

DPBHE / OUVIDORIA

Assunto: Relatório Ouvidoria – 1º trimestre 2013

Vera Lúcia de Moraes  
Ouvidora

OUVIDORIA/vlm

## 1. Do processo e da transparência

A Ouvidoria Interna do Serpro foi criada em 2001, e tem atuado como um canal através do qual as empregadas e empregados podem encaminhar suas reclamações, elogios e sugestões e pautando-se pela defesa imparcial da comunidade de empregados e pela melhoria da gestão da empresa.

A Ouvidoria trata de processos e procedimentos da empresa. Ao receber um acionamento, busca-se identificar se tema e assunto é próprio da Ouvidoria ou se relacionado à Comissão de Ética, por exemplo. Na sequência, é preciso identificar o tipo de mensagem, se elogio, reclamação ou sugestão, o que definirá o fluxo de atendimento.

Se o assunto é de conhecimento da Ouvidoria, a resposta pode ser imediata, não demandando outro encaminhamento. Se não, o acionamento é encaminhado à área responsável pelo assunto, para análise e posicionamento.

Quando o acionamento traz uma reclamação, via de regra é identificado se houve uma tentativa anterior de solução junto a área responsável. Se não, essa pode ser uma sugestão, a de que a pessoa procure mais uma vez ou pela primeira vez a área. Quando esse passo já foi dado, a Ouvidoria pode responder diretamente se tiver conhecimento para tal ou encaminhar para a área responsável também para análise e resposta.

Alguns empregados têm dúvida sobre se suas questões devem ser encaminhadas para a Ouvidoria ou para a Comissão de Ética. Resumidamente, a Ouvidoria trata de processos e procedimentos; a Comissão de Ética trata de relacionamentos e conduta.

A Ouvidoria e conseqüentemente quem exerce a função não tem poder de decisão, apenas auxilia as partes na busca de uma solução satisfatória para ambas.

Por meio da Ouvidoria, a instituição poderá realizar o diagnóstico e a análise das manifestações recebidas, visando a rápida solução de questionamentos. Os relatórios até então emitidos mensalmente, são encaminhados à Diretoria por meio do Gabinete, e buscam fornecer informações e subsídios a partir das demandas encaminhadas, a fim de contribuir para o aprimoramento dos processos de trabalho.

A partir de análise com o GABDP, os relatórios em 2013 serão trimestrais, com divulgação de forma sintética ao conjunto dos empregados.

## 2. Atividades

Participação na 3ª Reunião Geral de Ouvidorias Públicas 2013, promovido pela Ouvidoria Geral da União, no período de 21 a 23/03.

A reunião teve como pauta principal a construção de um sistema nacional de ouvidorias. Foram proferidas diversas palestras que embasam o tema, tais como Desafios para constituição do Sistema de Ouvidorias e Balanços e Perspectivas da Ouvidoria Geral da União,

Com a presença do Ouvidor Geral da União – OGU/CGU - José Eduardo Romão e do Ministro de Estado Chefe da Controladoria Geral da União - CGU/PR) - Jorge Hage Sobrinho, registrando este último que “Estou confiante de que teremos, ao final desse encontro, uma proposição legislativa para a criação do Sistema Federal de Ouvidorias”. E ressaltou: “a ouvidoria é um instrumento essencial para a efetividade, completude e plenitude do estado democrático de direito”.

Foram debatidas ainda as perspectivas para o sistema participativo de Ouvidorias Públicas, e apresentado o painel “Pensando o Direito”, com o Secretário de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça, Marivaldo de Castro Pereira e apresentação de pesquisa realizada pela Divisão de Assistência Judiciária da Faculdade de Direito da UFMG – Universidade Federal de Minas Gerais, em parceria com a FUNDEP e com o Programa de Pós Graduação da Faculdade de Direito da UFMG. O relatório sintético da pesquisa - Por um sistema nacional de Ouvidorias Públicas: Possibilidades e Obstáculos está disponível e sua versão integral no sitio eletrônico da SAL/MJ – <http://www.mj.gov.br/sal>).

No evento foi apresentado o Projeto Coleta OGU pelo Coordenador geral de Acompanhamento e Controle das Atividades de Ouvidoria – CGOUV/OGU/CGU – Paulo Marcello Fonseca Marques. O Projeto Coleta criado pela Ouvidoria Geral da União busca coletar anualmente informações sobre as Ouvidorias públicas, subsidiando o trabalho de orientação e monitoramento da OGU.

