RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2017

Sumário

1 OUVIDORIA EM NÚMEROS....3
1.1 Manifestações por categoria....3
1.2 Manifestações por tipo....4
1.3 Manifestações por Assuntos mais frequentes....5
1.4 Denúncias....6
1.5 Quantitativo e Tempo Médio de Resposta....7
1.6 Canais de Atendimento....9
1.7 Pesquisa de Satisfação....10

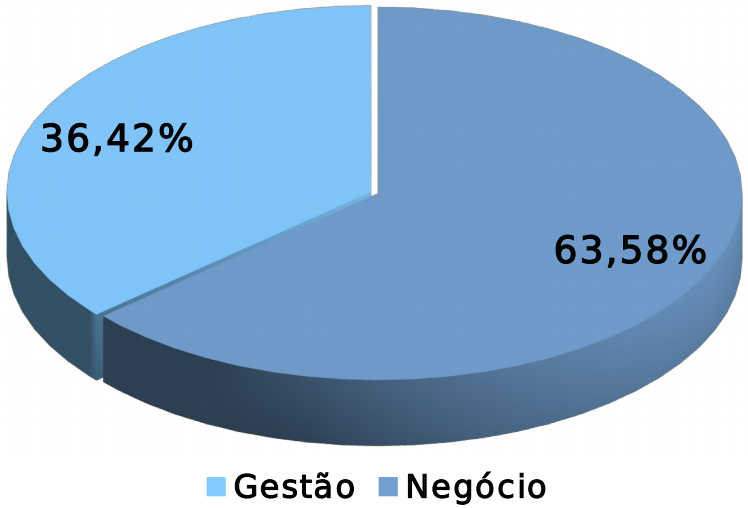
2 TRANSPARÊNCIA....13
2.1 Passiva – Serviço de Informação ao Cidadão - SIC....13
2.2 Ativa – Portal Serpro....14

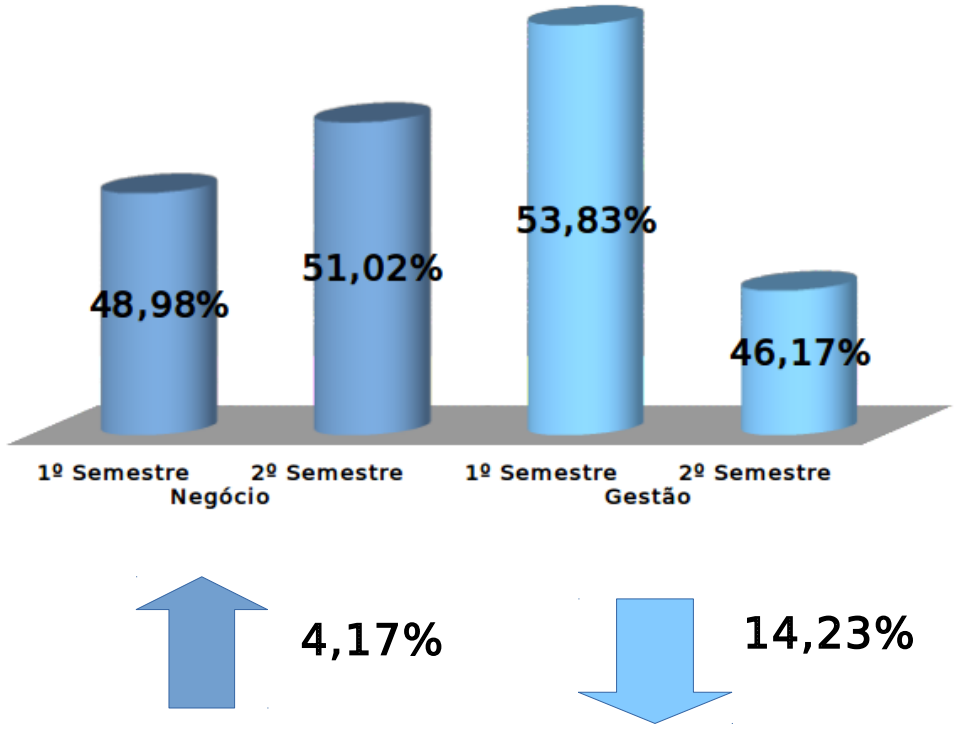
3 BOAS PRÁTICAS....15

4 ATUAÇÃO DA OUVIDORIA....16
4.1 Visitas Técnicas....16
4.2 Capacitação....16
4.2.1 Certificação em Ouvidoria....18
4.3 Normativo....18
4.4 Comunicação....19
4.4.1 Outras Comunicações....21
4.5 Sistema OuvSERPRO....22

