

Belo Horizonte, 03 de junho de 2013

Assunto: Relatório Ouvidoria – Abr / Mai 2013

Vera Lúcia de Moraes

DPBHE/vlm

1. Introdução

Apesar da periodicidade trimestral do relatório de Ouvidoria, o presente foi elaborado para os meses de abril e maio, considerando mudança de gestão e ainda, com o objetivo de definir um marco temporal para que a próxima Ouvidoria altere ou mantenha o formato e periodicidade, da maneira que julgar adequado aos propósitos empresariais.

Importante destacar que não existem pendências por parte da Ouvidoria no que se refere a manifestações recebidas. Os destaques citados neste relatório encontram-se, todos, em análise das áreas competentes para responder pelos assuntos correspondentes.

2. Manifestações

Foram recebidas em abril e maio 82 manifestações, contendo 65 reclamações, 16 sugestões e 01 elogio.

Em alguns gráficos e tabelas aparecem um total de 83 manifestações. Tal fato deve-se ao registro pelo Sic -Serviço de Informação ao Cidadão de uma manifestação como sendo da Ouvidoria. Ainda que corrigida antes da resposta ao cidadão, o sistema não nos permite retirá-la do relatório.

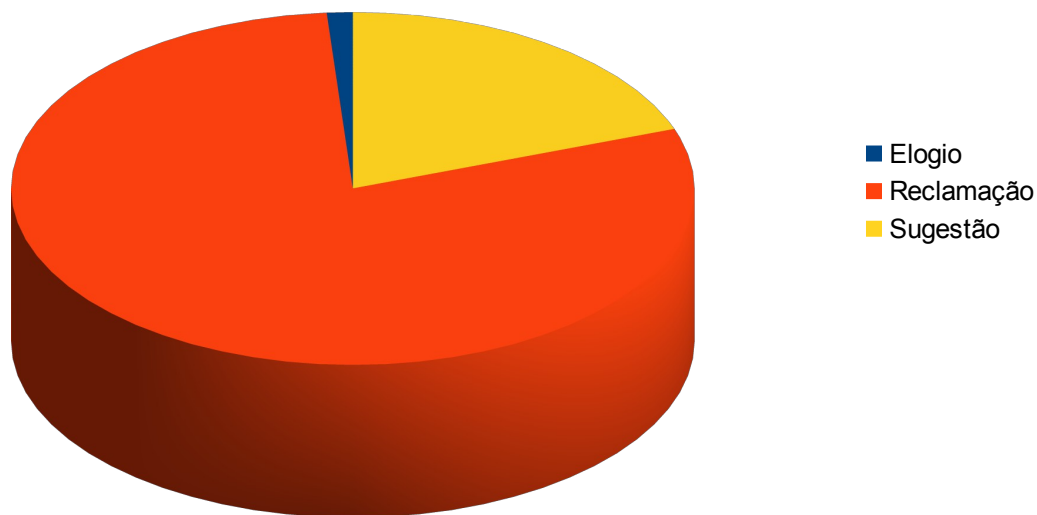
Do total de mensagens, o maior volume – 23,17% (19 manifestações) refere-se ao assunto Gestão das Relações de Trabalho, com forte concentração em pagamento indevido de adicional noturno, seguida de Gestão do Plano de Saúde e Benefícios, com 18 manifestações, representando 21,95%.

Das 82 manifestações recebidas, 79 foram respondidas, sendo 71 no prazo previsto, o que corresponde a 85,54%.

Os destaques que apresentam um perfil de demandantes estão representados nos gráficos e tabelas a seguir.

