

**OUVIDORIA-GERAL DO SERPRO
RELATÓRIO TRIMESTRAL
ABRIL a JUNHO/2016**

**Odúlia Maria Munhoz Bogaz
Ouvidora**

Julho /2016

1- INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta o trabalho realizado pela Ouvidoria-Geral do SERPRO, no período de **01/04 a 30/06/2016**.

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

2- REALIZAÇÕES

- Plantão mensal na unidade São Paulo/Luz.

- 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	962
---	------------

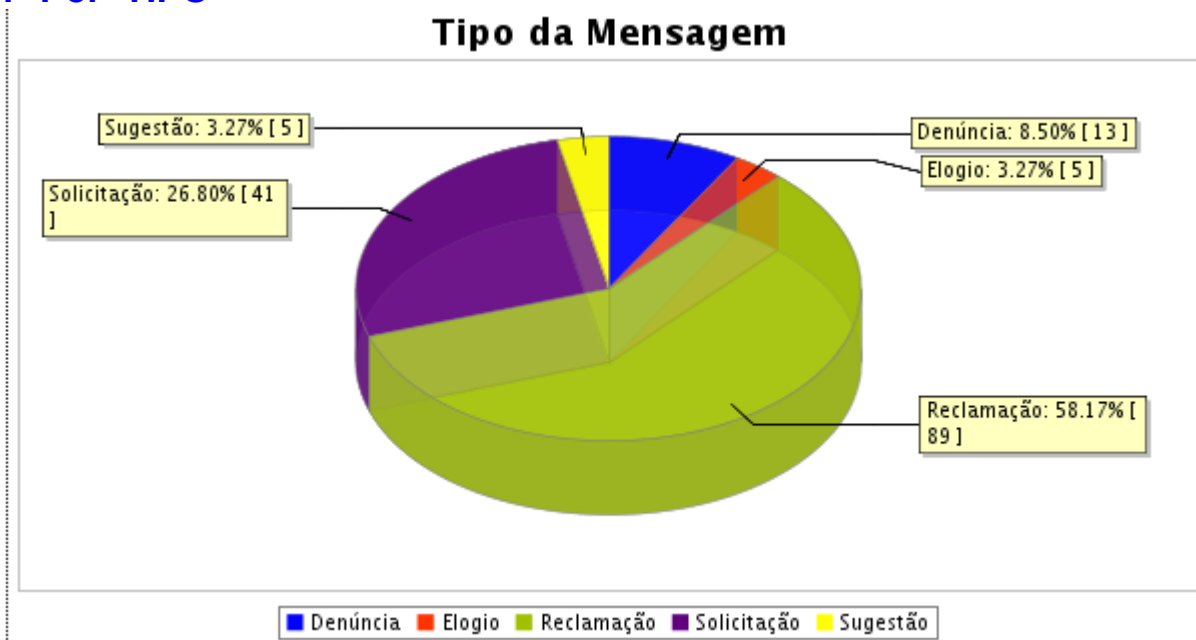
Sendo:

Manifestações Registradas no Sistema	Quantidade
INTERNAS	73
EXTERNAS	80
TOTAL	153

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.)	401
Atendimentos telefônicos não registrados no sistema: informação, orientação, esclarecimento de dúvida, etc. (média = 6 por dia)	400
Atendimentos presenciais (podem ou não virar demanda formalizada na Ouvidoria, através de registro no sistema)	08
TOTAL	962

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

4.1- Por TIPO



Tipo de manifestação registrada no sistema Ouvidoria	Quantidade	Percentual
Reclamação	89	58,16
Solicitação	41	26,79
Denúncia	13	8,49
Sugestão	05	3,26
Elogio	05	3,26
TOTAL	153	

Denúncias		
Externas	07	06– Avaliadas pela COGSI, DPARD, SUPGL e SUPGP e não procediam 01– Não era denúncia, mas reclamação, e assim foi tratada.
Internas	06	03– Avaliadas pela COGSI e COJUR e não procediam 02– Não eram denúncia, mas reclamação, e assim foram tratadas 01– Tratada pela SUPGL

4.2- Por LOCALIDADE

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

Regional	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Solicitação	Total	%
Sede	26	01	01	02	16	46	30,06
São Paulo	16	02	02	04	06	30	19,60
Belo Horizonte	13	--	01	--	03	17	11,11
Rio de Janeiro	08	01	--	01	05	15	9,80
Brasília	07	01	--	--	03	11	7,18
Recife	05	--	01	01	02	09	5,88
Florianópolis	03	--	--	02	01	06	3,92
Porto Alegre	02	--	--	03		05	3,26
Fortaleza	05	--	--	--		05	3,26
Curitiba	01	--	--	--	03	04	2,61
Belém	02	--	--	--	01	03	1,96
Salvador	01	--	--	--	01	02	1,30
TOTAL	89	05	05	13	41	153	