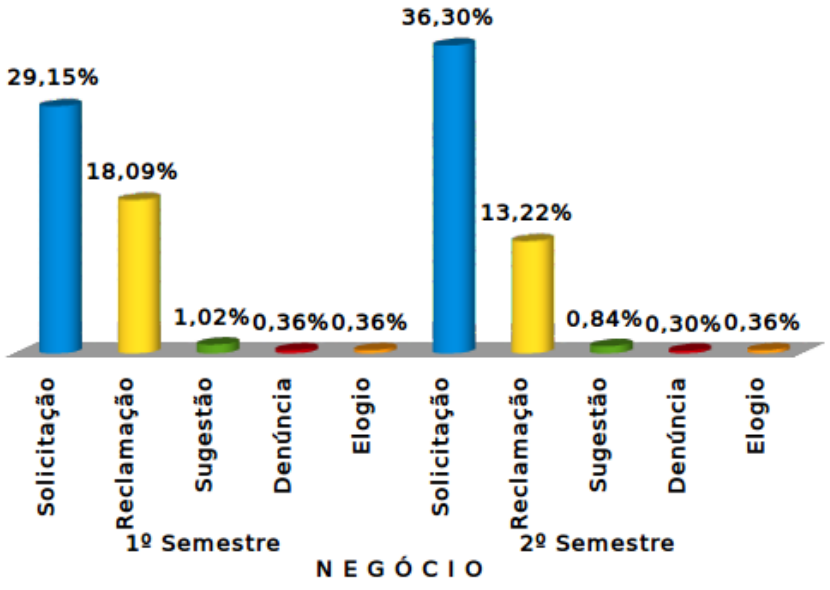
1 OUVIDORIA EM NÚMEROS

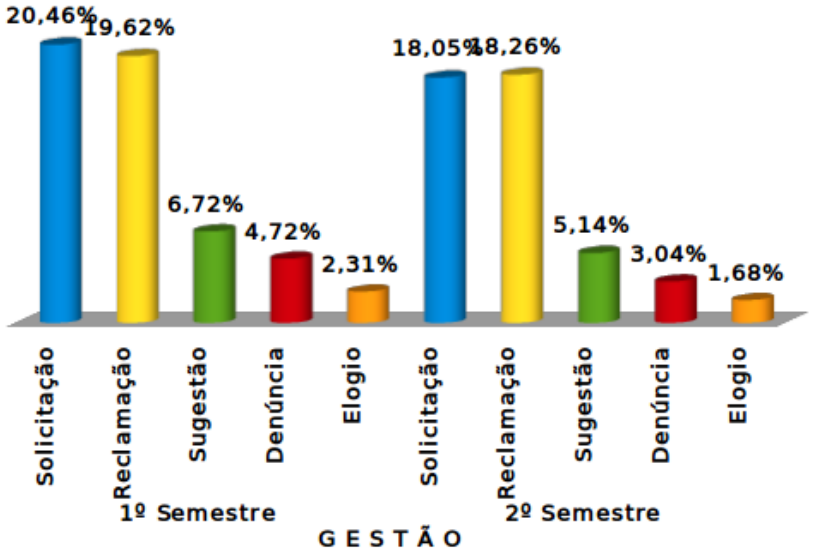
1.1 Manifestações por categoria



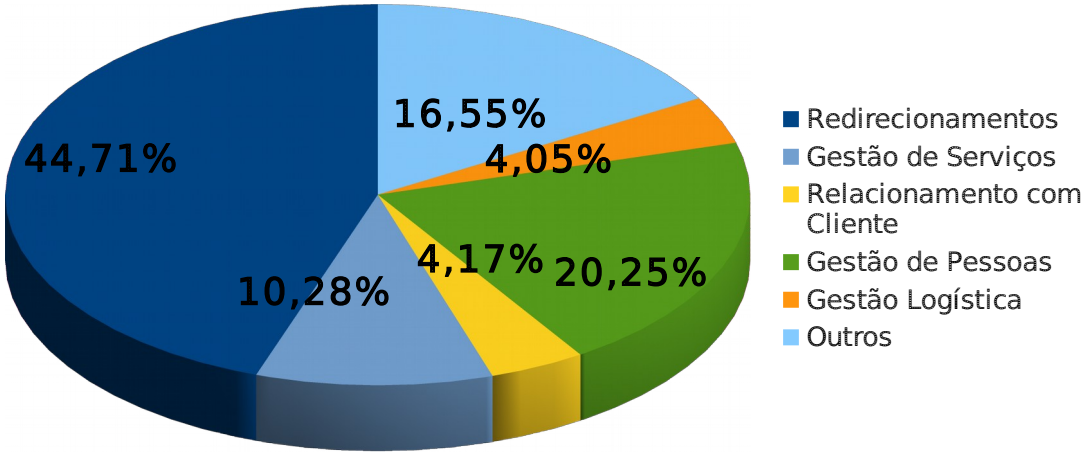


1.2 Manifestações por tipo





1.3 Manifestações por Assuntos mais frequentes



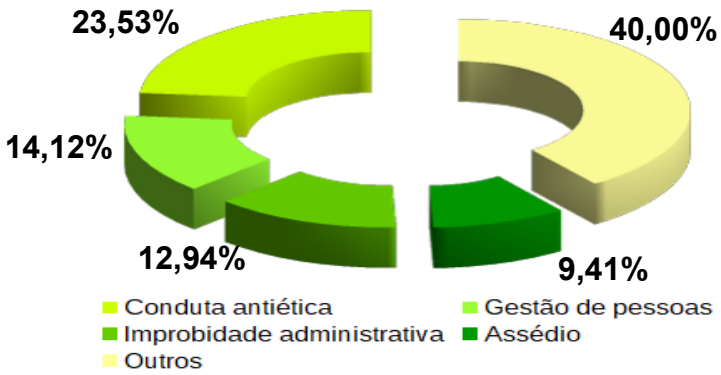
A categorização de assuntos segue a Tabela de Temas Empresariais, estabelecida na Resolução OE 013/2016, acrescida de assuntos Ação criminosa, Assédio, Conduta antiética, Conflito de Interesse, Corrupção, Fraude, Improbidade Administrativa.

As manifestações redirecionadas são enviadas à Central de Serviços do Serpro (CSS) ou aos órgãos/entidades que são responsáveis pelo atendimento de suporte às soluções ou pelo serviço público.

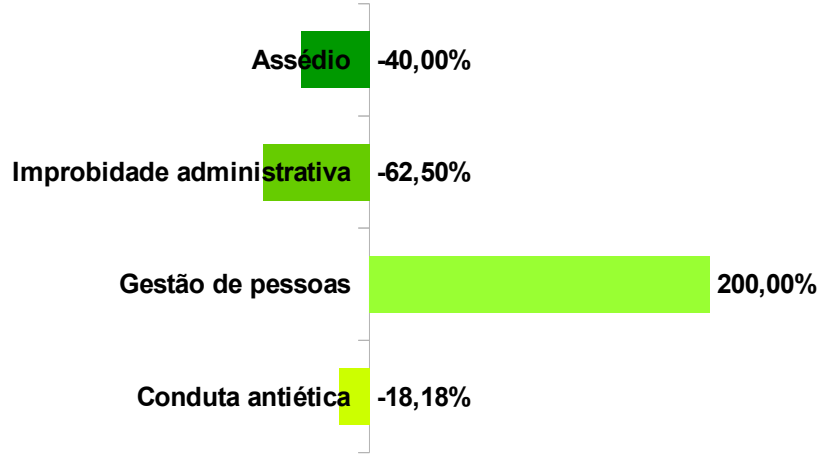
O gráfico demonstra os cinco assuntos mais frequentes dentre as manifestações recebidas pelo Departamento de Ouvidoria. Além desses, foram recebidas e tratadas manifestações com os seguintes assuntos: Plano de Saúde (95), Administração e Operação de Ambientes de TI (84), Conduta antiética (30), Tecnologia da Informação (32), Comunicação Empresarial (31), Centro de Dados (15), Segurança (14), Direção Empresarial (19), Educação Corporativa (8), Responsabilidade Social (10), Aquisições e Contratos (10), Improbidade administrativa (12), Jurídico (5), Assédio (11), Gestão Financeira (5), Plano Odontológico (3), Desenvolvimento de Soluções (17), Plano de Saúde – Reanálise de Cobertura (2), Auditoria Interna (3), Gestão Empresarial (14), Plano Odontológico – Reanálise de Cobertura (1), Fraude (6), Conflito de Interesse (4), Controladoria Empresarial (1) e Organização da Informação Empresarial (1).

