

Belo Horizonte, 16 de janeiro de 2013

DPBHE / OUVIDORIA

Assunto: Relatório Anual Ouvidoria – 01/01/2012 a 31/12/2012

Vera Lúcia de Moraes  
Ouvidora

OUVIDORIA/vlm

## 1. Do processo da Ouvidoria

A Ouvidoria do Serpro é um canal através do qual as empregadas e empregados podem encaminhar suas reclamações, elogios e sugestões. Reconhecendo a diversidade de opiniões, preserva o sigilo das informações, o direito de livre expressão e julgamento individual, procurando sempre facilitar e agilizar as informações, no menor prazo possível, atuando na melhoria dos processos e procedimentos.

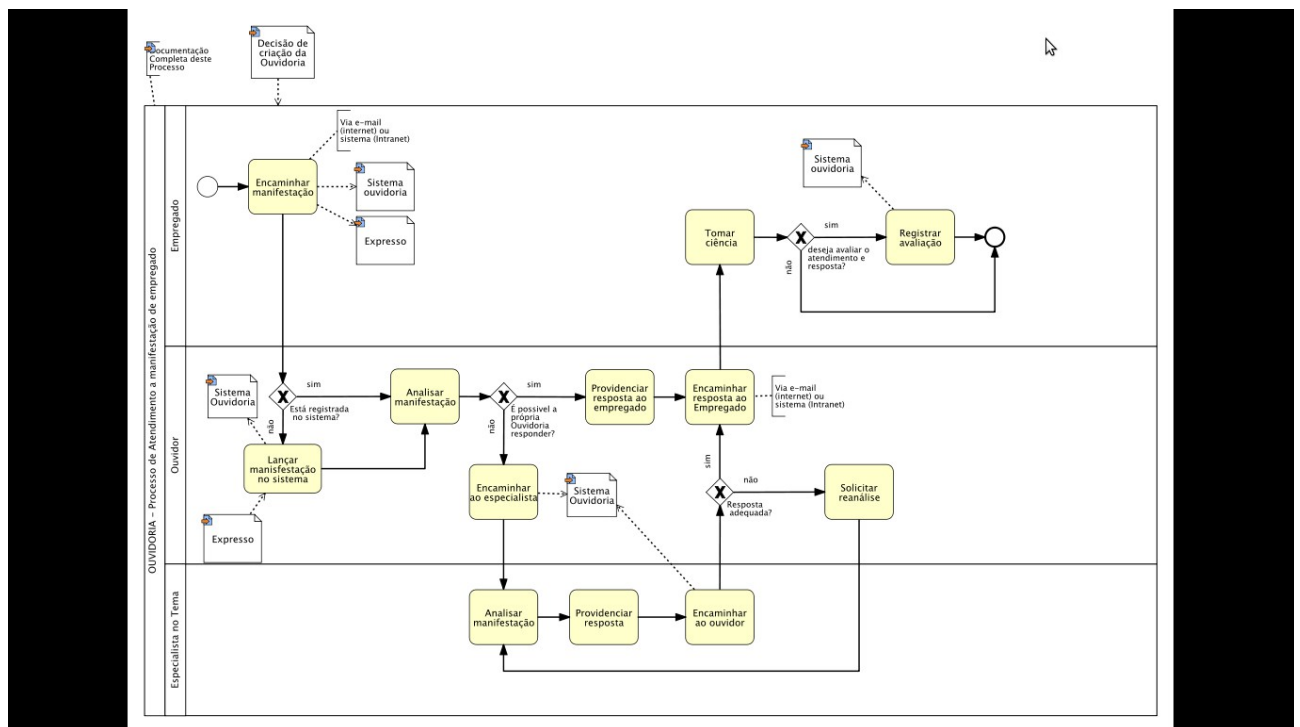
Conta com Sistema em plataforma web, que possibilita que um empregado submeta mensagens (reclamações, elogios e sugestões) para análise e resposta da Ouvidoria, garantindo, assim, um canal aberto de comunicação entre os empregados e a gestão.

Por meio do Sistema de Ouvidoria, a instituição poderá realizar o diagnóstico e a análise das manifestações recebidas, visando a rápida solução de questionamentos, sendo permitido, ao empregado acompanhar o andamento de sua manifestação pela internet ou serviço de atendimento da Ouvidoria.

