

**OUVIDORIA INTERNA SERPRO
RELATÓRIO ANUAL - 2013**

**Odúlia Maria Munhoz Bogaz
Ouvidora**

Dez/2013

Sumário

1. Introdução.....	3
1.1. Canais de comunicação e acesso à Ouvidoria Interna SERPRO.....	4
2. Atendimentos e manifestações/mensagens recebidas	4
2.1. Tipo da manifestação/mensagem.....	4
2.2. Atendimentos presenciais.....	5
2.3. Outros atendimentos.....	5
3. Classificação das manifestações internas recebidas.....	5
3.1. Assunto.....	5
3.2. Regional	6
3.3. Status da mensagem.....	7
3.4. Avaliação de resposta.....	8
4. Perfil dos empregados demandantes.....	9
4.1. Sexo.....	9
4.2. Escolaridade.....	9
4.3. Faixa etária.....	10
5. Demandas externas recebidas.....	11
6. Denúncias.....	11
6.1. Interna.....	11
6.2. Externa.....	11
7. Outros.....	11
8- Conclusão:.....	12

1. Introdução

Este relatório tem como objetivo atender Memorando AUDIG/CD – 035132/2013 e posicionar diretoria sobre atuação da Ouvidoria no ano de 2013.

O período considerado será de 22/12/2012 a 15/12/2013 (relatório anterior registrou informações até 21/12/2012) em função do recesso existente na empresa, data estabelecida para entrega e prazo necessário para elaboração deste.

A Ouvidoria Interna do SERPRO existe desde 2001 e está em nível de assessoramento, ligada ao Diretor Presidente da empresa.

Em 01/06/2013 foi transferida para São Paulo, com mudança da ouvidora.

O foco de atendimento é o público interno da empresa, mas também recebe e providencia análise e retorno a demandas externas que são encaminhadas por Ouvidorias de outros órgãos públicos e até mesmo por cidadãos e empresas privadas.

A prática desta Ouvidoria vai ao encontro do que é preconizado pela CGU/Ouvidoria-Geral da União.

Tem como função e atribuições:

Função:

Ser um canal de comunicação entre empregados e empresa, promovendo o diálogo, contribuindo com a transparência das ações corporativas e aprimoramento das práticas, procedimentos e processos administrativos.

Atribuições:

- ✓ Receber, dos empregados, reclamações, sugestões, comentários, elogios;
- ✓ Avaliar demandas recebidas e encaminhar às áreas competentes, para devida apreciação e resposta;
- ✓ Acompanhar e cobrar informações e respostas às áreas demandadas;
- ✓ Dar retorno ao empregado de maneira clara e de acordo com prazos estabelecidos;
- ✓ Promover internamente a reflexão sobre os apontamentos recebidos;
- ✓ Funcionar como agente promotor de mudanças e de aprimoramento dos processos, procedimentos e práticas da organização;
- ✓ Zelar pelo direito do empregado à manifestação e informação;
- ✓ Manter a administração informada e atualizada, através de relatórios periódicos;
- ✓ Cooperar com demais Ouvidorias Públicas;
- ✓ Dar devido tratamento aos acionamentos externos recebidos.

a Ouvidoria deve:

- ✓ Facilitar o acesso dos empregados à Ouvidoria, estabelecendo canais de comunicação abertos e conhecidos;
- ✓ Considerar todas os acionamentos recebidos, sem preconceito ou prejulgamento;
- ✓ Atuar de forma honesta, transparente, íntegra e imparcial;
- ✓ Preservar a dignidade e identidade dos empregados;
- ✓ Tratar as questões de forma sigilosa;
- ✓ Ouvir com paciência, compreensão, respeito e cortesia;
- ✓ Atuar com responsabilidade, procurando a correção de erros e melhoria dos processos e práticas organizacionais.

1.1. Canais de comunicação e acesso à Ouvidoria Interna SERPRO

- **Sistema Ouvidoria** – plataforma web

www.serpro.gov.br/conteudo-oserpro/ouvidoria

Através do sistema, os empregados registram e acompanham as manifestações/mensagens encaminhadas (reclamações, sugestões, elogios).