1.4 Denúncias

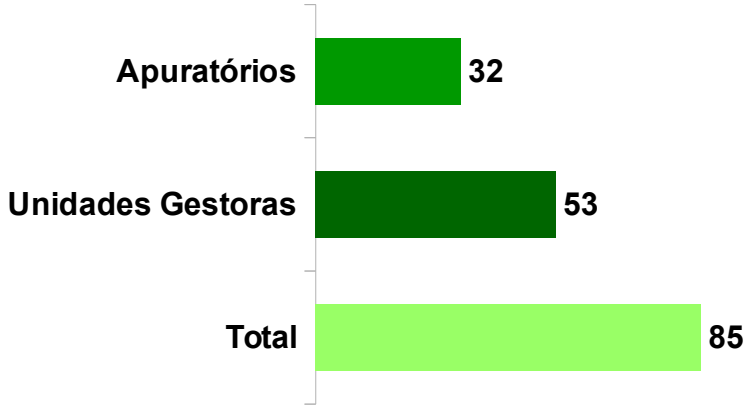
Assuntos mais frequentes

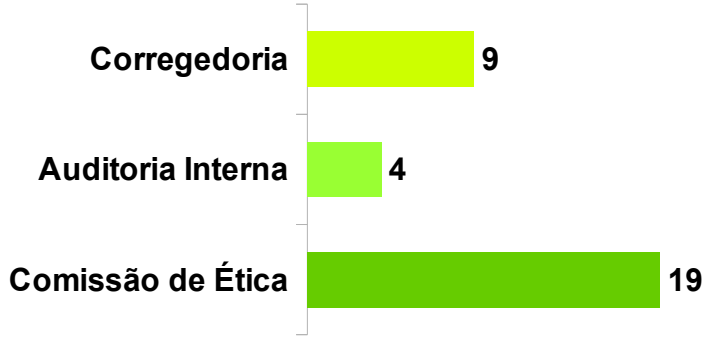


Variação dos assuntos entre 1º semestre x 2º semestre



Órgãos Apuratórios

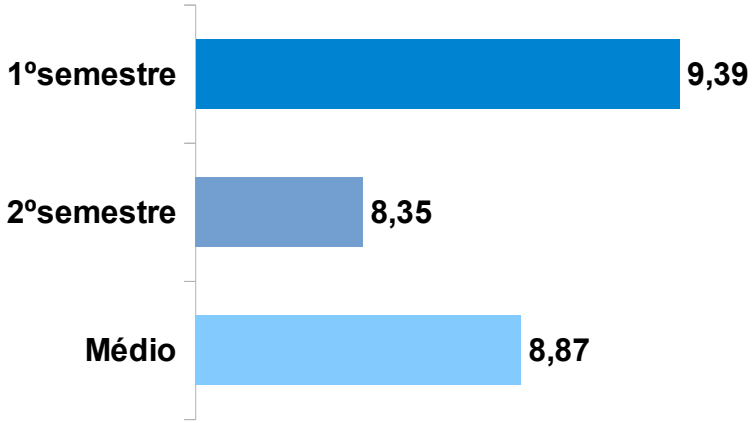




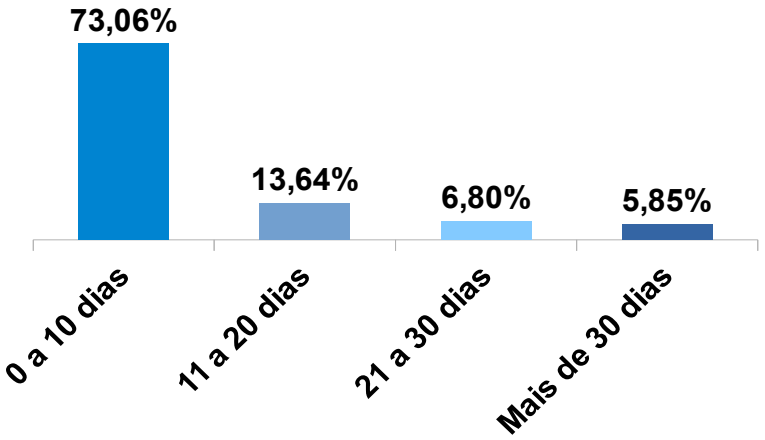
Conforme Instrução Normativa OGU nº 01/2014, as denúncias devem conter elementos mínimos de autoria e materialidade para serem recebidas e tratadas pela Ouvidoria do Serpro. A partir disso, caso a manifestação seja recebida, ela deve ser encaminhada ao órgão apuratório, sendo este encaminhamento considerado como resposta conclusiva ao manifestante.

1.5 Quantitativo e Tempo Médio de Resposta

Tempo médio de resposta



Manifestações respondidas por intervalos de tempo



Das 2.617 (duas mil seiscentas e dezessete) manifestações geradas em 2017, 4 (quatro) encontravam-se em atendimento na data de 09/02/2018 (quando foram extraídos os dados de 2017 para análise), representando 0,002% das manifestações sem encerramento no exercício de 2017.

