

**OUVIDORIA-GERAL DO SERPRO  
RELATÓRIO TRIMESTRAL  
JULHO a SETEMBRO/2015**

**Odúlia Maria Munhoz Bogaz  
Ouvidora**

**Outubro/2015**

## 1- INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta o trabalho realizado pela Ouvidoria-Geral do SERPRO, no período de 01/07 a 30/09/2015.

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

## 2- REALIZAÇÕES

- Plantão mensal na unidade de São Paulo/Luz
- Atendimento às manifestações recebidas:

**Público INTERNO:** empregados/as, estagiários, aprendizes, terceirizados.

**Público EXTERNO:** beneficiários do PAS/SERPRO Grupo II (aposentados, dependentes, pensionistas), pessoa física e jurídica.

## 3- DEMANDAS ATENDIDAS – INTERNAS e EXTERNAS

<b>Registrada no sistema</b>	<b>Quantidade</b>
INTERNA	45
EXTERNA	87
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>

<b>Outras demandas</b>	
Demanda NÃO REGISTRADA no sistema (Recebida 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.)	240
Atendimento telefônico (média 6 por dia) (NÃO REGISTRADO no sistema – informação, orientação, esclarecimento de dúvida, etc.)	384
Atendimento presencial	06
<b>TOTAL</b>	<b>630</b>

<b>TOTAL GERAL</b>	<b>762</b>
--------------------	------------

#### 4 - Manifestações REGISTRADAS no sistema (INTERNAS E EXTERNAS)

##### 4.1- Por TIPO

Tipo de manifestação registrada no sistema	Quantidade
Denúncia	08
Elogio	04
Reclamação	84
Solicitação	26
Sugestão	10
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>

Denúncias		
Externa	04	03 Não se caracterizavam denúncia mas reclamação e assim foram tratadas. Assunto: empréstimo consignado 01 Encaminhada para área responsável e está sendo tratada Assunto: Conflito de interesse
Interna	04	Não se caracterizavam denúncia mas reclamação, e assim foram tratadas. Assuntos: Siscop, Licença amamentação, Desconto indevido PAS / SERPRO, Redução FCT, Exames periódicos

##### 4.2- Por LOCALIDADE

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

Regional	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Solicitação	Total	%
São Paulo	23	04	-	01	04	32	24,24
Sede	19	02	03	-	03	27	20,45
Rio de Janeiro	09	01	01	01	05	17	12,87
Belo Horizonte	05	02	-	03	05	15	11,36
Fortaleza	05	-	-	01	03	09	6,81
Brasília	02	-	-	01	-	03	2,27
Recife	04	-	-	-	02	06	4,54

Florianópolis	06	-	-	-	-	06	4,54
Belém	03	01	-	01	-	05	3,78
Curitiba	04	-	-	-	01	05	3,78
Porto Alegre	02	-	-	-	02	04	3,03
Salvador	02	-	-	-	01	03	2,27
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>10</b>	<b>04</b>	<b>08</b>	<b>26</b>	<b>132</b>	

#### 4.3- Por TEMA / ASSUNTOS mais demandados

\* Manifestações externas registradas com outros assuntos (formação (1), gestão de informação de pessoas (1) benefícios (2), gestão financeira (2) e sistemas corporativos (02) foram consideradas "Externas".

Tema	Quantidade	%	Assuntos mais demandados
Externo	87	65,90	Certificação Digital, SIGEPE - Empréstimo Consignado, MEI, Comprasnet, Siscomex, etc.
Gestão das Relações de Trabalho	12	9,09	SISCOP, Licença amamentação, etc.
Gestão do Plano de Saúde	07	5,30	Reembolso, Desconto indevido, Atendimento pela Rede credenciada, Demora na autorização de procedimentos
Saúde e Condições do Trabalho	07	5,30	Ginástica laboral, Exames periódicos, etc.
Gestão das Instalações	05	3,79	Manutenção do ar condicionado, Estacionamento, Salas de reunião reservadas e não utilizadas, etc.
Infraestrutura Tecnológica	04	3,03	Expresso drive em nuvem, etc.
Sistemas Corporativos	03	2,27	Expresso, GDES
Gestão	02	1,52	FCT
Comunicação Social	02	1,52	Imagem da área de trabalho, Serpro nas redes sociais.
Gestão Avaliação de Carreira	01	0,76	Promoção por mérito
Gestão de Informações de Pessoas	01	0,76	Hora extra
Gestão das Relações Sociais do Trabalho	01	0,76	Transmissão da mesa de negociação para os empregados
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>		

## 5- NÍVEL DE SATISFAÇÃO NO PERÍODO

Das respostas encaminhadas aos manifestantes (internos e externos), **40 foram avaliadas** por eles, o que corresponde a 30,30% das respostas enviadas, sendo que:

- **57,53%% (23) - Satisfeitos**
- **42,50% (17) - Não satisfeitos**



## 6- MANIFESTAÇÕES INTERNAS

### 6.1- Por REGIONAL

Regional	Total de manifestações	Quant. de empregados (ago/15)	% frente a quant. de empregados
Sede	12	1315	0,91
Fortaleza	05	657	0,76
São Paulo	13	1754	0,74
Belo Horizonte	05	727	0,68
Belém	02	451	0,44
Florianópolis	01	231	0,43
Curitiba	02	682	0,29
Brasília	02	1108	0,18
Porto Alegre	01	572	0,17
Rio de Janeiro	02	1915	0,10
Salvador	-	562	-
Recife	-	828	-
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>10802</b>	<b>0,41</b>

## 6.2- PERFIL DOS MANIFESTANTES INTERNOS

Maioria dos manifestantes: sexo masculino, com curso superior completo e faixa etária entre 36 e 40 anos, seguido pela faixa entre 46 a 50 anos.

## 7- CONSIDERAÇÕES

### - Público Externo:

As demandas do público externo continuam sendo a maioria das manifestações registradas no sistema.

Histórico:

<b>E X T E R N O S</b>	1º trimestre 2014	13,20% das manifestações registradas no sistema
	2º trimestre 2014	9,61% das manifestações registradas no sistema
	3º trimestre 2014	20,77% das manifestações registradas no sistema
	4º trimestre 2014	47,46% das manifestações registradas no sistema
	1º trimestre 2015	63,63% das manifestações registradas no sistema
	2º trimestre 2015	63,88% das manifestações registradas no sistema
	<b>3º trimestre 2015</b>	<b>65,90%</b> das manifestações registradas no sistema

- Os atendimentos ao público externo aumentaram (além das registradas no sistema, conforme acima, muitas foram tratadas por telefone e via e-mail) em função do novo serviço assumido pelo SERPRO de Empréstimo Consignado. Muitas dúvidas e reclamações foram recebidas, principalmente relacionadas a margem consignável e impossibilidade de acesso ao extrato.

### - Público Interno:

- Não detectado nenhum problema maior com relação a algum processo ou área.
- Sugestões de divulgações internas, de acordo com registros e percepções da Ouvidoria:
  - 1) SUPGL -manutenção do ar condicionado nas regionais;
  - 2) SUPGP – cumprimento de jornada de trabalho por empregadas em licença amamentação;
  - 3) Cecom – campanha de boa convivência no trabalho (não houve registro no sistema sobre este assunto, mas relatos à Ouvidoria de comportamentos inadequados em ambientes compartilhados na empresa).

### - 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.