O Sistema permite, ainda, a emissão de relatórios gerenciais, expondo de forma resumida, as principais estatísticas dos atendimentos realizados pela Ouvidoria no período.

Os relatórios, emitidos mensalmente, são encaminhados à Diretoria por meio do Gabinete, e busca fornecer informações e subsídios a partir das demandas encaminhadas, a fim de contribuir para o aprimoramento dos processos de trabalho.

A função da Ouvidoria está hoje em nível de assessoramento, ligada ao Diretor Presidente da empresa e tem como base para o trabalho o fluxo abaixo apresentado:



## 2. Das Manifestações - Classificação das manifestações endereçadas à Ouvidoria Interna do Serpro no ano de 2012 - Período de 01/01/2012 a 31/12/2012

### 2.1. Quanto à situação no período

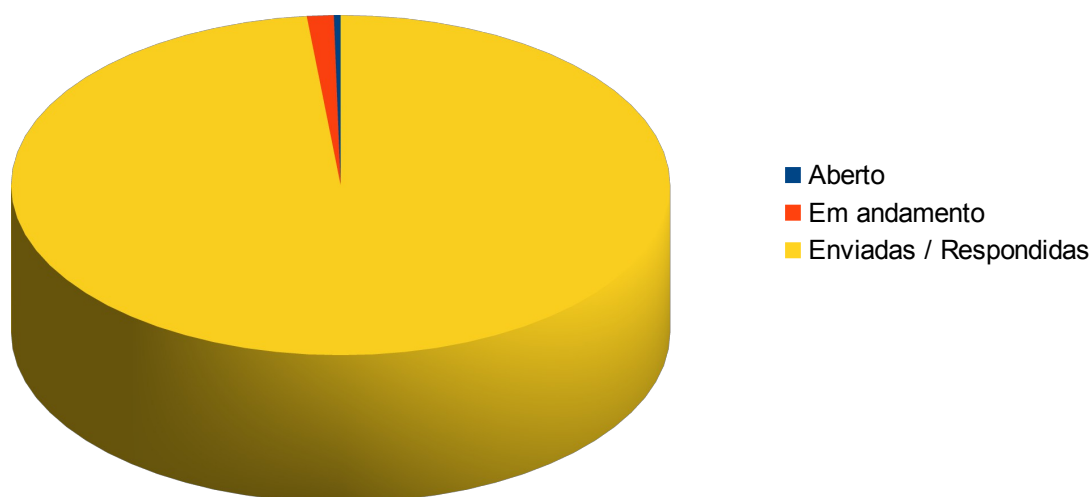
As manifestações recebidas na Ouvidoria podem apresentar situações distintas ao longo do período, de acordo com a necessidade de análise pelas áreas competentes e pela própria Ouvidoria.

Para efeito deste relatório as diferentes situações são:

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

Em andamento – São mensagens que estão em análise com as áreas responsáveis pelo assunto da manifestação

Situação das mensagens



Situação das Mensagens	Quantidade	Percentual
Aberto	1	0,33%
Em andamento	4	1,31%
Enviadas / Respondidas	300	98,36%
TOTAL	305	100,00%