Tempo médio de resposta por Diretoria e Unidade Organizacional (em dias)

DIRETORIA-PRESIDENTE

Unidade	Quantidade	Tempo médio	Variação [1]
OUVID	1365	4	-8%
CES	25	18	-28%
DPARD / CTCOR	13	26	21%
CEGSI	12	27	22%
CECOM	11	26	-100%
COJUR	7	29	34%
DP	7	6	-91%
AUDIG / AUDIN	5	18	127%
DP/CERIN	3	9	*
CETEC	1	11	-100%
GABIN	1	4	*
Total	**1450**	**17**	**6%**

DIRETORIA DE GOVERNANÇA

Unidade	Quantidade	Tempo médio	Variação [1]
SUPOG	10	17	-100%
SUPEM	10	15	*
SUPED	3	27	-100%
SUPCR	2	23	*
Total	**25**	**21**	**-13%**

DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO

Unidade	Quantidade	Tempo médio	Variação [1]
SUPGP	554	10	15%
SUPGL	107	8	-35%
DIRAD	14	45	-41%
SUPGA	1	2	-100%
SUPCO	1	192	*
SUPGF	1	19	*
Total	**678**	**46**	**171%**

DIRETORIA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

Unidade	Quantidade	Tempo médio	Variação [1]
SUNNG	40	30	49%
SUNMP	20	15	-61%
SUNAC	5	11	-100%
SUNCF	2	85	*
COADM	1	63	-100%
SUNMF	1	17	*
Total	**69**	**37**	**22%**

DIRETORIA DE OPERAÇÕES

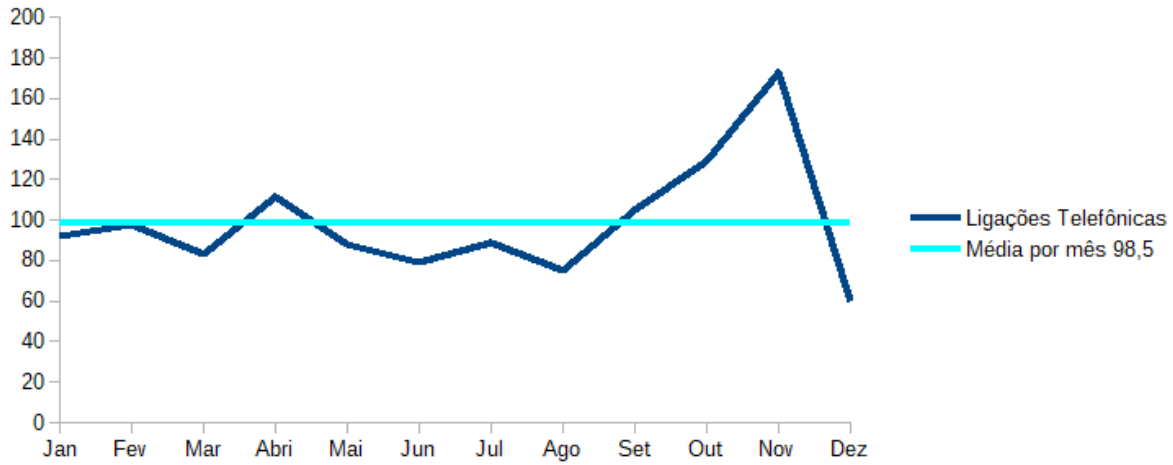
Unidade	Quantidade	Tempo médio	Variação [1]
SUPCD	154	28	-56%
SUPGS	123	11	-100%
SUPOP	93	11	55%
DIOPE	7	116	559%
SUPES	3	3	*
Total	**380**	**34**	**162%**

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO

		Tempo médio	Variação [1]
SUPDE	6	38	11%
SUPSD	4	15	-100%
SUPSS	3	42	38%
DIDES	1	44	*
COADM	1	15	-100%
Total	**15**	**31**	**53%**

[1] Variação do tempo médio em dias em relação ao 1º semestre.
* Não há manifestações no 1º semestre para estabelecer a comparação.
A Instrução Normativa nº 1 da Ouvidoria-Geral da União, de 05/11/2014, estabelece que o prazo para resposta é de 20 (vinte) dias, prorrogável, mediante justificativa, por mais 10 (dez) dias.

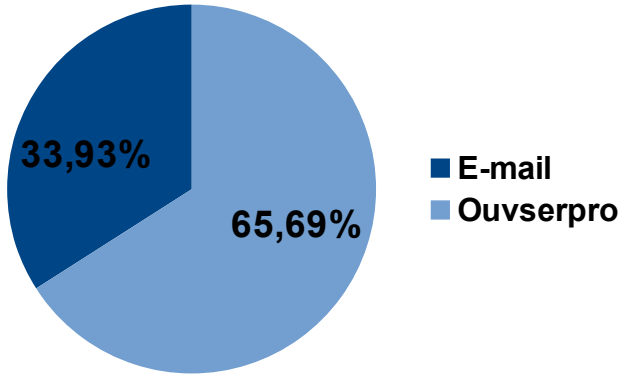
1.6 Canais de Atendimento



Atendimento Telefônico

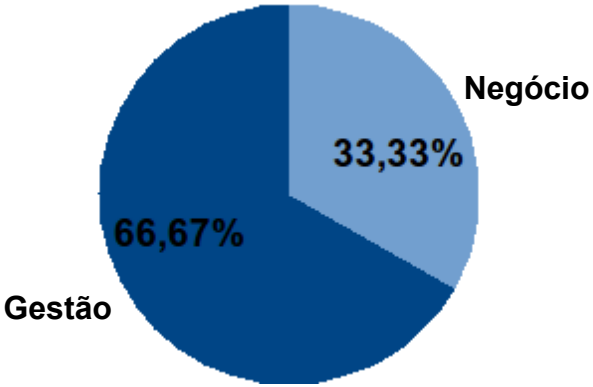
Mesmo com os meios eletrônicos disponíveis, o atendimento telefônico ainda é muito solicitado e proporciona o direcionamento para os canais eletrônicos (e-mail e sistema Ouvserpro), para a CSS, ou ainda, para outro órgão ou entidade do governo.

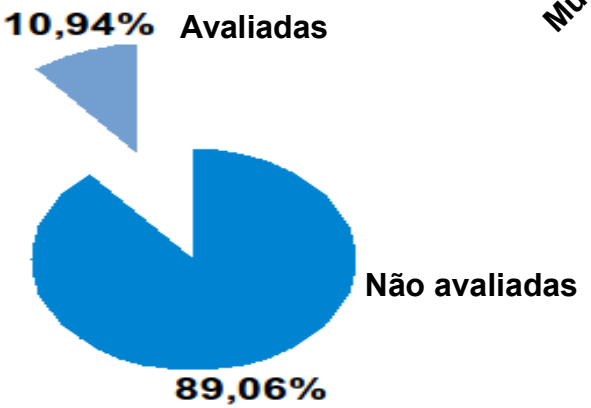
Outros meios de recebimento de manifestações (por carta, presencial, etc) não representam mais que 0,4 das manifestações recebidas.

