

**OUVIDORIA-GERAL DO SERPRO
RELATÓRIO TRIMESTRAL
JULHO a SETEMBRO/2014**

OUTUBRO/2014

1- Introdução

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*
 - . *Fax: (11) 2173-3745*
 - . *Tel.: (11) 2173-1135*
 - . *Celular: (11) 9 9655-3653*
 - . *Ouvidora: Odúlia Maria Munhoz Bogaz*

Este relatório abrange serviços prestados pela Ouvidoria-Geral do SERPRO, no período de 01/07 a 30/09/2014.

2- Realizações

- Adequações no Sistema Ouvidoria.
- Disponibilização do sistema para acesso do público externo.
- Visita - Ouvidoria da PRODESP.
- Visita - Ouvidoria da Prefeitura do Município de São Paulo.
- Curso realizado: Ouvidoria na Administração Pública, iniciativa da Controladoria Geral da União e Instituto Legislativo Brasileiro.

3- MANIFESTAÇÕES INTERNAS e EXTERNAS

3.1- Quantidade de manifestações recebidas e tratadas

Manifestações/Demandas	Quantidade
INTERNAS registradas no sistema	61
EXTERNAS registradas no sistema	16
Demandas NÃO REGISTRADAS no sistema (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.)	69
Solicitações através da LAI	03
Atendimentos presenciais	02
TOTAL	151

3.2- Manifestações REGISTRADAS no sistema: TIPO

Denúncias	02
Elogios	03
Reclamações	65
Sugestões	07
TOTAL	77

* denúncias - das duas denúncias recebidas, uma foi classificada erroneamente pois tratava-se de reclamação e outra não procedia.

3.2- Manifestações REGISTRADAS no sistema: LOCALIDADE (manifestações externas foram incluídas nas regionais, conforme estado de origem da demanda)

As demandas recebidas são analisadas considerando-se também a tabela de assuntos demandados. O objetivo é verificar se há questões concentradas em determinada localidade, para tratamento direcionado e adequado à questão.

Regional	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Total	%
São Paulo	18	--	01	--	19	24,67
Sede	12	02	--	01	15	19,48
Brasília	11	01	01	--	13	16,88
Rio de Janeiro	06	01	--	--	07	9,09
Belo Horizonte	05	--	--	--	05	6,49
Recife	04	01	--	--	05	6,49
Salvador	03	--	01	--	04	5,19
Fortaleza	02	--	--	01	03	3,89
Curitiba	01	01	--	--	02	2,59
Belém	01	01	--	--	02	2,59
Florianópolis	01	--	--	--	01	1,29
Porto Alegre	01	--	--	--	01	1,29
Total	65	07	03	02	77	100

3.3- Manifestações REGISTRADAS no sistema: TEMA

Tema	Quantidade	%
Externo	16	20,77
Gestão do Plano de Saúde	12	15,58
Gestão das Instalações	11	14,28
Gestão em geral	09	11,68
Gestão das Relações de Trabalho	06	7,79
Saúde e Condições de Trabalho	04	5,19
Segurança das Instalações	04	5,19
Gestão e Avaliação de Carreiras	03	3,89
Comunicação Social	03	3,89
Gestão de Informações de Pessoas	03	3,89
Responsabilidade Social e Cidadania	01	1,29
Benefícios	01	1,29
Materiais	01	1,29
Gestão das Relações Sociais do Trabalho	01	1,29
Sistemas Corporativos	01	1,29
Segurança das Informações	01	1,29
Total	77	100

3.4 – Manifestações REGISTRADAS no sistema: ASSUNTOS mais demandados em cada Tema

Tema	Quantidade	Assuntos
Externo	16	- Atendimento CSS, - Certificação Digital, - Convocação Concursados 2013.
Gestão do Plano de Saúde	12	- Não autorização de materiais, exames, etc - Reembolso – demora - Valores praticados para credenciamento, - Qualidade dos prestadores do PAS/Serpro - Desconto indevido de consultas médicas - Prodent – qualidade do serviço - Cassi – falta de profissionais no interior de SP
Gestão das Instalações	11	- Sede – corte de água nas barracas do estacionamento; ar condicionado, percurso do ônibus para empresa - BSA – falta de restaurante na regional - RJO – Ar condicionado Andaraí - SPO – salas de aula; alteração de leiaute