Tipo de Mensagem

Abril e Maio 2013



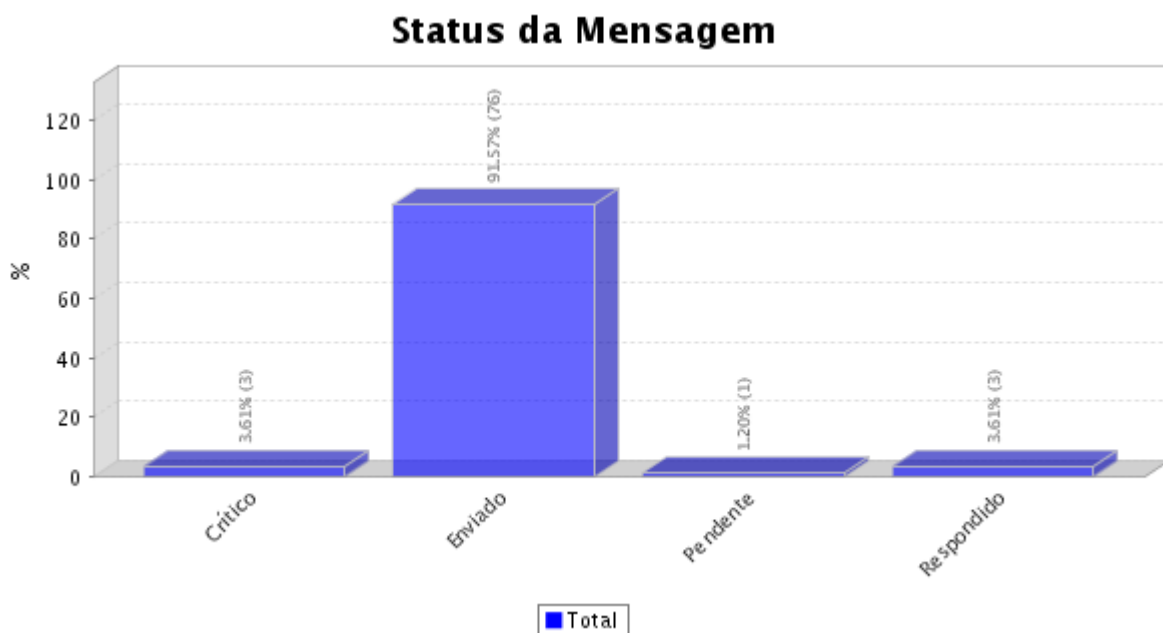
Tipo de Mensagem	Quantidade	Percentual
Elogio	1	1,22%
Reclamação	65	79,27%
Sugestão	16	19,51%
TOTAL	82	100,00%

As sugestões foram devidamente encaminhadas às áreas competentes.

A maioria, direcionadas à Supgp, apresentam propostas de alteração da norma GP073 e gerenciamento do quadro de pessoal, com reflexos em realocação de áreas e concurso público.

Ainda como sugestões, foram encaminhadas propostas de melhorias no sistema corporativo Siscop, implementação de rede wifi, implementação de caixas de sugestões nas URC's, dentre outras.

Das 16 sugestões apresentadas, 03 (três) se encontram ainda em análise, e as demais foram respondidas aos manifestantes.



* Uma demanda do Sic -Serviço de Informação ao Cidadão foi registrada como sendo da Ouvidoria. Ainda que corrigida antes da resposta ao cidadão, o sistema não nos permite retirá-la do relatório.

Crítico – prazo externo vencido (prazo que a Ouvidoria informa aos empregados como limite para resposta)

Pendente / Em andamento – registros em análise dentro do prazo interno e externo

Crítico:

Saúde e Condições de trabalho	01
Gestão das Instalações	01
Infraestrutura tecnológica	01

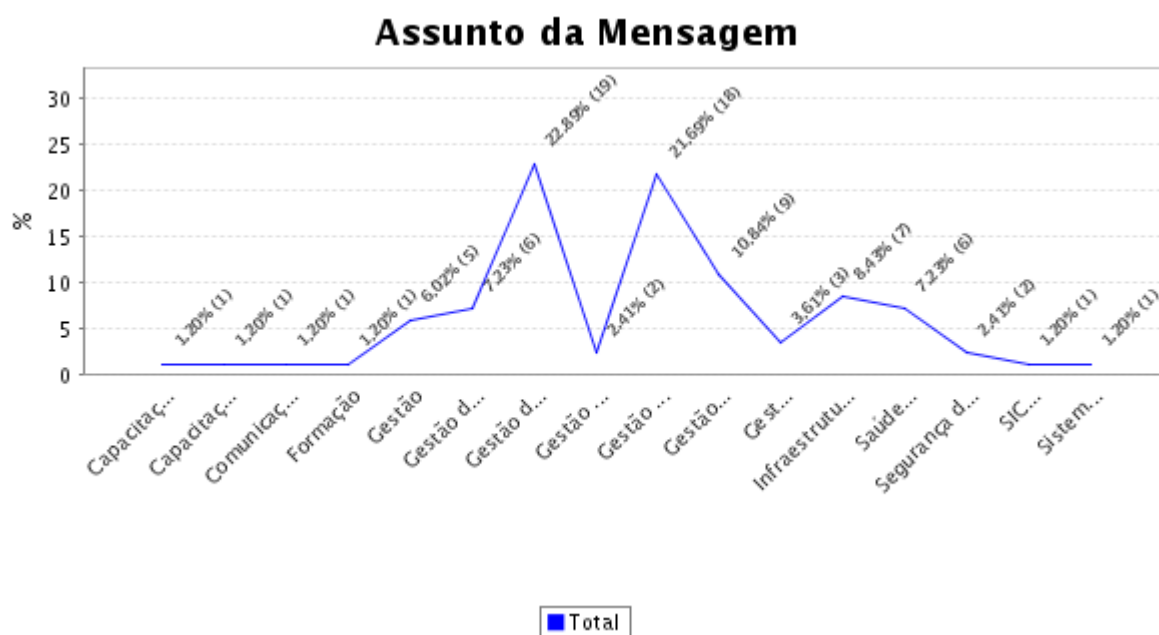
Pendente / Em andamento:

