

**OUVIDORIA INTERNA DO SERPRO
RELATÓRIO TRIMESTRAL - OUTUBRO A DEZEMBRO/2013**

**Odúlia Maria Munhoz Bogaz
Ouvidora**

Jan/2014

1- Introdução

A Ouvidoria Interna SERPRO tem como função ser um canal de comunicação entre empregadas/empregados e empresa, promovendo o diálogo, contribuindo com a transparência das ações corporativas e aprimoramento das práticas, procedimentos e processos administrativos.

Assim, recebe reclamações, elogios e sugestões de empregadas e empregados, trata as manifestações junto às áreas responsáveis e dá o devido retorno às/aos demandantes.

Disponibiliza canais abertos de comunicação, conforme abaixo citados, facilitando acesso e agilizando tratamento das questões apontadas.

- *Contatos e acionamentos:*
 - . *Regional São Paulo – Socorro – Bloco 3D*
 - . *Sistema Ouvidoria (Portal Corporativo)*
 - . *E-mail: ouvidoria.interna@serpro.gov.br*
 - . *Fax: (11) 2173-3745*
 - . *Tel.: (11) 2173-1135*
 - . *Celular: (11) 9 9655-3653*
 - . *Ouvidora: Odúlia Maria Munhoz Bogaz*

2- Realizações:

- Contato com a Ouvidoria-Geral da União e outras Ouvidorias Públicas;
- Participação no Projeto Caravanas das Ouvidorias – Rumo ao Sistema Participativo - Etapa Região Sudeste, realizado em São Paulo, dias 23 e 24/10/2013, pela Ouvidoria Geral da União/CGU e Ouvidoria-Geral do Estado de São Paulo;
- Apontadas necessidade de adequações no Sistema Ouvidoria;
- Realização de palestras para divulgação e esclarecimento do processo Ouvidoria, na Regional São Paulo, dias 29 e 30/10/2013;
- Campanha de divulgação solicitada para a CECOM;
- Relatório Anual 2013 enviado para AUDIG;
- Informações enviadas para elaboração de Relatório TCU.

3- Manifestações – Classificação das manifestações recebidas na Ouvidoria no período de 01/10/2013 a 31/12 2013.

3.1- Manifestações recebidas e tratadas

Manifestações/Demandas	Quantidade	Observação
Internas	61	Via Sistema, E-mail
Externas – Ouvidorias do Min. Fazenda, Min. Justiça, Distrito Federal	03	Via e-mail
TOTAL	64	

Manifestações Internas Recebidas: 61

Reclamações	55
Sugestões.....	06
Elogio:	00

Atendimentos Presenciais :

Não houve atendimento presencial no período.

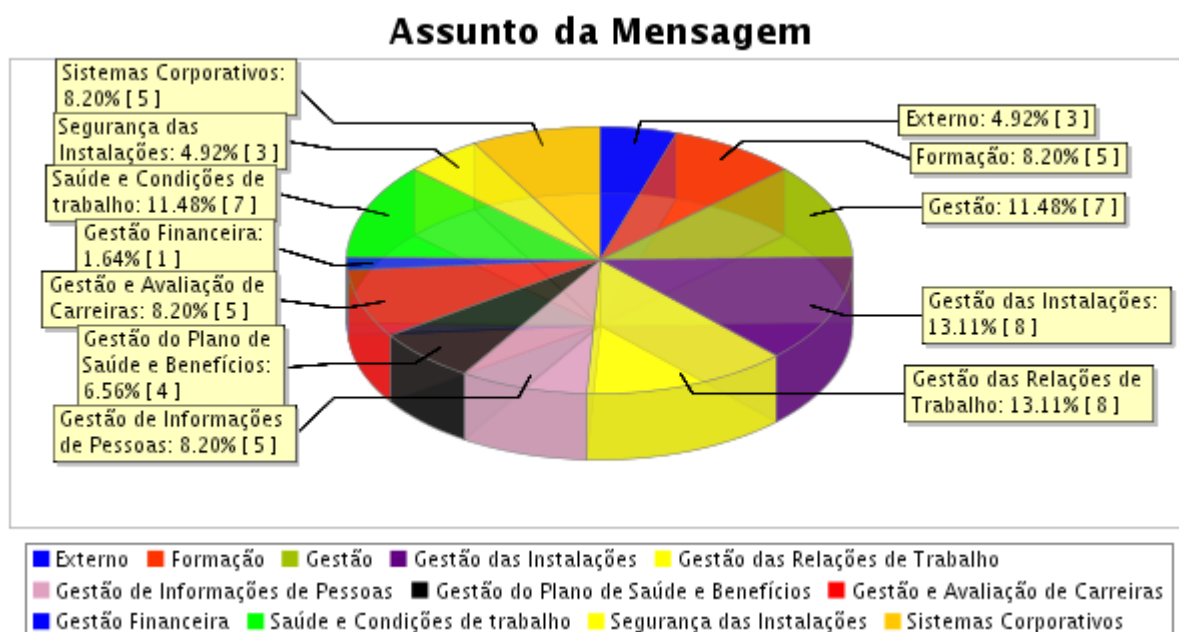
3.2- Demandas Internas: Regional X Quantidade/Tipo

As demandas recebidas, por regional, são analisadas junto com a tabela de assuntos demandados, resumida no quadro 3.3. O intuito é verificar se há questões concentradas em determinada localidade, que necessita, além de retorno ao demandante, de tratamento específico focado na regional.