4.3- Por TEMA / ASSUNTOS mais demandados

Tema	Quantidade	Assuntos mais demandados
Externo	80	<p>- Atendimento CSS: Demora na solução do problema, Sem retorno, 0800 não atende - <i>relacionados aos sistemas/serviços</i>: SIGEPE, MEI, Certificação Digital, Siscomex, Comprasnet, SICAF.</p> <p>-Empréstimo consignado por cartão de crédito,</p> <p>- E-social, Siconv</p>

Gestão das Instalações	19	Restaurantes Sede e BHE, Norma GL/048 (encomendas e malote), Acesso de aposentados na empresa, Acessos fechados em prédios do Andaraí e Regional BSA, Ar condicionado, etc.
Gestão das Relações de Trabalho	15	APA, Siscop, Reposição greve, Cadastro no SIGEPE, PSE, Desconto ausência, Contribuição sindical, etc.
Segurança das informações	06	Informações pessoais com consignatárias, Acesso a dados
Benefícios	06	PAT, Vale transporte, Licença paternidade
Gestão	06	FCT, Conflito de interesse, Transporte de empregados, Indicação presidente Serpros, Posicionamento da empresa sobre matéria publicada na mídia.
Saúde e Condições de Trabalho	05	Campanha de vacinação, Desconto exames periódicos
Gestão do Plano de Saúde	05	Negativa para procedimentos, Abono, Carteira Cassi
Segurança das Instalações	03	Saida insegura RJO
Outros: Infraestrutura Tecnológica, Comunicação Social, Segurança das Instalações, Responsabilidade Social e Cidadania	08	Qualidade de transmissão de evento por vídeo, Defesa do Serpro na mídia, Saida insegura RJO Elogio Espaço Serpro-Cidadão
TOTAL	153	

5- MANIFESTAÇÕES INTERNAS

5.1- Por REGIONAL

Regional	Total de manifestações	Quant. de empregados (jun/16)	% frente a quant. de empregados
Sede	19	1.162	1,63
Florianópolis	02	222	0,90
Recife	07	814	0,85
São Paulo	14	1.678	0,83
Porto Alegre	04	551	0,72
Belo Horizonte	05	724	0,69
Brasília	07	1.163	0,60
Rio de Janeiro	09	1.815	0,49
Belém	02	433	0,46
Fortaleza	02	648	0,30
Salvador	01	555	0,18
Curitiba	01	658	0,15
TOTAL	73	10.423	0.70

6- NÍVEL DE SATISFAÇÃO NO PERÍODO

A avaliação do trabalho da Ouvidoria pelos manifestantes foi alterada neste trimestre, sendo agora duas perguntas:

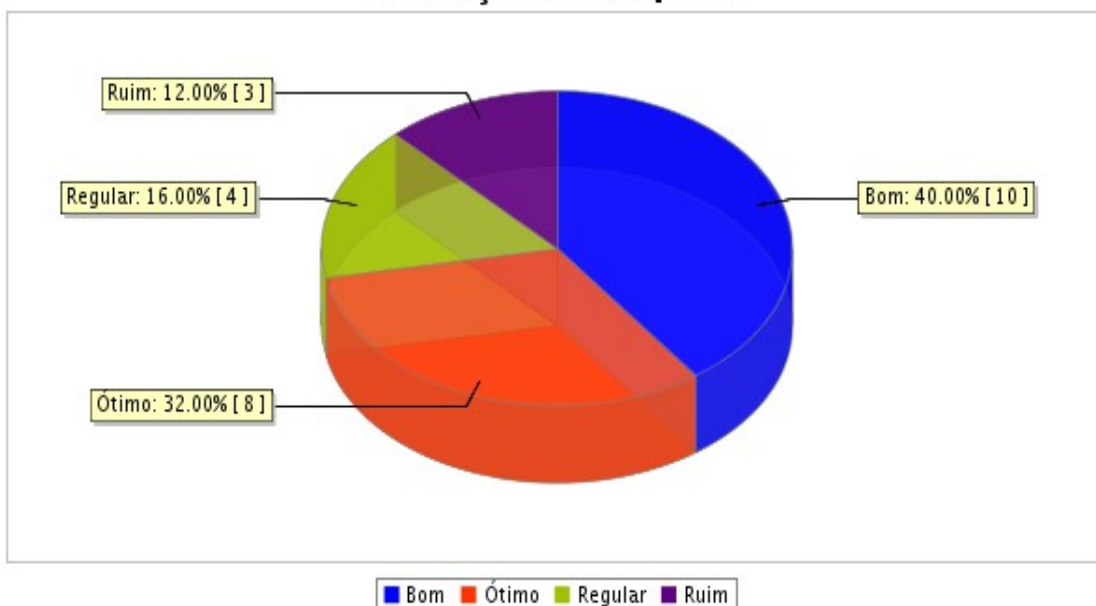
- Como avalia o atendimento prestado pela Ouvidoria:
() ótimo () bom () regular () ruim