O Sistema permite, ainda, a emissão de relatórios gerenciais com as principais estatísticas dos atendimentos realizados pela Ouvidoria.

Os relatórios, emitidos trimestralmente, são encaminhados à Diretoria por meio do Gabinete, e busca fornecer informações e subsídios, a partir das demandas recebidas, a fim de contribuir para o aprimoramento dos processos de trabalho; são também disponibilizados para consulta na página da Ouvidoria no Portal Corporativo.

Outros:

- São Paulo/Socorro – Bloco 3D
- E-mail: ouvidoria.interna@serpro.gov.br
- Telefone: (11) 2173-1135
- Celular: (11)99655-3653
- Fax: (11) 2173-3745

2. Atendimentos e manifestações/mensagens recebidas

No período em questão foram recebidas 339 manifestações, conforme abaixo:

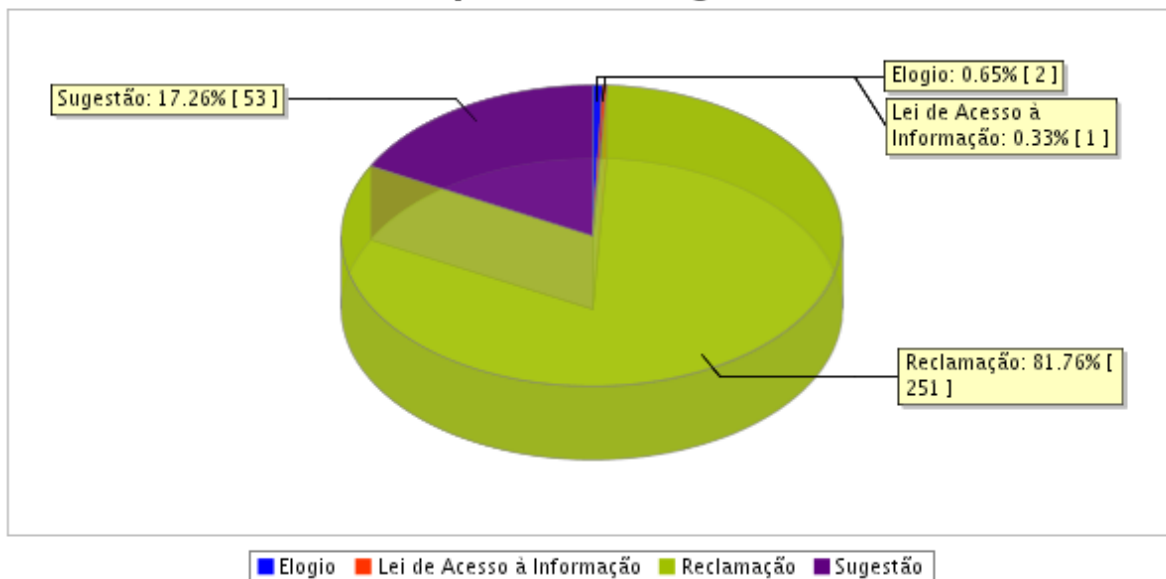
Manifestações/Mensagens	Quantidade	Observação
Internas	307	Via Sistema, E-mail
	04	Atendimentos presenciais
Externas – Ouvidorias do Min. Fazenda, Min. Justiça, Distrito Federal, etc.	28	Via e-mail e Ofício
TOTAL	339	

2.1. Tipo da manifestação/mensagem

As manifestações acolhidas na Ouvidoria podem possuir natureza distinta, enquadrando-se nas seguintes categorias: elogio, reclamação e sugestão.

Reclamações	252
Sugestões.....	53
Elogio	02
TOTAL.....	307

Tipo da Mensagem



*Lei de Acesso considerada neste relatório como reclamação

2.2. Atendimentos presenciais

Total de 04 atendimentos presenciais (de jun a dez/13) que, após esclarecimentos aos empregados, não se transformaram em acionamentos, por este motivo não serão considerados nos registros apresentados.