## 2.2. Quanto à natureza ou tipo de mensagem

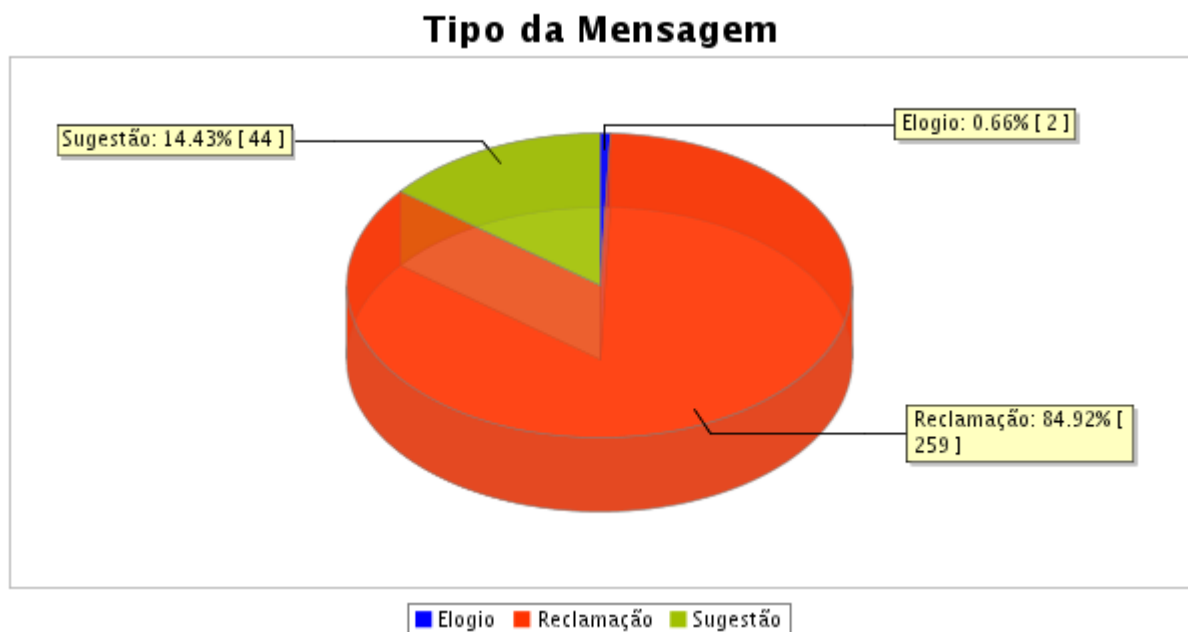
As manifestações acolhidas na Ouvidoria podem possuir natureza distinta, enquadrando-se nas seguintes categorias: elogio, reclamação e sugestão, sendo que:

**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:** Manifestação que apresentam ideias e propostas para o aperfeiçoamento do atendimento ou melhoria dos processos e procedimentos da Empresa.

Pela natureza da comunicação, as demandas recebidas no ano de 2012 foram divididas conforme apresentado a seguir:



Tipo de Mensagem	Quantidade	Percentual
Elogio	2	0,66%
Reclamação	259	84,92%
Sugestão	44	14,43%
TOTAL	305	100,00%

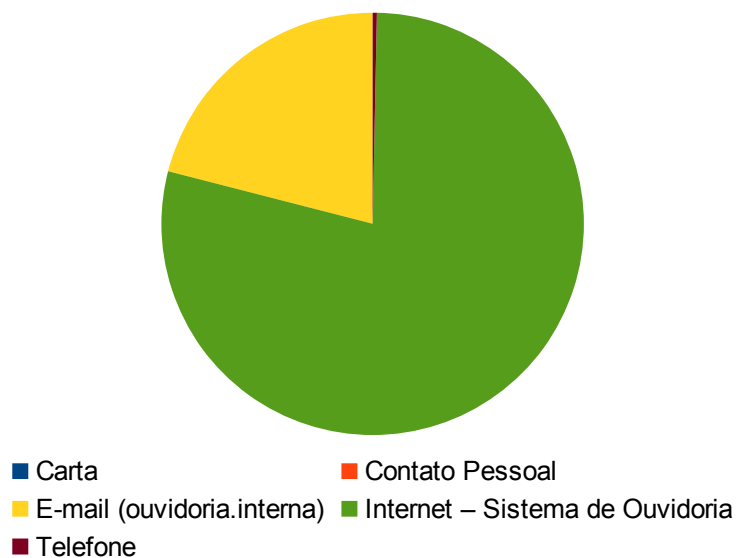
### 2.3. Quanto ao instrumento de comunicação utilizado

O acesso à Ouvidoria é realizado por meio de diversos meios de contato: e-mail corporativo, carta, e formulário eletrônico de demandas, que é o sistema propriamente dito.

Todas as demandas recebidas por meio diferente do sistema são inseridos no mesmo, objetivando melhor acompanhamento da tramitação e resposta.

Meio de recebimento da manifestação	Quantidade	Percentual
Carta	0	0
Contato Pessoal	0	0
E-mail (ouvidoria.interna)	64	20,98
Internet – Sistema de Ouvidoria	240	78,69
Telefone	1	0,33
TOTAL	305	100,00%

