

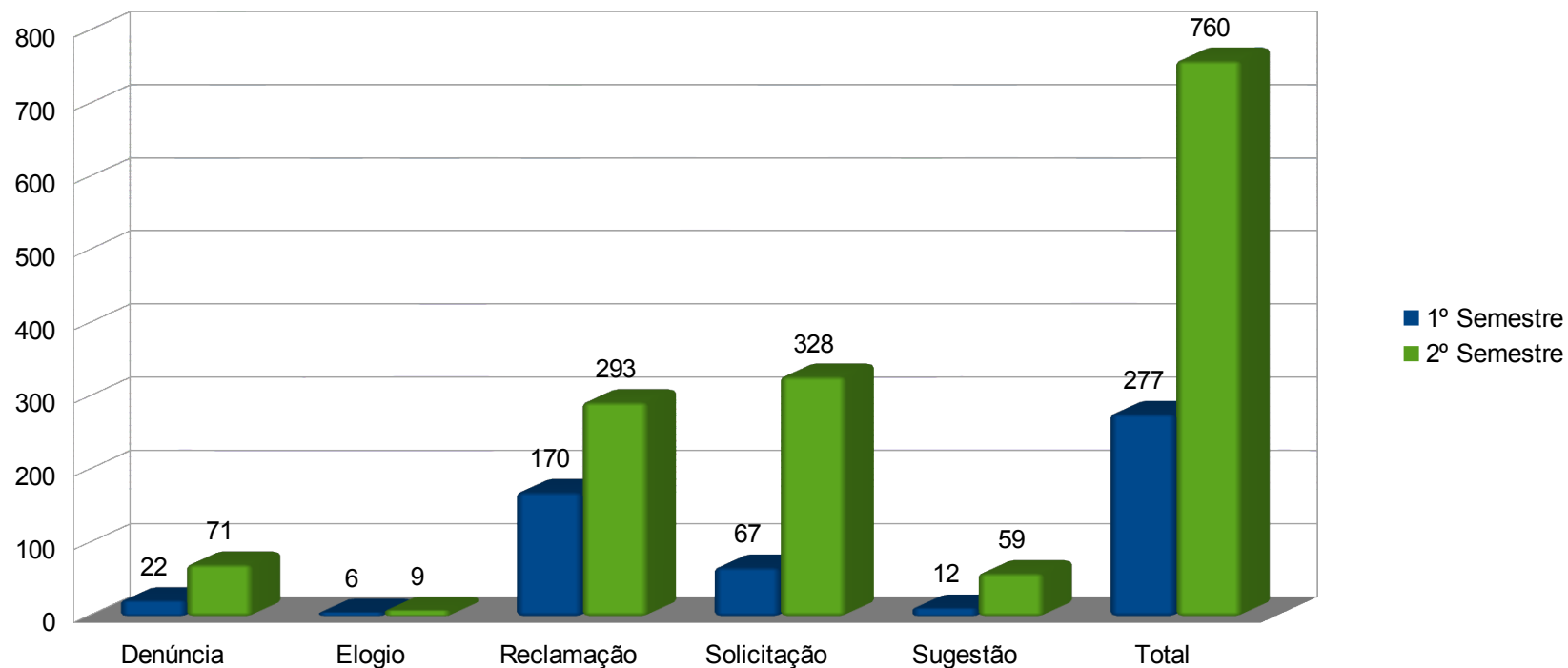
# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

