

# **OUVIDORIA**

**Relatório - Junho a Setembro de 2013**

**Odúlia Maria Munhoz Bogaz**

## 1. Introdução

Apesar da periodicidade trimestral do relatório de Ouvidoria, o presente foi elaborado para os meses de junho a setembro, considerando mudança de gestão.

Por ser este o primeiro relatório da nova gestão, registra:

- situação e proposta - percepções e informações que conceituam e esclarecem o processo e que servirão de base para campanha interna;
- realizações no período;
- indicadores - manifestações/demandas recebidas e tratadas.

## 2- Situação atual e Proposta

A Ouvidoria no SERPRO está em um processo de desenvolvimento, acompanhando o que acontece com as demais ouvidorias públicas no país.

Essa construção, que avança a cada gestão, está num patamar de organização que possibilita novas ações, que vão ao encontro do que é preconizado pela Ouvidoria-Geral da União e de práticas estabelecidas por ouvidorias de diversos órgãos públicos.

Ao mesmo tempo, ainda existe desconhecimento e confusão com relação ao papel da ouvidoria na empresa, que foi ratificado através de acionamentos recebidos e atendimentos presenciais, como também, pelo resultado de pesquisa realizada recentemente pela Comunidade de Processo do SERPRO, onde somente 20% dos respondentes disseram conhecer o processo Ouvidoria.

Mesmo sendo uma Ouvidoria Interna, recebe acionamentos através de diversas Ouvidoria Públicas, e providencia devido encaminhamento a todas as demandas recebidas.

Assim, com objetivo de esclarecer, contribuir para o entendimento do cenário das Ouvidorias e dar visibilidade ao processo, foi elaborada apresentação, que servirá de base para a Campanha de Divulgação da Ouvidoria e que abaixo registro alguns itens:

### **Definições:**

#### ***Ouvidoria Pública***

*Espaço de interlocução entre o Cidadão e a Administração Pública, agindo como um canal de inclusão social e de fortalecimento da cidadania e da democracia pois promove a participação e a melhoria dos serviços prestados aos cidadãos como também a (re)formulação de políticas públicas, através da análise das denúncias, sugestões, reclamações e elogios recebidos.*

#### ***Ombudsman (em empresas privadas)***

*Espaço de interlocução entre Cliente e Empresa. Importante canal de acompanhamento da qualidade dos produtos e serviços e do atendimento aos clientes.*

### *Ouvidoria Interna nas Empresas*

*Espaço de diálogo/comunicação entre Empregados e Empresa, contribuindo para uma gestão transparente e participativa pois recebe sugestões, reclamações e elogios dos empregados e promove internamente a reflexão sobre os apontamentos recebidos, propondo melhorias nos processos, procedimentos e práticas da organização.*

### **OUVIDORIA INTERNA DO SERPRO**

- *Decisão de Diretoria OE-026/2001 – Cria a Ouvidoria Interna.*
- *A a partir de 01/06/2013, fisicamente localizada na Regional São Paulo – Socorro – Bloco 3D*
- *Contatos e acionamentos:*
  - . *Sistema Ouvidoria (Portal Corporativo)*
  - . *E-mail: [ouvidoria.interna@serpro.gov.br](mailto:ouvidoria.interna@serpro.gov.br)*
  - . *Fax: (11) 2173-3745*
  - . *Tel.: (11) 2173-1135*
  - . *Celular: (11) 9 9655-3653*
  - . *Ouvidora: Odúlia Maria Munhoz Bogaz*

### ***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.*

### ***O que a Ouvidoria não faz:***

- ✓ *Tratar denúncias relacionadas a comportamentos, atitudes, relacionamentos, mas orienta encaminhamento a ser dado para questões dessa natureza;*

- ✓ *Decidir, pelas áreas da empresa, solução para problemas ou acatamento de sugestões, mas envia às áreas as demandas recebidas para reflexão, posicionamento e/ou ação;*
- ✓ *Alterar processos administrativos e normas internas, mas promove reflexão e debate para aprimoramento e modernização da gestão organizacional;*
- ✓ *Realizar investigação, abertura de processo administrativo disciplinar ou sindicância, mas orienta destino a ser dado às denúncias que necessitam desses procedimentos.*

#### **Conduta – 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.*

#### **Atuação:**

- ✓ **Operacional** - *pois atende e busca solução para as demandas individuais recebidas;*
- ✓ **Estratégica** - *uma vez que tem possibilidade, a partir das informações originadas no contingente das demandas recebidas, de contribuir para o aprimoramento dos processos na organização, em benefício da coletividade.*

#### **Necessidades para atuação assertiva:**

- ✓ *Comprometimento e respaldo da alta direção;*
- ✓ *Autonomia para exercício da função;*
- ✓ *Livre acesso às diversas áreas da empresa;*
- ✓ *Disponibilidade dos canais internos de comunicação;*
- ✓ *Atendimento, pelas áreas demandadas, aos prazos estabelecidos junto à Ouvidoria para retornos solicitados.*