Gestão em geral	09	- LSR recusada pela chefia - Acompanhamento do horário de trabalho pelos gerentes (SDR) - Pesquisa eleitoral no ramal (ligação externa) - Sic / Ouvidoria
Gestão das Relações de Trabalho	06	- SISCOP - Anistiado – nível salarial - Cálculo de hora extra
Saúde e Condições de Trabalho	04	- Saúde emocional - Retorno ao trabalho sem liberação pelo INSS - Exame periódico - convocação
Segurança das Instalações	04	- Sede- estacionamento - Regional BSA – Estacionamento e ambiente de trabalho
Gestão e Avaliação de Carreiras	04	- PACCS - PGCS – recomposição - FCT
Comunicação Social	04	- Selo de aniversário SERPRO (também elogio) - Sugestão divulgação uso de bicicleta - Divulgação de falecimento de ex empregados aposentados
Gestão de Informações de Pessoas	03	- Envio de documentos para aposentados via e-mail - APA
Responsabilidade Social e Cidadania	01	- Elogio aos Telecentros
Gestão das Relações Sociais do Trabalho	01	- Desconto sindical
Sistemas Corporativos	01	- SIAPENET
Segurança das Informações	01	- SG/018
Total	77	

4- MANIFESTAÇÕES INTERNAS

4.1– REGIONAL X Percentual de manifestantes

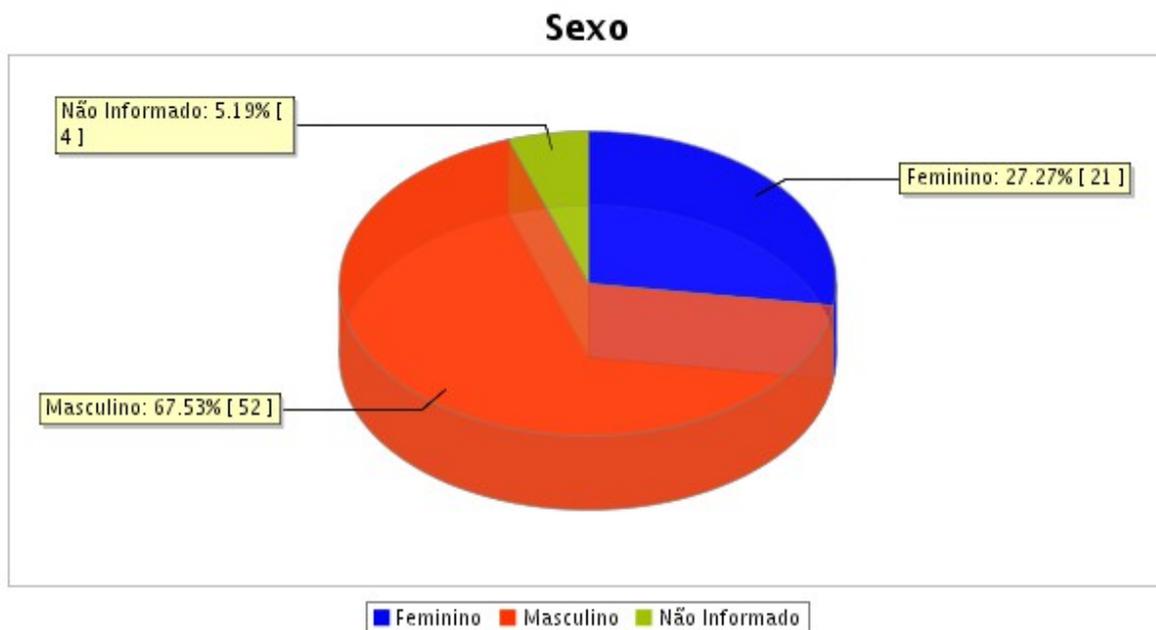
Regional	Total de manifestações	Quant. de empregados (set/14)	% frente a quant. de empregados
Sede	13	1273	1,02
Brasília	11	1092	1,00