**2º semestre/2016**

## Sumário

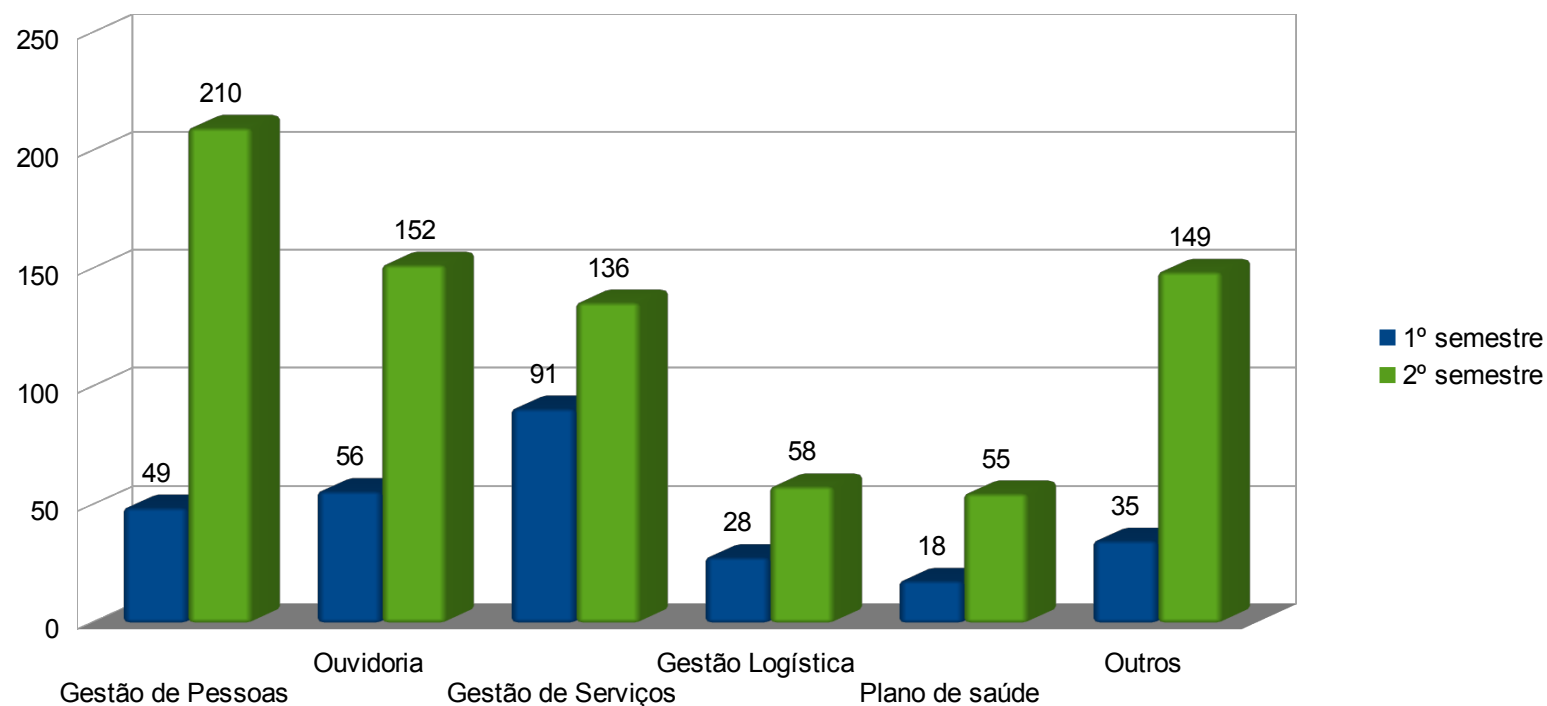
<u>1 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES TRATADAS NO SISTEMA OUVIDORIA.....</u>	<u>3</u>
<u>2 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES.....</u>	<u>4</u>
<u>3. DENÚNCIAS.....</u>	<u>5</u>
<u>4. QUANTITATIVOS E TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA POR DIRETORIAS E ÁREAS .....</u>	<u>6</u>
<u>5 BOAS PRÁTICAS.....</u>	<u>7</u>
<u>6 ATUAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL.....</u>	<u>8</u>
<u>6.1 VISITAS TÉCNICAS.....</u>	<u>8</u>
<u>6.2 CAPACITAÇÃO.....</u>	<u>8</u>
<u>6.3 COMUNICAÇÃO.....</u>	<u>9</u>
<u>6.4 SISTEMA OUVSERPRO.....</u>	<u>10</u>
<u>CONCLUSÃO.....</u>	<u>11</u>

## 1 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES TRATADAS NO SISTEMA OUVIDORIA



A partir de setembro de 2016, as manifestações recebidas por endereço eletrônico passaram a ser cadastradas no Sistema de Ouvidoria. Das 760 (setecentos e sessenta) manifestações, 03 (três) encontravam-se em atendimento na data de 31/12/2016, representando 0,39% das manifestações sem encerramento no exercício de 2016.