#### **Produtos:**

- ✓ *Página específica na intranet da empresa;*
- ✓ *Sistema para recebimento, tratamento e retorno aos acionamentos de empregados;*
- ✓ *Relatórios trimestrais disponibilizados na página da ouvidoria - transparência e publicidade das informações;*

- ✓ **Considerações** – encaminhadas, via sistema ouvidoria, diretamente às áreas (Superintendências), quando verificada necessidade, visando reflexão para melhoria dos processos, procedimentos e práticas *(a ser implementado)*;
- ✓ **Reuniões com áreas**, quando detectada necessidade *(a ser implementado)*;

Os dois últimos itens compõem proposta para avanço do processo na empresa, atendendo um dos objetivos de uma Ouvidoria, que é a proposição, às áreas da empresa, de reflexão sobre processos, procedimentos e práticas, visando aprimoramento e modernização.

### 3- Realizações:

- Campanha de divulgação a ser implementada proximamente (em elaboração pela CECOM);
- Inclusão de informações relativas a Ouvidoria no Programa de Ambientação de Novos Empregados (SUPGP);
- Adequação do processo Ouvidoria no Mapeamento de Processos;
- Associação à ANOP (Associação Nacional de Ouvidores Públicos);
- Cadastro da ouvidora na Comunidade de Software Público – Sistema Ouvidoria e retornos à manifestações postadas nesse ambiente;
- Contato com a Ouvidoria-Geral da União e outras Ouvidorias Públicas;
- Reunião com ACNRs/SPO;
- Participação no Colóquio Internacional de Ouvidorias -
- Participação no Seminário de Ouvidorias Públicas: Participação Social e Gestão Pública, promovido pela Ouvidoria-Geral da União e Ouvidoria da Anatel;
- Proposta de atuação e divulgação da Ouvidoria Interna do SERPRO;
- Adequações no Sistema Ouvidoria.

### 4- Indicadores - Manifestações/Demandas recebidas e tratadas

Manifestações/Demandas	Quantidade	Observação
Internas	92	Via Sistema, E-mail
	04	Atendimentos presenciais
Externas – Ouvidorias do Min. Fazenda, Min. Justiça, Distrito Federal	09	Via e-mail e Ofício
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	

#### Manifestações Internas Recebidas: 92

Reclamações .....	70
Sugestões.....	21
Elogio: .....	01

### Atendimentos Presenciais : 04

Após esclarecimentos aos empregados, os atendimentos não se transformaram em acionamentos à Ouvidoria (por este motivo não serão considerados nos quadros abaixo) pois havia, nos três casos, confusão com relação aos canais adequados para atendimento às questões apresentadas.

### Demandas Recebidas por Regional:

As demandas recebidas, por regional, são analisadas junto com a tabela de assuntos demandados, que não está aqui incluída por ser muito extensa, mas está resumida no 2º quadro.

O intuito é verificar se há questões concentradas em determinada localidade, que necessita, além de retorno ao demandante, de tratamento específico focado na regional.

### 1º - Demandas Internas: Regional X Quantidade/Tipo

Regional	Reclamação	Sugestão	Elogio	Total	%
Belo Horizonte	08	09	01	18	19,56
Brasília	10	06	–	16	17,39
Sede	13	03	–	16	17,39
Rio de Janeiro	09	02	–	11	11,92
Porto Alegre	05	01	–	06	7,31
Recife	06	–	–	06	7,31
São Paulo	06	–	–	06	7,31
Curitiba	04	–	–	04	4,34
Belém	04	–	–	04	4,34
Fortaleza	03	–	--	03	3,26
Salvador	01	–	–	01	1,08
Florianópolis	01	–	–	01	1,08
Total	70	21	01	92	100