2.3. Outros atendimentos

Os atendimentos via telefone efetuados no período, ou foram registrados no sistema, como acionamentos ou, após esclarecimento, não foi necessário registro. Não houve acionamento via fax no período.

3. Classificação das manifestações internas recebidas

3.1. Assunto

Os assuntos estabelecidos no sistema estão relacionados aos processos internos da empresa e as áreas gestoras dos assuntos demandados são as responsáveis por subsidiar a Ouvidoria com informações/respostas.

*em azul no quadro – acima de 10 manifestações

Dados utilizados:

Assunto da Mensagem	Quantidade	Percentual
Capacitação Desenvolvimento Institucional	1	0.33 %
Capacitação Tecnológica	1	0.33 %
Centro de Documentação e Informação – CDI	1	0.33 %
Comunicação Social	5	1.63 %

Externo	4	1.30 %
Formação	7	2.28 %
Gestão	16	5.21 %
Gestão das Instalações	32	10.42 %
Gestão das Relações de Trabalho	66	21.50 %
Gestão das Relações Sociais do Trabalho	1	0.33 %
Gestão de Informações de Pessoas	23	7.49 %
Gestão do Plano de Saúde e Benefícios	61	19.87 %
Gestão e Avaliação de Carreiras	24	7.82 %
Gestão Financeira	11	3.58 %
Infraestrutura Tecnológica	12	3.91 %
Saúde e Condições de trabalho	26	8.47 %
Segurança das Instalações	4	1.30 %
SIC - Infraestrutura Tecnológica	1	0.33 %
Sistemas Corporativos	11	3,58%
Total	307	100%

3.2. Regional

Regional X Quantidade de demandas (tipo)

Ordenação: regional que mais demandou frente a quantidade total de demandas recebidas.

Regional	Reclamação	Sugestão	Elogio	Total	%
Sede	46	11	--	57	18,56%
São Paulo	39	04	--	43	14,00%
Rio de Janeiro	35	08	--	43	14,00%
Belo Horizonte	25	11	01	37	12,05%
Brasília	24	10	--	34	11,07%
Fortaleza	22	03	01	26	8,46%
Porto Alegre	14	05	--	19	6,18%
Recife	16	--	--	16	5,21%
Belém	13	01	--	14	4,56%
Curitiba	11	--	--	11	3,58%
Salvador	06	--	--	06	1,95%
Florianópolis	01	--	--	01	0,32%
Total	252	53	02	307	100%

Regional X Empregados demandantes

Ordenação: regional que mais demandou considerando quantidade de empregados existentes

Regional	Total de demandas	Quant.de de empregados (nov/13)	% frente a quat. de empregados
Belo Horizonte	37	725	5,10%
Sede	57	1.306	4,36%
Fortaleza	26	629	4,13%
Porto Alegre	19	566	3,35%
Brasília	34	1.057	3,21%
Belém	14	463	3,02%
São Paulo	43	1.756	2,44%
Rio de Janeiro	43	1.933	2,22%
Recife	16	820	1,95%
Curitiba	11	648	1,69%
Salvador	06	543	1,10%
Florianópolis	01	211	0,47%
Total	307	10657	2,88%

3.3. Status da mensagem

As manifestações recebidas na Ouvidoria podem apresentar situações distintas ao longo do período:

Aberto – São manifestações que estão em análise no âmbito da Ouvidoria;

Em andamento – São mensagens que estão em análise pelas áreas responsáveis pelo assunto da manifestação;

Enviadas e Respondidas – Manifestações finalizadas e respondidas ao empregado;

Em atraso – retorno da área responsável pelo processo para a Ouvidoria está atrasado;

Atraso crítico – Retorno da Ouvidoria para o empregado demandante está atrasado, não atendendo período estipulado para envio de resposta.

Situação:

Status da Mensagem	Quantidade	Percentual
Em Andamento	6	1.95 %
Enviado	293	95.44 %
Respondido	8	2.61 %
Total	307	100%

3.4. Avaliação de resposta

Os empregados podem, após recebimento da resposta da Ouvidoria e no próprio sistema, avaliar grau de satisfação com relação ao retorno recebido.