Infraestrutura tecnológica	01
----------------------------	----

Status da Mensagem	Quantidade	Percentual
Crítico	3	3,61%
Enviado / Respondido	79	95,18%
Pendente	1	1,20%
TOTAL	83	100,00%

Total de Atendimentos no Prazo - Consolidado

Período	Total de Manifestações	Respondidas no prazo	Percentual de Respostas no prazo
Abr / mai	83	71	85,54%

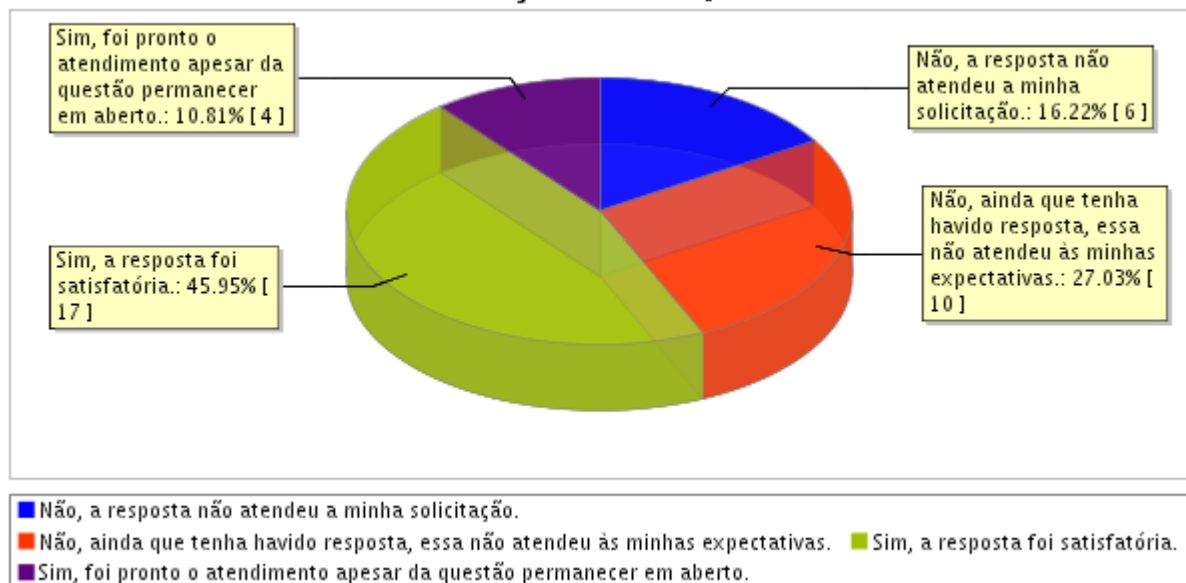


Destacamos os assuntos com maior demanda , em vermelho. Historicamente o maior volume de demandas se relaciona aos processos conduzidos pela Supgp (Relações do Trabalho, Saúde, Carreiras, Benefícios, Informações de Pessoas e Relações Sociais do Trabalho), que somadas equivalem a 83,33% do total no mês e 67,21% no ano.

Assunto da Mensagem	Quantidade
Capacitação e Desenvolvimento Institucional	1
Capacitação Tecnológica	1
Comunicação Social	1
Externo	0
Formação	1
Gestão	5
Gestão das Instalações	6
Gestão das Relações de Trabalho	19
Gestão das Relações Sociais do Trabalho	0
Gestão de Informações de Pessoas	2
Gestão do Plano de Saúde e Benefícios	18
Gestão e Avaliação de Carreiras	9
Gestão Financeira	3
Infraestrutura Tecnológica	7
Materiais	0
Responsabilidade Social e Cidadania	0
Saúde e Condições de trabalho	6
Segurança das Instalações	2
Sic – Infraestrutura Tecnológica	1
Sistemas Corporativos	1
TOTAL	83

