



Planejamento Operacional

Ouvidoria do Serpro (DP/SUPTR/TROUV) 2021

Junho/2021
[Versão 1]



1. Planejamento Estratégico do Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro)	2
2. Planejamento Operacional da Ouvidoria do Serpro	2
2.1 Plano Operacional	4

1. Planejamento Estratégico do Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro)

Para o período 2020-2024, o Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro) definiu em seu planejamento estratégico 6 objetivos estratégicos (OEs) e 30 metas estratégicas¹. Apesar da atuação da Ouvidoria colaborar para os OEs “Fortalecer a marca Serpro” e “Aprimorar a eficiência operacional”, não houve atribuição direta de meta estratégica para a unidade, cabendo sua atuação de forma indireta para o alcance dos resultados organizacionais.

2. Planejamento Operacional da Ouvidoria do Serpro

A Portaria nº 581, em 09 de março de 2021, instituiu o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP) de aplicação obrigatória pelas unidades do SisOuv, com a finalidade de conduzir o processo de melhoria da maturidade das Ouvidorias Públicas, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017, da Lei nº 13.608, de 2018, e da Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018, e do Decreto nº 9.094, de 2017, do Decreto nº 9.492, de 2018, do Decreto nº 10.153, de 2019, e outras normas vigentes.

Além disso, em setembro de 2020, entrou em vigor a Lei Geral de Proteção de Dados, que estabeleceu novas regras para empresas e órgãos públicos no que diz respeito ao tratamento da privacidade e segurança das informações de usuários e clientes, dentre eles os que buscam atendimento na Ouvidoria.

Por fim, a Ouvidoria compõe o Comitê de Integridade do Serpro (Coint), que reúne, de forma colegiada, representantes do Sistema de Integridade do Serpro para tratar questões relacionadas à ética e à integridade e assessorar a Diretoria Executiva na tomada de decisões relacionadas ao tema. Para este ano, foi proposto o lançamento de campanha de comunicação, com ações a serem planejadas e executadas pelas unidades componentes.

A fim de estimar o grau de previsibilidade no comportamento das demandas ao longo do exercício, foi elaborado estudo de sazonalidade das demandas, que levou em consideração o período de 2018 a maio de 2021. Entretanto, diante das análises realizadas, denota-se que o crescimento de demandas decorreu principalmente da situação extraordinária de pandemia de COVID-19, que explica o aumento do volume de encaminhamentos de manifestações para outras ouvidorias, e de situação pontual relacionada ao aplicativo Carteira de Trânsito Digital (CDT). Considera-se que tais situações não eram previsíveis e que tendem a se dissipar com o tempo, motivo pelo

¹ <https://www.transparencia.serpro.gov.br/governanca/governanca-corporativa/estrategia-empresarial>

qual não se encontram contempladas no planejamento, tendo restado a adequação momentânea dos esforços até superação das situações.

Considerando os acontecimentos, os recursos humanos, orçamentários, logísticos e tecnológicos disponíveis e que o planejamento operacional proporciona mais foco e direcionamento nas atividades, estabeleceu-se o Planejamento Operacional da Ouvidoria do Serpro para 2021, conforme segue. Este poderá ser periodicamente revisado ao longo do ano, a fim de adequar-se a eventuais contingências e possibilitar otimização e maximização dos resultados da unidade.

2.1 Plano Operacional

OBJETIVO SETORIAL	INICIATIVA	META	ATIVIDADES	PRAZO
Elevar o nível de maturidade atingido em autodiagnóstico inicial	Melhorar a informação divulgada sobre heterogeneidade da equipe	Alcançar nível 4	Disponibilizar na página da Ouvidoria, no Portal da Transparência e Governança do Serpro, item "Equipe", -com dados funcionais, determinados no MMOuP	Maio/2021
	Melhorar informação sobre escolaridade do titular da Ouvidoria	Alcançar nível 4	Disponibilizar na página da Ouvidoria no Portal da Transparência e Governança do Serpro mini currículo do ouvidor, com menção expressa à pós-graduação.	Maio/2021
	Estabelecer instrumento formal que defina as condutas desejáveis e vedadas aos colaboradores da ouvidoria	Alcançar nível 4	Definir as condutas desejáveis e indesejáveis dos colaboradores da Ouvidoria, instrumento de formalização e forma de orientações periódicas sobre o código aos colaboradores da Ouvidoria	Julho/2021
	Formalizar o acesso da Ouvidoria ao nível estratégico, definindo a frequência de comunicação com Diretor-Presidente e Conselhos	Alcançar nível 4	Estabelecer na Norma TR-003 - Ouvidoria o fluxo de comunicação com o DP e de apresentações para os Conselhos; reformular mapeamentos, fazendo constar o fluxo de comunicação com o DP e conselhos	Julho/2021
	Instituir roteiros e orientações para a condução dos atendimentos presencial ou telefônico	Alcançar nível 4	Elaborar manual em que constem os roteiros e orientações para atendimento	Julho/2021
	Disponibilizar ferramentas de avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria	Alcançar nível 4	Versionar a Norma TR-003 e ajustar mapeamentos de atendimento de manifestações e de pedidos de acesso à informação para contemplar a pesquisa de satisfação dos usuários da ouvidoria	Julho/2021
	Estabelecer plano de capacitação para a equipe da Ouvidoria	Alcançar nível 3	Estabelecer o Plano de Capacitação formalizado, que contenha [no mínimo] a lista de competências desejáveis para a ouvidoria, o mapeamento das competências existentes e as lacunas que necessitem ser preenchidas por meio de capacitação	Agosto/2021

	Estabelecer ações de segurança da informação, destinadas a mapear e tratar riscos de segurança da informação e comunicações	Alcançar nível 4	Reformular o mapeamento dos processos no Integra, analisando os riscos de segurança de informações da Ouvidoria; e estabelecer o plano de ação para gestão dos riscos identificados, abarcando todo o ciclo de vida das informações e incorporando as ações relacionadas tanto à tutela dos direitos de solicitantes de acesso à informação, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011, quanto dos titulares de dados pessoais, nos termos da Lei 13.709, de 2018	Agosto/2021
	Dar transparência acerca do desempenho da ouvidoria	Alcançar nível 4	Estabelecer na Norma TR-003 - Ouvidoria procedimento periódico de mensuração da satisfação do usuário com relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria; elaborar relatório gerencial informando os resultados quantitativos e qualitativos de seu desempenho, com plano de ação anual correspondente, a ser disponibilizado na página da Ouvidoria no Portal da Governança e Transparência do Serpro; e elaborar plano de ação anual	Agosto/2021
	Mapear processos	Alcançar nível 4	Revisar mapeamento dos processos, considerando mecanismos de gestão de riscos e ações de segurança da informação, assim como procedimentos definidos de revisão do processo, a fim de realizar ajustes e melhorias	Setembro/2021
Gestão dos riscos de privacidade e proteção aos dados pessoais	Adequar os processos às orientações da LGPD	Medidas aprovadas pela SUPPD	Levantar riscos e definir os controles associados, promovendo a adequação dos processos e o acompanhamento das ações	Dezembro/2021
Fomentar a integridade na organização	Participar do plano de comunicação do Comitê de Integridade	100% das matérias publicadas	Planejar, elaborar e promover a divulgação dos informes da Ouvidoria	Dezembro/2021