

**OUVIDORIA-GERAL DO SERPRO
RELATÓRIO TRIMESTRAL
ABRIL a JUNHO/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 01/04 a 30/06/2015.

Encaminhado à Diretoria, CGU/Ouvidoria-Geral da União e disponibilizado no Portal Corporativo SERPRO.

2- REALIZAÇÕES

- Colaboração com a SUPGS e CECOM na elaboração de proposta de atendimento às manifestações relativas ao SERPRO, postadas em redes sociais (ex.: Reclame Aqui).

- Alteração da identificação da CSS no Portal Corporativo - Consequente da verificação, pela Ouvidoria, de que o público externo não conseguia identificar, no Portal Corporativo, a CSS como canal de atendimento de usuários de sistemas e serviços SERPRO; houve alteração da identificação da Central de Serviços no portal.

- Revisão, atualização e disponibilização do mapeamento do Processo Ouvidoria.

3- DEMANDAS ATENDIDAS – INTERNAS e EXTERNAS

INTERNAS – público considerado: empregados/as, estagiários, aprendizes, terceirizados.

EXTERNAS – público considerado: beneficiários do PAS/SERPRO Grupo II (aposentados, dependentes, pensionistas), pessoa física e jurídica.

3.1- QUANTIDADE

Manifestações registradas no sistema	Quantidade
INTERNA	52
EXTERNA	92
TOTAL	144

Outras demandas	
Demanda NÃO REGISTRADA 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.)	241
Atendimento telefônico (média 5 por dia) (NÃO REGISTRADO no sistema – informação, orientação, esclarecimento, etc.)	305
Atendimento presencial	04
TOTAL	550

TOTAL GERAL	694
--------------------	------------

3.2- TIPO

Tipos de manifestação <i>registrada no sistema</i>	Quantidade
Denúncia	05
Elogio	03
Reclamação	112
Solicitação	17
Sugestão	07
TOTAL	144

Denúncias		
Externa	02	Não se caracterizavam denúncia mas reclamação, e assim foram tratadas.
Interna	03	02 - Tratadas e respondidas. 01 - Manifestante orientado a procurar a Comissão de Ética pois era assunto de tratamento da Comissão.

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

Regional	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Solicitação	Total	%
São Paulo	33	01			04	38	26,38
Sede	23	01	01		05	30	20,83
Rio de Janeiro	14	01		01	01	17	11,80
Belo Horizonte	10	01			02	13	9,02
Brasília	06	01		02	01	10	6,94
Recife	06			01	02	09	6,25
Porto Alegre	05	01	01		01	08	5,55
Salvador	04			01		05	3,47
Florianópolis	03	01				04	2,77
Fortaleza	03				01	04	2,77
Belém	03		01			04	2,77
Curitiba	02					02	1,38
Total	112	07	03	05	17	144	

3.4- TEMA e ASSUNTOS mais demandados

Tema	Quantidade	%	Assuntos mais demandados
Externo	92	63,88	Certif. Digital (31), Siscomex (25) , Outros (36): Atendimento CSS, Concurso Publico
Gestão do Plano de Saúde	12	8,33	Reembolso, Rede credenciada, Autorização de procedimentos
Gestão das Instalações	07	4,80	Estacionamento, Horário funcionamento BB, Fumódromo, Cadeira inadequada.
Comunicação Social	07	4,80	Elogio campanha anti-homofobia, Concurso interno
Gestão das Relações de Trabalho	06	4,16	Licença amamentação, Redução de jornada, Registro de frequência e cumprimento de jornada pelos cargos gerenciais, Comprovante tempo de serviço
Gestão	05	3,47	Autorização LSR, PAD, Assedio moral
Gestão Avaliação de Carreira	03	2,08	Promoções
CDI	03	2,08	Biblioteca Sede
Benefícios	02	1,38	Auxilio Creche
Sistemas Corporativos	02	1,38	Expresso
Capacitação e desenvolvimento Institucional	01	0,69	Comportamento de instrutor em sala de aula
Reponsabilidade Social	01	0,69	Telecentro
Gestão Financeira	01	0,69	Participação patronal - Serpros
Gestão de Informações de Pessoas	01	0,69	Acompanhamento de PAD
Gestão das Relações Sociais	01	0,69	

