

**OUVIDORIA INTERNA DO SERPRO
RELATÓRIO TRIMESTRAL - JANEIRO A MARÇO/2014**

**Odúlia Maria Munhoz Bogaz
Ouvidora**

ABRIL/2014

1- Introdução

A Ouvidoria Interna SERPRO tem como função ser um canal de comunicação entre empregadas/empregados e empresa, promovendo o diálogo, contribuindo com a transparência das ações corporativas e aprimoramento das práticas, procedimentos e processos administrativos.

Assim, recebe reclamações, elogios, denúncias e sugestões de empregadas e empregados, trata as manifestações junto às áreas responsáveis e dá o devido retorno aos demandantes.

Disponibiliza canais abertos de comunicação, conforme abaixo citados, facilitando acesso e agilizando tratamento das questões apontadas.

- *Contatos e acionamentos:*
 - . Regional São Paulo – Socorro – Bloco 3D
 - . Sistema Ouvidoria (Portal Corporativo)
 - . E-mail: ouvidoria.interna@serpro.gov.br
 - . Fax: (11) 2173-3745
 - . Tel.: (11) 2173-1135
 - . Celular: (11) 9 9655-3653
 - . Ouvidora: Odúlia Maria Munhoz Bogaz

2- Realizações – período de 01/01 a 31/03/2014

- Participação no Fórum de Ouvidoria Públicas e Privadas, promovido pela CGU/Ouvidoria-Geral da União;
- Certificação em Ouvidoria obtida através da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman;
- Adequações no Sistema Ouvidoria com abertura de demandas (inclusão da opção denúncia, entre outras);
- Definição da campanha de divulgação da Ouvidoria junto à CECOM, a ser lançada em futuro próximo;
- Contato com Ouvidorias externas;
- Acompanhamento do Fórum do Sistema Ouvidoria e disponibilização de informações para órgãos externos e interessados no sistema.

3- Manifestações – Classificação das manifestações recebidas na Ouvidoria no período de 01/01 a 31/03/2014

3.1- Manifestações recebidas e tratadas

Manifestações/Demandas	Quantidade	Observação
Internas	46	Via Sistema, E-mail
Externas – recebidas através de	07	Via e-mail.

Ouvidorias Públicas: Min. Fazenda, Min. Justiça, Distrito Federal		Assuntos: certificação digital, siscomex, sicaf, renajud. *maior parte das demandas externas são tratadas pela CSS.
TOTAL	53	

Manifestações Internas Recebidas:

Reclamações	35
Sugestões.....	04
Elogio:	04
Denúncia:	03

Denúncias:

Das três recebidas, uma não se caracteriza denúncia, mas reclamação, outra foi encaminhada para análise e verificado que não procedia (demandante foi informado sobre resultado da análise) e a terceira foi uma reemissão.

Atendimentos Presenciais, telefônicos e por e-mail

Vários atendimentos realizados, sendo 01 presencial. Cada atendimento via telefone, e-mail ou presencial pode ou não se transformar em demanda registrada no Sistema Ouvidoria (opção é do demandante).