Das respostas encaminhadas aos empregados, 124 foram por eles avaliadas sendo que:

- **58 (45,77%) NÃO – não atenderam expectativa** do empregado e
- **66 (53,22%) SIM – atenderam**
-

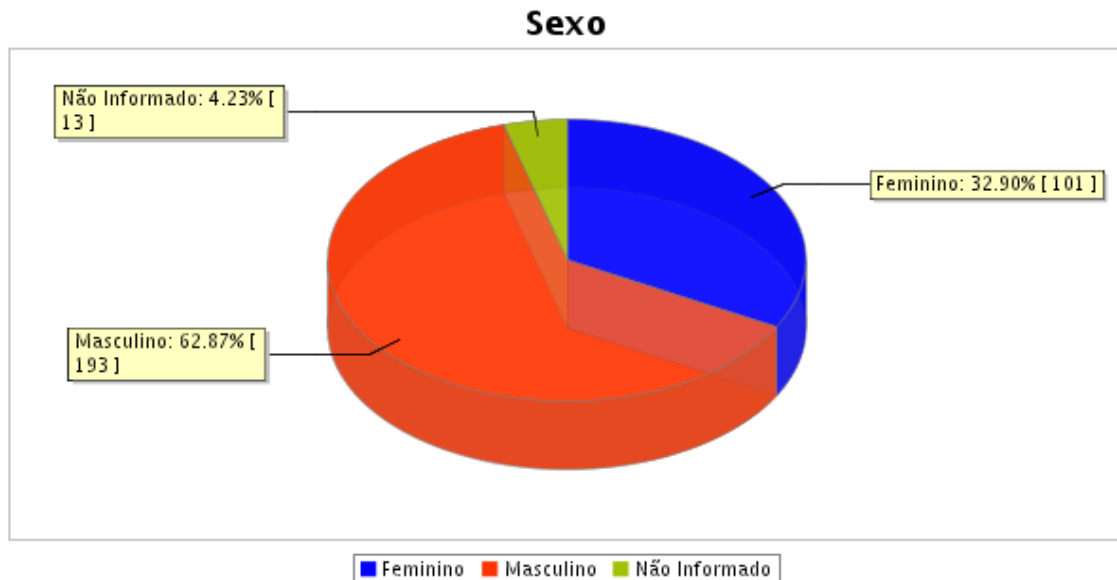


Dados utilizados:

Avaliação de resposta	Quantidade	Percentual
Não, a resposta não atendeu minha expectativa	22	17.74 %
Não, ainda que tenha havido resposta, essa não atendeu às minhas expectativas.	34	27.42 %
Não, pois o prazo de resposta não foi satisfatório.	2	1.61 %
Sim, a resposta foi satisfatória.	47	37.90 %
Sim, foi pronto o atendimento apesar da questão permanecer em aberto.	19	15.32 %
TOTAL	124	100%