3.5- Nível de SATISFAÇÃO no período

Das respostas encaminhadas aos manifestantes (internos e externos), pela Ouvidoria, **33 foram avaliadas** por eles, o que corresponde a 22,91 das respostas enviadas, sendo que:

- **60,60% (20) - Satisfeitos**
- **39,39% (13) - Não satisfeitos**

Avaliação de resposta



4- MANIFESTAÇÕES INTERNAS

4.1- Por REGIONAL

Regional	Total de manifestações	Quant. de empregados (maio/15)	% frente a quant. de empregados
Brasília	10	1092	0,91
Florianópolis	02	218	0,91
Recife	07	823	0,85
Sede	09	1297	0,69
Belo Horizonte	05	729	0,68
Rio de Janeiro	08	1898	0,42
Porto Alegre	02	564	0,35
São Paulo	06	1741	0,34
Belém	01	446	0,22
Fortaleza	01	644	0,15
Curitiba	01	669	0,14
Salvador	-	554	-
Total	52	10675	0,48

4.2- PERFIL dos manifestantes INTERNOS

Maioria dos manifestantes do sexo masculino, com curso superior completo e faixa etária entre 36 e 40 anos, seguido pela faixa entre 50 e 55 anos.

5- CONSIDERAÇÕES

- Público Externo:

As demandas do público externo continuam crescendo, conforme quadro abaixo:

E X T E R N A S	1º trimestre 2014	13,20% das manifestações registradas
	2º trimestre 2014	9,61% das manifestações registradas
	3º trimestre 2014	20,77% das manifestações registradas
	4º trimestre 2014	47,46% das manifestações registradas
	1º trimestre 2015	63,63% das manifestações registradas
	2º trimestre 2015	63,88% das manifestações registradas

- As manifestações externas continuam sendo a maioria das manifestações registradas (63,88%).

- Muitas manifestações externas registradas no sistema foram relativas ao Sistema SISCOMEX (25), além de inúmeras ligações telefônicas; os relatos foram de impossibilidade de acesso ao sistema e demora na solução do problema e/ou resposta da CSS.

Importante salientar que em nenhum momento anterior houve reclamação do SISCOMEX nessa quantidade, o que mostrou ser um problema pontual (já resolvido pois os registros não aconteceram mais no final do trimestre).

Esta Ouvidoria ficou em contato direto com a CSS, seja encaminhando reclamações, acompanhando e buscando informações atualizadas, para repasse aos clientes manifestantes.

- Os atendimentos telefônicos (maioria de origem externa) diminuíram pois no trimestre anterior atendemos aproximadamente 400 ligações e neste trimestre, aproximadamente 300.

O entendimento é que a alteração na identificação da Central de Serviços no Portal Corporativo trouxe resultados pois estão identificando mais facilmente a área de atendimento de usuário de serviços e sistemas SERPRO, no Portal.

- Público Interno:

- Não detectado nenhum problema maior com relação a algum processo ou área.

- Registramos somente que existe confusão com relação ao cumprimento da jornada de trabalho quando a empregada está usufruindo licença amamentação, o que pode ser esclarecido com divulgação e orientação direcionada às gestantes e mães com filhos até um ano de idade.

- Unidades Organizacionais:

- Necessário cumprimento dos prazos previstos para respostas às manifestações encaminhadas pela Ouvidoria.

- Importante enfatizar que a Ouvidoria segue preceitos estabelecidos pela CGU/Ouvidoria-Geral da União e relatórios são enviados para diversos órgãos internos e externos (CGU, ANS); em alguns deles devemos esclarecer o motivo de atraso de resposta ao demandante.