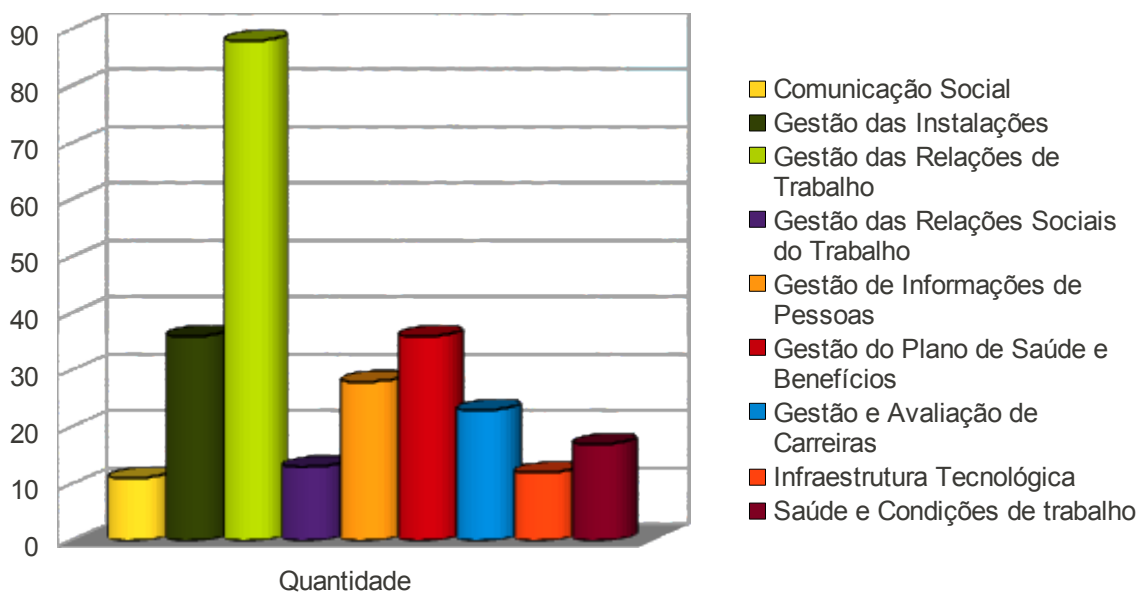
Meio de recebimento da manifestação



## 2.4. Quanto ao assunto

### 2.4.1 – Total de 10 ou mais manifestações no ano

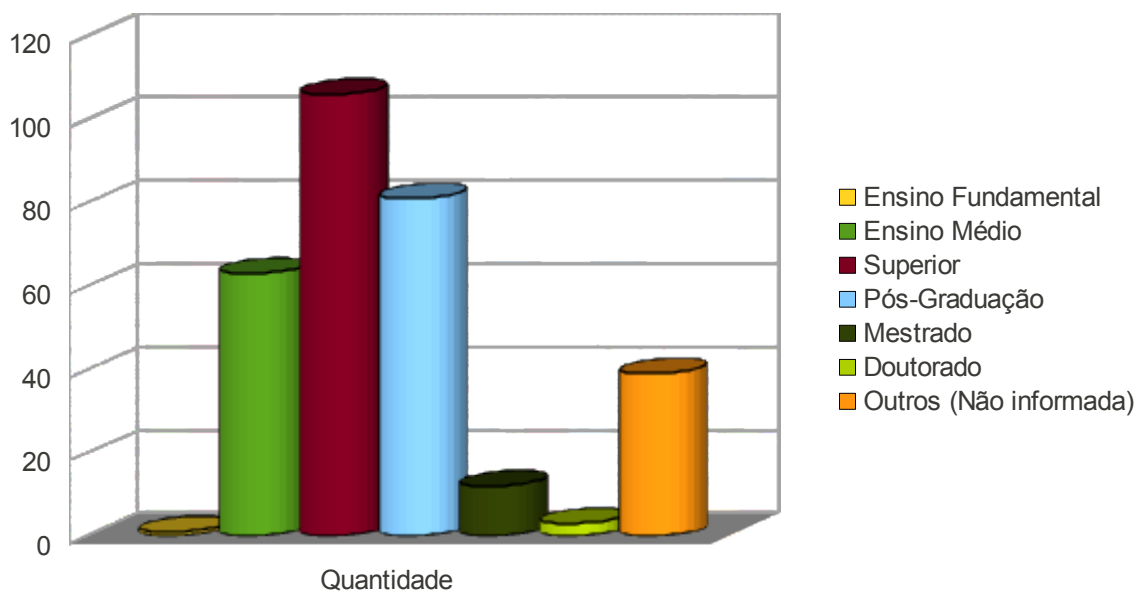
Assunto da Mensagem	Quantidade	Percentual
Comunicação Social	11	3,61%
Gestão das Instalações	36	11,80%
Gestão das Relações de Trabalho	88	28,85%
Gestão das Relações Sociais do Trabalho	13	4,26%
Gestão de Informações de Pessoas	28	9,18%
Gestão do Plano de Saúde e Benefícios	36	11,80%
Gestão e Avaliação de Carreiras	23	7,54%
Infraestrutura Tecnológica	12	3,93%
TOTAL	305	100,00%