3.2- Demandas Internas: Regional X Quantidade/Tipo

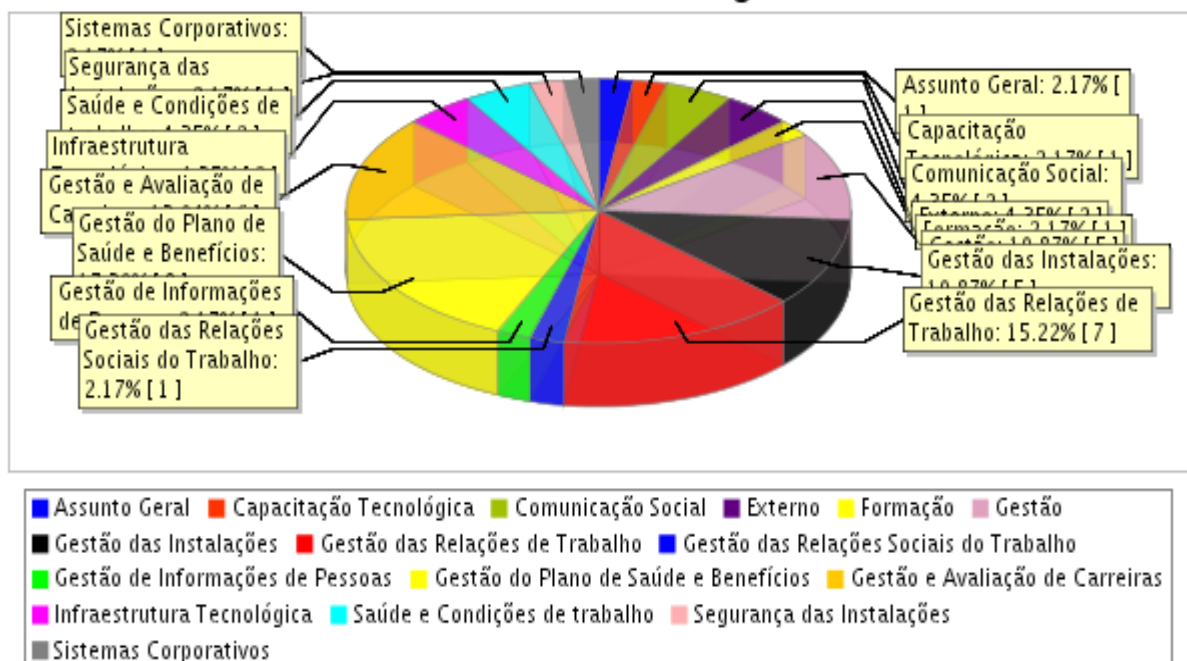
As demandas recebidas, por regional, são analisadas junto com a tabela de assuntos demandados, resumida no quadro 3.3. O intuito é verificar se há questões concentradas em determinada localidade, que necessita, além de retorno ao demandante, de tratamento específico focado na regional.

Regional	Reclamação	Sugestão	Elogio	Denúncia	Total	%
São Paulo	06	01	02	--	09	19,56
Sede	06	01	01	--	08	17,39
Brasília	08	--	--	--	08	17,39
Rio de Janeiro	05	01	--	--	06	13,04
Belém	02	--	01	--	03	6,52
Recife	01	--	--	02	03	6,52
Porto Alegre	02	01	--	--	03	6,52
Fortaleza	02	--	--	--	02	4,34
Belo Horizonte	01	--	--	--	01	2,17
Curitiba	02	--	--	01	03	6,52
Salvador	--	--	--	--	00	--
Florianópolis	--	--	--	--	00	--
Total	35	04	04	03	46	100

3.3- Demandas Internas: Quantidade X Assuntos

Tema	Quantidade	%
Gestão do Plano de Saúde e Benefícios	08	17,39
Gestão das Relações de Trabalho	07	15,21
Gestão e Avaliação de Carreiras	06	13,04
Gestão em geral	05	10,86
Gestão das Instalações	05	10,86
Comunicação Social	02	4,34
Saúde e Condições de Trabalho	02	4,34
Infraestrutura Tecnológica	02	4,34
Externo	02	4,34
Gestão de Informações de Pessoas	01	2,17
Sistemas Corporativos	01	2,17
Formação	01	2,17
Segurança das Instalações	01	2,17
Assunto Geral	01	2,17
Capacitação Tecnológica	01	2,17
Gestão das Relações Sociais do Trabalho	01	2,17
Total	46	100

Assunto da Mensagem



3.4- Nível de satisfação no período

Todas as manifestações recebidas foram respondidas e das respostas encaminhadas aos empregados, 15 foram avaliadas por eles, o que corresponde a 32,60% das respostas enviadas, sendo que:

- 07 (46,67%) SIM - a resposta foi satisfatória
- 08 (53,33 %) NÃO – a resposta não foi satisfatória
-



Dados utilizados:

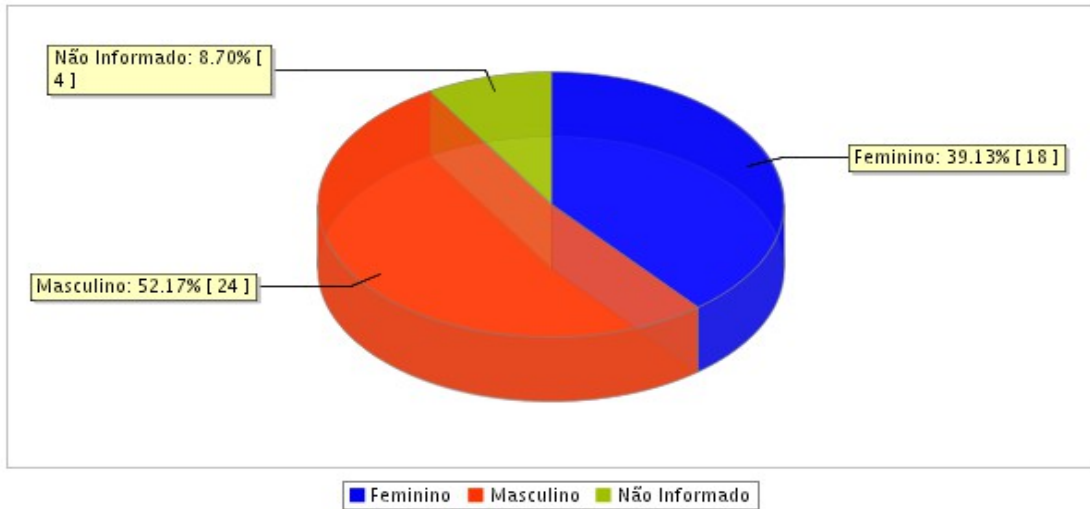
Avaliação de resposta	Quantidade	Percentual
Não, a resposta não atendeu minha expectativa	8	53,33 %
Sim, a resposta foi satisfatória.	3	20,00 %
Sim, foi pronto o atendimento apesar da questão permanecer em aberto.	4	26,67 %
TOTAL	15	100 %

4- Perfil dos empregados demandantes

Dos empregados que recorreram à Ouvidoria no período em questão, a maioria é do sexo masculino - 52,17%, com idade de 56 a 65 anos - 23,91%, seguido por empregados de 31 a 35 anos - 17,39%, com nível superior completo - 30,43%, seguido por pós-graduados - 26,09%.

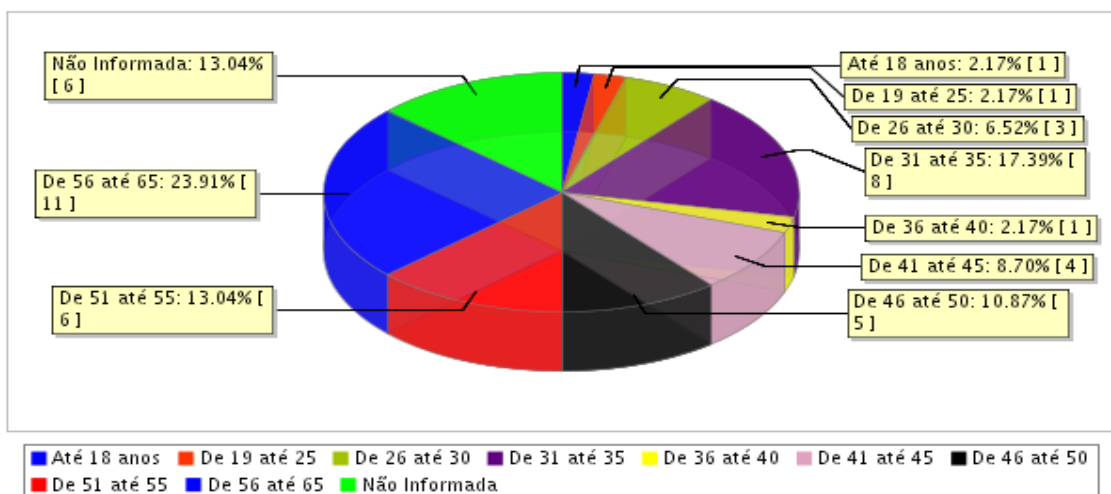
Sexo	Quantidade	Percentual
Feminino	18	39,13 %
Masculino	24	52,17 %
Não Informado	4	8,70 %
TOTAL	46	

