

Estratégia da Função de Ouvidoria 2025- 2027 e Plano de Trabalho 2025



Propósito

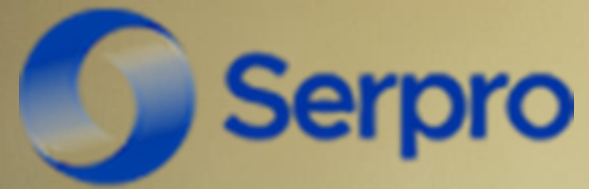


Fortalecer o canal de intermediação entre o Serpro e a sociedade com o aprimoramento da capacidade de escuta, de tratamento imparcial e empático.

Visão

Ser reconhecida como um canal de excelência na intermediação entre o Serpro e a sociedade, com foco no fortalecimento da confiança, da transparência e da melhoria contínua dos serviços prestados ao usuário.





Empatia

Confidencialidade

Imparcialidade

Inovação

Integridade

Transparência

Efetividade



ESTRATÉGIA DA FUNÇÃO DE OUVIDORIA - 2025-2027

OKR1 - Aumentar indicadores de desempenho da atividade de Ouvidoria

RC 1: Atingir nível de maturidade “Otimizado” no Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP) da Controladoria-Geral da União

RC 2: Reduzir para 10% a resposta "Não sei Responder" nos itens da pesquisa de confiabilidade.

RC 3: Alcançar 70% de pontuação média, na próxima pesquisa de confiabilidade, para os itens que, em 2024, ficaram abaixo deste %.

RC 4: Alcançar 80% de pontuação média, na próxima pesquisa de confiabilidade, para os itens que, em 2024, ficaram acima de 70%.

RC 5: Aumentar 10% do nível de satisfação no atendimento da Ouvidoria.

OKR 2- Promover ações de prevenção e enfrentamento ao assédio e à discriminação

RC 1: Alcançar 70% de conclusividade no plano de ações coordenadas de prevenção e enfrentamento ao assédio e à discriminação.

OKR 3 - Expandir a atuação da Ouvidoria

RC1: Aumentar 3 ações de Ouvidoria Ativa para prestar orientações, receber manifestações, coletar dados, realizar pesquisas, avaliar serviços e engajar usuários nos canais de participação e controle social.

OKR 4 - Estreitar o relacionamento e a comunicação com a sociedade, a alta administração e partes relacionadas

RC 1: Desenvolver 1 projeto para implementação de estratégia de inovação tecnológica para os serviços de Ouvidoria.

RC 2: Produzir 1 relatório semestral de informações gerenciais com foco em qualificar os serviços ofertados pelo Serpro.

PLANO DE TRABALHO 2025

OKR1 - Aumentar indicadores de desempenho da atividade de Ouvidoria

RC 1: Atingir nível de maturidade “Otimizado” no Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP) da Controladoria-Geral da União

Ação: Integrar 1 grupo de trabalho da Rede Nacional de Ouvidorias Públicas (Renouv).

Ação: Realizar 2 interações com ouvidorias públicas dos clientes para aprimoramento no tratamento de manifestações afins.

RC 2: Reduzir para 10% a resposta "Não sei Responder" nos questionamentos da próxima pesquisa de confiabilidade.

Ação: Ação: Participar de 3 eventos anuais, internos ou externos, para disseminar o papel, os procedimentos e as ferramentas de Ouvidoria.

Ação: Desenvolver 1 campanha de comunicação e marketing que otimize a divulgação das atividades de Ouvidoria.

Ação: Implementar 2 canais de comunicação digital.

RC 3: Alcançar 70% na pontuação média na próxima pesquisa de confiabilidade para os itens que em 2024 ficaram abaixo deste %.

Ação: Implementar 2 canais de comunicação digital.

RC 4: Alcançar 80% na pontuação média na próxima pesquisa de confiabilidade para os itens que em 2024 ficaram acima de 70%.

