

**OUVIDORIA-GERAL DO SERPRO  
RELATÓRIO TRIMESTRAL - ABRIL A JUNHO/2014**

**JULHO/2014**

## 1- Introdução

A Ouvidoria do Serpro existe desde 2001 e atuou, até março/2014, como Ouvidoria Interna, isto é, como um canal de comunicação entre empregadas/empregados e empresa.

A partir de abril/2014 passa a atuar como Ouvidoria-geral, sendo disponibilizada também para o público externo - pessoa física e jurídica, com foco no atendimento aos beneficiários do PAS/SERPRO – Grupo II (aposentados, pensionistas, dependentes), cumprindo o que preconiza a RN 323, da Agência Nacional de Saúde (ANS).

A Ouvidoria-geral do Serpro é um espaço de diálogo/comunicação entre o público interno e externo com a Empresa; recebe manifestações (sugestões, reclamações, denúncias, elogios), trata, junto às áreas responsáveis, os apontamentos recebidos e promove reflexão para melhoria das práticas, procedimentos e processos da organização.

A função da Ouvidoria está em nível de assessoramento, ligada ao Diretor Presidente da empresa e os canais de comunicação disponibilizados são os abaixo citados:

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

*Importante registrar que, em 23/05/2014, foi publicado o Decreto Nº 8.243, que institui a Política Nacional de Participação Social – PNPS e o Sistema Nacional de Participação Social – SNPS, onde, no Art. 2º - V, cita Ouvidoria Pública Federal como “instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública”*

## 2- Realizações

- Campanha da Ouvidoria realizada no mês de junho, com divulgação de informações no Portal Serpro, Primeira Leitura, TV Serpro, disponibilização de cartazes nas Regionais, etc;
- Adequações no Sistema Ouvidoria;
- Alteração do endereço e-mail da Ouvidoria e disponibilização do sistema para acesso do público externo;
- Acompanhamento do Forum do Sistema Ouvidoria e disponibilização de informações para órgãos externos e interessados no sistema.
- Criação, na estrutura da Ouvidoria, da Coordenação de Suporte à Gestão da Ouvidoria (COGEO)

### 3- Manifestações – Classificação das manifestações recebidas na Ouvidoria no período de 01/04 a 31/06/2014.

#### 3.1- Quantidade de manifestações recebidas e tratadas

<b>Manifestações/Demandas</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Observação</b>
Internas – registradas no sistema	94	
Externas – recebidas via e-mail, diretamente do contribuinte ou através de Ouvidorias Públicas: Min. Fazenda, etc.	10	Assunto mais demandado: certificação digital, *as demandas externas são, geralmente, tratadas pela CSS.
Demandas internas, via e-mail e não registradas no sistema	68	Manifestações recebidas via correio-eletrônico que foram respondidas diretamente aos interessados sem contudo integrarem o rol das demandas cadastradas no sistema, pela natureza do seu conteúdo (pedido de orientação, de informação, esclarecimento de dúvida, etc.)
Atendimentos presenciais	02	
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>	

#### Manifestações Internas registradas no sistema:

Reclamações .....	76
Sugestões.....	12
Elogios: .....	02
Denúncias: .....	04

\* denúncias - das quatro denúncias recebidas, três não se configuraram denúncia, mas reclamação, e uma não foi comprovada irregularidade no processo apontado.

#### 3.2- Demandas Internas: Regional X Tipo/Quantidade

As demandas recebidas, por regional, são analisadas junto com a tabela de assuntos demandados (quadro 3.5). 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	Denúncia	Total	%
Brasília	19	01	01	--	21	22,34
São Paulo	14	04	01	--	19	20,21
Sede	17	--	--	01	18	19,14
Rio de Janeiro	11	02	--	02	15	15,95
Porto Alegre	02	03	--	--	05	5,31
Recife	02	01	--	01	04	4,25
Curitiba	03	01	--	--	04	4,25
Belo Horizonte	03	--	--	--	03	3,19
Fortaleza	02	--	--	--	02	2,12
Florianópolis	02	--	--	--	02	2,12
Salvador	01	--	--	--	01	1,06
Belém	--	--	--	--	--	--
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>12</b>	<b>02</b>	<b>04</b>	<b>94</b>	<b>100</b>