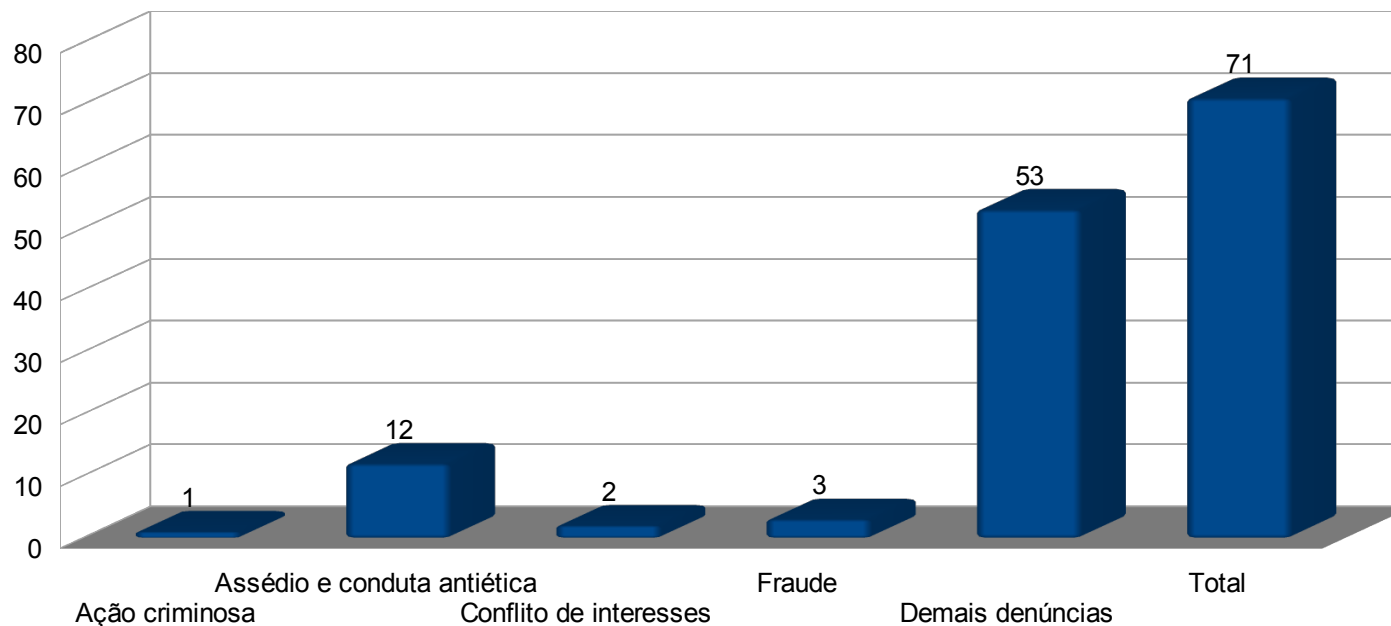
## 2 ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES<sup>1</sup>



O gráfico demonstra os cinco assuntos mais frequentes dentre as manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral do Serpro. Além desses, no segundo semestre, foram recebidas e tratadas manifestações com os seguintes assuntos: Relacionamento com Cliente (32), Administração e Operação de Ambientes de TI (24), Comunicação Empresarial (15), Regime disciplinar (15), Segurança (14), Direção Empresarial (12), Responsabilidade Social (10), Educação Corporativa (9), Assédio e conduta antiética (8) e Gestão Empresarial (3).

<sup>1</sup> As manifestações do período de janeiro a outubro/2016 tiveram o assunto reclassificado, a fim de permitir a comparação com o 2º semestre. No 2º semestre, ocorreram reclassificações pontuais, em função da inadequação da classificação originalmente atribuída.