Ainda, foi apresentada a Política de Formação Continuada em Ouvidorias – Profoco, coordenada pela OGU, que consiste em atividades de capacitação e formação em ouvidoria, fundamentada em um processo de qualificação contínua. A Profoco prevê a realização de cursos, palestras e outros eventos presenciais e à distância, com vistas à qualificação de ouvidores e técnicos em ouvidoria.

## 2. Manifestações

O maior volume de acionamentos está relacionado ao processo de pessoas, seguido por questões ligadas a logística. Normalmente são as questões de maior interferência na vida das pessoas em uma empresa, uma vez que nestes assuntos se concentram as relações do trabalho e do cotidiano.

Foram recebidas no 1º trimestre de 2013 um total de 71 manifestações, contendo 60 reclamações e 11 sugestões.

Do total de mensagens, o maior volume - 38,80% (24 manifestações) refere-se ao assunto Gestão do Plano de Saúde e Benefícios.

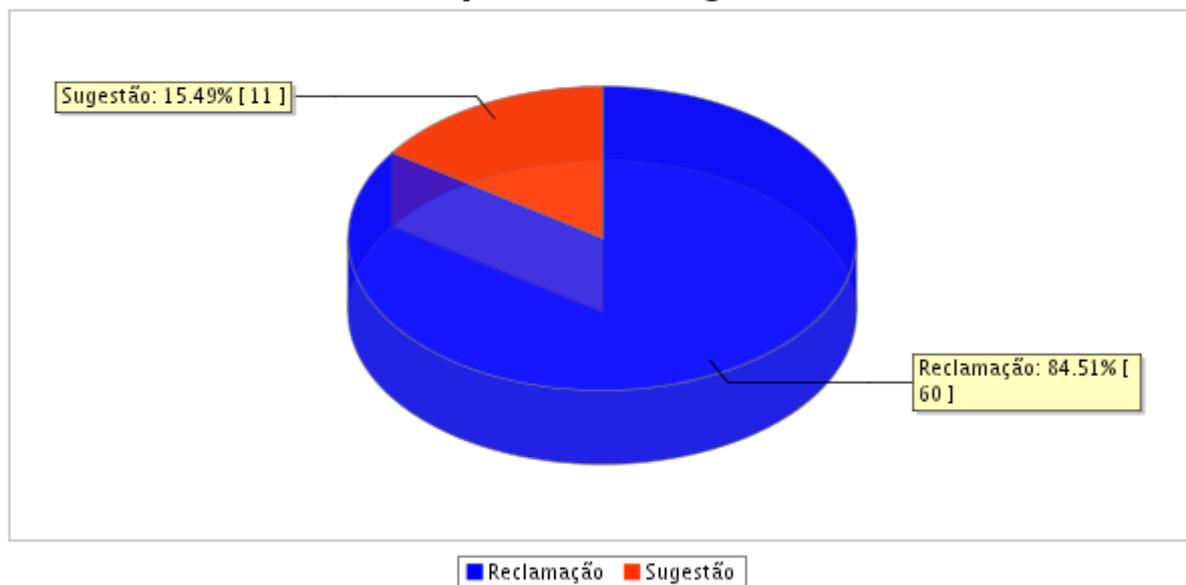
Todas as manifestações foram respondidas, sendo 60 delas no prazo, o que corresponde a 84,51%.

A média trimestral é de 76 manifestações.

Os destaques que apresentam um perfil de demandantes estão representados nos gráficos e tabelas constantes neste registro.

A Ouvidoria permanece à disposição para críticas e propostas de melhoria.

### Tipo da Mensagem



Tipo de Mensagem	Quantidade	Percentual
Elogio	0	0,00%
Reclamação	60	84,51%
Sugestão	11	15,49%
TOTAL	71	100,00%

As sugestões foram encaminhadas às áreas responsáveis pelos processos, conforme abaixo:

#### Suppg

- Implantação de Gerenciamento de Quadro de Pessoal do Serpro com Banco de Intenções de Realocações destinado ao cadastro de empregados interessados em ser realocados em outras localidades e/ou UOs, com ou sem mudança de domicílio.
- Gestão quanto a clonagem de cartões alimentação e refeição
- Iniciativas para minimizar ruído entre as estações de trabalho
- Utilização de catraca integrada ao Siscop
- Implantação de módulo incentivo APA 2013

#### Cecom

- Divulgação de calendário anual com todos os feriados e recesso de fim de ano, este até julho possibilitando maior flexibilidade na compensação e gestão.