4. Perfil dos empregados demandantes

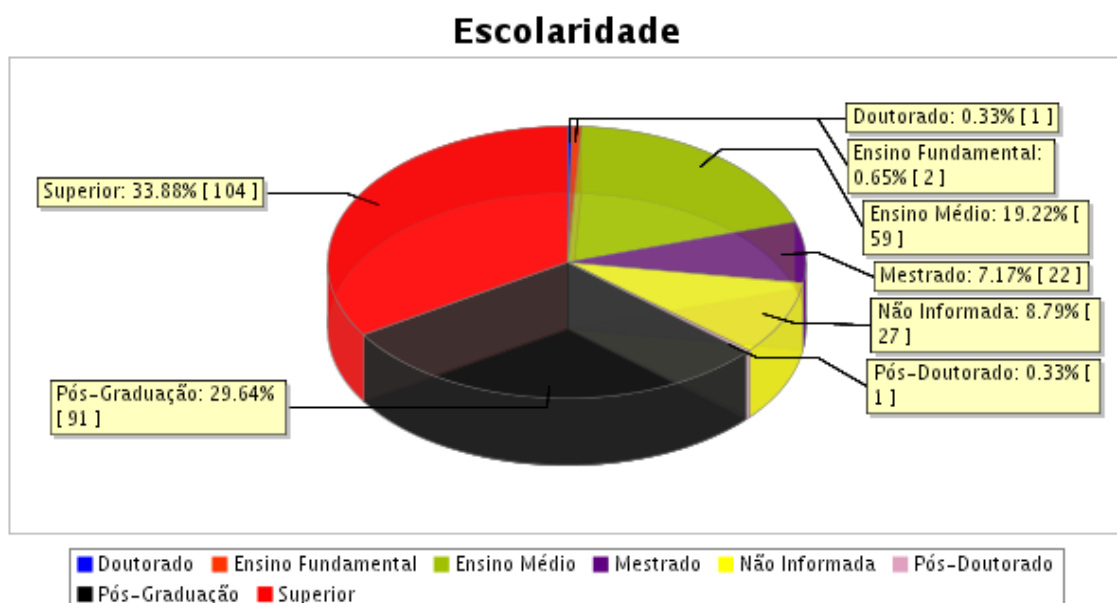
4.1. Sexo



Dados utilizados:

Sexo	Quantidade	Percentual
Feminino	101	32.90 %
Masculino	193	62.87 %
Não Informado	13	4.23 %
TOTAL	307	100 %

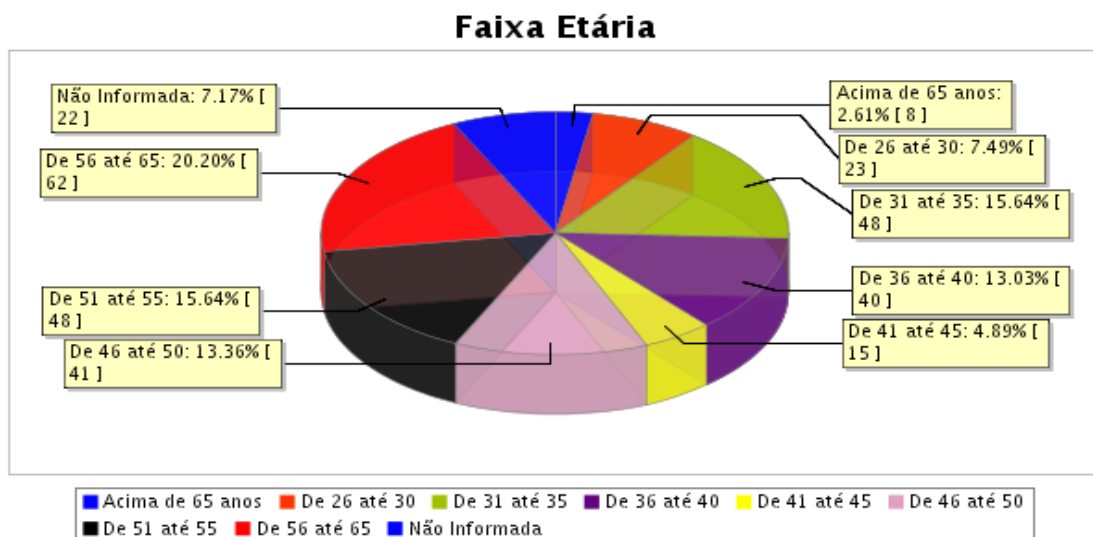
4.2. Escolaridade



Dados utilizados:

Escolaridade	Quantidade	Percentual
Doutorado	1	0.33 %
Ensino Fundamental	2	0.65 %
Ensino Médio	59	19.22 %
Mestrado	22	7.17 %
Não Informada	27	8.79 %
Pós-Doutorado	1	0.33 %
Pós-Graduação	91	29.64 %
Superior	104	33.88 %
TOTAL	307	100 %

4.3. Faixa etária



Dados utilizados:

Faixa Etária	Quantidade	Percentual
Acima de 65 anos	8	2.61 %
De 26 até 30	23	7.49 %
De 31 até 35	48	15.64 %
De 36 até 40	40	13.03 %
De 41 até 45	15	4.89 %
De 46 até 50	41	13.36 %
De 51 até 55	48	15.64 %
De 56 até 65	62	20.20 %
Não Informada	22	7.17 %
TOTAL	307	100 %

5. Demandas externas recebidas.

Conforme registrado, além das manifestações internas, também recebidas manifestações externas, que foram devidamente tratadas (a maioria pela CSS).