- Voltaria a acionar a Ouvidoria:
() sim () não

Das respostas encaminhadas aos manifestantes (internos e externos), **25 foram avaliadas**, o que corresponde a 16,33% das respostas, com o seguinte resultado:

- Como avalia o atendimento prestado pela Ouvidoria:
Ótimo 08 (32%)
Bom 10 (40%)
Regular ... 04 (16%)
Ruim 03 (12%)

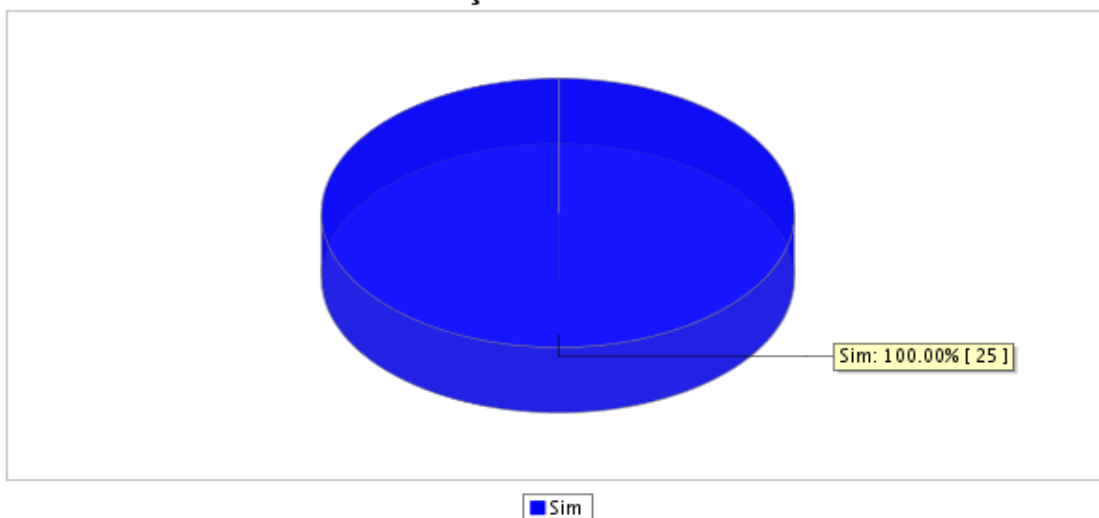
Avaliação de resposta



- Voltaria a acionar a Ouvidoria:

Sim..... 25 (100%)

Avaliação de ouvidoria



7- PERFIL DOS MANIFESTANTES

Dos manifestantes que informaram os dados pessoais (maioria público interno), a predominância foi do sexo masculino, com idade entre 51 a 55 anos, seguido por manifestantes de 31 a 35 anos e 56 a 65 anos, com superior completo ou pós graduação.

8- CONSIDERAÇÕES.

- Público Externo:

- Manifestações do público externo continuam sendo maioria das registradas no sistema, mas , pelo 2º trimestre, houve diminuição de manifestações recebidas desse público, comparativamente às manifestações internas.

E X T E R N A S	ANO	TRIMESTRE	% DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA
	2015	1º	63,63%
		2º	63,88%
		3º	65,90%
		4º	63,90%
	2016	1º	58%
		2º	52,28%

- A Ouvidoria é muito procurada pelo público externo por telefone e e-mail, para relato de problemas com sistemas e serviços, por desconhecimento da existência da Central de Serviços Serpro. Os demandantes são orientados quanto aos canais de comunicação com a CSS e este tipo de atendimento não é registrado no Sistema Ouvidoria.

- Também recebidas demandas relativas a sistemas/serviços cujo atendimento não cabe ao Serpro, como E-social e Siconv.

- Neste trimestre foram recebidas muitas ligações e e-mails de servidores em busca de informação sobre empréstimo consignado por cartão de crédito (5%). O principal questionamento foi relativo à data que seria disponibilizada esta modalidade de empréstimo.

- Público Interno:

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

- Reforçamos necessidade das áreas cumprirem os prazos previstos para retorno à Ouvidoria; neste trimestre foram recebidos retornos com mais de 30 dias de atraso.