

# **OUVIDORIA-GERAL SERPRO RELATÓRIO ANUAL - 2015**

**Odúlia Maria Munhoz Bogaz  
Ouvidora**

## 1. Introdução

Este relatório tem por objetivo disponibilizar informações relativas ao trabalho executado pela Ouvidoria no ano de 2015.

A Ouvidoria-Geral do Serpro é um espaço de diálogo/comunicação entre o público interno e externo e a Empresa. Recebe manifestações (sugestões, reclamações, denúncias, elogios, solicitações), trata os apontamentos recebidos junto às áreas responsáveis e promove reflexão para melhoria das práticas, procedimentos e processos da organização.

Foi implantada em 2001, como Ouvidoria Interna, para atendimento do público interno da Empresa. Em maio/2014 foi transformada em Ouvidoria-Geral e disponibilizada também ao público externo, para atendimento aos beneficiários do PAS/SERPRO – Grupo II (aposentados, pensionistas, dependentes), pessoa física e jurídica.

Está estruturada como órgão de assessoramento subordinado ao Diretor-Presidente da Empresa.

Tecnicamente, a Ouvidoria segue os as orientações da CGU/Ouvidoria Geral da União e o estabelecido em:

Presidência da República

- Decreto nº 8.109, de 17 de setembro de 2013, Art 14º
- Decreto nº 8243, de 23 de maio de 2014, Art. 2º, V

CGU/Ouvidoria-Geral da União

- Instrução Normativa Nº1, de 05 de novembro de 2014

Agência Nacional de Saúde

- Resolução Normativa nº 323, de 3 de abril de 2013

## 2. Realizações 2015

- Atualização do Sistema Ouvidoria;
- Plantão mensal na unidade de São Paulo/Luz;
- Participação no curso “Práticas de Atendimento ao Cidadão em Ouvidoria”, promovido pela CGU/Ouvidoria0Geral da União;
- Recebimento, em visita técnica, de representantes da CGU/Núcleo de Ações de Prevenção e Combate à Corrupção;
- Apresentação da Ouvidoria aos novos empregados e jovens aprendizes de São Paulo;
- Colaboração com a a SUPGS e CECOM na elaboração de proposta de atendimento às manifestações relativas ao SERPRO, postadas em redes sociais (ex.: Reclame Aqui);
- Atuação junto à SUPGS para alteração da identificação da CSS no Portal Corporativo pois o público externo não conseguia identificar a CSS como canal de atendimento de usuários de sistemas e serviços SERPRO;
- Elaboração de relatórios trimestrais encaminhados à Diretoria e CGU/Ouvidoria-Geral da União e disponibilizados na página da Ouvidoria no Portal Corporativo SERPRO.
- Elaboração do relatório anual específico em Gestão do Plano de Saúde para a Agência Nacional de Saúde (ANS), em atendimento à Resolução Normativa nº 323/2013 e Instrução Normativa nº 2/2014;
- Contato com as Unidades Organizacionais e envio de Considerações, quando necessário, visando contribuir com a correção de erros e melhoria dos serviços e processos.

- Atendimento às manifestações recebidas no ano – 100% tratadas e respondidas.

### 3. Canais de comunicação e acesso à Ouvidoria-Geral SERPRO

- **Sistema Ouvidoria** – plataforma web disponível no Portal Corporativo Serpro:  
[www.serpro.gov.br](http://www.serpro.gov.br) – O Serpro - Ouvidoria

Outros:

- Rua Olívia Guedes Penteadó, 941 - Bloco 3D – Socorro – São Paulo/SP
- E-mail: [ouvidoria.geral@serpro.gov.br](mailto:ouvidoria.geral@serpro.gov.br)
- Telefone: (11) 2173-1135
- Celular: (11)99655-3653
- Fax: (11) 2173-3745

### 4. Atendimentos e manifestações/demandas recebidas

Manifestações/Mensagens	Quantidade
Internas registradas no sistema	211
Externas registradas no sistema	376
Não registradas no sistema Manifestações recebidas via correio-eletrônico que foram respondidas diretamente aos interessados sem contudo integrarem o rol das demandas cadastradas no sistema, pela natureza do seu conteúdo - pedido de orientação, de informação, esclarecimento de dúvida, etc.)	958
Atendimentos presenciais	16
Atendimentos telefônicos (aproximado)	1500
<b>TOTAL</b>	<b>3061</b>

#### 4.1. Tipos da manifestação registradas no sistema:

Reclamações .....	416
Sugestões.....	43
Elogios.....	10
Denúncias.....	24
Solicitações .....	94 (2 LAI)
<b>TOTAL.....</b>	<b>587</b>

DENÚNCIAS		
12	Denúncias externas	- 01 Abertura de Processo Administrativo Disciplinar (SUPDE-OE-032/2015) - Conflito de Interesse. - 02 Não procediam. - 05 Não se caracterizavam denúncia; tratadas como reclamação. - 04 Não eram do Serpro, mas de outros órgãos públicos (demandantes orientados).

