

serpro.gov.br



# Planejamento Operacional Ouvidoria do Serpro 2022

Março/2022



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

Para Ciclo 2022 do Planejamento Estratégico 2022-2026, o Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro) definiu 6 objetivos estratégicos (OEs) e 24 metas estratégicas<sup>1</sup>. 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

Considerando 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 2022, 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 área.

OBJETIVO	META	PLANO DE AÇÕES	ENTREGAS	PRAZO
Realizar processos essenciais de ouvidoria	Realizar o atendimento de 100% das manifestações recebidas	Realizar triagem, registro, encaminhamento e elaboração de resposta às manifestações	1) Análise do tipo de manifestação para reclassificação no Fala.BR realizada; 2) Análise de reclamação do Reclame Aqui realizada; 3) Análise Preliminar de denúncia realizada; 4) Triagem da manifestação para subsídio de informações do especialista ou Registro de acionamento canais internos de atendimento realizada; 5) Encaminhamento de manifestações para outra Ouvidoria realizado; 6) Resposta conclusiva no Fala.BR registrada.	Dezembro
	Atingir 100% das ações necessárias para a promoção dos	Disponibilizar avaliação na Plataforma do	1) Formulários de consulta revisados e validados pelos gestores e cadastros na Plataforma de Conselho de Usuários realizados (abril); 2) Plano de comunicação com enfoque no engajamento de conselheiros de usuários elaborado e executado (abril);	Dezembro

	Conselhos de Usuários dos Serviços do Serpro	Conselho de Usuários	3) Pesquisa na Plataforma de Conselho de Usuários elaborada, cadastrada e realizada, na falta de engajamento de conselheiros (junho); 4) Dados e informações tratados e analisados para composição dos relatórios de gestão (dezembro).	
Realizar gestão estratégica de informações	Realizar 100% dos relatórios e informações estratégicas	Apresentar análises quantitativas e qualitativas dos dados coletados nas manifestações	1) Levantamentos de dados no Fala.BR e Reclame Aqui extraídos (mensalmente); 2) Consolidação e análise quantitativa dos dados realizadas em planilhas eletrônicas (mensalmente); 3) Análise qualitativa dos dados com informações das manifestações realizada (mensalmente).	Dezembro
		Elaborar relatórios, apresentações e conteúdos de divulgação	1) Relatório Semestral para apresentação para a alta administração elaborado; 2) Relatório Anual elaborado; 3) Apresentações trimestrais de dados e informações para Conselho Fiscal elaboradas; 4) Apresentações do Relatório Semestral para reuniões com alta administração elaboradas; 5) Apresentações do Relatório Anual para reuniões com alta administração elaboradas; 6) Relatório anual da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS enviado; 7) Relatório Anual publicado.	Dezembro
		Realizar estudo com as bases de informações de 2021	1) Estudo com as bases de informações de 2021 realizado, visando análise qualitativa, de forma sistêmica e estratégica, de todas formas de controle e participação social, bem como dos indicadores de qualidade de atendimento e de satisfação, produzindo informações que possam contribuir com a melhoria dos resultados da empresa e, conseqüentemente, dos índices de satisfações apontados nos canais de atendimento.	Junho
Apoiar a gestão do processo de Ouvidoria	Realizar 100% das ações estabelecidas	Estabelecer plano de comunicação	1) Plano de comunicação elaborado e executado, conforme cronograma aprovado (abril); 2) Informes e conteúdos de divulgações produzidos para o plano de comunicação (mensalmente).	Dezembro
		Realizar plano de capacitação	1) Plano de capacitação anual elaborado e publicado (realizado); 2) Capacitações realizadas pela equipe (mensalmente).	Dezembro

		Elaborar análises técnicas	1) Estudo de casos elaborados por demanda; 2) Notas Técnicas elaboradas por demanda; 3) Pareceres Técnicos elaborados por demanda; 4) Relatórios Técnicos elaborados por demanda.	Dezembro
		Elaborar materiais instrucionais (conteúdos de cursos presenciais e EAD, incluindo questões, estudos de casos e demais recursos pedagógicos)	1) Conteúdo de cursos para a alta administração produzidos e revisados por demanda; 2) Conteúdo de cursos para corpo gerencial produzidos e revisados por demanda; 3) Conteúdo de cursos para corpo funcional produzidos e revisados por demanda.	Dezembro
		Apoiar monitoramento de riscos das atividades de ouvidoria	1) Relatórios dos riscos operacionais levantados e monitorados em conformidade com cronograma da área de risco.	De acordo com o cronograma da unidade responsável
		Adequar os processos à LGPD	1) Elaboração de Registro da Atividade de Tratamento (RAT); 2) Matriz de categorização ajustada com revisão dos tipos de informação, reavaliação da categorização da informação e estabelecimento de tratamentos complementares, em conformidade com o Inventário de Atividades de Tratamento (IAT), e aprovada pelas unidades competentes.	De acordo com o cronograma da unidade responsável
		Participar de grupos de trabalho	1) Cronograma e entregas atendidas (realizado).	Março
		Mapear processos	1) Mapeamentos de processos aprimorados para representação do procedimento de análise de satisfação do usuário.	Maior
		Desenvolver atividades administrativas da Ouvidoria sob demanda	1) Transparência Ativa (Portal da Transparência do Serpro): - Gestão das demandas de desenvolvimento relacionadas ao Portal da Transparência e Governança do Serpro realizada; - Monitoramento da atualização dos dados e informações regulamentados pela Lei de Acesso à Informação realizado; 2) Alertas de inconformidades e recomendações respondidos e monitorados;	Dezembro

			3) Página da Ouvidoria e do SIC no Portal da Transparência atualizada.	
Promover o aprimoramento dos processos	Atingir o nível de 2,89 no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) da CGU nos processos essenciais de Ouvidoria	Gerar evidências para a comprovação do atingimento do nível pretendido	1) Norma revisada; 2) Manual de procedimentos em que constem os roteiros e orientações para atendimento elaborado; 3) Plano de ação com as medidas necessárias para a melhoria do desempenho publicado; 4) Disponibilizar resultados das avaliações do serviços aos gestores.	Junho