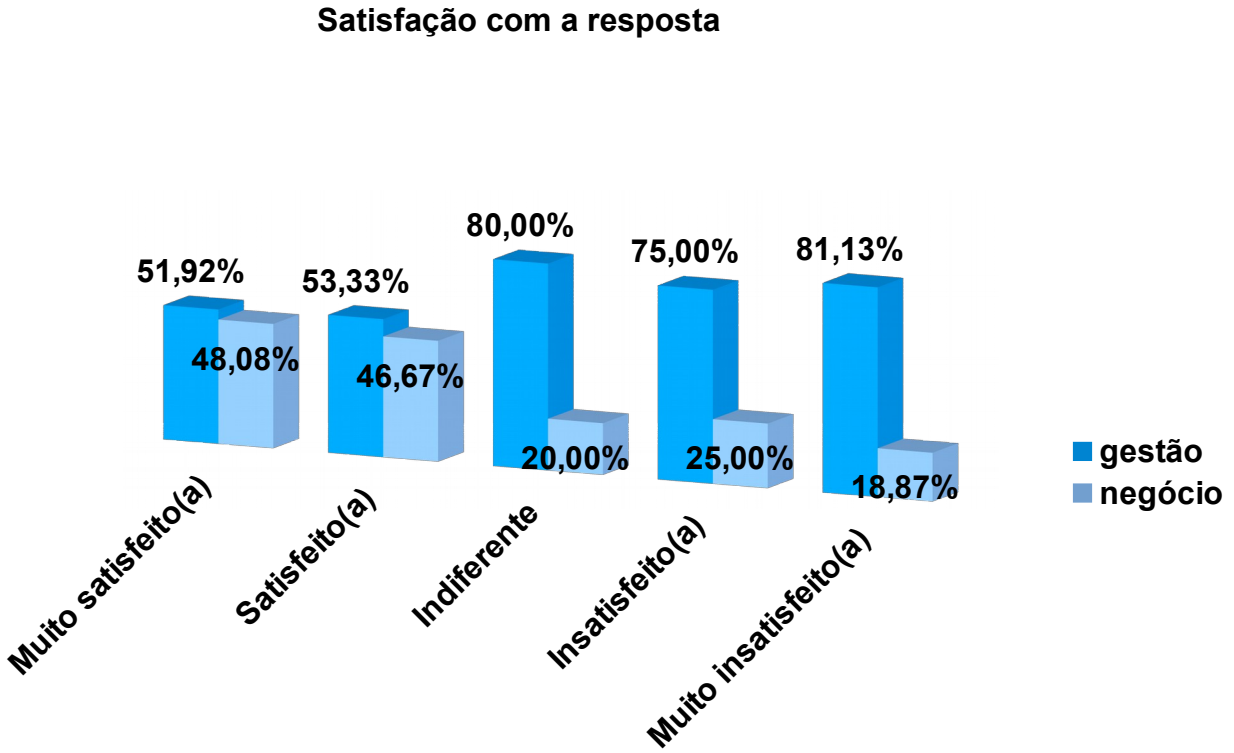


As manifestações recebidas por e-mail são cadastradas no Ouvserpro para tratamento e oferecimento de resposta conclusiva.