### 2º - Demandas Internas: Quantidade X Assuntos

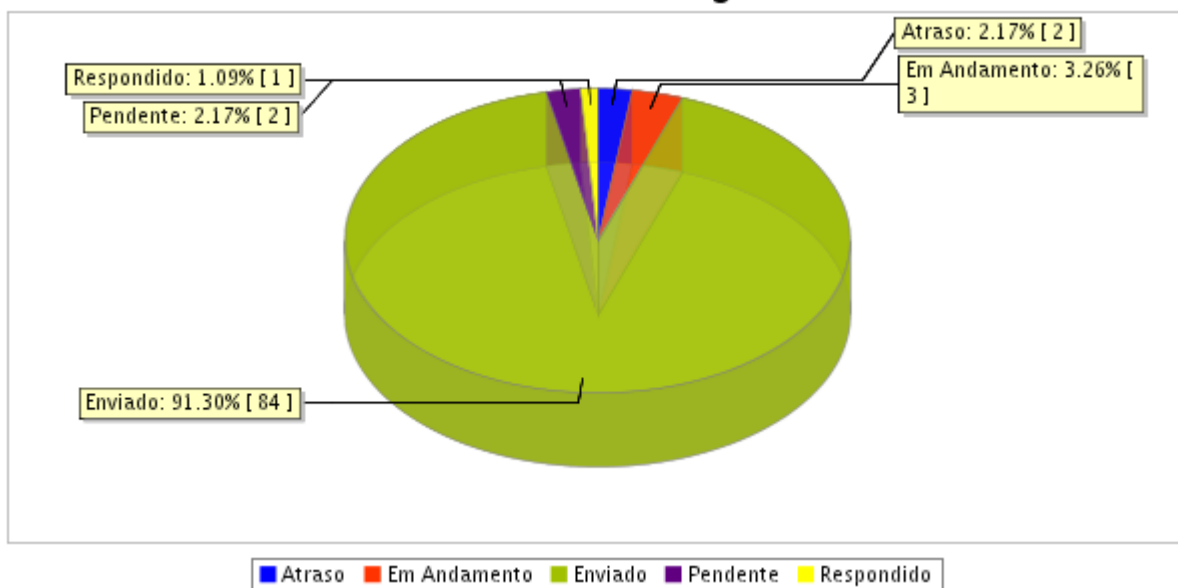
Tema	Quantidade	%	Assuntos mais demandados
Gestão das Relações de Trabalho	24	28,35	Opção Tiquete Hora Extra, FCA, LSR, Redução de jornada
Gestão do Plano de Saúde e Benefícios	15	16,30	Saldo PAT, Reembolso, Atendimento, Rede/Credenciamentos, Autorização de procedimentos, Vale Transporte
Gestão das Instalações	10	10,86	Estacionamento

Gestão de Informações de Pessoas	08	8,69	Teletrabalho
Saúde e Condições de Trabalho	08	8,69	Ambiente de trabalho (ruído, ar condicionado, dedetização)
Gestão e Avaliação de Carreiras	07	7,60	Concurso, Quadro de Pessoal, Simulador PGCS, Recomposição/Reclassificação
Gestão Financeira	06	6,52	Depósito FGTS
Sistemas Corporativos	05	5,43	Sugestões de melhoria em sistemas
Gestão em geral	03	3,26	
Outros	06	6,52	Biblioteca, Comunicação, Formação, Infraestrutura tecnológica
Total	92	100	

Todas as demandas recebidas foram ou estão em tratamento para retorno ao empregado:

- 90 demandas - retornos já enviados ou em tratamento (sem atraso) e
- 2 demandas com retornos em atrasos.

### Status da Mensagem



Dados utilizados:

Status da mensagem	Quantidade	Percentual
Enviado	84	91,30%
Em andamento	3	3,26%
Pendente	2	2,17%
Respondido	1	1,09%
Atraso	2	2,17%
TOTAL	92	100%

Várias demandas, após respondida ao empregado, tiveram continuidade através de contato telefônico ou e-mail, para total entendimento, recebimento de complementação e/ou continuidade de negociação.

## 5- Nível de satisfação:

Das respostas encaminhadas aos empregados, **36 foram avaliadas** por eles, sendo que:

- 17 (47,22%) **NÃO** atenderam expectativa do empregado e
- 19 (52,77%) **SIM** - atenderam



Dados utilizados:

Avaliação de resposta	Quantidade	Percentual
Não, a resposta não atendeu a minha solicitação.	5	13.89 %
Não, ainda que tenha havido resposta, essa não atendeu às minhas expectativas.	11	30.56 %
Não, pois o prazo de resposta não foi satisfatório.	1	2.78 %
Sim, a resposta foi satisfatória.	12	33.33 %
Sim, foi pronto o atendimento apesar da questão permanecer em aberto.	7	19.44 %
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>10</b>



## 6- Conclusão:

- Neste primeiro quadrimestre de atuação foi percebido que existe campo para continuidade da evolução do trabalho da Ouvidoria, principalmente no que tange ao contato com áreas para proposição de reflexão sobre processos, procedimentos, etc., visando aprimoramento desses, 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 (52,77%) apresentado pelos empregados com relação aos retornos recebidos da Ouvidoria no período em questão é considerado um bom resultado, uma vez que as práticas da empresa têm como base a legislação e normas internas e nem sempre é possível atendimento integral, parcial, e/ou imediato, às demandas recebidas.
- Algumas questões, fruto de demandas individuais, foram encaminhadas às áreas para avaliação e ação conforme entendimento de necessidade e prioridades da área.
- Há necessidade de divulgação do processo Ouvidoria, esclarecendo função e diferenças com relação a outros canais de comunicação/participação disponibilizados pela empresa.
- Sistema Ouvidoria - esta gestão ainda está se familiarizando com o sistema, mas há necessidade de pequenas adequações que, conforme detectadas, estão sendo encaminhadas para providências cabíveis.