

**OUVIDORIA-GERAL DO SERPRO
RELATÓRIO TRIMESTRAL
OUTUBRO a DEZEMBRO/2014**

1- INTRODUÇÃO

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

Está estruturada como órgão de assessoramento subordinado ao Diretor-Presidente da Empresa.

Canais de comunicação e acesso à Ouvidoria-Geral SERPRO:

- Sistema Ouvidoria – plataforma web - disponível no Portal Corporativo Serpro: www.serpro.gov.br
- E-mail: ouvidoria.geral@serpro.gov.br
- Telefone: (11) 2173-1135
- Celular: (11) 99655-3653
- Fax: (11) 2173-3745
- Endereço: Rua Olívia Guedes Penteado, 941 – Bloco 3D – Socorro – São Paulo/SP

Este relatório tem como objetivo apresentar o trabalho realizado no período de 01/10 a 31/12/2014.

2- REALIZAÇÕES

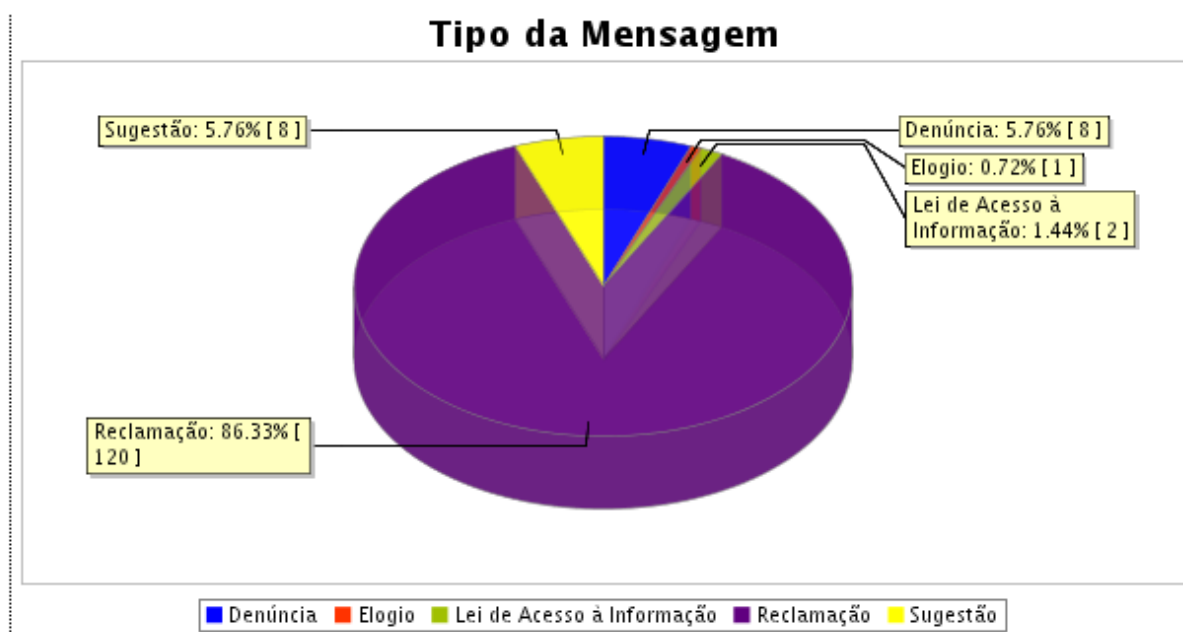
- Participação, em 6 e 7 de novembro de 2014 da **Ciranda Nacional de Ouvidorias**, promovida pela CGU/Ouvidoria-Geral da União.
- Relatório anual 2014, encaminhado à Diretoria e AUDIG.

3- MANIFESTAÇÕES INTERNAS e EXTERNAS REGISTRADAS NO SISTEMA

3.1- QUANTIDADE

Manifestações	Quantidade
INTERNAS registradas no sistema	83
EXTERNAS registradas no sistema	75
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.)	84
Atendimentos presenciais	02
TOTAL	244

3.2- TIPO



Denúncias	10
Elogios	01
Reclamações / LAI	137
Sugestões	10
TOTAL	158

Denúncias		
Externa	01	Tratada pela área responsável
Interna	01	Alerta, não denúncia. Relatava fato que poderia acontecer no futuro. Encaminhada para área responsável para tratamento preventivo.
Não comprovada, não procedia, não se caracterizava denúncia, mas reclamação ou não era de tratamento pela Ouvidoria	08	Tratadas como reclamação, respondidas ou manifestante orientado.

3.3- LOCALIDADE (manifestações externas incluídas nas regionais, conforme estado de origem da demanda)

Regional	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Total	%
São Paulo	29	01	00	02	32	20,25
Sede	20	02	01	01	24	15,18
Brasília	15	02	00	02	19	12,02
Rio de Janeiro	19	00	00	01	20	12,65
Belo Horizonte	15	03	00	01	19	12,02
Fortaleza	10	01	00	01	12	7,59
Curitiba	05	01	--	01	07	4,43
Salvador	06	--	00	--	06	3,79
Recife	05	01	--	--	06	3,79
Porto Alegre	04	--	--	01	05	3,16
Belém	03	00	--	01	04	2,53
Florianópolis	04	--	--	--	04	2,53
Total	137	10	01	10	158	100

