

**OUVIDORIA-GERAL DO SERPRO  
RELATÓRIO TRIMESTRAL  
OUTUBRO a DEZEMBRO/2015**

**Odúlia Maria Munhoz Bogaz  
Ouvidora**

**Janeiro /2016**

## 1- INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta o trabalho realizado pela Ouvidoria-Geral do SERPRO, no período de **01/10 a 31/12/2015**.

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

## 2- REALIZAÇÕES

- Plantão mensal na unidade São Paulo/Luz.
- Participação no curso “Práticas de Atendimento ao Cidadão em Ouvidoria” promovido pela CGU/Ouvidoria-Geral da União, realizado em São Paulo, com duração de 20 hs.
- Atendimento, em novembro/2015, de representantes da CGU – Núcleo de Ações de Prevenção e Combate à Corrupção.
- Apresentação da Ouvidoria aos Jovens Aprendizes da Regional São Paulo.

- Atendimento às manifestações recebidas dos públicos:

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

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

## 3- MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - INTERNAS e EXTERNAS

<b>Registradas no sistema</b>	<b>Quantidade</b>
INTERNAS	48
EXTERNAS	85
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>

<b>Outras demandas</b>	
Demandas NÃO REGISTRADAS no sistema (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)	402
Atendimentos telefônicos (nr. aproximado) (NÃO REGISTRADOS no sistema – informação, orientação, esclarecimento de dúvida, etc.)	396

<b>Outras demandas</b>	
Atendimentos presenciais	05
<b>TOTAL</b>	<b>803</b>

<b>TOTAL GERAL</b>	<b>936</b>
--------------------	------------

#### 4 - Manifestações Registradas no Sistema (*INTERNAS E EXTERNAS*)

##### 4.1- Por TIPO

<b>Tipo de manifestação registrado no sistema Ouvidoria</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Reclamação	84	63,16 %
Solicitação	27	20,30 %
Sugestão	16	12,03 %
Denúncia	6	4,51 %
Elogio	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>100 %</b>

<b>Denúncias</b>		
Externas	03	1 não procedia 2 não eram de responsabilidade do Serpro, mas de outros órgãos públicos (manifestantes orientados)
Internas	03	1 relativa à GLRJO (Processo Administrativo aberto); 2 não se caracterizavam denúncia (tratadas como solicitação e reclamação)

#### 4.2- Por LOCALIDADE

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

Regional	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Solicitação	Total	%
Sede	22	03	-	01	07	33	24,81
São Paulo	12	01	-	01	09	23	17,29
Rio de Janeiro	10	03	-	01	01	15	11,27
Brasília	09	01	-	02	02	14	10,52
Belo Horizonte	06	02	-	-	03	11	8,27
Recife	04	02	-	01	01	08	6,01
Florianópolis	07	01	-	-	-	08	6,01
Curitiba	06	01	-	-	-	07	5,26
Fortaleza	03	01	-	-	02	06	4,51
Belém	02	01	-	-	02	05	3,75
Salvador	02	-	-	-	-	02	1,50
Porto Alegre	01	-	-	-	-	01	0,75
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>06</b>	<b>27</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>

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

Tema	Quantidade	Assuntos mais demandados
Externo	85	E-social, Margem consignável, SIGEPE, Certificação Digital, SICAF, SISCOMEX, etc.
Gestão do Plano de Saúde	08	Desconto indevido, Reembolso, Rede credenciada, Atendimento, Autorização de procedimentos, Extrato para aposentados.

Gestão das Instalações	08	Ar condicionado, bicicletário.
Gestão	08	Situação econômica/financeira da empresa, Gerenciamento de áreas e processos organizacionais.
Gestão das Relações de Trabalho	06	SISCOP
Gestão Avaliação de Carreira	04	Promoção por mérito.
Gestão das Relações Sociais do Trabalho	03	Recesso de final de ano.
Comunicação Social	02	Concurso Cultural do Serpro.
Gestão de Informações de Pessoas	02	Informações de empregados.
Segurança da informação	01	
Segurança das instalações	01	
Materiais	01	
Gestao financeira	01	
Infraestrutura Tecnológica	01	
Sistemas Corporativos	01	
Benefícios	01	
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	

