

OUVIDORIA-GERAL DO SERPRO
RELATÓRIO TRIMESTRAL
Janeiro a Março/2015

Odúlia Maria Munhoz Bogaz
Ouvidora

1- INTRODUÇÃO

Este relatório tem como objetivo apresentar o trabalho realizado pela Ouvidoria-Geral do SERPRO, no período de 01/01 a 31/03/2015.

2- REALIZAÇÕES

- Elaboração e encaminhamento de relatório anual específico em Gestão do Plano de Saúde para a Agência Nacional de Saúde (ANS), em atendimento à Resolução Normativa nº 323/2013 e Instrução Normativa nº 2/2014.
- Identificação e abertura de demandas para adequação do Sistema Ouvidoria, em atendimento à IN nº 2/2014, da ANS.

3- MANIFESTAÇÕES INTERNAS e EXTERNAS REGISTRADAS NO SISTEMA

3.1- QUANTIDADE

Manifestações	Quantidade
INTERNAS registradas no sistema	64
EXTERNAS registradas no sistema	112
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.)	75
Atendimentos presenciais	01
TOTAL	252

3.2- TIPO

Tipo de manifestação registrada	Quantidade
Denúncia	05
Elogio	03
Reclamação	136
Sugestão	10
Solicitação	22
TOTAL	176

Denúncias		
Externa	03	02 não eram relativas ao SERPRO, mas de outros órgãos (clonagem de CPF e utilização de robôs em pregão eletrônico)
		01 não procedia (cargo gerencial irregular)
Interna	02	Não se caracterizavam denúncia, mas reclamação, e assim foram tratadas (atendimento PAS/Cassi RCE; segurança BLM)

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

Regional	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Solicitação	Total	%
São Paulo	31	02	01	02	04	40	22,72
Rio de Janeiro	23	01	02		06	32	18,18
Belo Horizonte	25	01			02	28	15,90
Sede	13			01	03	17	9,65
Recife	09	04		01	02	16	9,09
Brasília	11	01			02	14	7,95
Salvador	06				01	07	3,97
Curitiba	05				01	06	3,40
Florianópolis	05					05	2,84
Porto Alegre	04					04	2,27
Belém	02	01		01		04	2,27
Fortaleza	02				01	03	1,70
Total	136	10	03	05	22	176	

3.4- TEMA / ASSUNTOS mais demandados

Tema	Quantidade	%	Assuntos mais demandados
Externo	112	63,63	Certificação Digital, Atendimento CSS, Falta de pagamento para fornecedor.
Gestão das Instalações	14	7,95	Ar condicionado, Economia de água e energia, Carpete, Restaurante, Vestiários masculinos, Estacionamento, Segurança.

Gestão do Plano de Saúde	13	7,38	Reembolso, Atendimento pelos prestadores, Autorização procedimentos, Prodent, Rede credenciada.
Gestão	07	3,97	Autorização licença sem remuneração, Autorização transferência, Ouvidoria.
Sistemas Corporativos	07	3,97	SISCOP, Sistema Ouvidoria.
Segurança das Informações	05	2,84	Rede sem fio (MITM), Bloqueio acesso a sites, redes sociais e e-mail pessoal.
Gestão das Relações de Trabalho	05	2,84	Acertos de erros detectados na prévia do contracheque serem tratados na folha do mês, SGP (problemas e acesso por PSEs), SISCOP, Máquinas para registro de frequência em todos os andares da Sede.
Benefícios	03	1,70	Auxílio Creche.
Comunicação Social	03	1,70	Calendário 2015, Acesso a video divulgado, Sensibilizar para empregados cadastrarem veículos no sistema da empresa.
Gestão de Informações de Pessoas	03	1,70	Sobreaviso, Teletrabalho, Advertência.