### 3.3 – Regional X Percentual de manifestantes

Regional	Total de manifestações	Quant. de empregados (maio/14)	% frente a quant. de empregados
Brasília	21	1093	1,92
Sede	18	1278	1,40
São Paulo	19	1760	1,07
Florianópolis	2	209	0,95
Porto Alegre	5	564	0,88
Rio de Janeiro	15	1910	0,78
Recife	4	819	0,48
Curitiba	4	652	0,61
Belo Horizonte	3	715	0,41
Fortaleza	2	635	0,31
Salvador	1	549	0,18
Belém	--	456	--
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>10640</b>	<b>8,99</b>

### 3.4- Tema X Quantidade (manifestações tratadas através do sistema):

Tema	Quantidade	%
Gestão do Plano de Saúde	47	50
Gestão das Relações de Trabalho	09	9,57
Gestão das Instalações	07	7,44
Benefícios	06	6,38
Saúde e Condições de Trabalho	05	5,31
Sistemas Corporativos	04	4,25
Externo	04	4,25
Gestão em geral	03	3,19
Gestão e Avaliação de Carreiras	03	3,19
Comunicação Social	02	2,12
Gestão de Informações de Pessoas	02	2,12
Gestão Financeira	01	1,06
Segurança das Instalações	01	1,06
Total	94	100

### 3.5 –Assuntos mais demandados em cada Tema (manifestações tratadas através do sistema)

Tema	Quantidade	Assuntos
Gestão do Plano de Saúde	47	- BSA - Extinção do PAS/SERPRO Reciprocidade, - Falta de anestesista na rede própria, - Demora e negativa de autorização para procedimentos, - Falta de informação sobre andamento de credenciamentos sugeridos por empregados - BSA, PAE, SPO - Problemas na rede credenciada Serpro: saída de prestadores, prestadores constantes na relação de credenciados disseram não atender pela Autogestão - Carterinhas não recebidas, - Reembolso
Gestão das Relações de Trabalho	09	- FGTS, Reintegração/acertos, - DSR, - SISCOP - Sugestões de ações relativas ao assunto
Gestão das Instalações	07	- RJO /Andaraí – Ar condicionado - RJO/Horto e BSA/Regional - Restaurante - BHE – Estacionamento – vagas exclusivas para gerentes

		- RJO/Horto - Transporte - CTA – utilização da quadra de esportes
Benefícios	06	- Vale Cultura, - Auxílio filho deficiente, - Vale transporte
Saúde e Condições de Trabalho	05	- Som alto no ambiente de trabalho - Academia de ginástica na empresa
Sistemas Corporativos	04	- PSGIS (sugestão de melhoria) - c-GRS (lentidão) - SISCOP (lentidão)
Externos	04	- Concurso Público – Convocação - Certificação Digital
Gestão	03	- Elogio – SUPGS/GSDNS - Divulgação de informações por gerentes de BSA (registro de frequência)
Gestão e Avaliação de Carreiras	03	- Transferência de empregados concursados - FCT, - Reclassificação
Comunicação Social	02	- Plano de fundo nas estações de trabalho - Calendário 2014
Gestão de Info. de Pessoas	02	- Banco de horas, - Teletrabalho
Gestão Financeira	01	- Depósito da patrocinadora junto ao SERPROS
Segurança das Instalações	01	- BSA/ Regional - Estacionamento

### 3.6- Nível de satisfação no período

As manifestações recebidas foram respondidas e das respostas encaminhadas aos empregados, **37** foram avaliadas por eles, o que corresponde a **39,36%** das respostas enviadas, sendo que:

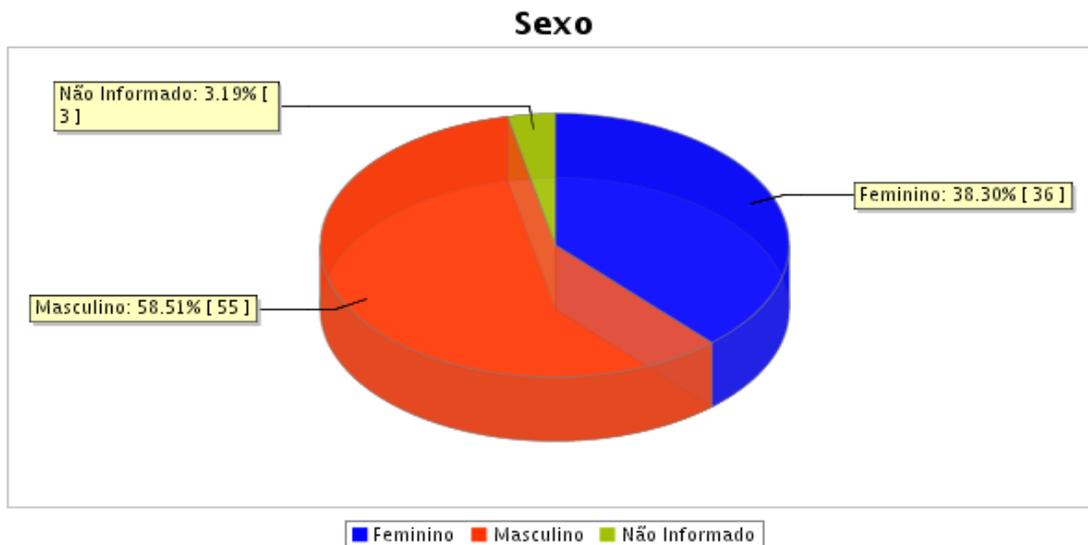
- 21 (56,75%) - Satisfeitos
- 16 (43,24%) - Não satisfeitos