### 3. DENÚNCIAS



Conforme Instrução Normativa OGU nº 01/2014, as denúncias devem conter elementos mínimos de autoria e materialidade para serem recebidas e tratadas pela Ouvidoria-Geral 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.

4. QUANTITATIVOS E TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA POR DIRETORIAS E ÁREAS<sup>1</sup>

Tempo de resposta = 20 dias

**DIRETORA-PRESIDENTE**

RESPON SÁVEL	QUANTI DADE	TEMPO DE RESPOSTA
DP	2	18
CECOM	14	8
CEGSI	14	13
CES	6	10
CETEC	1	2
COJUR	3	12
DPARD	15	10
GABDP	4	9
OUVID	163	3
<b>TOTAL</b>	<b>222</b>	<b>9</b>

**DIRETORIA DE  
RELACIONAMENTO COM  
CLIENTES**

RESPON SÁVEL	QUANTI DADE	TEMPO DE RESPOSTA
DIRCL	1	14
SUNAC	1	8
SUNAF	2	5
SUNMP	16	5
SUNNG	10	7
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>8</b>

**DIRETORIA DE  
ADMINISTRAÇÃO**

RESPON SÁVEL	QUANTI DADE	TEMPO DE RESPOSTA
DIRAD	3	4
SUPGF	3	30
SUPGL	59	5
SUPGP	251	9
<b>TOTAL</b>	<b>316</b>	<b>12</b>

**DIRETORIA DE GOVERNANÇA  
E GESTÃO**

RESPON SÁVEL	QUANTI DADE	TEMPO DE RESPOSTA
SUPOG	2	12
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>12</b>

**DIRETORIA DE OPERAÇÕES**

RESPON SÁVEL	QUANTI DADE	TEMPO DE RESPOSTA
SUPCD	2	17
SUPGS	138	7
SUPOP	34	6
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>	<b>10</b>

**DIRETORIA DE  
DESENVOLVIMENTO**

RESPON SÁVEL	QUANTI DADE	TEMPO DE RESPOSTA
DIDES	4	9
SUPDE	9	20
SUPSD	1	7
SUPSS	2	37
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>18</b>

1A 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. Não sendo possível o atendimento no prazo, a ouvidoria deverá fornecer resposta intermediária, a cada 30 dias, posicionando sobre o atendimento. No caso de descumprimento, o cidadão pode apresentar representação à OGU, que tomará as providências cabíveis.

## 5 BOAS PRÁTICAS



### Atuação integrada entre Regime Disciplinar e Gestão de Pessoas

Em duas manifestações, o DPARD fez recomendações para atuação da SUPGP, que acatou a orientação, permitindo uma atuação conjunta e efetiva para a solução do caso e uma resposta conclusiva ao empregado.



### Atuação no relacionamento com o usuário dos sistemas SERPRO

Bruno Vilela, superintendente de negócio, ao tomar conhecimento dos diversos registros efetuados por manifestante em relação ao Sistema de Gestão de Acesso (SIGAC) entrou em contato direto por telefone com a usuária. Com esse contato, conseguiu tranquilizar a manifestante, que acreditava estar sendo vítima de fraude, e solucionar o problema, revertendo a insatisfação em elogio pela atuação.



### Atuação no atendimento de 2º nível do plano de saúde

O responsável pelo atendimento de 2º nível, Flávio dos Santos, destacou-se pela atuação humanizada e com foco no beneficiário do PAS/SERPRO. A situação tratou-se de um atendimento como 2ª instância do plano de saúde, visando solucionar o conflito entre uma clínica em Brasília e a esposa de um empregado. O ocorrido foi divulgado como caso de sucesso no Primeira Leitura de 20/10/2016.



### Compromisso com o manifestante

Em uma das respostas de suas manifestações, o Coordenador da Segurança da Informação, Ulysses Machado, estabeleceu um “dever de casa” com o manifestante. Ao definir pontualmente as ações a serem adotadas, estabeleceu com o manifestante o compromisso de busca de solução efetiva, dando mais qualidade ao tratamento da manifestação e transformando-a em melhoria para a Empresa.