12	Denúncias do público interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 01 Abertura de sindicância (SUPGL- OE – 004/2015) – Desvio de material.</li> <li>- 02 Tratadas e respondidas.</li> <li>- 08 Não eram denúncia; tratadas como reclamação ou solicitação.</li> <li>- 01 Comissão de Ética (empregado orientado)</li> </ul>
----	------------------------------	---

## 5. Classificação das manifestações recebidas.

### 5.1. Assunto (*manifestações internas e externas*)

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.

Assunto da Mensagem	Quantidade	Percentual
<b>Externo</b>	<b>376</b>	<b>64,16</b>
Gestão do Plano de Saúde	40	6,82
Gestão das Instalações	34	5,80
Gestão das Relações de Trabalho	29	4,94
Gestão	22	3,75
Comunicação Social	14	2,38
Sistemas Corporativos	13	2,21
Segurança das Informações	12	2,04
Gestão e Avaliação de Carreiras	08	1,36
Saúde e Condições de trabalho	07	1,19
Gestão de Informações de Pessoas	07	1,19
Benefícios	06	1,02
Gestão das Relações Sociais do Trabalho	05	0,88
Infraestrutura Tecnológica	05	0,88
Biblioteca	03	0,51
Gestão Financeira	02	0,34
Materiais	01	0,17
Responsabilidade Social e Cidadania	01	0,17
Segurança das Instalações	01	0,17
Capacitação Desenvolvimento Institucional	01	0,17
<b>TOTAL</b>	<b>587</b>	<b>100</b>

## 5.2. Localidade de origem da manifestação X Tipo de manifestação (*manifestações internas e externas*)

- manifestações internas registradas de acordo com regional
- manifestações externas – foram incluídas nas regionais existentes, de acordo com Estado de origem da manifestação.

Localidade	Reclamação	Sugestão	Elogio	Solicitação	Denúncia	Total	%
São Paulo	99	08	01	21	04	133	22,65
Sede	77	06	04	20	02	109	18,56
Rio de Janeiro	56	06	03	13	03	81	13,79
Belo Horizonte	46	06	-	12	03	67	11,41
Brasília	28	03	-	05	05	41	6,98
Recife	23	06	-	07	03	39	6,64
Florianópolis	21	02	-	-	-	23	3,91
Fortaleza	13	01	-	07	01	22	3,74
Curitiba	17	01	-	02	-	20	3,40
Belém	10	03	01	02	02	18	3,06
Salvador	14	-	-	02	01	17	2,89
Porto Alegre	12	01	01	03	-	17	2,89
TOTAL	416	43	10	94	24	587	100

## 5.3- Manifestações externas por estado

Estados de origem das manifestações externas recebidas

SP	GO	RJ	MG	PE	SC	BA	PR	RS	PA	CE	Total
98	81	52	41	21	18	15	14	13	12	11	376

## 5.4- Manifestações Internas por regional

Regional que mais demandou frente ao quantitativo de empregados existentes

Regional	Total de demandas	Quantidade de empregados (dez/2015)	% de empregados que demandaram à Ouvidoria
Belo Horizonte	26	726	3,58
Sede	40	1319	3,03
Brasília	29	1091	2,65
Florianópolis	5	229	2,18

Recife	18	826	2,17
São Paulo	35	1748	2,00
Fortaleza	11	656	1,67
Rio de Janeiro	29	1904	1,52
Belém	6	449	1,33
Curitiba	6	680	0,88
Porto Alegre	4	569	0,70
Salvador	2	562	0,35
TOTAL	211	10759	1,96

### 6- Avaliação de resposta – (público interno e externo)

Os manifestantes (internos e externos) podem, após recebimento da resposta da Ouvidoria e no próprio sistema, avaliar grau de satisfação com relação ao retorno recebido. Importante ressaltar que a avaliação não diz respeito a mediação exercida pela Ouvidoria, mas do resultado alcançado, o que depende das ações das áreas demandadas.

Das respostas encaminhadas aos manifestantes, 177 foram por eles avaliadas (30,15% das respostas enviadas) sendo que:

- 112 ( 63,27 %) Satisfeitos
- 65 (36,72 %) Insatisfeitos

### 7- Perfil dos manifestantes

Grande parte dos manifestantes externos não informou dados, o perfil então retrata o público interno e o que predomina é:

- masculino, com superior completo, idade entre 31 e 40 anos

### 8- Considerações

Os relatórios trimestrais de 2015 trazem os apontamentos de cada período.

Importante enfatizar neste relatório:

- As manifestações externas são as de maior incidência na Ouvidoria, ou seja, 64% das manifestações registradas no período e aproximadamente 90% dos e-mail e ligações telefônicas recebidas. Este cenário é consequente de:

- . Desconhecimento da existência e canais de comunicação da CSS
- . Existência de serviços/sistemas desenvolvidos ou com participação do Serpro que não têm atendimento previsto pela CSS como: E-Social, SCDP/MP, SNCR/Incrá, entre outros, o que faz com que procurem a Ouvidoria para solução de problemas ou solicitação de informação.

Como registrado no relatório de out/dez 2015, verificamos que isto afeta a imagem da empresa junto à sociedade.

- Internamente, a maior dificuldade é o cumprimento dos prazos estabelecidos para retorno das áreas às demandas da Ouvidoria.

- Demora na efetivação de adequações e atualizações no Sistema Ouvidoria.