### 3. Qualificação dos empregados(as) usuários(as) do processo de Ouvidoria no ano de 2012 - Período de 01/01/2012 a 21/12/2012

#### 3.1. Quanto à escolaridade

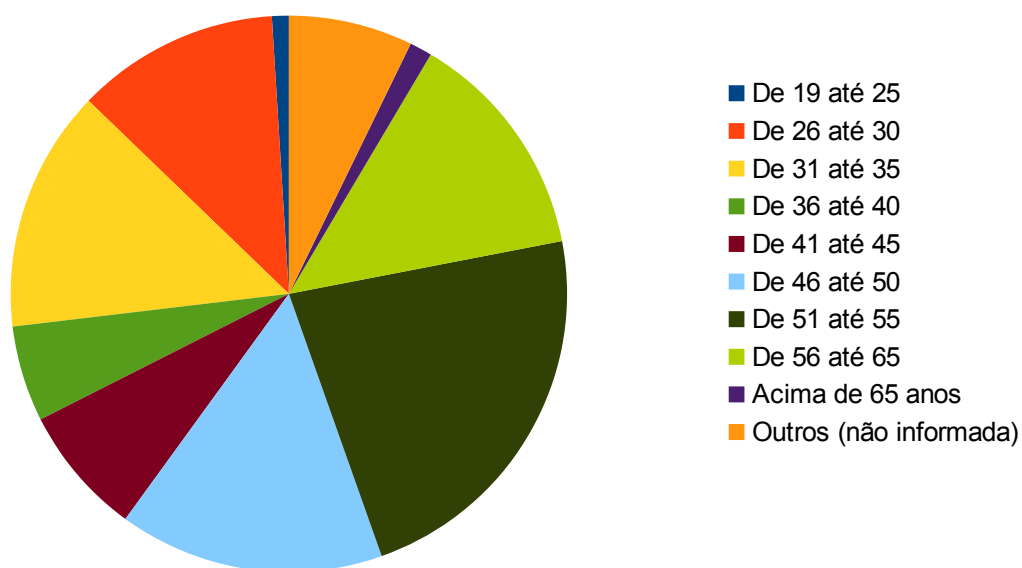
Escolaridade	Quantidade	Percentual
Ensino Fundamental	1	0,33
Ensino Médio	63	20,66
Superior	106	34,75
Pós-Graduação	81	26,56
Mestrado	12	3,93
Doutorado	3	0,98
Outros (Não informada)	39	12,79
TOTAL	305	1,00



### 3.2. Quanto à faixa etária

Faixa Etária	Quantidade	Percentual
De 19 até 25	3	0,98
De 26 até 30	36	11,8
De 31 até 35	43	14,1
De 36 até 40	17	5,57
De 41 até 45	23	7,54
De 46 até 50	47	15,41
De 51 até 55	69	22,62
De 56 até 65	41	13,44
Acima de 65 anos	4	1,31
Outros (não informada)	22	7,21
TOTAL	305	100,00%