3.4- TEMA

Tema	Quantidade	%
Externo	75	47,47
Gestão das Relações de Trabalho	20	12,66
Gestão e Avaliação de Carreiras	15	9,49
Gestão das Instalações	12	7,59
Gestão em geral	10	6,33
Gestão do Plano de Saúde	08	5,06
Saúde e Condições de Trabalho	04	5,19
Segurança das Instalações	04	5,19
Gestão das Relações Sociais do Trabalho	03	1,90
Comunicação Social	02	1,27
Gestão de Informações de Pessoas	02	1,27
Responsabilidade Social e Cidadania	02	1,27
Benefícios	01	0,63
Materiais	01	0,63
Sistemas Corporativos	01	0,63

Infraestrutura Tecnológica	01	0,63
SIC - Gestão Relações Sociais do Trabalho	01	0,63
SIC – Relações do trabalho	01	0,63
Capacitação Desenvolvimento Institucional	01	0,63
Assunto Geral	01	0,63
Segurança das Informações	01	0,63
Total	158	100

3.5- ASSUNTOS mais demandados em cada Tema

Tema	Quantidade	Assuntos
Externo	75	Certificação Digital, Atendimento CSS, etc.
Gestão das relações de trabalho	20	Registro de frequência, Recesso de final de ano; Anistiado, Jornada de trabalho, INSS
Gestão e avaliação de carreiras	15	Avaliação SGDES, Plano de carreiras, Promoção por mérito
Gestão das Instalações	12	Restaurantes - Rio, Brasília e BHE, Ar condicionado, Estacionamento
Gestão em geral	10	Questões pontuais de áreas relativas à gestão de assuntos sobre relações do trabalho (compensação, registro de frequência, atendimento ambulatorial, comportamento, etc)
Gestão do Plano de Saúde	08	- Rede credenciada, Autorização de procedimentos, Reembolso
Gestão das Relações Sociais do Trabalho	03	
Comunicação Social	02	Acesso à endereço divulgado
Responsabilidade Social e Cidadania	02	Atendimento no Serpro-Cidadão
Gestão de Informações de Pessoas	02	Homenagem a empregados no aniversário da Empresa
Demandas LAI	02	
Sistemas Corporativos	01	Sistema SGP
Benefícios	01	Licença amamentação
Materiais	01	Mobiliário
Capacitação Desenvolvimento Institucional	01	Salas de aula

Assunto geral	01	
Infraestrutura tecnologica	01	Correio eletrônico
Segurança das Informações	01	Bloqueio de sites
Total	158	

4- MANIFESTAÇÕES INTERNAS REGISTRADAS NO SISTEMA

4.1- REGIONAIS demandantes

Regional	Total de manifestações	Quant. de empregados (dez/14)	% frente a quant. de empregados
Fortaleza	11	635	1,73
Belo Horizonte	11	721	1,52
Brasília	12	1092	1,09
Sede	14	1289	1,08
Salvador	04	550	0,72
Rio de Janeiro	12	1890	0,63
Curitiba	04	653	0,61
São Paulo	10	1743	0,57
Belém	02	454	0,44
Recife	03	823	0,36
Porto Alegre	00	573	00
Florianópolis	00	218	00
Total	83	10.141	8,75%

5- PERFIL dos manifestantes

- sexo **masculino** – 59,49%
- idade: . **36 a 40** anos - 10,76%
- . **51 a 55** anos - 10,76%
- nível **superior** completo – 24%

* informações sobre idade e escolaridade correspondem ao público interno pois do externo não foram registradas.

6- Nível de SATISFAÇÃO no período

Das respostas encaminhadas aos manifestantes, pela Ouvidoria, **42 foram avaliadas** por eles, o que corresponde a 26,58% das respostas enviadas, sendo que:

- **64,28% (27) - Satisfeitos**
- **35,71% (15) - Não satisfeitos**

7- CONSIDERAÇÕES

No trimestre em questão o que mais chama atenção é a quantidade de **manifestações externas** recebidas, que representam **47,46% do total de manifestações registradas** no sistema Ouvidoria. Importante registrar:

1º trimestre 2014	Manifestações externas representaram 13,20% das manifestações registradas
2º trimestre 2014	Manifestações externas representaram 9,61% das manifestações registradas
3º trimestre 2014	Manifestações externas representaram 20,77% das manifestações registradas
4º trimestre 2014	Manifestações externas representaram 47,46% das manifestações registradas

As manifestações externas estão aumentando consideravelmente e, em sua maioria, dizem respeito ao **atendimento da CSS** (demora, falta de retorno, despreparo dos atendentes, falta de atendimento, etc.) e **Certificação Digital** (principalmente os adquiridos através dos Correios, demora na solução de problemas, etc.).

Constatamos que o público externo está utilizando Ouvidoria como Central de Atendimento, o que nos preocupa pois não é este o papel da Ouvidoria e não temos estrutura para esse tipo de atendimento.

Não identificam, no Portal Corporativo, o banner da Central de Atendimento.

Além das manifestações registradas, o recebimento de ligações telefônicas, onde orientamos sobre os canais de comunicação com a CSS é alto, aproximadamente de 08 a 10 ligações/dia, o que no trimestre representa 660 ligações atendidas.

Importante avaliarem:

- **banner da CSS disponibilizado no Portal Corporativo.**
- **quantitativo e capacitação do quadro de pessoal da CSS.**
- **cenário existente no processo Certificação Digital (AR/Correios, atendimento de 2º nível do Serpro, etc.)**

Durante o período em questão esta Ouvidoria posicionou as áreas responsáveis sobre o que foi percebido ou constatado, visando ajudá-los no acompanhamento, análise e melhoria dos serviços prestados.