Ação: Implementar 2 canais de comunicação digital.

RC 5: Aumentar 10% do nível de satisfação no atendimento da Ouvidoria.

Ação: Desenvolver 1 procedimento de avaliação da qualidade nas respostas dos pontos focais.

OKR 2– Promover ações de prevenção e enfrentamento ao assédio e à discriminação

RC 1: Alcançar 70% de conclusividade no plano de ações coordenadas de prevenção e enfrentamento ao assédio e à discriminação.

Ação: Implementar 01 plano corporativo de ações coordenadas de prevenção e enfrentamento ao assédio e à discriminação.

Ação: Atender 100% das denúncias de assédio e discriminação tratadas, virtual ou presencialmente, na rede de acolhimento.

PLANO DE TRABALHO 2025

OKR 3 - Expandir a atuação da Ouvidoria

RC1: Aumentar 3 ações de Ouvidoria Ativa para prestar orientações, receber manifestações, coletar dados, realizar pesquisas, avaliar serviços e engajar usuários nos canais de participação e controle social.

Ação: Instalar 1 sala de acolhimento física para atendimento individual e em grupo em Brasília

Ação: Instalar 1 sala de acolhimento virtual para recebimento de denúncia

Ação: Apresentar projeto de instalação de canais, em ferramenta corporativa, para e comunicação digital e agendamento de atendimento

Ação: Capacitar 60% da equipe da Ouvidoria no acolhimento da denúncia

OKR 4 - Estreitar o relacionamento e a comunicação com a sociedade, a alta administração e partes relacionadas

RC 1: Desenvolver 1 projeto para implementação de estratégia de inovação tecnológica para os serviços de Ouvidoria.

Ação: Apresentar 1 projeto de instalação de canais, em ferramenta corporativa, para e comunicação digital e agendamento de atendimento.

RC 2: Produzir 1 relatório semestral de informações gerenciais com foco em qualificar os serviços ofertados pelo Serpro.

Ação: Realizar 2 interações com ouvidorias p.úblicas dos clientes para aprimoramento no tratamento de manifestações afins.

Ação: Participar de 2 eventos relacionados à prestação de serviços do Serpro.

Ação: Capacitar 40% dos pontos focais para o tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação.

Ação: Realizar 100% de remessa das manifestações, direcionadas para ouvidorias públicas dos clientes, para conhecimento da experiência do usuário

PLANO DE CAPACITAÇÃO 2025

Instituição	Curso/Evento	Participantes	Valor unitário*	Valor total
Associação Brasileira de Ouvidores (ABO Nacional)	Congresso Brasileiro de Ouvidoria	3	R\$ 1.440,00	R\$ 4.320,00
	Capacitação e certificação em Ouvidoria/Ombudsman	2	R\$ 1.964,00	R\$ 3.928,00
	Curso: Assédios: atenção nas organizações	4	R\$ 1.050,00	R\$ 4.200,00
	Oficina: Canal de Denúncia: etapas para implementação e gestão	4	R\$ 980,00	R\$ 3.920,00
	Curso: Mediador – Formação para mediadores de conflitos	4	R\$ 1.150,00	R\$ 4.600,00
Associação Brasileira de Notas Técnicas (ABNT)	Curso: Investigações internas & Sistemas de gestão de denúncias (baseado nas Normas NBR ISSO 37008&37002) – previsão 20/02/2025	7	R\$ 500,00	R\$ 3.500,00
	Curso: Formação de Lead Implementer do SIG de Compliance e Antissuborno	1	R\$ 3.360,00	R\$ 3.360,00
Instituto Brasileiro de Educação Corporativa (IBeduC)	Curso: Ouvidoria 3E – Eficiente, Eficaz e Efetiva	2	R\$ 3.490,00	R\$ 6.980,00
Total				R\$ 34.808,00



Obrigada

Ana Beatriz Capparelli

Ouvidora do Serpro

E-mail: ana.capparelli@serpro.gov.br