## 5- MANIFESTAÇÕES INTERNAS

### 5.1- Por REGIONAL

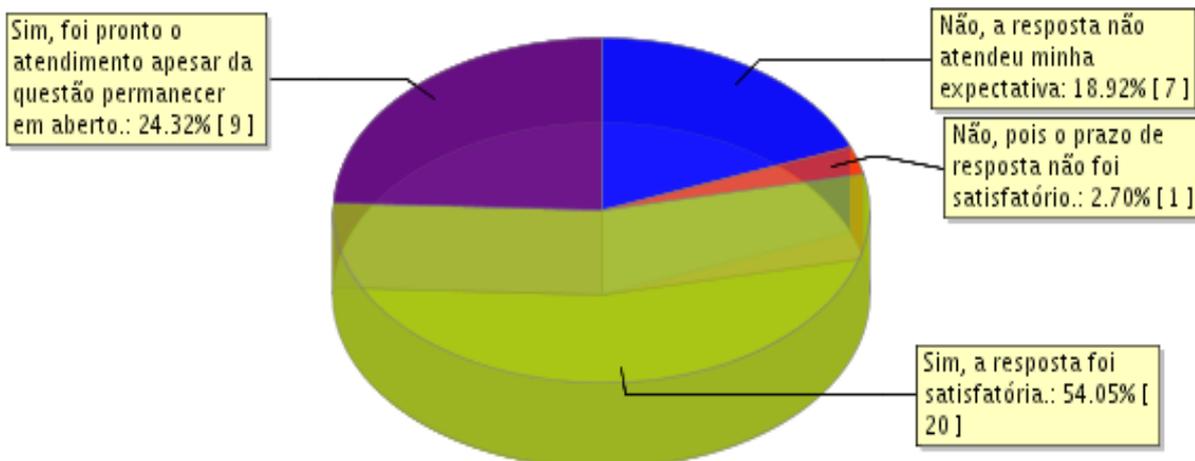
Regional	Total de manifestações	Quant. de empregados (dez/15)	% frente a quant. de empregados
Brasília	10	1091	0,91
Florianópolis	02	229	0,87
Belo Horizonte	06	726	0,82
São Paulo	11	1748	0,62
Sede	07	1319	0,53
Fortaleza	03	655	0,45
Recife	02	826	0,24
Belém	01	449	0,22
Porto Alegre	01	569	0,17
Salvador	01	562	0,17
Rio de Janeiro	03	1904	0,15
Curitiba	01	680	0,14
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>10759</b>	<b>0,44</b>

## 6- NÍVEL DE SATISFAÇÃO NO PERÍODO

Das respostas encaminhadas aos manifestantes (internos e externos), **37 foram avaliadas**, o que corresponde a **27,81%** das respostas enviadas, sendo que:

- **78,37% (29) - Satisfeito**
- **21,62% (08) - Insatisfeito**

## Avaliação de resposta



■ Não, a resposta não atendeu minha expectativa  
 ■ Não, pois o prazo de resposta não foi satisfatório.  
■ Sim, a resposta foi satisfatória.  
 ■ Sim, foi pronto o atendimento apesar da questão permanecer em aberto.

## 7- PERFIL DOS MANIFESTANTES

A maioria dos manifestantes é do sexo masculino, com curso superior completo e mais de 30 anos.

## 8- CONSIDERAÇÕES.

### - Público Externo:

Histórico de demandas do público externo:

<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
	3º trimestre 2015	65,90% das manifestações registradas no sistema
	<b>4º trimestre 2015</b>	<b>63,90% das manifestações registradas no sistema</b>

- O atendimento ao público externo continua sendo maioria. Além das manifestações registradas no sistema (85), aproximadamente 90% de outros atendimentos foram relativos a esse público, ou seja, 356 atendimentos telefônicos e 362 e-mails recebidos, o que totaliza 803 atendimentos dos 936 realizados, o que demonstra que Ouvidoria está sendo muito utilizada como canal de atendimento ao público externo e de informação da empresa.

**- Recebidos muitos acionamentos relativos a serviços e sistemas desenvolvidos ou com participação do Serpro *mas que não têm atendimento previsto pela CSS no contrato* como: E-Social, SCDP/MP, SNCR/Incrá, entre outros - Os usuários não encontram canais de atendimento para esses serviços/sistemas ou os canais existentes nos clientes não funcionam, recorrendo então a esta Ouvidoria.**

**Enfatizo que, apesar de nosso esforço em informar e orientar o cidadão/empresa, o que percebemos é que a imagem do Serpro é afetada pois consideram que o Serpro é responsável pelo serviço/sistema e que está transferindo responsabilidade para outros órgãos.**

**Saliento também que, nestes casos, a Ouvidoria está sendo acionada como central de atendimento a usuários (não podemos deixar de informar e orientar) mas este atendimento confunde os manifestantes com relação ao papel dos diferentes canais de relacionamento com a empresa (CSS, Ouvidoria).**

**A Ouvidoria não tem o papel, conhecimento e quadro de pessoal para atuar como central de atendimento a usuários.**

### **- Público Interno:**

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

- Verificamos que cada vez mais os empregados estão atentos com relação à gestão e práticas gerenciais, questionando e denunciando atos que não consideram legais ou não atendam normativos. Dois processos administrativos estão em curso na empresa decorrentes de denúncia realizada por empregados junto à Ouvidoria.

**- Unidades Organizacionais:**

- Muitos retornos das áreas continuam sendo recebidos com atraso. Necessário cumprimento dos prazos estabelecidos para resposta à Ouvidoria.

- Neste trimestre tivemos uma manifestação que foi encaminhada para a área responsável e não respondida.

Importante ressaltar que a Ouvidoria segue preceitos estabelecidos pela CGU/Ouvidoria-Geral da União, como também pela Agência Nacional de Saúde (ANS – o que for relativo ao Plano de Apoio à Saúde). Relatórios são encaminhados para esses órgãos esclarecendo motivos de atrasos nas resposta e denúncias.