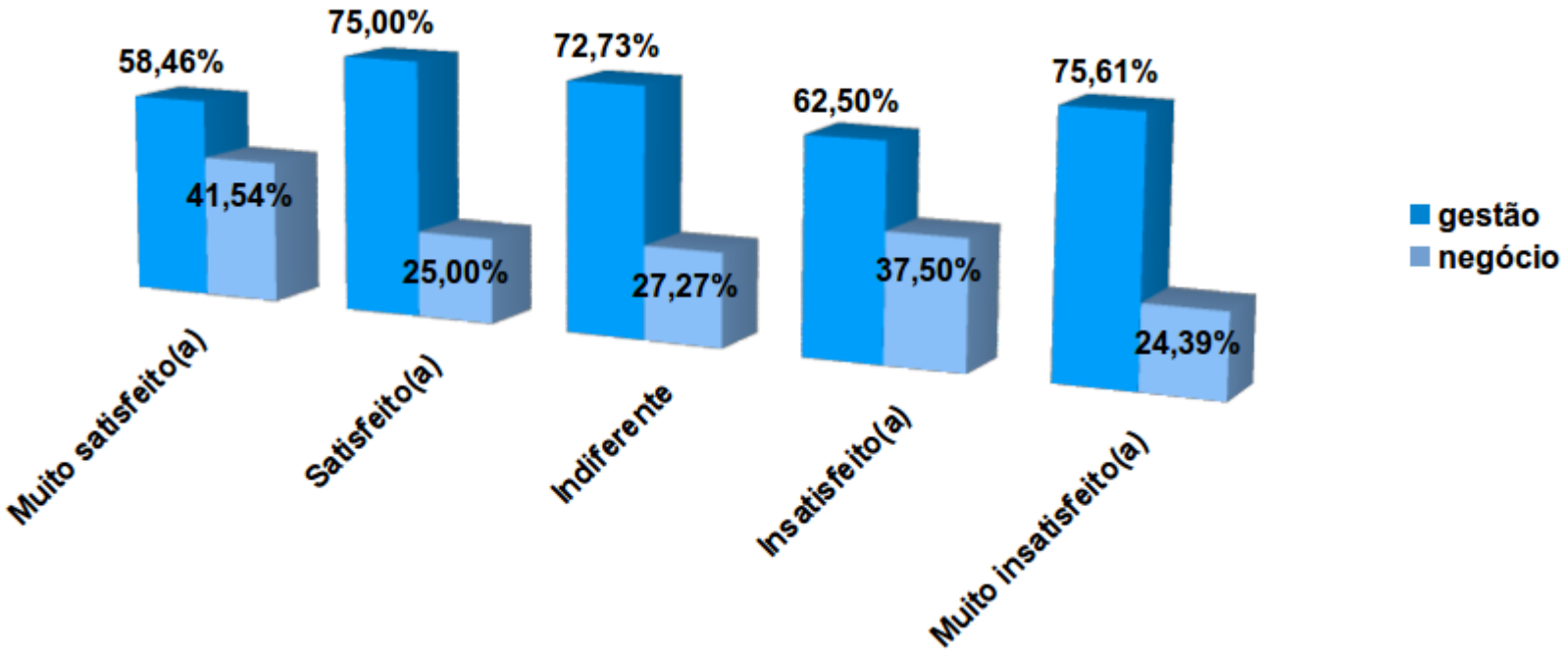
1.7 Pesquisa de Satisfação





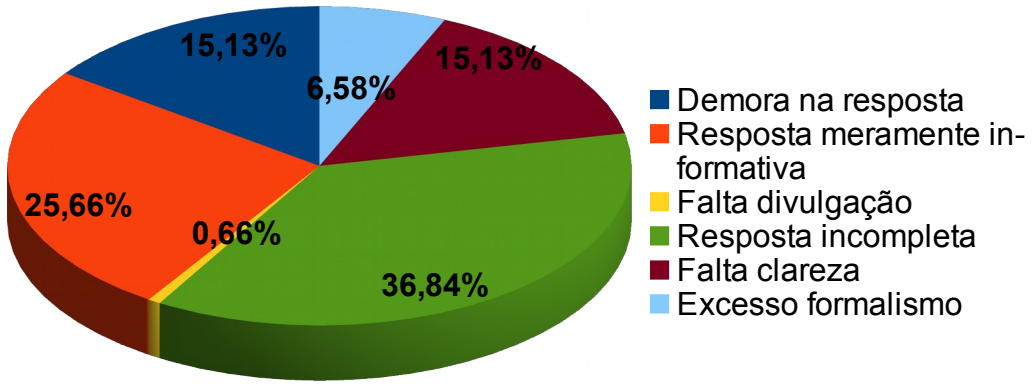


Satisfação com o atendimento da Ouvidoria



A diferença nas distribuições entre os níveis de satisfação com a resposta e com o atendimento da Ouvidoria mostra que o manifestante, de uma maneira geral, consegue avaliar a atuação da Ouvidoria independente da resposta ter sido favorável.

Itens de melhoria mencionados na avaliação



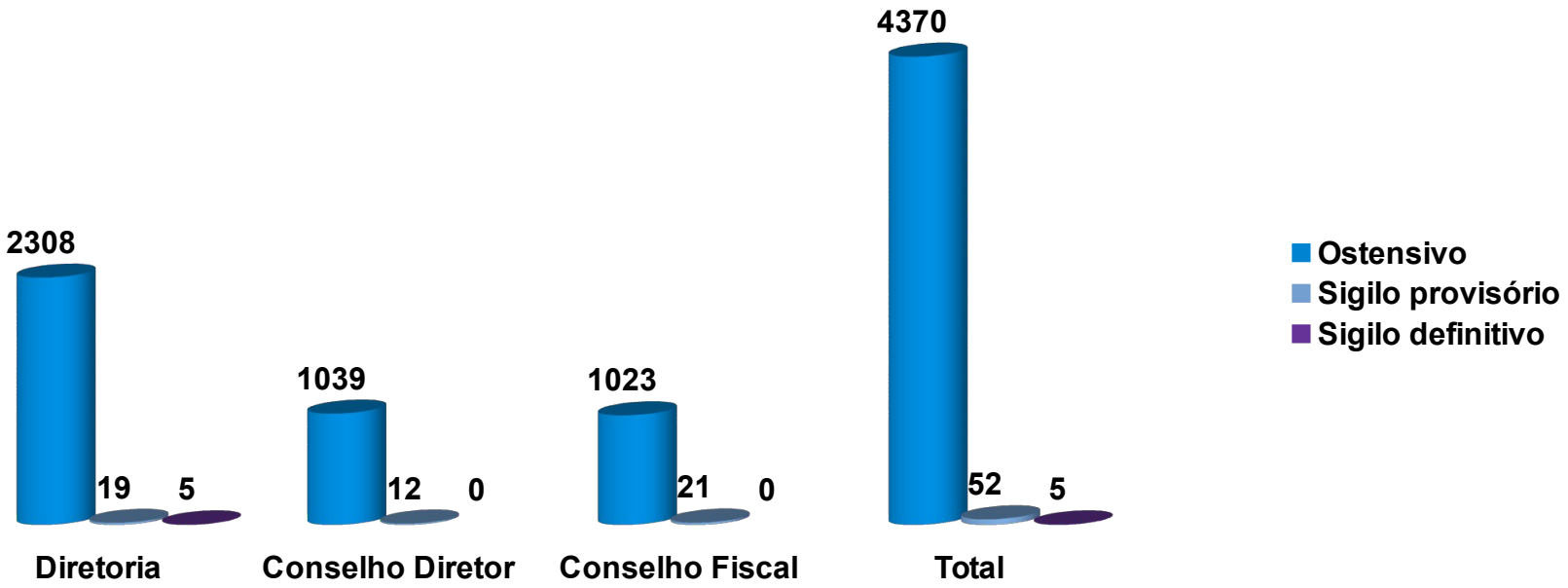
2 TRANSPARÊNCIA

Em 20/07/2017, foi instituída a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS).