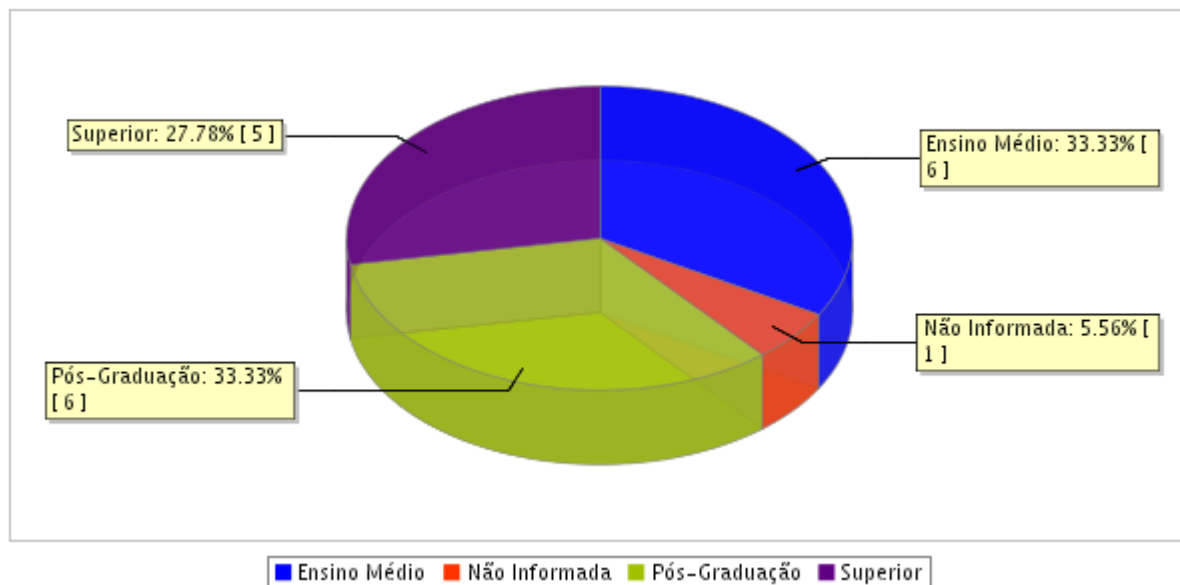
* Uma demanda do Sic -Serviço de Informação ao Cidadão foi registrada como sendo da Ouvidoria. Ainda que corrigida antes da resposta ao cidadão, o sistema não nos permite retirá-la do relatório.

Avaliação de resposta



Avaliação de resposta	Quantidade	Percentual
Não, a resposta não atendeu a minha solicitação	6	16,22%
Não, ainda que tenha havido resposta, essa não atendeu às minhas expectativas.	10	27,03%
Não, pois o prazo de resposta não foi satisfatório.	0	0,00%
Sim, a resposta foi satisfatória.	17	45,95%
Sim, foi pronto o atendimento apesar da questão permanecer em aberto.	4	10,81%
TOTAL AVALIAÇÕES	37	44,58%
TOTAL MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS *	83	100,00%