Manifestações Externas recebidas no período:

Ouvidorias: Min. da Fazenda, CGU, Min. da Justiça, Distrito Federal, etc, Empresas e Cidadãos	
Recebidas por E-MAIL	Recebidas por OFÍCIO
26	02
TOTAL: 28	

6. Denúncias

6.1. Interna

Houve uma denúncia relativa a registro de frequência, que foi encaminhada para a área envolvida para verificação e foi tratada administrativamente pela área, sem abertura de processo.

6.2. Externa

Denúncia recebida através da Ouvidoria-Geral do DF (Ofício nº108/2013- OGDF/STC, Manifestação 57725), relativa a irregularidade em licitação e contratação de empresa . Denúncia foi encaminhada para área responsável pelo contrato, que esclareceu a improcedência da denúncia, com base no Parecer COJUR nº 2012/0241. Esta Ouvidoria encaminhou resposta à Ouvidoria-Geral do DF para repasse ao denunciante, uma vez que este não era de nosso conhecimento.

Obs.: Não é papel desta Ouvidoria realizar investigação, abertura de processo administrativo disciplinar/sindicância ou atuar na solução de problemas internos às áreas, mas orientar ou encaminhar as denúncias/problemas que necessitam tratamento para verificação e providências cabíveis, de acordo com a natureza e responsabilidade interna e sugerir ações, quando for o caso.

7. Outros

Através de contato com empregados, análise das manifestações recebidas na Ouvidoria e resultado de pesquisa realizada pela Comunidade de Processos do SERPRO, onde somente 20% dos respondentes disseram conhecer o Processo Ouvidoria, foi verificado que existe desconhecimento e confusão com relação ao papel da Ouvidoria na empresa, assim, fez-se necessário definição clara da função e atribuições, conforme citadas no início deste relatório.

8- Conclusão:

- A Ouvidoria Interna SERPRO está em desenvolvimento (acompanhando cenário das Ouvidorias Públicas Federais), requer continuidade no apoio para evolução do processo e atendimento ao que é preconizado pela CGU/Ouvidoria-Geral da União.
- Há espaço para ampliar atuação, principalmente no que tange ao contato com as áreas para proposição de reflexão interna visando aprimoramento dos procedimentos, processos, etc, uma vez que o contingente de demandas recebidas fornece um cenário rico em informações, percepções e expectativas dos empregados sobre diversos assuntos praticados na empresa.
- O nível de satisfação (53,22%) apresentado pelos empregados que responderam a avaliação dos retornos recebidos da Ouvidoria, é considerado um bom resultado, uma vez que as práticas da empresa têm como base a legislação, normas internas e editais e nem sempre é possível atendimento integral, parcial, e/ou imediato às demandas recebidas.
- Há necessidade de divulgação do processo Ouvidoria, esclarecendo função, atribuições e diferenças com relação a outros canais de comunicação/participação disponibilizados pela empresa. Campanha de divulgação e esclarecimento será veiculada em 2014.
- A maior parte das manifestações recebidas dizem respeito a Gestão de Pessoas, o que é esperado pois os processos da área estão diretamente relacionados à vida dos empregados (funcional, com consequência na pessoal).
- O perfil dos empregados com maior incidência de manifestação na Ouvidoria no período em questão é do sexo masculino, de 56 a 65 anos, com ensino superior completo.
- Com relação às demandas externas, a maioria é relativa a CSS, e são enviadas para esta Ouvidoria pois a recebedora foi alguma Ouvidoria pública externa (geralmente Ouvidoria do Ministério da Fazenda) e neste caso, o repasse sempre é para a Ouvidoria do órgão em questão.