Dados utilizados:

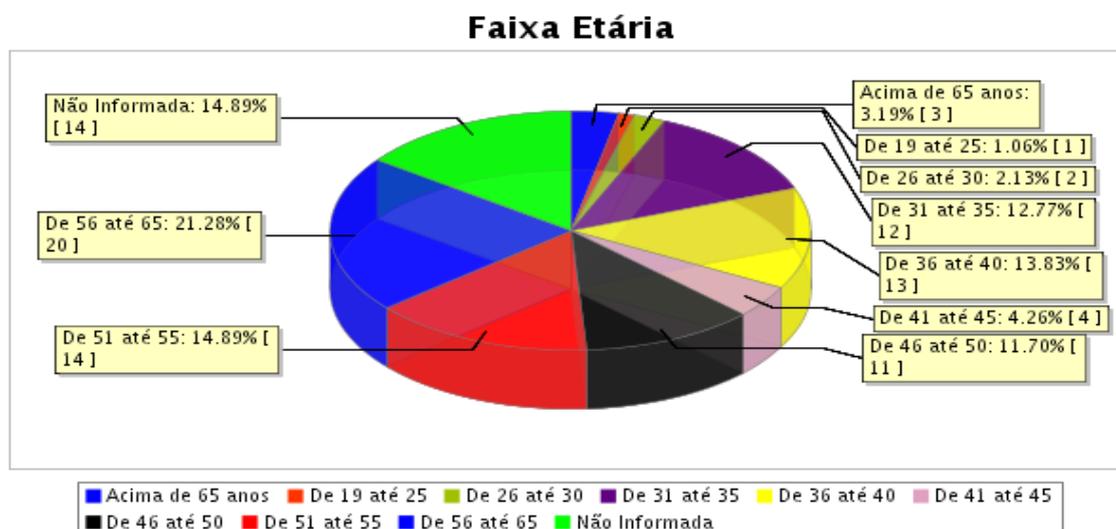
Avaliação de resposta	Quantidade	%
Não, a resposta não atendeu minha expectativa	16	43.24
Não, pois o prazo de resposta não foi satisfatório.	--	--
Sim, a resposta foi satisfatória.	13	35.14
Sim, foi pronto o atendimento apesar da questão permanecer em aberto.	8	
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

#### 4- Perfil dos empregados demandantes

Dos empregados que recorreram à Ouvidoria nesse período, a maioria é do sexo masculino - (58,51%); idade entre 56 e 65 anos ( 21. 28%), com nível superior completo (36.17 %).