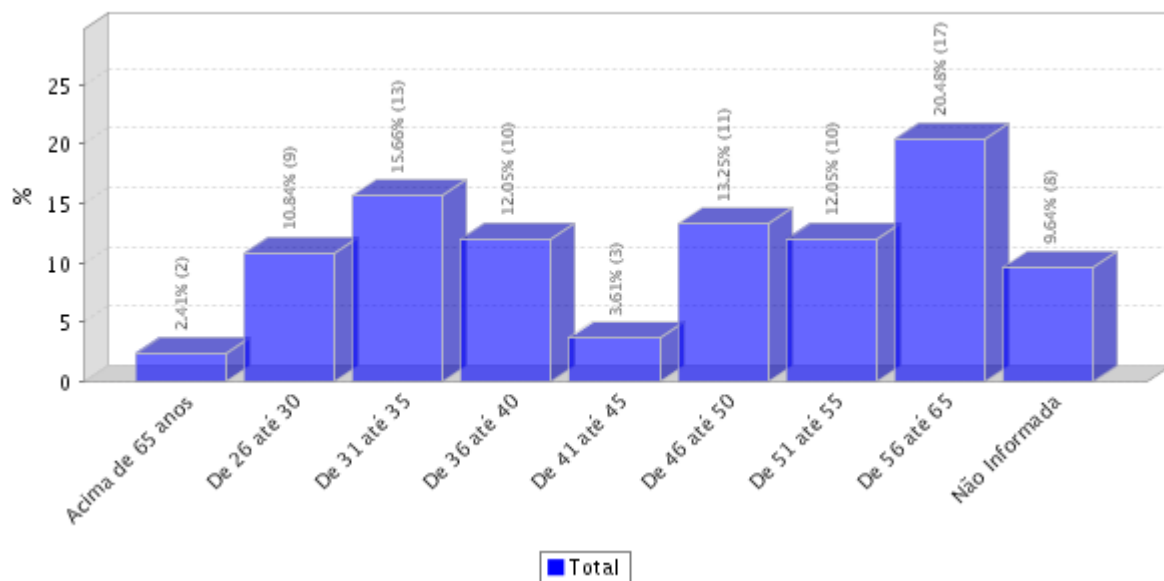
Escolaridade



* Uma demanda do Sic -Serviço de Informação ao Cidadão foi registrada como sendo da Ouvidoria. Ainda que corrigida antes da resposta ao cidadão, o sistema não nos permite retirá-la do relatório.

Escolaridade	Quantidade	Percentual
Ensino Médio	22	26,51%
Superior	23	27,71%
Pós-Graduação	16	19,28%
Mestrado	11	13,25%
Doutorado	0	,00%
Pós-Doutorado	0	,00%
Não informada	11	13,25%
TOTAL *	83	100,00%

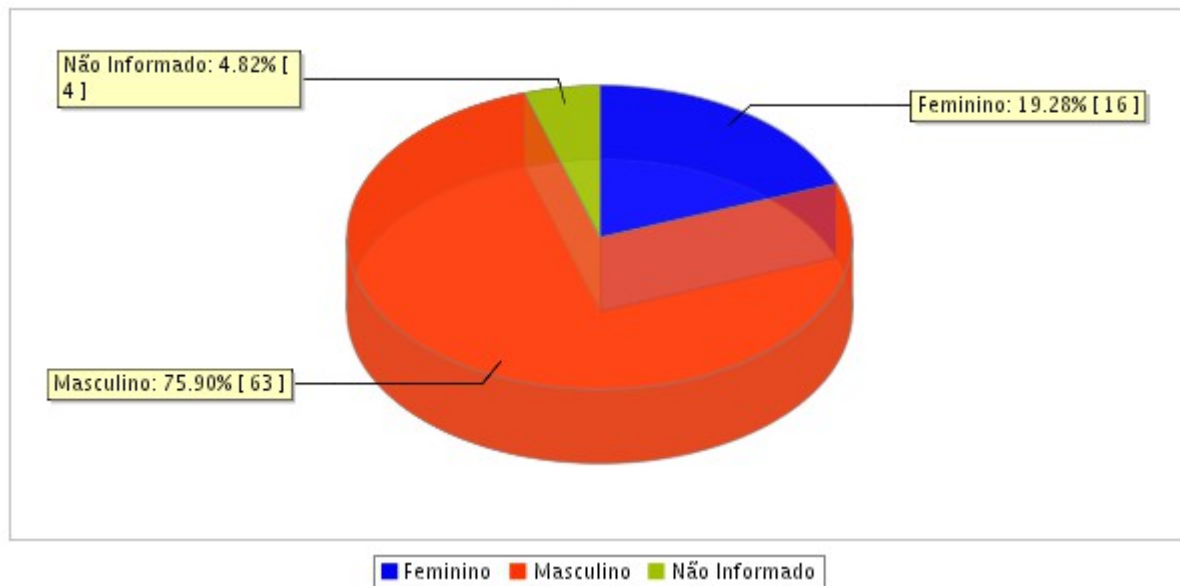
Faixa Etária



Faixa Etária	Quantidade	Percentual
De 26 até 30	9	10,84
De 31 até 35	13	15,66
De 36 até 40	10	12,05
De 41 até 45	3	3,61
De 46 até 50	11	13,25
De 51 até 55	10	12,05
De 56 até 65	17	20,48
Acima de 65 anos	2	2,41
Não informada	8	9,64
TOTAL *	83	100

* Uma demanda do Sic -Serviço de Informação ao Cidadão foi registrada como sendo da Ouvidoria. Ainda que corrigida antes da resposta ao cidadão, o sistema não nos permite retirá-la do relatório.

Sexo



Sexo	Quantidade	Percentual
Feminino	16	19,28
Masculino	63	75,9
Não informado	4	4,82
TOTAL *	83	100,00%

** Uma demanda do Sic -Serviço de Informação ao Cidadão foi registrada como sendo da Ouvidoria. Ainda que corrigida antes da resposta ao cidadão, o sistema não nos permite retirá-la do relatório.*