

# **OUVIDORIA-GERAL SERPRO RELATÓRIO ANUAL - 2014**

**Odúlia Maria Munhoz Bogaz  
Ouvidora**

**Dez/2014**

## 1. Introdução

Este relatório tem por objetivo posicionar diretoria sobre atuação da Ouvidoria no ano de 2014 e atender Memorando AUDIG/CD – 036751/2014.

O período considerado será de 16/12/2013 a 15/12/2014.

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, principalmente para atendimento aos beneficiários do PAS/SERPRO – Grupo II (aposentados, pensionistas, dependentes). 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 2014

- **Ampliação da atuação da Ouvidoria que deixa de ser somente interna (atendimento de empregados), e passa a atender também o público externo;**
- Acesso à Ouvidoria através do Portal Corporativo Serpro;
- Campanha da Ouvidoria veiculada nos canais de comunicação da Empresa;
- Divulgação da Ouvidoria para os beneficiários do PAS/Serpro – Grupo II (aposentados, pensionistas, dependentes);
- Atualização do Sistema Ouvidoria;
- Inclusão de Denúncia como tipo de manifestação a ser encaminhada;
- Participação no Forum de Ouvidorias Públicas e Privadas, (CGU/OGU);
- Participação na Ciranda Nacional de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (CGU/OGU);
- Encontro com Ouvidora do Município de São Paulo;
- Encontro com Ouvidor da PRODESP (Cia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo);
- Certificação em Ouvidoria - Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman;
- Capacitação: Curso de Ouvidoria na Administração Pública (CGU e ILB).

### 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)

Por meio do sistema, os manifestantes registram e acompanham as manifestações/mensagens encaminhadas (reclamações, sugestões, elogios, denúncias). 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 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 SERPRO.

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	Observação
Internas registradas no sistema	275	
Demandas LAI	02	
Externas registradas no sistema	88	
Não registradas no sistema	225	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.)
<b>TOTAL</b>	<b>590</b>	

\* ligações externas não foram registradas, mas a quantidade de ligações recebidas foi grande e, em sua maioria, relativas à CSS e Certificação Digital (reclamação de atendimento, demora na solução de problema, desconhecimento dos canais de acesso à CSS).

#### 4.1. Tipo da manifestação

- **Denúncia** - Manifestação que tem o objetivo de revelar algo irregular que ocorreu ou está ocorrendo, explicitando evidências.

- **Elogio** - É uma mensagem que expressa reconhecimento ou satisfação pelo atendimento ou pelos processos e procedimentos da empresa.

- **Reclamação** - Manifestação que sinaliza críticas, queixas e protestos com relação ao atendimento, procedimentos ou processos da empresa.

- **Sugestão** - Manifestações que apresentam ideias e propostas para o aperfeiçoamento do atendimento ou melhoria dos processos e procedimentos da Empresa.

**Registradas no Sistema:**

Reclamações .....	302
Sugestões.....	32
Elogio .....	10
Denúncias.....	19
Demandas LAI.....	02
<b>TOTAL.....</b>	<b>365</b>

<b>DENÚNCIA</b>		
01	Denúncia externa - “Tomei conhecimento via Caixa Econômica Federal, de um certificado digital emitido no nome de minha empresa, de forma fraudulenta... Estou tomando providencias junto a Polícia Federal, no entanto, solicito que o mesmo seja cancelado imediatamente”	<p>Tratado pela área responsável (não houve abertura de processo)</p> <p>Providência – O Certificado foi emitido nos Correios e, devido ao indício de fraude o certificado foi revogado como também tomadas todas as providencias cabíveis para esses casos, com solicitação do dossiê aos CORREIOS e comunicação ao ITI sobre a ocorrência. Segundo informação obtida, no momento da certificação não havia como detectar que os documentos apresentados eram falsos, o que foi possível somente quando o cidadão foi chamado ao Serpro.. O certificado já tinha sido revogado.</p>
01	Denúncia interna – abono de recesso de final de ano.	<p>É um alerta, e não denúncia (não pode ser comprovada no momento), pois relata fato que poderá ocorrer no registro de frequência de dez/2014 de alguns empregados</p> <p>Providência: Encaminhamento para Superintendência da área em questão para tratamento preventivo</p>
17	Não se caracterizava denúncia, mas reclamação, não procedia, não comprovada ou não era de tratamento pela Ouvidoria.	Tratadas como reclamação, respondidas ou manifestante orientado.

#### 4.2. Status das manifestações em 15/12/2014

Status da Mensagem	Quantidade	Área
Pendentes	02	Ouvidoria
Em atraso	01	SUPGP
Em atraso crítico	04	1- SUPGP, 1-UNISE, 2-Certificação Digital
Finalizadas e respondidas	358	

#### 5. Classificação das manifestações recebidas.

##### 5.1. 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 – acima de 10 manifestações

Assunto da Mensagem	Quantidade	Percentual
Assunto Geral	2	0.55 %
Benefícios	8	2.19 %
Capacitação Desenvolvimento Institucional	1	0.27 %
Capacitação Tecnológica	1	0.27 %
Certificação Digital	1	0.27 %
Comunicação Social	9	2.47 %
Externo	88	24.11 %
Formação	1	0.27 %
Gestão	26	7.12 %
Gestão das Instalações	36	9.86 %
Gestão das Relações de Trabalho	39	10.68 %
Gestão das Relações Sociais do Trabalho	5	1.37 %
Gestão de Informações de Pessoas	8	2.19 %
Gestão do Plano de Saúde	75	20.55 %
Gestão e Avaliação de Carreiras	27	7.40 %
Gestão Financeira	1	0.27 %
Infraestrutura Tecnológica	3	0.82 %
Materiais	2	0.55 %
Responsabilidade Social e Cidadania	3	0.82 %
Saúde e Condições de trabalho	11	3.01 %
Segurança das Informações	2	0.55 %
Segurança das Instalações	7	1.92 %
SIC - Gestão Relações Sociais do Trabalho	1	0.27 %