Regional	Reclamação	Sugestão	Elogio	Total	%
Belo Horizonte	12	02	–	14	22,95
Sede	11	–	–	11	18,03
São Paulo	08	03	–	11	18,03
Porto Alegre	05	01	–	06	9,83
Rio de Janeiro	05	–	–	05	8,19
Fortaleza	05	–	–	05	8,19
Recife	04	–	–	04	6,55
Brasília	03	–	–	03	4,91
Belém	01	–	–	01	1,63
Curitiba	01	–	–	01	1,63
Salvador	–	–	–	--	--
Florianópolis	–	–	–	--	--
Total	55	06	--	61	100

3.3- Demandas Internas: Quantidade X Assuntos

Tema	Quantidade	%
Gestão das Instalações	08	13,11
Gestão das Relações de Trabalho	08	13,11
Saúde e Condições de Trabalho	07	11,47
Gestão em geral	07	11,47
Formação	05	8,19
Gestão de Informações de Pessoas	05	8,19
Gestão e Avaliação de Carreiras	05	8,19
Sistemas Corporativos	05	8,19
Gestão do Plano de Saúde e Benefícios	04	6,55
Segurança das Instalações	03	4,91
Outros	03	4,91
Gestão Financeira	01	1,63
Total	61	100



3.4- Nível de satisfação no período:

Das respostas encaminhadas aos empregados, **23 foram avaliadas** por eles, sendo que:

- 17 (73,91%) SIM - a resposta foi satisfatória
- 06 (26,08%) NÃO – a resposta não foi satisfatória



Dados utilizados:

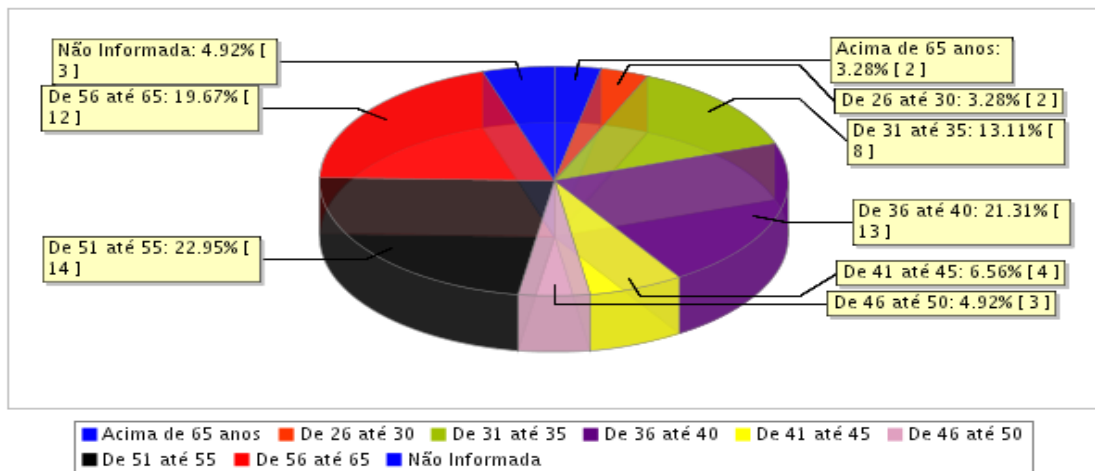
Avaliação de resposta	Quantidade	Percentual
Não, a resposta não atendeu minha expectativa	6	26.09 %
Sim, a resposta foi satisfatória.	10	43.48 %
Sim, foi pronto o atendimento apesar da questão permanecer em aberto.	7	30.43 %

4- Perfil dos empregados demandantes:

Conforme resultado de pesquisas abaixo anexadas, verificamos que os empregados que recorreram à Ouvidoria no período em questão têm:

- **idade de 51 a 55 anos (22,95%), seguido por empregados de 36 a 40 anos (21,31%) e de 56 a 65 anos (19,67%),**
- **do sexo masculino (73,77%),**
- **com nível superior completo (44,26%).**