Salvador	04	552	0,72
São Paulo	12	1744	0,68
Recife	04	823	0,48
Florianópolis	01	212	0,47
Fortaleza	03	635	0,47
Belém	02	452	0,44
Belo Horizonte	03	725	0,41
Rio de Janeiro	06	1916	0,31
Porto Alegre	01	569	0,17
Curitiba	01	653	0,15
Total	61	10633	0,57

4.2- PERFIL dos manifestantes

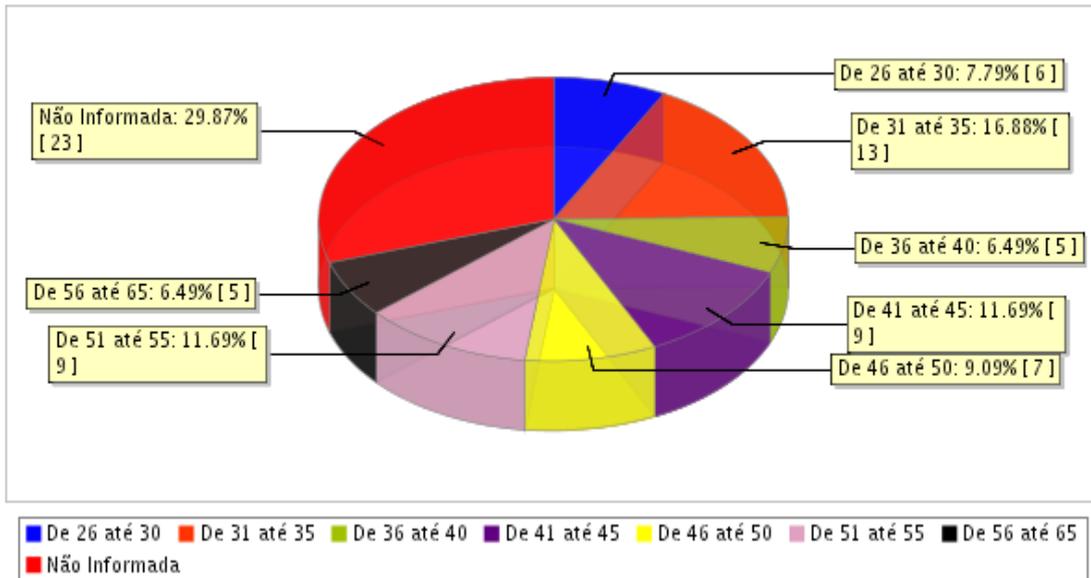
Perfil dos manifestantes que recorreram à Ouvidoria no período:

- **sexo masculino (67,53%)**
- **idade entre 31 a 35 anos (16,88%)**
- **nível superior completo (44,16%)**



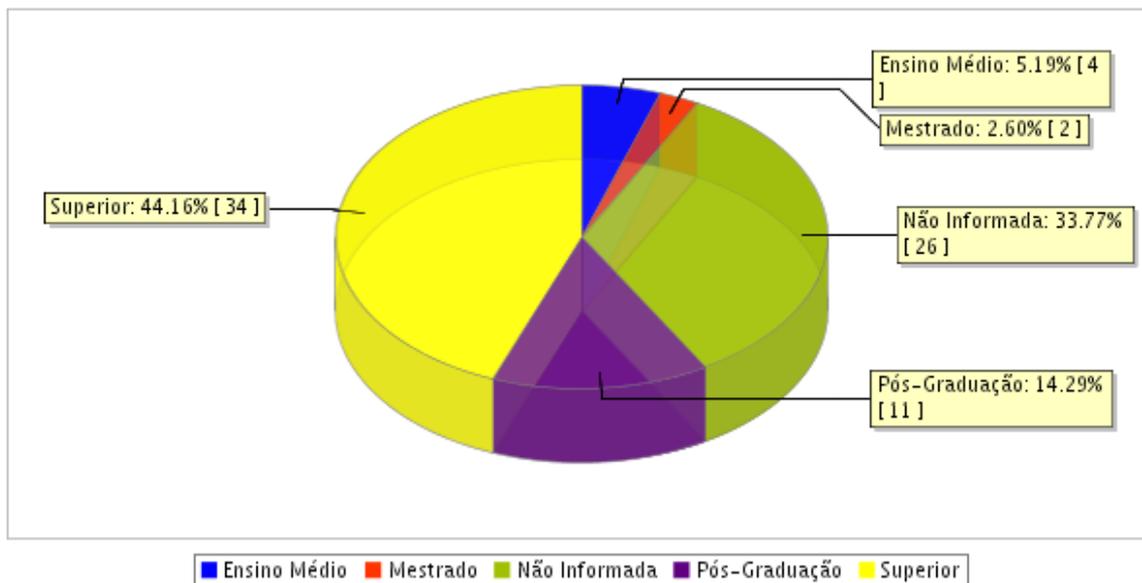
Sexo	Quantidade	%
Feminino	21	27,27
Masculino	52	67,53
Não Informado	04	5,19
TOTAL	77	100