SIC – Relações do trabalho	1	0.27 %
Sistemas Corporativos	7	1.92 %
TOTAL	365	100 % 100

## 5.2. Localidade de origem da manifestação X Tipo de manifestação

Estão aqui consideradas:

- 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	Denúncia	Total	%
São Paulo	69	05	04	02	80	21,91
Sede	55	05	02	03	65	17,80
Brasília	53	04	02	02	61	16,71
Rio de Janeiro	39	04	--	03	46	12,60
Belo Horizonte	22	03	--	01	26	7,12
Recife	12	02	--	03	17	4,65
Fortaleza	14	01	--	01	16	4,38
Curitiba	10	03	--	02	15	4,10
Porto Alegre	09	04	--	01	14	3,83
Belém	07	01	01	01	10	2,73
Salvador	09	--	01	--	10	2,73
Florianópolis	05	--	--	--	05	1,36
TOTAL	304	32	10	19	365	100

## 6. Manifestações de acordo com público atendido.

### 6.1 – Manifestações externas

Estados de origem das manifestações externas recebidas

SP	GO	RJ	MG	RS	PE	SC	BA	PA	PR	CE	Total
30	21	10	06	05	05	02	02	02	04	01	88

A partir de abril/2014 , a Ouvidoria foi aberta para acesso pelo público externo: beneficiários do PAS/SERPRO – Grupo II – aposentados, pensionistas, dependentes, como também cidadãos e empresas.

Quase a totalidade das manifestações externas recebidas foram relativas à CSS e Certificação Digital (falta ou mau atendimento, demora na solução de problemas, etc.) Constatamos também que muitas vezes entraram em contato com a Ouvidoria sem

procurarem a CSS (grande nr. de ligações recebidas mostraram isto) pois não identificaram no Portal Corporativo Serpro o acesso à CSS para comunicação, relato e solução de problemas de usuários.

## 6.2- Manifestações Internas

Regional que mais demandou X quantitativo de empregados existentes

Regional	Total de demandas	Quantidade de empregados (nov/2014)	% de empregados que demandaram à Ouvidoria
Brasília	51	1094	4,66
Sede	54	1277	4,22
São Paulo	50	1745	2,86
Belo Horizonte	20	722	2,77
Fortaleza	15	636	2,35
Rio de Janeiro	36	1892	1,90
Belém	08	453	1,76
Curitiba	11	653	1,68
Porto Alegre	09	571	1,57
Salvador	08	550	1,45
Florianópolis	03	216	1,38
Recife	12	874	1,37
TOTAL	277	10.683	2,59

## 7. 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 áreas demandadas.

Das respostas encaminhadas aos manifestantes, 113 foram por eles avaliadas (42,96% das respostas enviadas) sendo que:

- 67 (59,29%) Satisfeitos
- 46 (40,70%) Insatisfeitos

## 8. Perfil dos manifestantes (público interno e externo)

Grande parte dos manifestantes externos não informou dados do perfil.

Dos perfis registrados o que predomina é:

- masculino, com superior completo, idade entre 31 a 35 anos e 51 a 65 anos

## 9. Comentários:

- Demandas Externas – a Ouvidoria recebeu (e está recebendo) diversos chamados, como central de atendimento ausuários, pois muitos desconhecem os canais de comunicação da CSS.

**Necessidade:** Revisão do banner e acesso à CSS no Portal Corporativo SERPRO .  
(Sugestão enviada para a SUPGS e CECOM)

- Demandas Internas - A maior parte das manifestações recebidas é relativa 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).

**Necessidade:** Continuidade do trabalho de esclarecimento, junto aos empregados, para buscarem, nos atendimentos da GP, informações, orientações e relato de problemas, como primeira alternativa para tratametro das questões.

- 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. Mesmo a Ouvidoria tendo realizado campanha no ano de 2014, verificamos que ainda existe confusão e desconhecimento do processo.

**Necessidade:** Para melhor entendimento do papel da Ouvidoria, é preciso continuidade na divulgação do processo, esclarecendo função, atribuições e diferenças com relação a outros canais de comunicação/participação disponibilizados pela empresa

- Ainda não há total entendimento, por parte de algumas áreas, do que a Ouvidoria pode contribuir para a melhoria de procedimentos e processos da área.

**Necessidade:** Divulgação e contato com as áreas para ampliar conhecimento sobre a Ouvidoria como importante instrumento de apoio à gestão, uma vez que o contingente de demandas recebidas fornece um cenário rico em informações e percepções sobre os diversos assuntos da empresa, e possibilidade de reflexão e melhorias.

- Durante o período em questão houve atrasos no recebimento de respostas à demandas encaminhadas para tratamento das áreas.

**Necessidade:** Cumprimento dos prazos estabelecidos para resposta das áreas às demandas da Ouvidoria.

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