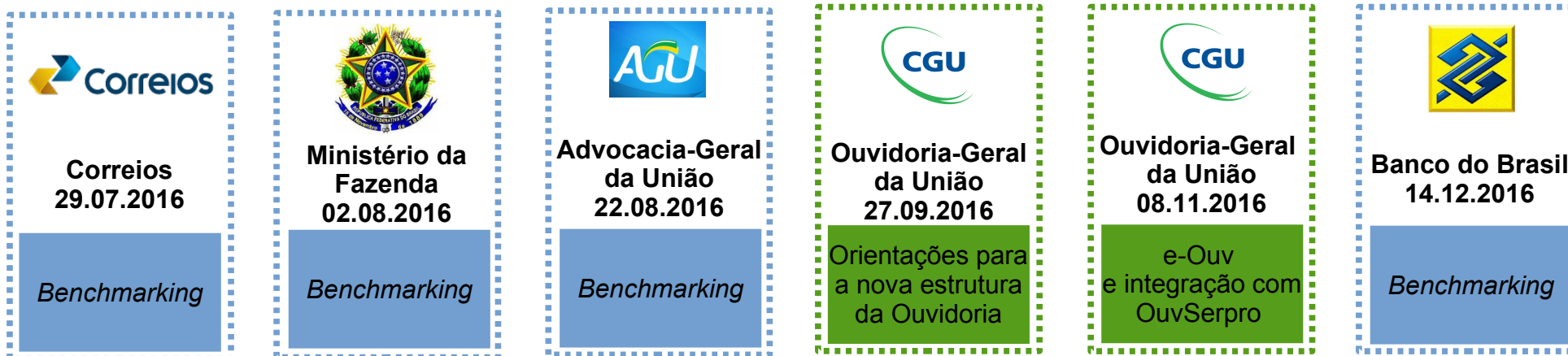


### Atuação no atendimento de usuário da Certificação Digital

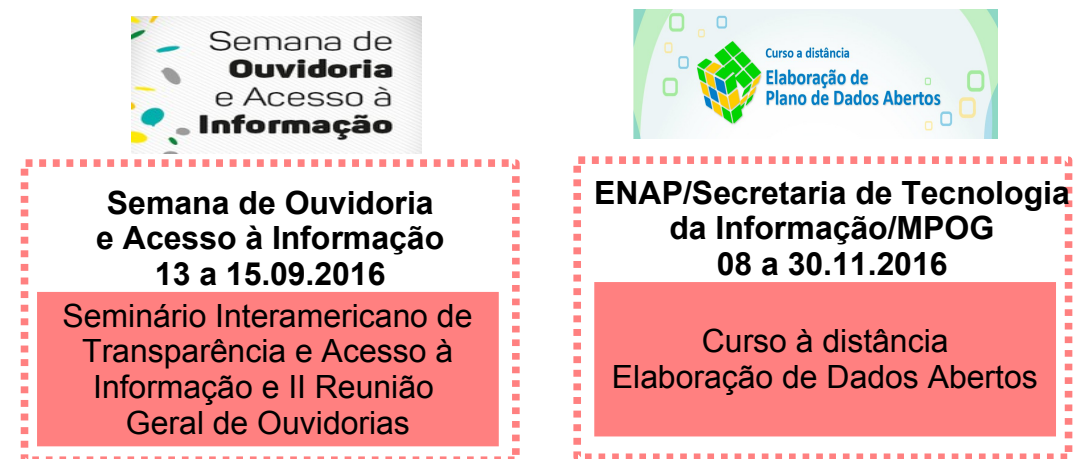
Prestando atendimento direto ao cidadão, os postos de certificação digital estão expostos a situações em que o usuário demonstra-se insatisfeito com o serviço prestado. Nesses casos, o empregado Pedro Moacir Motta, gerente de operações, se dedica a conversar com os manifestantes por telefone, tentando compreender e reverter a insatisfação. Somente após esse contato, as respostas têm sido formuladas no sistema.