Supgl

- Alteração de percurso no transporte empregados Rio de Janeiro, considerando obras viaduto do Joá

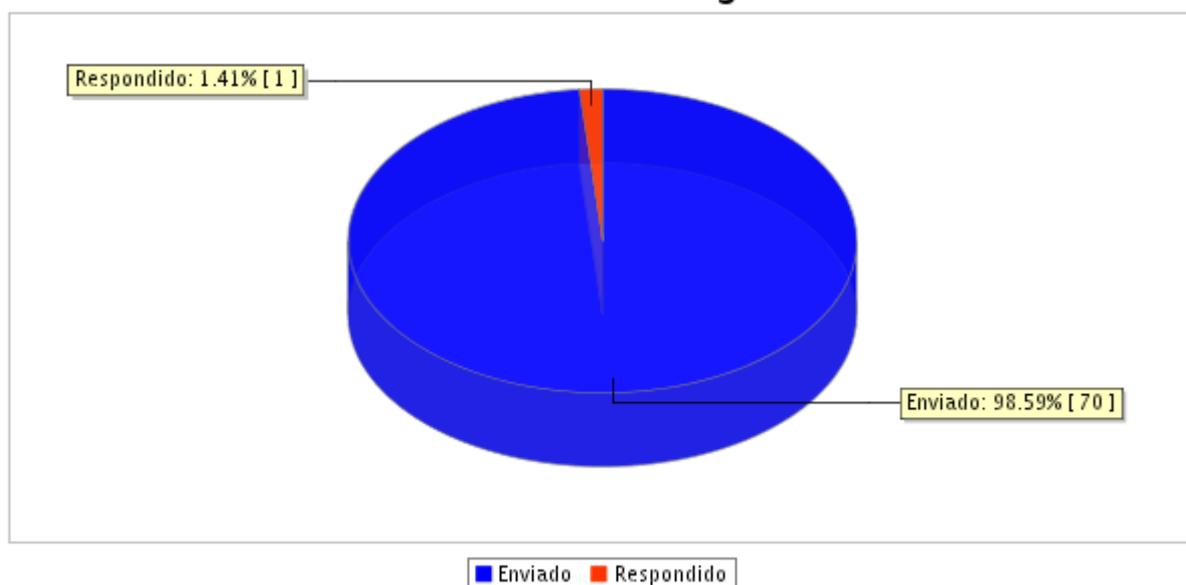
Supde

- Criação de portal unificado para informações do desenvolvimento

Supsc

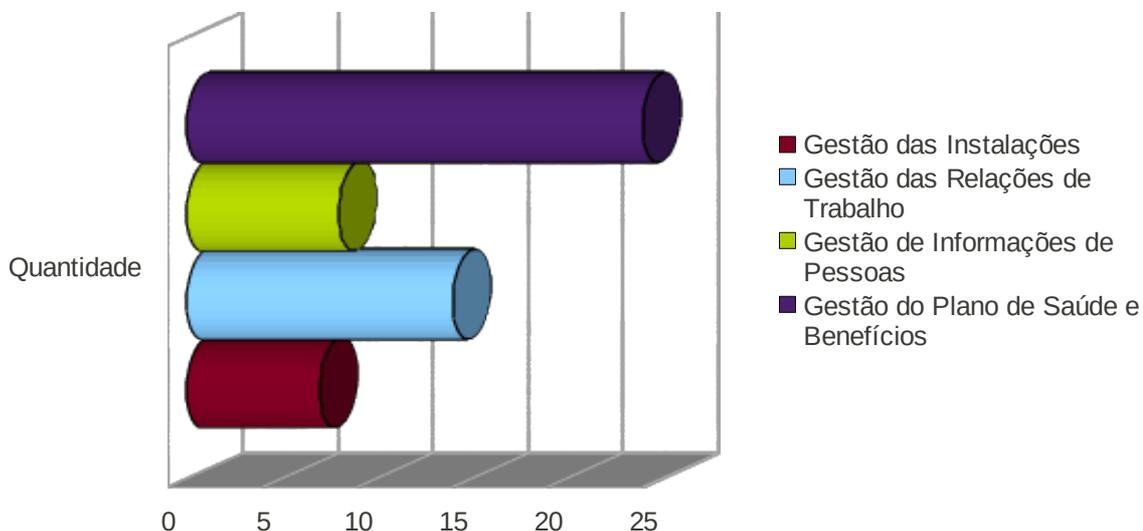
- Alterações códigos exibidos no captcha do Siscop