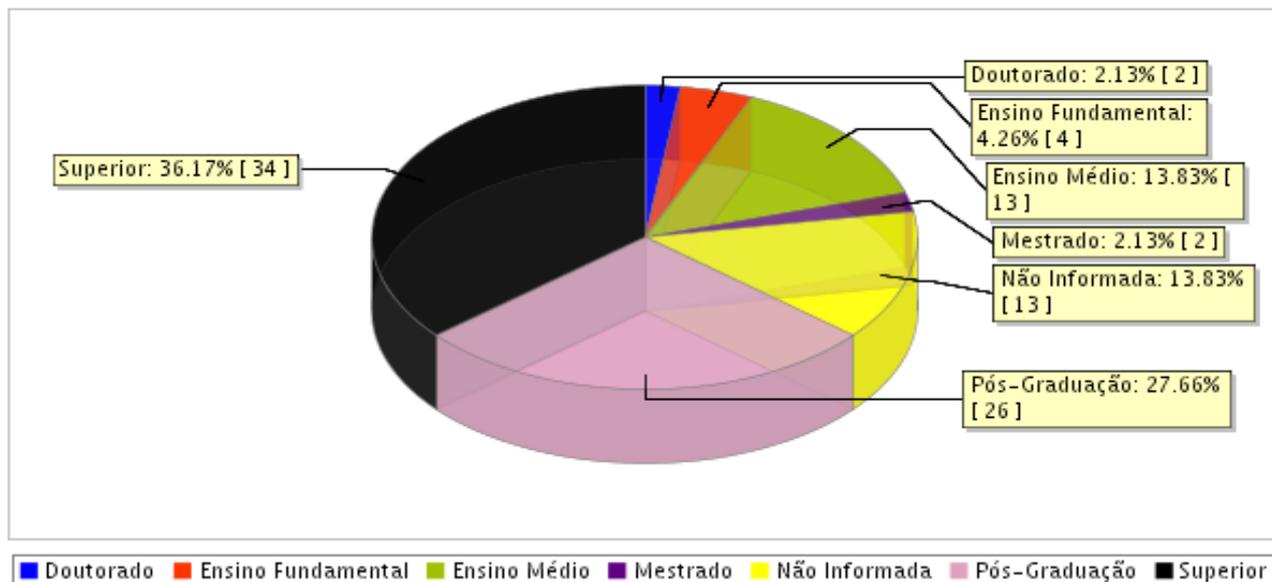


Sexo	Quantidade	%
Feminino	36	38.30
<b>Masculino</b>	<b>55</b>	<b>58.51</b>
Não Informado	3	3.19
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>100</b>



Faixa Etária	Quantidade	%
De 19 até 25	1	1.06
De 26 até 30	2	2.13
De 31 até 35	12	12.77
De 36 até 40	13	13.83
De 41 até 45	4	4.26
De 46 até 50	11	11.70
De 51 até 55	14	14.89
<b>De 56 até 65</b>	<b>20</b>	<b>21.28</b>
Acima de 65	3	3.19
Não Informada	14	14.89
TOTAL	<b>94</b>	<b>100</b>

### Escolaridade



Escolaridade	Quantidade	%
Doutorado	2	2.13
Ensino Médio	13	13.83
Mestrado	2	2.13
Não Informada	13	13.83
Pós-Graduação	26	27.66
Ensino fundamental	4	4.26
<b>Superior</b>	<b>34</b>	<b>36.17</b>
TOTAL	94	100

## 5- Considerações:

5.1 - Com relação ao tema Plano de Saúde (assunto mais demandado no período):

Para atendimento à RN272, não foi possível mais, em Brasília, utilização do PAS/SERPRO - Reciprocidade Cassi e, com o início da utilização somente da Rede Credenciada Serpro, surgiram problemas, queixas, dúvidas, etc.

Das 47 manifestações recebidas sobre Plano de Saúde, 28 (59,57%) foram de Brasília (Sede e Regional).

Houve também, em abril/2014, abertura da Ouvidoria para os beneficiários externos do PAS/SERPRO (aposentados, pensionistas e dependentes).

- Relatório sobre o assunto, especificamente do mês de abril foi encaminhado à SUPGP, apresentando informações e sugestões, conforme cenário apresentado nas manifestações recebidas no mês.

5.2 - O nível de satisfação - 56,75% apresentado pelos empregados que responderam a avaliação é considerado um bom resultado em função dos acontecimentos do trimestre, conforme acima exposto.

O prazo necessário para que os problemas sejam resolvidos e ajustes implementados nem sempre é coincidente com o prazo que a Ouvidoria tem para tratamento das questões recebidas e retorno aos manifestantes.

5.3 – Recebidas várias manifestações relatando desconforto e dificuldade de concentração em função de som alto no ambiente de trabalho.

- *Sugestão - campanha sobre convivência no trabalho.*

5.4 – Várias manifestações recebidas poderiam ter sido tratadas com a chefia direta (e esta é nossa primeira orientação), mas existem empregados/as que não se sentem a vontade para uma comunicação direta com a chefia.

5.5 – Ainda há confusão sobre o papel da Ouvidoria, mesmo após campanha de divulgação. Há necessidade de continuidade no trabalho de esclarecimento sobre este canal, como também de outros canais de participação disponibilizados pela Empresa.