4- MANIFESTAÇÕES INTERNAS REGISTRADAS NO SISTEMA

4.1- REGIONAIS demandantes

Regional	Total de manifestações	Quant. de empregados (mar/15)	% frente a quant. de empregados
Belo Horizonte	09	734	1,22
Recife	09	823	1,09
Brasília	10	1.094	0,91
Rio de Janeiro	16	1.896	0,84
Sede	07	1.302	0,53
Belém	02	451	0,44
São Paulo	06	1.739	0,34
Fortaleza	02	638	0,31
Salvador	01	551	0,18
Porto Alegre	01	564	0,17
Curitiba	01	651	0,15

Florianópolis	--	216	--
Total	64	10.659	0,60

5- PERFIL dos manifestantes

* não informados - corresponde ao público externo

Sexo

	Quantidade	Percentual
Feminino	30	17.05 %
Masculino	73	41.48 %
Não Informado	73	41.48 %
TOTAL	176	100 %

Escolaridade

	Quantidade	Percentual
Alfabetizado	1	0.57 %
Doutorado	1	0.57 %
Ensino Fundamental	1	0.57 %
Ensino Médio	5	2.84 %
Mestrado	6	3.41 %
Não Informada	114	64.77 %
Pós-Graduação	20	11.36 %
Superior	28	15.91 %
TOTAL	176	100 %

Faixa Etária

	Quantidade	Percentual
Acima de 65 anos	4	2.27 %
De 19 até 25	2	1.14 %
De 26 até 30	6	3.41 %
De 31 até 35	17	9.66 %
De 36 até 40	15	8.52 %
De 41 até 45	5	2.84 %
De 46 até 50	8	4.55 %
De 51 até 55	9	5.11 %
De 56 até 65	7	3.98 %
Não Informada	103	58.52 %
TOTAL	176	100 %

6- Nível de SATISFAÇÃO no período

Das respostas encaminhadas aos manifestantes, pela Ouvidoria, **56 foram avaliadas** por eles, o que corresponde a **31,81%** das respostas enviadas, sendo que:

- **62,50% (35) - Satisfeitos**
- **37,50% (21) - Não satisfeitos**



7- CONSIDERAÇÕES

- Público Externo:

No trimestre em questão verifica-se que continua aumentando a quantidade de manifestações externas, conforme apresentado abaixo:

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
1º trimestre 2015	Manifestações externas representam 63,63% das manifestações registradas na Ouvidoria,

Além das manifestações externas registradas no Sistema relativas à **Certificação Digital e Atendimentos da CSS (que correspondem a quase a totalidade das manifestações - 112 ou 63,63% das manifestações recebidas)**, registramos também:

- **68 retornos por e-mail** (orientações, esclarecimento de dúvida)
- **400 atendimentos por telefone** (aproximadamente 7 por dia)

Continuam assim valendo as considerações registradas no último relatório:

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 (CSS)

Importante avaliarem:

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

- Público Interno:

Importante revisão da Norma GP/028 – Auxílio Creche, visando adequação de texto e/ou processo para melhor entendimento da conformidade com legislação e ACT vigentes.

Consequente dos concursos realizados nos últimos anos, temos hoje na empresa um quadro de pessoas jovens (3.500 empregadas/os entre 22 e 35 anos), que estão se tornando mães e pais, e a tendência é aumentar este quantitativo.

Verificamos que há dificuldade no entendimento da questão do auxílio creche quando analisado legislação, orientações do MTE, ACT e normativo interno.

Importante os OLGPS entregarem comprovante da solicitação do auxílio creche às/aos empregadas/dos, mas há necessidade de revisão da Norma e, inclusive, Cláusula da ACT que trata a questão (Cláusula 63ª) e Cláusulas relacionadas ao assunto (Cláusulas 4ª e 5ª), para melhor entendimento do atendimento ao que preconiza a CLT e orientações do MTE.

- Sistema e-Ouv

Durante este período, a CGU/Ouvidoria-Geral da União, disponibilizou o sistema e-Ouv, para recebimento e retorno de manifestações, pelas Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

A Ouvidoria-Geral do SERPRO não aderiu ao sistema disponibilizado pela OGU pois o sistema utilizado na empresa (Sistema Ouvidoria), aqui desenvolvido, possui várias possibilidades não existentes no e-Ouv como: direcionamento de manifestações para tratativa das unidades da empresa, recebimento do retorno das áreas, reclassificação de assunto, redirecionamento da manifestação, várias pesquisas e relatórios, etc., opções imprescindíveis para o gerenciamento do processo.

O sistema disponibilizado pela OGU atende necessidades de órgãos que não possuíam nenhum sistema de ouvidoria, mas não substitui o utilizado no SERPRO, que também está disponível para download no Portal do Software Público.