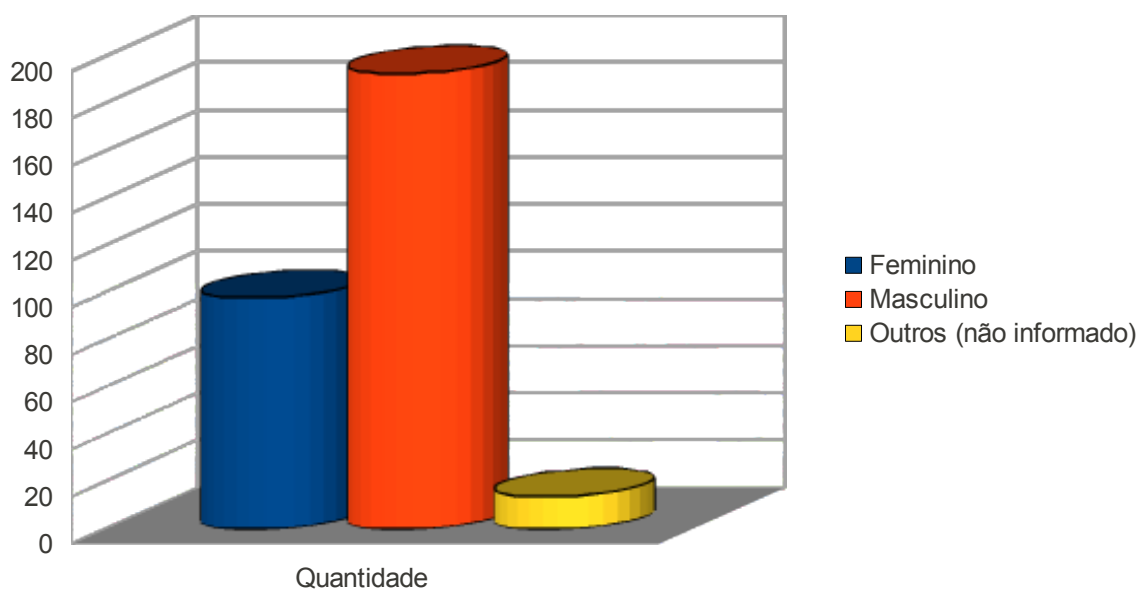
Manifestações quanto a faixa etária





### 3.3. Quanto ao sexo

Sexo	Quantidade	Percentual
Feminino	98	32,13
Masculino	193	63,28
Outros (não informado)	14	4,59
TOTAL	305	100,00%



## **4. Da Ouvidoria e a Lei de Acesso à Informação**

### **4.1. Da Lei de Acesso à Informação**

No dia 16 de maio passou a vigorar a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso à informação previsto na Carta Magna, mais conhecida como a Lei de Acesso à Informação (LAI), passo importante na consolidação da democracia brasileira.

Tendo como comando central - “O acesso à informação é a regra. O sigilo é a exceção”, a Lei define que todas as informações produzidas ou custodiadas pelo poder público e não classificadas como sigilosas são públicas e, portanto, acessíveis a todos os cidadãos.

A imposição de sigilo passou a ser um procedimento excepcional. Como regra geral, podem ser classificadas apenas as informações cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade ou do Estado.

Além do princípio geral, a Lei preconiza que a informação deve ser franqueada de forma ágil, transparente, clara e de fácil compreensão. Regula, ainda, que a divulgação de informações de interesse público independe de solicitações (transparência ativa).

Com a implantação da Lei de Acesso, as Ouvidorias públicas, especialmente as do executivo federal, passaram a ter um papel fundamental, considerando a experiência do diálogo com o cidadão, bem como a disponibilidade e familiaridade com o conjunto de informações dos órgãos aos quais se vinculam. Sem determinar como obrigatoriedade, a CGU – Controladoria Geral da União instrumentalizou as Ouvidorias de forma a torná-las aptas a recepcionar as manifestações da Lei de Acesso, coordenando o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, este sim obrigatório de acordo com a Lei.

### **4.2. Das medidas que antecederam a vigência da LAI – Lei de Acesso à Informação**

No SERPRO, a preparação para sua instituição iniciou em julho de 2011, com a participação da Ouvidoria e da UniSerpro no Seminário Internacional sobre Acesso à Informação organizado pela CGU, onde foram discutidos os desafios para a implementação da Lei, que ainda se encontrava em discussão no Congresso Nacional.

Daquele momento até 16/05/2012, foram tomadas várias medidas no sentido de contribuirmos com os demais órgãos e nos adequarmos aos preceitos da LAI, tais como:

- 1) Liberação do sistema de Ouvidoria ao portal do Software Público, permitindo a gestão interna pelos órgãos das demandas apresentadas pelos cidadãos;
- 2) Designação de autoridade responsável pela implementação das ações previstas na lei e criação de grupo de trabalho para planejar e implementar as ações da Lei: Resolução OE 004/2012, publicada no Diário Oficial da União de 19/03/2012;
- 3) Levantamento, organização e publicação no portal da empresa, de conteúdos mínimos obrigatórios colocados à disposição da sociedade, considerando que o sigilo é a exceção, atendendo ao princípio da Transparência Ativa previsto na LAI - <http://www.serpro.gov.br/acessoainformacao/>.