Sexo

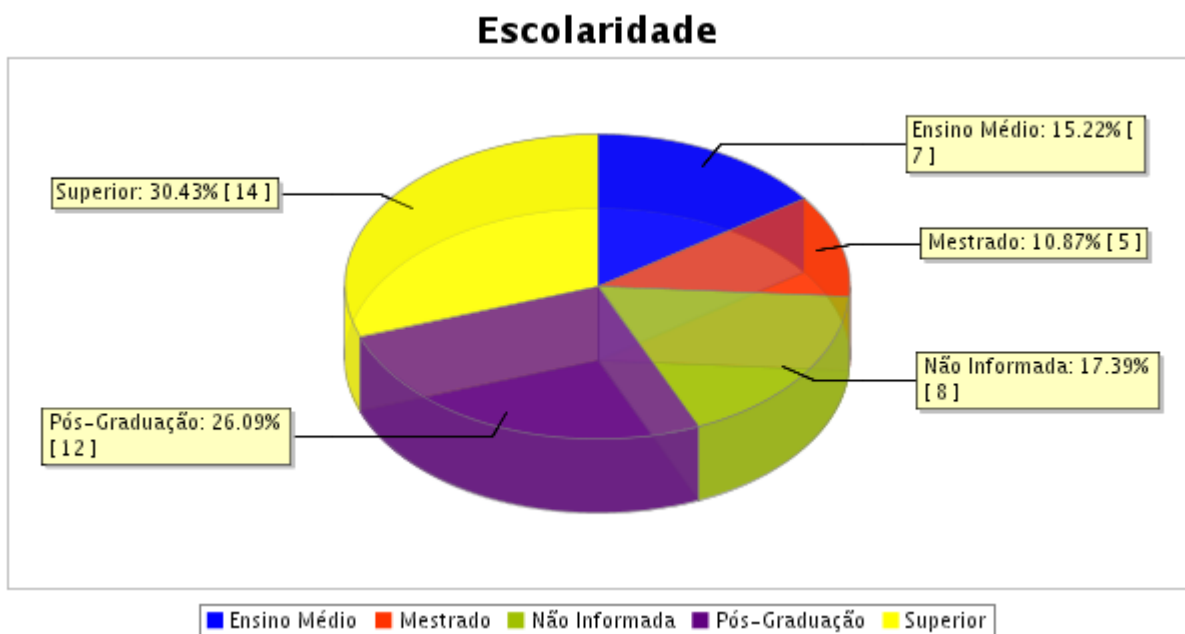


Faixa Etária	Quantidade	Percentual
Até 18 anos	1	2.17 %
De 19 até 25	1	2.17 %
De 26 até 30	3	6.52 %
De 31 até 35	8	17.39 %
De 36 até 40	1	2.17 %
De 41 até 45	4	8.70 %
De 46 até 50	5	10.87 %
De 51 até 55	6	13.04 %
De 56 até 65	11	23.91 %
Não Informada	6	13.04 %
TOTAL	46	100 %

Faixa Etária



Escolaridade	Quantidade	Percentual
Ensino Médio	7	15.22 %
Mestrado	5	10.87 %
Não Informada	8	17.39 %
Pós-Graduação	12	26.09 %
Superior	14	30.43 %
TOTAL	46	100 %



5- Considerações:

- Com relação a dois, dos três assuntos mais demandados no período:

- Plano de Saúde – de acordo com a RN272, não é possível mais, em Brasília, atendimento de saúde através da PAS/SERPRO - Reciprocidade Cassi, o que, neste primeiro momento, exige adequações e traz dúvidas, desconforto, insegurança e, conseqüentemente, aumento de intercorrência de empregados junto à Ouvidoria.

- Gestão de Avaliação de Carreira – em janeiro/2014 ocorreu a Promoção por Tempo de Serviço e é percebido que, quando evento dessa natureza acontece, aumentam as demandas relacionadas a progressão funcional (reclassificação, por ex., foi um dos assuntos demandados).

- O nível de satisfação - 46,67% apresentado pelos empregados com relação aos retornos recebidos da Ouvidoria no período em questão diminuiu, comparado ao trimestre out/dez/2013 que foi de 73,91%, o que pode estar relacionado às colocações registradas no item anterior.