Faixa Etária



Faixa Etária	Quantidade	%
De 26 até 30	06	7,79
De 31 até 35	13	16,88
De 36 até 40	05	6,49
De 41 até 45	09	11,69
De 46 até 50	07	9,09
De 51 até 55	09	11,69
De 56 até 65	05	6,49
Não Informado	23	29,87
TOTAL	77	100

Escolaridade



Escolaridade	Quantidade	%
Ensino Médio	4	5,19
Mestrado	2	2,60
Não Informado	26	33,77
Pós-graduação	11	14,29
Superior	34	44,16
TOTAL	77	100

5- Nível de satisfação no período

Das respostas encaminhadas aos manifestantes, pela Ouvidoria, **19 foram avaliadas** por eles, o que corresponde a 24,67% das respostas enviadas, sendo que:

- **12 (63,16%) - Satisfeitos**
- **07 (36,84%) - Não satisfeitos**

Avaliação de resposta	Quantidade	Percentual
Não, a resposta não atendeu minha expectativa	7	36,84
Sim, a resposta foi satisfatória.	8	42,11
Sim, foi pronto o atendimento apesar da questão permanecer em aberto.	4	21,05
TOTAL	19	100

6- Considerações:

6.1- Redução significativa de manifestações relativas ao PAS/SERPRO, assunto mais demandado no trimestre anterior (relatório anterior - 47 manifestações, que correspondeu a 50% das manifestações recebidas, neste trimestre - 12 manifestações, que corresponde a 15,58% das manifestações recebidas).

6.2- Aumento de 67% das manifestações relativas a Gestão das Instalações comparativamente ao relatório do trimestre anterior. Não é raro alterações repentinas no nr. demandas sobre determinado assunto, quando existem acontecimentos e questões pontuais no período. Não há expectativa de continuidade de aumento de demandas no assunto.

6.3- Aumento de 60% no recebimento de manifestações externas, comparativamente ao trimestre anterior, com crescimento gradativo mensal.

Há necessidade de avaliação do Atendimento/CSS pois:

- nr. de reclamações do serviço junto à Ouvidoria é pequeno comparativamente ao nr. atendimentos realizados pela Central, mas a quantidade de reclamações está aumentando gradativamente (julho = 01, agosto = 06; setembro = 09, 01 a 09 de outubro = 10).

- a Ouvidoria do Serpro foi disponibilizada recentemente para o público externo e ainda não é muito conhecida, o que pode ter contribuído para não ser maior o nr. de demandas recebidas desse público.

- o cidadão procura a Ouvidoria como último recurso, após já ter realizado várias tentativas junto à CSS para solução do problema.

- a insatisfação demonstrada pelo público externo é muito alta, qualificam/adjetivam o serviço pessimamente.

6.4- A avaliação dos retornos da Ouvidoria não é alto - 24,67% das respostas enviadas mas, das avaliações recebidas, 63,16% se mostram satisfeitos, o que é considerado um bom resultado.

Cabe lembrar que 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.