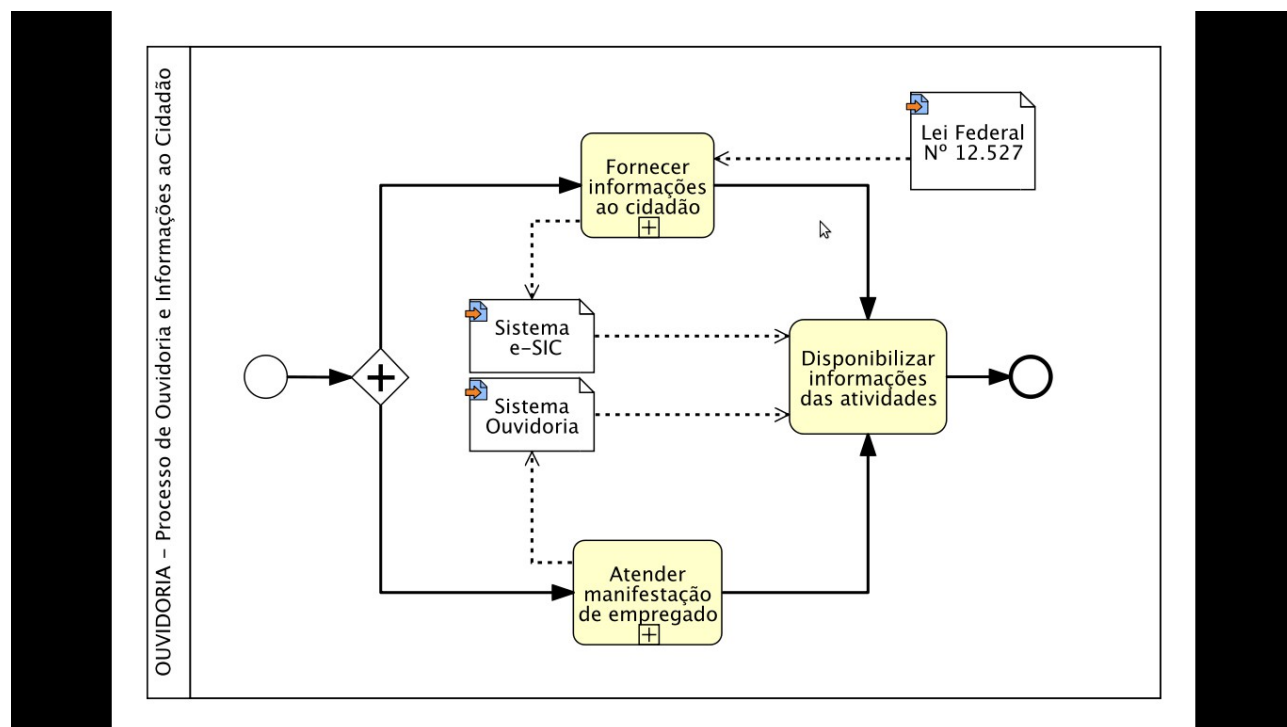
- 4) Identificação de informações mais demandadas, em apoio à elaboração de fluxo interno de tramitação de pedidos de acesso
- 5) Levantamento de legislação específica sobre hipóteses legais de sigilo e estabelecimento de regras de classificação de informações – Norma SG 05 Versão 03 de 26/04/2012 – publicada
- 6) Implementação do SIC – Serviço de Informação ao Cidadão, com infraestrutura, seleção e capacitação de responsáveis atendendo ao princípio da Transparência Passiva previsto na lei – Térreo do prédio sede do Serpro, telefone - (61) 2021.8378.
- 7) Divulgação ampla sobre a lei e providências internas, realizada pela Coordenação Estratégica de Comunicação - Cecom, através do portal da empresa e instrumentos de divulgação - Primeira Leitura e Direto

#### 4.3. Da integração Ouvidoria e SIC

O SIC – Serviço de Informação ao Cidadão do Serpro foi criado com orientação da Ouvidoria hoje representada em nível de assessoramento.

A figura abaixo representa o processo de integração entre a Ouvidoria e o SIC, estando mapeado, concluído e publicado conforme orientações do Escritório de Processos.

