

**OUVIDORIA-GERAL DO SERPRO
RELATÓRIO TRIMESTRAL
JANEIRO a MARÇO/2016**

**Odúlia Maria Munhoz Bogaz
Ouvidora**

Abril /2016

1- INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta o trabalho realizado pela Ouvidoria-Geral do SERPRO, no período de **01/01 a 31/03/2016**.

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

2- REALIZAÇÕES

- Plantão mensal na unidade São Paulo/Luz.
- Participação na Reunião Geral de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, promovido pela CGU/Ouvidoria-Geral da União, de 15 a 17 de março/2016.
- Participação no 1º Encontro de Ouvidores das Autogestões em Saúde, realizado em 14/03/2016, promovido pela UNIDAS, em São Paulo.

- Atendimento às manifestações recebidas dos públicos:

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

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

3-ATENDIMENTOS PRESTADOS: INTERNOS e EXTERNOS

TOTAL de ATENDIMENTOS NO TRIMESTRE	769
---	------------

Sendo:

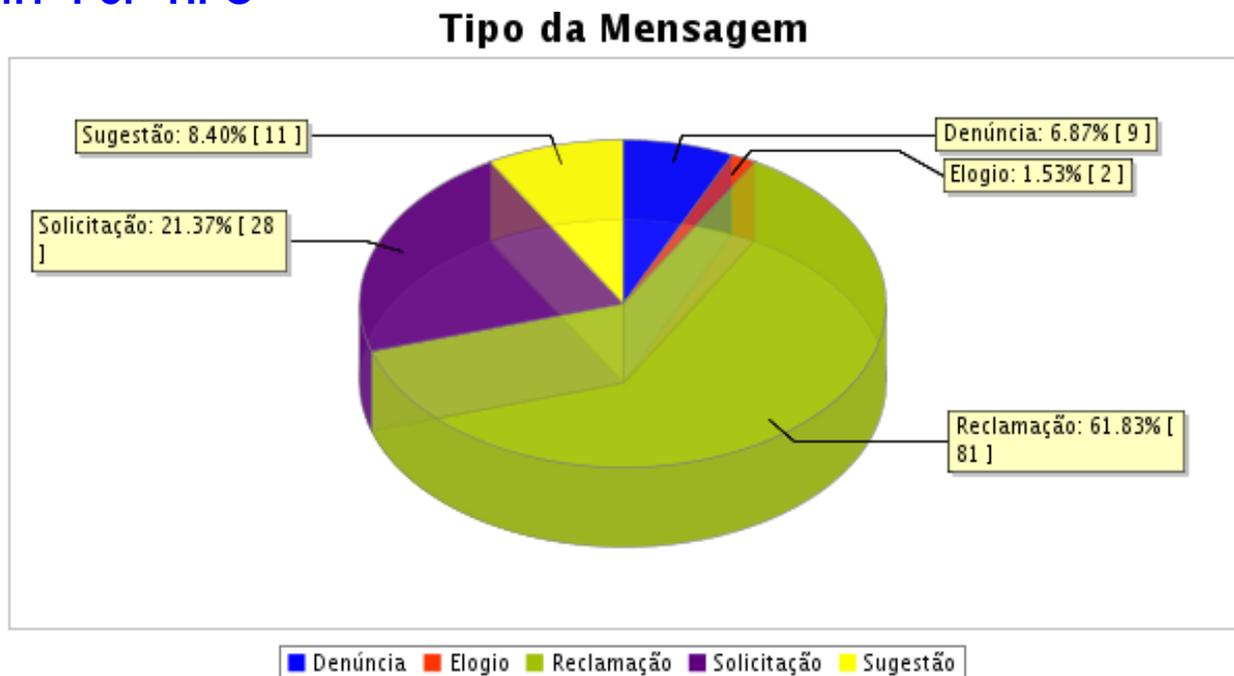
Manifestações Registradas no Sistema	Quantidade
INTERNAS	55
EXTERNAS	76
TOTAL	131

Atendimentos Não Registrados no Sistema	
Demandas recebidas via E-mail, que, pela natureza dos seus conteúdos tiveram uma resposta direta, não sendo necessário Registro no Sistema Ouvidoria (pedido de informação, esclarecimento de dúvidas, orientação, etc.)	336

Atendimentos Não Registrados no Sistema	
Atendimentos telefônicos não registrados no sistema: informação, orientação, esclarecimento de dúvida, etc. (nº aproximado)	300
Atendimentos presenciais	02
TOTAL	638

4 - Manifestações Registradas no Sistema (INTERNAS E EXTERNAS)

4.1- Por TIPO



Tipo de manifestação registrado no sistema Ouvidoria	Quantidade	Percentual
Reclamação	81	61,83 %
Solicitação	28	21,37 %
Sugestão	11	8,39 %
Denúncia	9	6,87 %
Elogio	2	1,52 %
TOTAL	131	100 %

Denúncias		
Externas	04	02 - Não eram relativas ao SERPRO, mas ao Ministério do Planejamento e Secretaria da Micro e Pequena Empresa. 02 – Não eram denúncias mas reclamações, e assim foram tratadas.
Internas	05	01 -Tratada pela SUPOP. 03 - Avaliadas pelas áreas SUPGL, DPARD e COJUR e não procediam. 01- Abertura de Processo Administrativo Disciplinar (Comissão instituída pela OE 020/2016).