### Status da Mensagem



Status da Mensagem	Quantidade	Percentual
Atraso		0,00%
Critico		0,00%
Em andamento		0,00%
Enviado / Respondido	71	100,00%
Pendente		0,00%
TOTAL	71	100,00%

### Assuntos de maior demanda



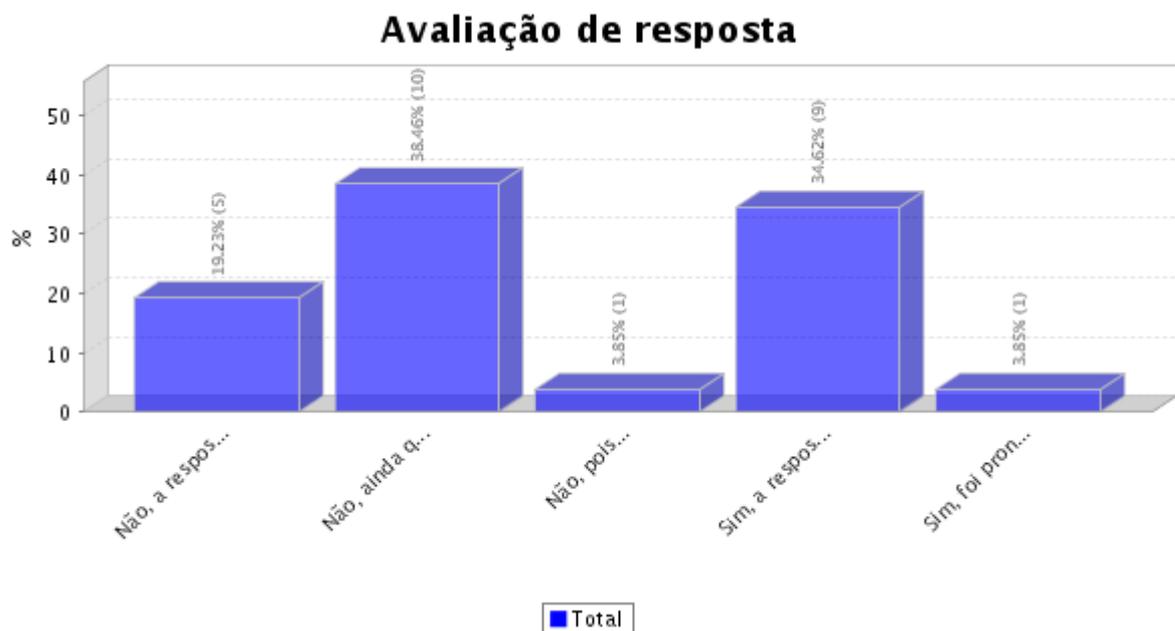
Destacamos graficamente os 04 assuntos com maior demanda.

Assunto da Mensagem	Quantidade	Percentual
Capacitação e Desenvolvimento Institucional		0,00%
Capacitação Tecnológica		0,00%
Comunicação Social	3	4,23%
Externo	1	1,41%
Formação		0,00%
Gestão	1	1,41%
Gestão das Instalações	7	9,86%
Gestão das Relações de Trabalho	14	19,72%
Gestão das Relações Sociais do Trabalho		0,00%
Gestão de Informações de Pessoas	8	11,27%
Gestão do Plano de Saúde e Benefícios	24	33,80%
Gestão e Avaliação de Carreiras	3	4,23%
Gestão Financeira	1	1,41%
Infraestrutura Tecnológica	3	4,23%
Materiais		0,00%
Responsabilidade Social e Cidadania		0,00%
Saúde e Condições de trabalho	5	7,04%
Segurança das Instalações		0,00%
Sistemas Corporativos	1	1,41%
TOTAL	71	100%

Historicamente o maior volume de demandas se relaciona aos processos conduzidos pela Supgp (Gestão das relações do trabalho, Saúde e condições de trabalho, Gestão e avaliação de carreiras, Gestão do plano de saúde e benefícios, gestão de informações de pessoas e Relações Sociais do Trabalho), que somadas equivalem a 76,06% do total no trimestre.

Os temas de maior recorrência nos assuntos acima são pagamento de adicional noturno, descontos considerados indevidos em folha, informações para aposentadoria, ausência de credenciados em plano de saúde, recarga e saldo cartão Sodexo (este em maior número).