## 6 ATUAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL

### 6.1 VISITAS TÉCNICAS




### 6.2 CAPACITAÇÃO





## 6.3 COMUNICAÇÃO

 <p><b>Primeira Leitura</b> 26.08.2016</p> <p>Serpro realiza <i>benchmarking</i> sobre ouvidoria e integridade com a AGU</p>	 <p><b>Direto</b> 31.08.2016</p> <p>Ouvidoria-Geral conta com a colaboração dos gestores</p>	 <p><b>Primeira Leitura</b> 01.09.2016</p> <p>Conheça a nova realidade da Ouvidoria-Geral do Serpro</p>	 <p><b>TV Serpro</b> 13.09.2016</p> <p>Conheça a nova Ouvidoria-Geral do Serpro</p>	 <p><b>Papel de parede</b> 21 a 28.09.2016</p> <p>Ouvidoria-Geral do Serpro A sua voz na Empresa</p>
 <p><b>Primeira Leitura</b> 22.09.2016</p> <p>Conheça os cinco tipos de manifestação</p>	 <p><b>Primeira Leitura</b> 06.10.2016</p> <p>Ouvidoria do Serpro é canal de atendimento aos beneficiários do PAS/SERPRO</p>	 <p><b>Portal</b> 24.10.2016</p> <p>Ouvidoria fortalece o atendimento aos beneficiários do PAS/SERPRO</p>	 <p><b>Direto</b> 26.10.2016</p> <p>Conheça a importância do especialista no processo de Ouvidoria</p>	 <p><b>Primeira Leitura</b> 08.11.2016</p> <p>Conheça os cinco tipos de manifestação que podem ser enviados à Ouvidoria</p>
 <p><b>e-mail marketing</b> 08.11.2016</p> <p>Reclamação é uma das manifestações da Ouvidoria</p>	 <p><b>Primeira Leitura</b> 14.11.2016</p> <p>Ouvidoria-Geral do Serpro é segunda instância de atendimento da CSS</p>	 <p><b>Portal</b> 30.11.2016</p> <p>Ouvidoria trata com celeridade todas as manifestações</p>	 <p><b>Primeira Leitura</b> 09.12.2016</p> <p>Denúncia é o ato de comunicar a prática de irregularidades</p>	 <p><b>e-mail marketing</b> 13.12.2016</p> <p>Como posso fazer uma denúncia?</p>

## 6.4 SISTEMA OUVSERPRO



### Mudança do sistema Outubro.2016

Diante da tecnologia ultrapassada do sistema atual, a SUPSS tomou a decisão técnica de desenvolver um novo sistema, o OuvSerpro



### Design Thinking 20.09.2016

Imersão para compreender as necessidades dos diversos usuários do sistema



### Inception 27.10.2016

Definição das necessidades para o Mínimo Produto Viável



### Adesão ao e-Ouv 08.11.2016

Decisão de não adesão ao e-Ouv, conforme detalhamento constante da Nota Técnica OUVID 001/2016



### 1ª sprint 25.11.2016

Apresentação das funcionalidades de registro, recebimento e classificação das manifestações



### 2ª sprint 17.02.2017

Previsão de disponibilização de versão para testes e uso pela Ouvidoria

## CONCLUSÃO

A eficácia da Ouvidoria está diretamente relacionada à receptividade encontrada na organização e à gestão participativa e integradora da empresa, na qual todas as áreas devem estar focadas na satisfação dos manifestantes. É necessário que a Empresa compreenda que um problema vivenciado pela Ouvidoria não é apenas dela e sim da empresa como um todo, garantindo que as manifestações possam efetivamente contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, bem como para o aperfeiçoamento de gestão.

Assim, o trabalho realizado pela Ouvidoria deve ser capaz de ajudar a empresa a maximizar seus esforços, melhorar seus fluxos de trabalho, buscar soluções efetivas para situações recorrentes e desenvolver uma relação transparente com seu público. Com isso, fortalece-se a atuação administrativa, reduzindo a judicialização de conflitos e impactando positivamente em redução de custos, inovação e sustentabilidade dos negócios.