4.2- Por LOCALIDADE

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

Regional	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Solicitação	Total	%
São Paulo	19	03		02	09	33	25,19
Sede	19	04		02	07	32	24,42
Rio de Janeiro	10	02		03	04	19	14,50
Belo Horizonte	07		01			08	6,10
Brasília	06				01	07	5,34
Porto Alegre	05			01	01	07	5,34
Salvador	02	02			02	06	4,58
Curitiba	04				01	05	3,81
Fortaleza	03				02	05	3,81
Belém	03		01	01		05	3,81
Recife	03				01	04	3,05
Florianópolis	-					-	-
TOTAL	81	11	02	09	28	131	100

4.3- Por TEMA / ASSUNTOS mais demandados

Tema	Quantidade	Assuntos mais demandados
Externo	76	Certificado Digital, Empréstimo consignado via cartao, Sigepe, E-social, Sicaf, Comprasnet, Siasg, Siscomex, MEI, Dirf, Simples, etc.
Gestão das Relações de Trabalho	16	APA, Siscop, Pensão alimentícia, Recesso de final de ano, PSE, Reposição greve, Hora extra, etc.
Gestão do Plano de Saúde	11	Reembolso, Rede credenciada. Demora na autorização de procedimentos, Atendimento.
Gestão	09	Registro indevido de ponto, Trabalho em férias.
Gestão das Instalações	06	Transporte de empregados, Economia de energia e água, Ar condicionado, Microondas do refeitório.
Comunicação Social	04	Site Reclame Aqui, Portal do Serpro, Divulgações: - comportamentos adequados em ambiente de trabalho - falecimento de ex-presidente.
Infraestrutura Tecnológica	03	Computador que não desliga, Problema no acesso wi-fi.
Capacitação tecnológica	02	Sistemas disponibilizados para clientes
Gestão de Informações de Pessoas - Saúde	01	Exames periódicos.
Segurança das informações	01	Impossibilidade de acesso ao sitio da CEF.
Segurança das instalações	01	Segurança terceirizado.

Sistemas Corporativos	01	Disponibilização do Sistema Ouvidoria para outros órgãos.
TOTAL	131	

5- MANIFESTAÇÕES INTERNAS

5.1- Por REGIONAL

Regional	Total de manifestações	Quant. de empregados (mar/16)	% frente a quant. de empregados
Rio de Janeiro	15	1866	0,80
Salvador	04	562	0,71
Sede	08	1178	0,67
Fortaleza	04	651	0,61
São Paulo	10	1719	0,58
Belo Horizonte	04	717	0,55
Belém	02	441	0,45
Porto Alegre	02	558	0,35
Brasília	04	1185	0,33
Recife	02	822	0,24
Florianópolis	-	227	-
Curitiba	-	672	-
TOTAL	55	10598	0,51

6- NÍVEL DE SATISFAÇÃO NO PERÍODO

Das respostas encaminhadas aos manifestantes (internos e externos), **37 foram avaliadas**, o que corresponde a **25,94%** das respostas enviadas, sendo que:

- **61,76% (21) - Satisfeitos**
- **38,23% (13) - Insatisfeitos**

7- PERFIL DOS MANIFESTANTES

Aproximadamente 45% dos manifestantes informaram seus dados (maioria público interno), com predominância de manifestantes do sexo masculino, com curso superior completo e idade entre 56 a 65 anos.

8- CONSIDERAÇÕES.

- Neste 1º trimestre de 2016 houve pequena diminuição de atendimentos prestados pela Ouvidoria, passando de 936 (último trimestre de 2015) para 769, o que representa uma diminuição em torno de 18%.

- Com as mudanças ocorridas no tratamento dos sistemas internos, a Superintendência de Suporte à Tecnologia assumiu o Sistema Ouvidoria; as adequações, correção de erros e melhorias estão sendo demandadas e tratadas.

- Público Externo:

- Manifestações do público externo continuam sendo maioria das registradas no sistema

	ANO	TRIMESTE	% DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA
E X T E R N O S	2015	1º	63,63%
		2º	63,88%
		3º	65,90%
		4º	63,90%
	2016	1º	58%

Além das registradas no sistema, procuram muito a Ouvidoria por telefone e e-mail, para relato de problema com sistemas e serviços, por desconhecimento dos canais de comunicação da CSS.

- Público Interno:

- Não detectado nenhum problema maior com relação a algum processo ou área, com exceção da necessidade das áreas cumprirem os prazos previstos para retorno à Ouvidoria.

- Como já colocado em relatórios anteriores, constatamos que cada vez mais os empregados estão atentos à gestão das áreas, utilizando este canal para encaminhamento de reclamações e denúncias.