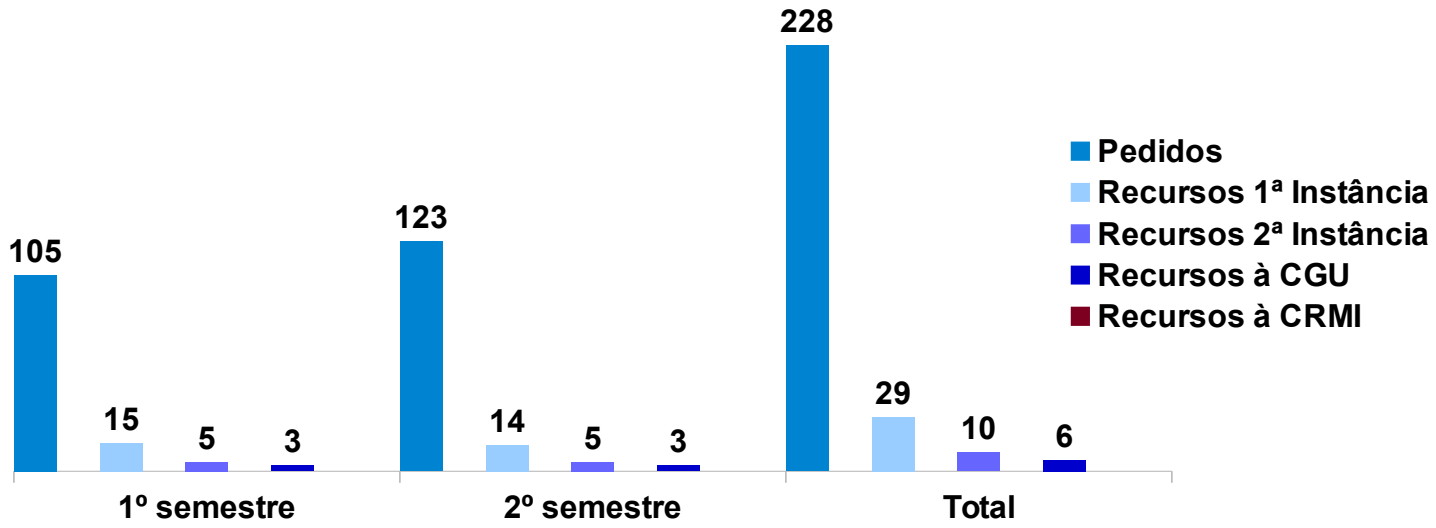
2.1 Passiva – Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Como primeira atividade, a CPADS categorizou os itens de atas das reuniões da Diretoria Executiva e dos Conselhos **anteriores a junho de 2017** quanto ao sigilo e temporalidade (provisório ou definitivo).

Quantidade de itens categorizados nas atas



Em relação aos pedidos de acesso à informações, pode-se observar que, no 2º semestre de 2017, houve um aumento de 17,14% no número de pedidos de acesso à informação, com redução dos recursos à 1ª instância e mantendo-se estáveis o número de recursos à 2ª instância e à CGU. Não houve recursos à CRMI nos períodos.



2.2 Ativa – Portal Serpro

Além da implementação de rotina de atualização das informações no Portal Serpro, a partir de junho de 2017, as atas da Assembleia Geral, dos Conselhos e da Diretoria Executiva estão disponibilizadas em transparência ativa, publicadas no portal da empresa. (rotina)

3 BOAS PRÁTICAS

Gestão Logística	Negócios	Gestão de Pessoas	Plano de Saúde e Odontológico
Atuação do especialista José Mauro de Carvalho pela tempestividade na resposta, com uma média de aproximadamente 4 (quatro) dias, para análise com proposta de solução ou esclarecimento ao manifestante.	Diante das dificuldades encontradas pelos usuários do Sistema de Notificação Eletrônica- SNE, a Superintendência de Relacionamento com Clientes – Planejamento, Orçamento e Gestão (SUNMP) negociou, junto aos clientes, a utilização da Central de Serviços Serpro (CSS) para suporte técnico, aprimorando o atendimento dos serviços prestados pelo Serpro.	Em decorrência das manifestações, a Superintendência de Gestão de Pessoas (SUPGP) promoveu duas importantes mudanças em relação à frequência dos empregados: a) possibilidade de a jornada ter a modalidade flexível para empregados com a jornada de 6 horas, que até então era fixa; b) obrigatoriedade de registro das ausências no trabalho dos empregados ocupantes de função gerencial.	Atuação do especialista Flávio Pereira dos Santos na análise das manifestações relativas ao plano de saúde e odontológico, com média de aproximadamente 4 dias, para resposta ao beneficiário, garantindo o cumprimento do prazo mínimo de 7 (sete) dias, previsto na Resolução Normativa nº 323, de 03/04/2013.

4 ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

4.1 Visitas Técnicas

Ouvidoria-Geral da União 24.01.2017	Ouvidoria-Geral da União 03.07.2017
Sigilo, denúncia anônima e Programa de Integridade	Fornecimento de identidade de denunciante, repasse de informações e comunicação de denúncia contra agente público no exercício de cargo comissionado.

4.2 Capacitação

Mediação na Administração Pública e suas peculiaridades 14.02.2017	Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação 14 a 16.03.2017	Gestão e Prática em Ouvidorias 27 à 29.03.2017	Gestão em Ouvidoria 09 a 29.05.2017
Percentual do quadro de pessoal capacitado: 40%	Percentual do quadro de pessoal capacitado: 100%	Percentual do quadro de pessoal capacitado: 20%	Percentual do quadro de pessoal capacitado: 100%

ENAP	GEAP saúde	CGU	ENAP
Top 10 Empresarial 25.05.2017	**4o Encontro de Ouvidores da Unidas Autogestão em Saúde 03 a 04.08.2017**	**Reunião sobre a Lei 13.460 de 26 de junho 2017 e Decreto 9.094 de 17 de julho de 2017 07.08.2017**	**Ética e Serviço Público 09 a 29.05.2017 05 a 25.09.2017**
Percentual do quadro de pessoal capacitado: 16,67%	Percentual do quadro de pessoal capacitado: 20%	Percentual do quadro de pessoal capacitado: 40%	Percentual do quadro de pessoal capacitado: 80%

ENAP	ENAP	ENAP	ENAP
Introdução à Gestão de Processos 16.05 a 05.06.2017 12.09 a 02.10.2017	**Acesso à Informação 06 a 26.06.2017 03 a 23.10.2017**	**Controle Social 06 a 26.06.2017 03 a 23.10.2017**	**Resolução de conflitos aplicada ao contexto das Ouvidorias 13.06 a 03.07.2017 10 a 30.10.2017**
Percentual do quadro de pessoal capacitado: 80%	Percentual do quadro de pessoal capacitado: 60%	Percentual do quadro de pessoal capacitado: 80%	Percentual do quadro de pessoal capacitado: 100%

CGU	OGU	OGU
Reunião sobre o Decreto 9.094/17, apresentação do sistema Simplifique!, Carta de Serviços 13.11.2017	**Curso de Defesa do Usuário e Desburocratização 21 a 23.11.2017**	***"O Cidadão 3.0 quer falar com você"* 05 a 06.12.2017**
Percentual do quadro de pessoal capacitado: 40%	Percentual do quadro de pessoal capacitado: 40%	Percentual do quadro de pessoal capacitado: 40%

4.2.1 Certificação em Ouvidoria

Os cursos "Gestão em Ouvidoria", "Ética e Serviço Público", "Introdução à Gestão de Processos", "Acesso à Informação", "Controle Social" e "Resolução de conflitos aplicada ao contexto das Ouvidorias" compõem a Certificação em Ouvidoria, oferecida pela Política de Formação Continuada em Ouvidorias – Profoco, da Ouvidoria-Geral da União – OGU, em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública – Enap. Em 2017, 60% do quadro de pessoal da Ouvidoria obteve a certificação.