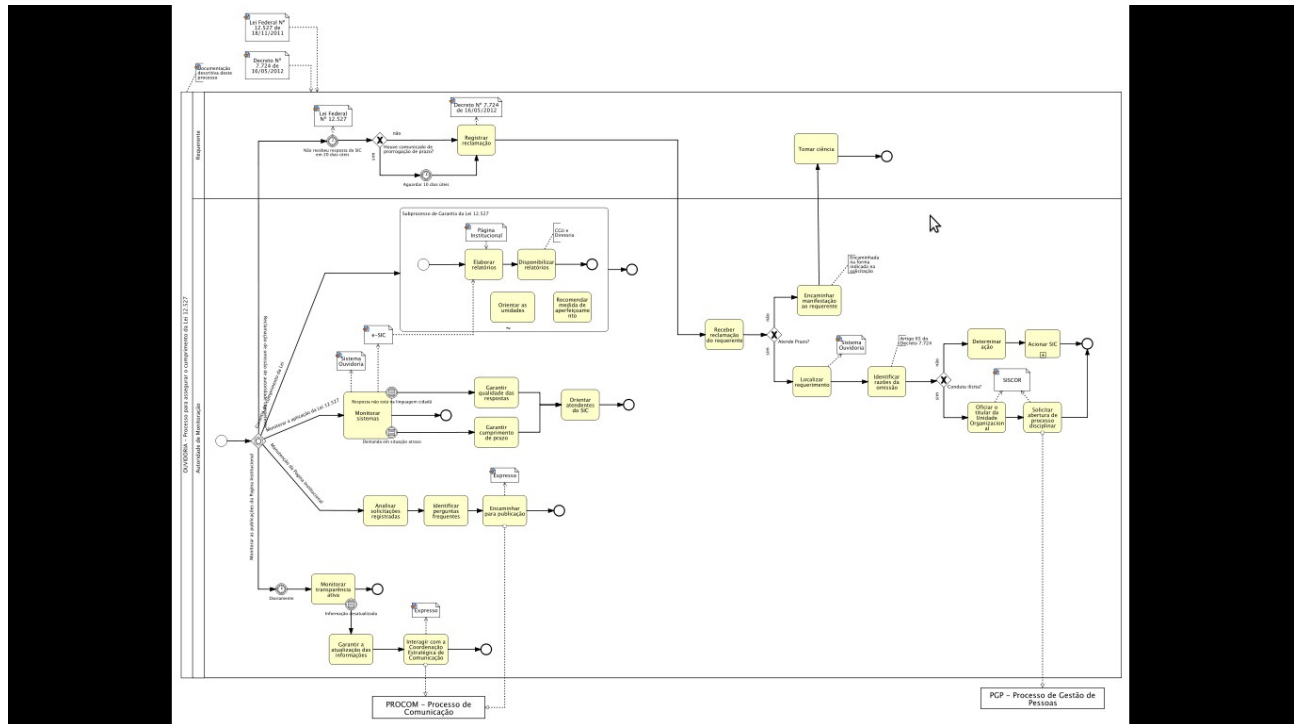
Mensalmente, são encaminhados relatórios ao Diretor Presidente e Diretor Superintendente, com informações acerca das demandas recebidas via LAI.



#### 4.4 Do fluxo de informação da LAI

O fluxo de informações para atendimento à lei de acesso foi estabelecido, concluído e publicado, conforme representado na figura abaixo.

Compete à Ouvidoria o monitoramento do fluxo, uma vez que a titular da Ouvidoria é designada como autoridade responsável pela lei de acesso na empresa (Artigo 40 da LAI)



No período de 16/05 a 31/12/2012, foram recebidos pelo SIC – Serviço de Informação ao Cidadão com monitoramento da Ouvidoria um total de 117 manifestações, que são recebidas via sistema disponibilizado pela CGU para todo os órgãos do Poder Executivo na esfera Federal - e-SIC, estando a gestão e tramitação interna sendo realizada pelo Sistema de Ouvidoria.

## **5. CONCLUSÃO**

Por intermédio da Ouvidoria, os empregados podem se manifestar auxiliando na melhoria dos processos de gestão com suas críticas, reclamações, elogios e sugestões.

Cada vez mais buscamos produzir respostas com qualidade e prazo, que refletem positivamente e contribuem para o objetivo de fazer crer aos empregados que a Ouvidoria é um instrumento importante de gestão. Para tanto, é preciso sempre um trabalho coletivo que garanta à Ouvidoria e a gestão, a adequada satisfação e grau de confiabilidade necessários à função.

Entendemos que, quanto menor o número de manifestações, melhor o desempenho da gestão.