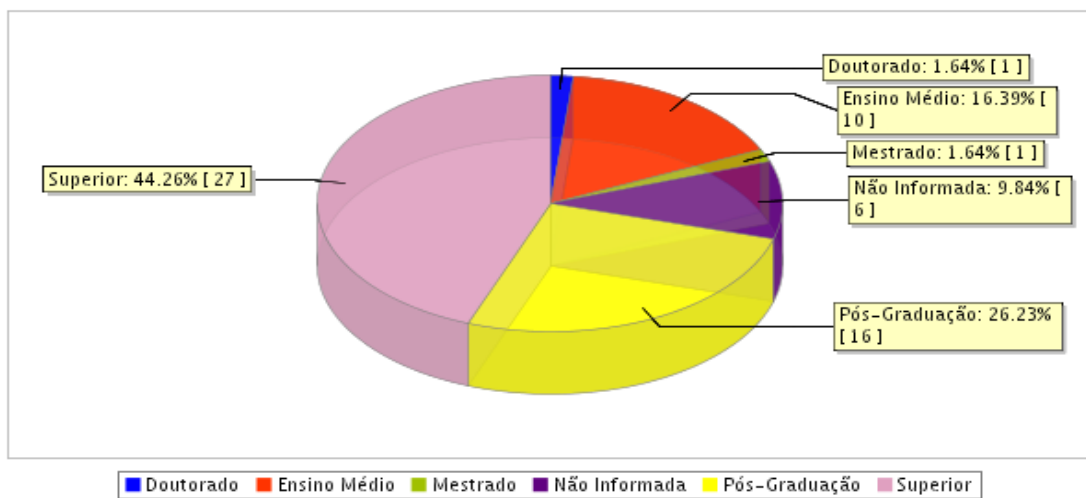
Faixa Etária



Dados utilizados:

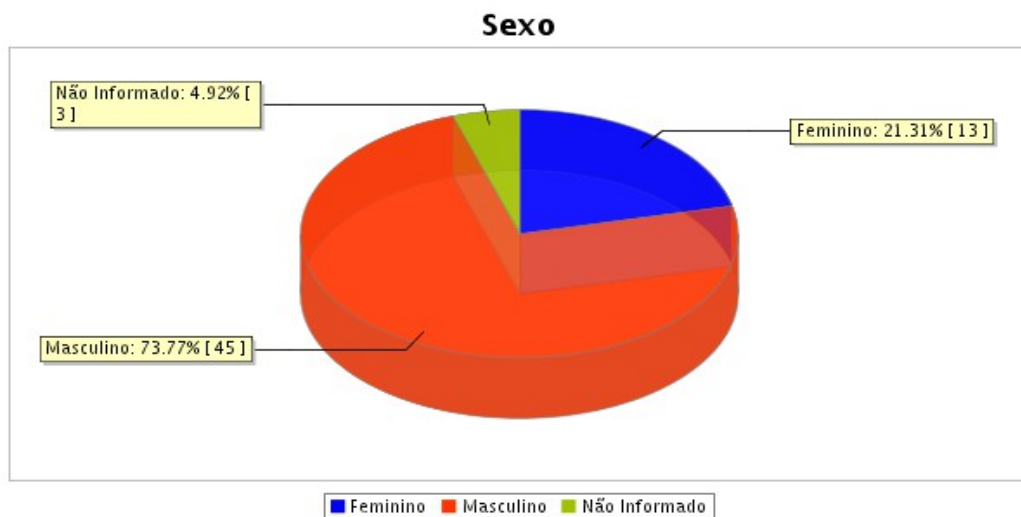
Faixa Etária	Quantidade	Percentual
Acima de 65 anos	2	3.28 %
De 26 até 30	2	3.28 %
De 31 até 35	8	13.11 %
De 36 até 40	13	21.31 %
De 41 até 45	4	6.56 %
De 46 até 50	3	4.92 %
De 51 até 55	14	22.95 %
De 56 até 65	12	19.67 %
Não Informada	3	4.92 %
TOTAL	61	100 %

Escolaridade



Dados utilizados:

Escolaridade	Quantidade	Percentual
Doutorado	1	1.64 %
Ensino Médio	10	16.39 %
Mestrado	1	1.64 %
Não Informada	6	9.84 %
Pós-Graduação	16	26.23 %
Superior	27	44.26 %
TOTAL	61	100 %



Dados utilizados:

Sexo	Quantidade	Percentual
Feminino	13	21.31 %
Masculino	45	73.77 %
Não Informado	3	4.92 %
TOTAL	61	100 %

5- Conclusão:

- O nível de satisfação (73,91%) apresentado pelos empregados com relação aos retornos recebidos da Ouvidoria no período em questão é considerado um ótimo resultado, uma vez que as práticas da empresa têm como base a legislação e normas internas e nem sempre é possível atendimento integral, parcial, e/ou imediato, às demandas recebidas.

- Iniciada divulgação do processo Ouvidoria com a realização de palestras na Regional São Paulo; há necessidade de continuidade da divulgação, através de campanha via intranet e palestras presenciais.

- Sistema Ouvidoria - há necessidade de adequações e melhorias que, conforme detectadas, estão sendo encaminhadas para providências cabíveis.