Em Saúde e condições de trabalho está o atendimento em serviço de medicina ocupacional. Em Gestão de Informações de Pessoas foi recorrente a demanda por maiores esclarecimentos sobre não realização do módulo incentivo das Ações de Preparação para Aposentadoria.

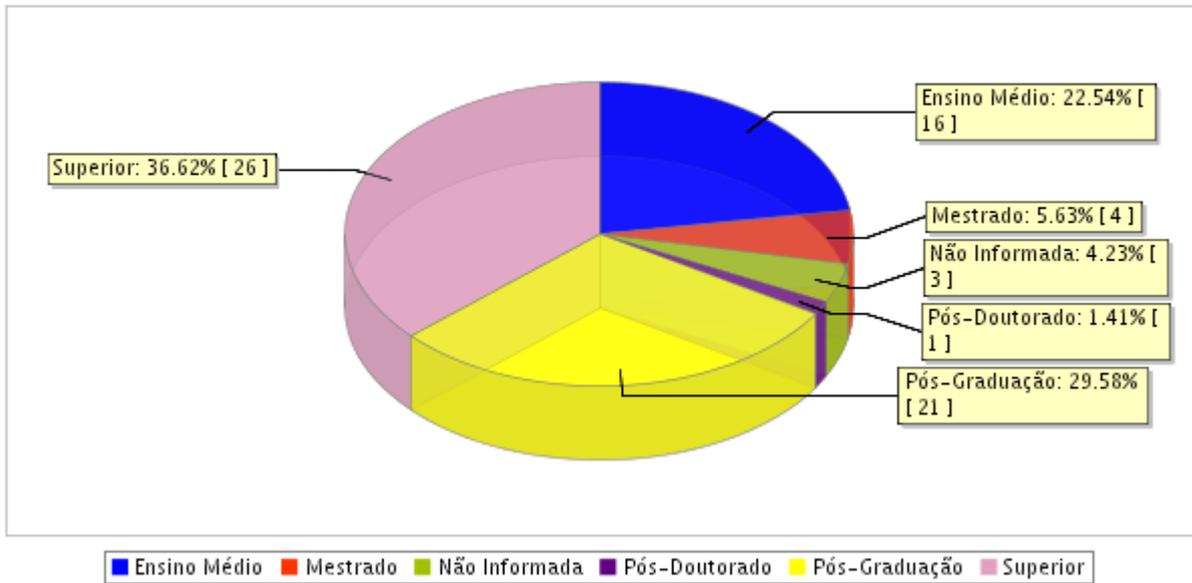


<b>Avaliação de resposta</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Não, a resposta não atendeu a minha solicitação	5	19,23%
Não, ainda que tenha havido resposta, essa não atendeu às minhas expectativas.	10	38,46%
Não, pois o prazo de resposta não foi satisfatório.	1	3,85%
Sim, a resposta foi satisfatória.	9	34,62%
Sim, foi pronto o atendimento apesar da questão permanecer em aberto.	1	3,85%
<b>TOTAL AVALIAÇÕES</b>	<b>26</b>	<b>36,62%</b>
<b>TOTAL MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS</b>	<b>71</b>	<b>100,00%</b>

As avaliações negativas quanto à resposta (1 e 2) representaram um total de 57,69% no trimestre, para um quadro positivo de 34,62%.

