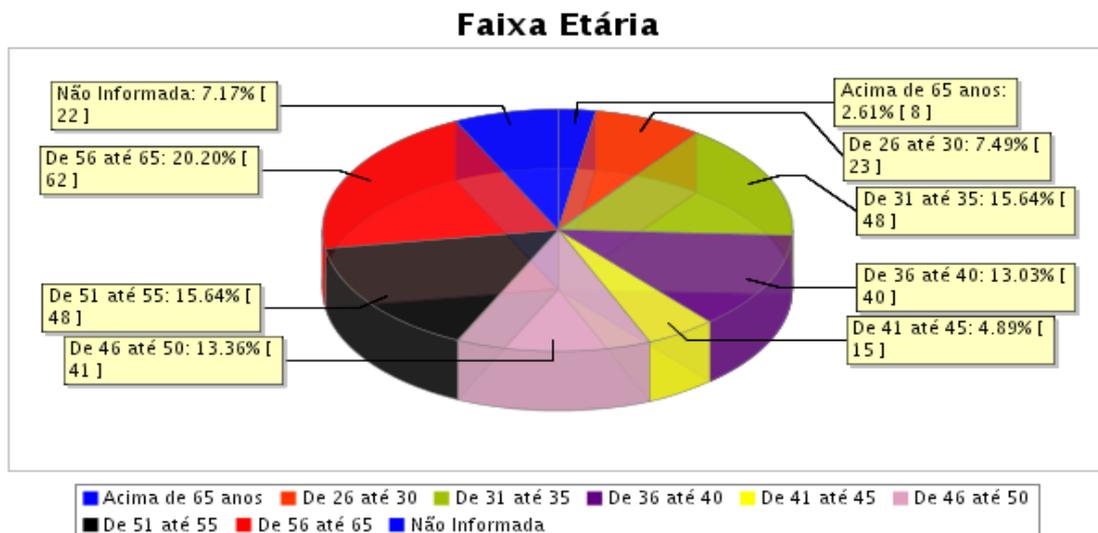
### 4.2. Escolaridade



Dados utilizados:

Escolaridade	Quantidade	Percentual
Doutorado	1	0.33 %
Ensino Fundamental	2	0.65 %
Ensino Médio	59	19.22 %
Mestrado	22	7.17 %
Não Informada	27	8.79 %
Pós-Doutorado	1	0.33 %
Pós-Graduação	91	29.64 %
<b>Superior</b>	<b>104</b>	<b>33.88 %</b>
TOTAL	307	100 %

#### 4.3. Faixa etária



Dados utilizados:

Faixa Etária	Quantidade	Percentual
Acima de 65 anos	8	2.61 %
De 26 até 30	23	7.49 %
De 31 até 35	48	15.64 %
De 36 até 40	40	13.03 %
De 41 até 45	15	4.89 %
De 46 até 50	41	13.36 %
De 51 até 55	48	15.64 %
<b>De 56 até 65</b>	<b>62</b>	<b>20.20 %</b>
Não Informada	22	7.17 %
TOTAL	307	100 %

## 5. Demandas externas recebidas.

Conforme registrado, além das manifestações internas, também recebidas manifestações externas, que foram devidamente tratadas (a maioria pela CSS).

Manifestações Externas recebidas no período:

Ouvidorias: Min. da Fazenda, CGU, Min. da Justiça, Distrito Federal, etc, Empresas e Cidadãos	
Recebidas por E-MAIL	Recebidas por OFÍCIO
26	02
<b>TOTAL: 28</b>	

## 6. Denúncias

### 6.1. Interna

Houve uma denúncia relativa a registro de frequência, que foi encaminhada para a área envolvida para verificação e foi tratada administrativamente pela área, sem abertura de processo.

### 6.2. Externa

Denúncia recebida através da Ouvidoria-Geral do DF (Ofício nº108/2013- OGDF/STC, Manifestação 57725), relativa a irregularidade em licitação e contratação de empresa . Denúncia foi encaminhada para área responsável pelo contrato, que esclareceu a improcedência da denúncia, com base no Parecer COJUR nº 2012/0241. Esta Ouvidoria encaminhou resposta à Ouvidoria-Geral do DF para repasse ao denunciante, uma vez que este não era de nosso conhecimento.

Obs.: Não é papel desta Ouvidoria realizar investigação, abertura de processo administrativo disciplinar/sindicância ou atuar na solução de problemas internos às áreas, mas orientar ou encaminhar as denúncias/problemas que necessitam tratamento para verificação e providências cabíveis, de acordo com a natureza e responsabilidade interna e sugerir ações, quando for o caso.

## 7. Outros

Através de contato com empregados, análise das manifestações recebidas na Ouvidoria e resultado de pesquisa realizada pela Comunidade de Processos do SERPRO, onde somente 20% dos respondentes disseram conhecer o Processo Ouvidoria, foi verificado que existe desconhecimento e confusão com relação ao papel da Ouvidoria na empresa, assim, fez-se necessário definição clara da função e atribuições, conforme citadas no início deste relatório.

## 8- Conclusão:

- A Ouvidoria Interna SERPRO está em desenvolvimento (acompanhando cenário das Ouvidorias Públicas Federais), requer continuidade no apoio para evolução do processo e atendimento ao que é preconizado pela CGU/Ouvidoria-Geral da União.
- Há espaço para ampliar atuação, principalmente no que tange ao contato com as áreas para proposição de reflexão interna visando aprimoramento dos procedimentos, processos, etc, uma vez que o contingente de demandas recebidas fornece um cenário rico em informações, percepções e expectativas dos empregados sobre diversos assuntos praticados na empresa.
- O nível de satisfação (53,22%) apresentado pelos empregados que responderam a avaliação dos retornos recebidos da Ouvidoria, é considerado um bom resultado, uma vez que as práticas da empresa têm como base a legislação, normas internas e editais e nem sempre é possível atendimento integral, parcial, e/ou imediato às demandas recebidas.
- Há necessidade de divulgação do processo Ouvidoria, esclarecendo função, atribuições e diferenças com relação a outros canais de comunicação/participação disponibilizados pela empresa. Campanha de divulgação e esclarecimento será veiculada em 2014.
- A maior parte das manifestações recebidas dizem respeito a Gestão de Pessoas, o que é esperado pois os processos da área estão diretamente relacionados à vida dos empregados (funcional, com consequência na pessoal).
- O perfil dos empregados com maior incidência de manifestação na Ouvidoria no período em questão é do sexo masculino, de 56 a 65 anos, com ensino superior completo.
- Com relação às demandas externas, a maioria é relativa a CSS, e são enviadas para esta Ouvidoria pois a recebedora foi alguma Ouvidoria pública externa (geralmente Ouvidoria do Ministério da Fazenda) e neste caso, o repasse sempre é para a Ouvidoria do órgão em questão.