4.3 Normativo

Publicação da Norma CO 016/2017 – Ouvidoria - Regulamenta os processos de controle e de participação social que possibilitam ao cidadão acompanhar e participar da gestão, por meio de manifestações e de acesso à informação, mediante legislações específicas.

4.4 Comunicação

Foram 24 (vinte e quatro) publicações internas[1] para disseminação de conceitos e informações do processo de ouvidoria, incentivando a ampliação qualificada e efetiva do controle e da participação social dos empregados.

Primeira Leitura

09.01.2017	25.01.2017	09.02.2017	17.02.2017
Solicitação é uma das formas de se manifestar na Ouvidoria	Ouvidorias do Serpro e da União debatem a questão do sigilo	Toda denúncia é acolhida pela Ouvidoria-Geral do Serpro?	Conheça os resultados da Ouvidoria-Geral do Serpro
07.03.2017	**06.04.2017**	**10.04.2017**	**27.04.2017**
Você sabe a diferença entre transparência ativa e passiva?	Ouvidoria implementa novo sistema	O Serpro quer ouvir você	Toda denúncia é acolhida pela Ouvidoria-Geral do Serpro?
02.05.2017	**16.05.2017**	**19.05.2017**	**22.05.2017**
Ouvidoria lança norma que atende às recomendações da CGU	Lei de Acesso à Informação completa 5 anos hoje	Como ter acesso a informações públicas?	Conheça os tipos de decisão recursal previstos pela LAI

Direto

25.01.2017	26.04.2017
Denúncia anônima deve se acolhida pela Ouvidoria?	Ouvidoria lança norma que atende as recomendações da CGU

E-mail marketing

09.02.2017	05.04.2017
Sugestão é uma das formas de se manifestar na Ouvidoria	Elogio é uma das formas de se manifestar na Ouvidoria
03.07.2017	**24.07.2017**
Você já visitou nossa página de transparência ativa?	Reclamação é uma das formas de se manifestar na Ouvidoria

Primeira Leitura				Portal do Serpro	Portal do Serpro e Facebook
06.06.2017	**08.06.2017**	**30.06.2017**	**10.07.2017**	**03.05.2017**	**07.04.2017**
Ouvidoria combate retaliações	LAI - Quais órgãos devem cumprir a lei?	Atas de reunião serão divulgadas no Portal Serpro	O que acontece com as denúncias recebidas pela Ouvidoria?	Lei de Acesso à Informação completa 5 anos	O Serpro quer ouvir você

1 Primeira Leitura – veículo corporativo interno, com newsletter enviada em todos os dias úteis para os endereços eletrônicos dos empregados.
E-mail Marketing – divulgação interna de produtos e de processos corporativos para disseminação da informação, enviado em forma de peça publicitária com link para os endereços eletrônicos dos empregados.
Direto – veículo corporativo interno, enviado mensalmente para os endereços eletrônicos dos empregados que ocupam cargos de chefia com hierarquia superior à chefia de setor até a Diretoria Executiva.

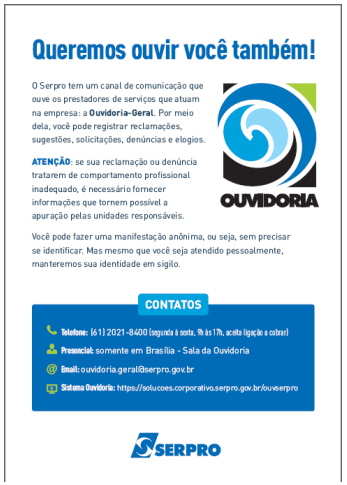
4.4.1 Outras Comunicações

Estaleiro: a Nuvem do Serpro
18.05.2017

A matéria descreve a nova estrutura para produção de serviços, que inaugura uma nova mentalidade de implantação, entrega e evolução de produtos na empresa. Apresenta o desenvolvimento do novo sistema da Ouvidoria-Geral do Serpro – OuvSerpro – dentro dessa perspectiva inovadora. (Disponível em <http://serpro.gov.br/tema/edicao-238/estaleiro-a-nuvem-do-serpro>

Por entregas melhores
Revista VocêRH, Edição 50, jun/jul 2017, Editora Abril

A matéria trata da reavaliação das empresas sobre a forma de engajar os funcionários, em tempos de recursos financeiros e humanos escassos. Em entrevista, a Diretora-Presidente Glória Guimarães, cita a Ouvidoria como canal de recebimento de reclamações de empregados, que resultaram na revisão do processo de promoção por mérito. (Disponível em <http://primeiraleitura.serpro.gov.br/arquivos/materia-voce-rh/view>



Campanha para Terceirizados
Junho/2017

Distribuição de 1200 folders para empregados terceirizados com a finalidade de reforçar a Ouvidoria como canal de manifestação disponível aos terceirizados, com o apoio da Superintendência de Gestão de Pessoas (SUPGP).

Campanha de divulgação da Ouvidoria Janeiro/2017

Fixação de cartazes em todos os murais da Sede e das 11 Regionais do Serpro.

4.5 Sistema OuvSERPRO

2º sprint 17/02/2017	MVP 03/04/2017	Release 05/05/2017
Previsão de disponibilização de versão para testes e uso pela Ouvidoria	Implementação do MVP e bloqueio do Sistema Ouvidoria para novas manifestações	Controle de prazos e mensagem de alerta de controle de prazos

Release 09/06/2017	Release 26/06/2017	Release 30/06/2017
Extrator de dados, impressão da manifestação e resposta intermediária ao manifestante	Filtros da pesquisa de manifestação	Formulário de avaliação de atendimento

Release 07/08/2017	Release 30/11/2017	Release 02/01/2018
Bidirecionalidade (campo de complementação para o manifestante) e identificação da unidade organizacional da análise	Incremento dos filtros de pesquisa, envio de novas mensagens de correio, adaptações para utilização no tratamento dos pedidos de acesso à informação - SIC	Gerador de estatísticas de manifestações – fase I e compartilhamento ou não de comentário com o especialista.