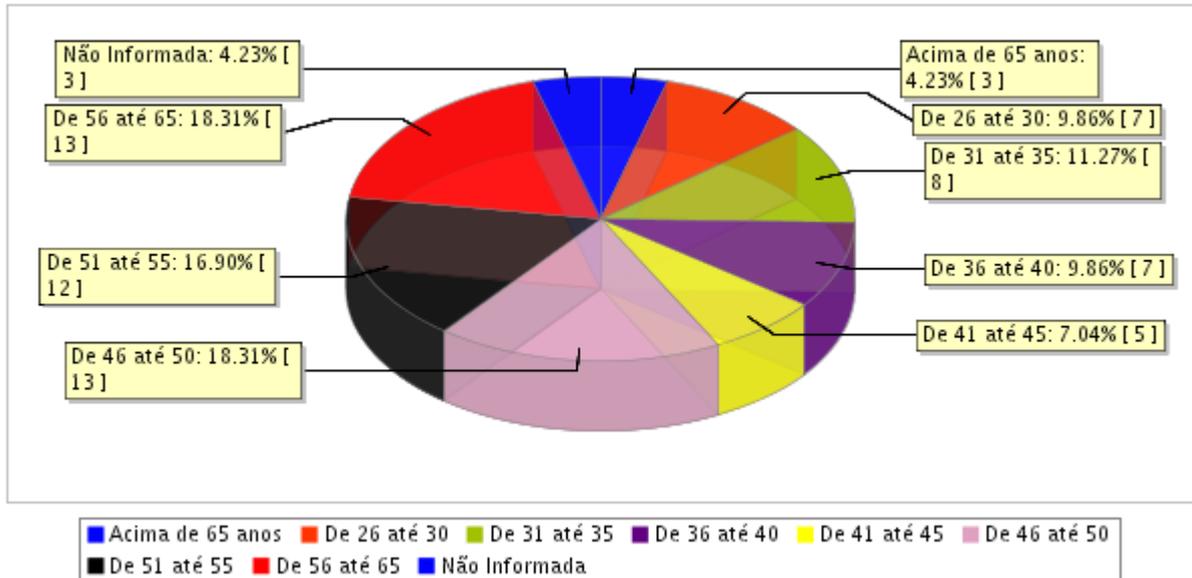
A avaliação negativa quanto ao prazo de resposta diz respeito ao processo de contratação de prestadora odontológica. Apesar de respondida no prazo previsto, acreditamos que a avaliação deu-se de forma negativa face a tratamento odontológico descontinuado / interrompido.

## Escolaridade



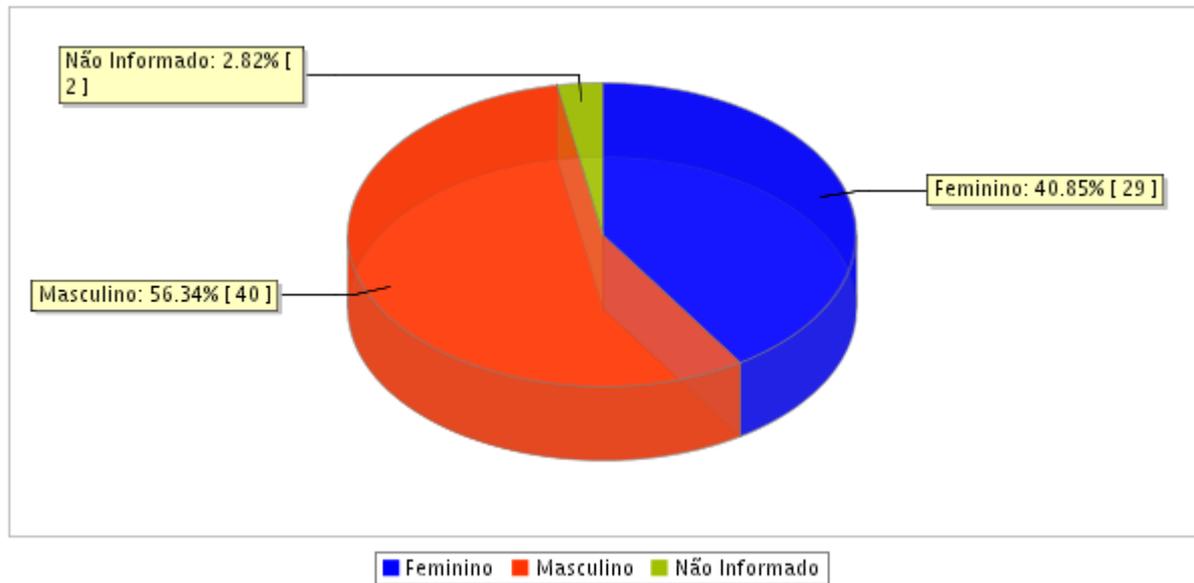
Escolaridade	Quantidade	Percentual
Ensino Médio	16	22,54%
Superior	26	36,62%
Pós-Graduação	21	29,58%
Mestrado	4	5,63%
Doutorado		,00%
Pós-Doutorado	1	1,41%
Não informada	3	4,23%
TOTAL	71	100,00%

### Faixa Etária



Faixa Etária	Quantidade	Percentual
De 26 até 30	7	9,86
De 31 até 35	8	11,27
De 36 até 40	7	9,86
De 41 até 45	5	7,04
De 46 até 50	13	18,31
De 51 até 55	12	16,90
De 56 até 65	13	18,31
Acima de 65 anos	3	4,23
Não informada	3	4,23
TOTAL	71	100

### Sexo



Sexo	Quantidade	Percentual
Feminino	29	40,85
Masculino	40	56,34
Não informado	2	2,82
TOTAL	71	100,00%