

serpro.gov.br



Planejamento Operacional Ouvidoria do Serpro 2023

Março/2023



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

Para o Ciclo 2023 do Planejamento Estratégico 2023-2027, o Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro) definiu 6 objetivos estratégicos (OEs) e 30 metas estratégicas (ME)¹. A atuação da Ouvidoria colabora para o OE “Fortalecer a marca Serpro”, na ME “1.1 Elevar o Índice de Imagem e Reputação do Serpro para a Zona de Qualidade”, por meio do Reclame Aqui e da avaliação do atendimento da Ouvidoria, realizada por meio do Fala.BR.

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 2023, conforme segue. Este pode 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	AÇÕES	ETAPAS	PERÍODO DE EXECUÇÃO	ÁREAS ENVOLVIDAS
Institucionalidade	01 Processo corporativo de tomada de decisão com a participação formal permanente da Ouvidoria	Atuar como participante permanente em colegiados estratégicos	<ol style="list-style-type: none">1. Elaboração da proposta de revisão do item 4.7 da Norma GE 015 – Gestão da Estratégia Empresarial (abril);2. Encaminhamento de nova proposição à alta administração para participação da Ouvidoria nos colegiados estratégicos (agosto).	Abril a agosto	Ouvidoria e Secretária-Executiva do Conselho de Administração

OBJETIVO	META	AÇÕES	ETAPAS	PERÍODO DE EXECUÇÃO	ÁREAS ENVOLVIDAS
Capacidades e garantias da equipe	100% das condutas da equipe de Ouvidoria previstas em normativo	Estabelecer e promover as condutas desejáveis e vedadas da equipe de Ouvidoria	1. Revisão da Norma TR 003 - Ouvidoria, conforme Capítulo IV - Da conduta dos agentes de Ouvidoria da Portaria CGU 581/2021.	Junho	Ouvidoria e órgão de Organização, Processos e Projetos
Infraestrutura e acessibilidade	100% dos riscos nos processos de Ouvidoria levantados e mitigados	Buscar previsibilidade no comportamento de demandas de Ouvidoria	1. Análise da variação de volumetria de manifestações e de pedidos de acesso à informação (fevereiro); 2. Análise dos riscos operacionais corporativos definidos pelas unidades organizacionais e verificar correlação com manifestações (março); 3. Levantamento dos riscos operacionais da unidade da Ouvidoria (abril); 4. Gerenciamento do plano de ação de mitigações dos riscos operacionais (abril); 5. Relatórios dos riscos operacionais levantados e monitorados em conformidade com cronograma da área de risco (dezembro).	Fevereiro a dezembro	Ouvidoria e de órgão de gestão de riscos corporativos
	100% dos serviços prestados identificados	Promover ações de melhoria na experiência do usuário	1. Implementação da metodologia de preenchimento dos campos no Fala.BR (fevereiro); 2. Correção e ajuste dos campos no Fala.BR (fevereiro); 3. Levantamento do perfil dos manifestantes anualmente para relatório anual e remessa às áreas comerciais e afins (dezembro).	Fevereiro a dezembro	Ouvidoria

OBJETIVO	META	AÇÕES	ETAPAS	PERÍODO DE EXECUÇÃO	ÁREAS ENVOLVIDAS
Governança de Serviços	50% dos serviços prestados diretamente aos usuários revisados	Realizar o monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário	<ol style="list-style-type: none"> 1. Levantamento da utilidade das informações da Carta de Serviço (janeiro); 2. Elaboração do relatório da revisão da carta no ano anterior com remessa aos gestores de negócio; 3. Definição dos serviços que serão revisados na Carta de Serviços (fevereiro); 4. Revisão dos serviços na Carta de Serviços (março a junho); 5. Estabelecimento dos procedimentos da avaliação dos serviços e da Carta de serviços em normativo (agosto); 6. Mapeamento da avaliação dos serviços prestados e da revisão da Carta de Serviços aos Usuários (novembro). 	Janeiro a dezembro	Ouvidoria e áreas de relacionamento com os clientes
Conselho de Usuários	100% das ações para a avaliação dos serviços implementadas	Avaliar os serviços prestados, por meio do Conselho de Usuários	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apresentação do formulário de enquete vigente aos gestores e dar transparência e publicação na página da Ouvidoria (abril); 2. Definição dos serviços que serão avaliados, por meio do Conselho de Usuários, no ano de 2023 (abril); 3. Realização da campanha de engajamento de conselheiros (junho); 4. Implementação do Conselho de Usuários - Ano 2023 (julho); 5. Levantamento de dados e informações tratados e analisados para composição dos relatórios de gestão (dezembro). 	Abril a dezembro	Ouvidoria e área da Comunicação Empresarial

OBJETIVO	META	AÇÕES	ETAPAS	PERÍODO DE EXECUÇÃO	ÁREAS ENVOLVIDAS
Transparência e Prestação de Contas	100% das ações implementadas	Promover ações de transparência e de prestação de contas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produção de plano de ação correspondente às ações de melhoria necessárias para o exercício subsequente com a finalidade de monitorar os ajustes dos gestores (abril); 2. Publicação de relatórios das ações de melhoria na prestação de serviço e no atendimento das manifestações e pedidos de acesso à informação (dezembro); 3. Monitoramento da atualização dos dados e informações regulamentados pela Lei de Acesso à Informação com cumprimento dos itens de Transparência Ativa no Portal da Transparência do Serpro (contínuo); 4. Gerenciamento das demandas de desenvolvimento relacionadas ao Portal da Transparência e Governança do Serpro (sob demanda); 5. Gerenciamento dos alertas de inconformidades e recomendações (sob demanda); 6. Publicação das informações na página da Ouvidoria e do SIC no Portal da Transparência (contínuo). 	Contínuo	Ouvidoria
Processos essenciais	100% das manifestações e pedidos de acesso à informação recebidos e atendidos	Realizar triagem, registro, encaminhamento e elaboração de resposta às manifestações e pedidos de acesso à informação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análise do tipo de manifestação para reclassificação no Fala.BR; 2. Análise de reclamação do Reclame Aqui; 3. Análise prévia de denúncia; 4. Triagem da manifestação para subsídio de informações do especialista ou registro de acionamento nos canais internos de atendimento; 5. Encaminhamento de manifestações para outra Ouvidoria; 6. Resposta conclusiva no Fala.BR; 7. Publicação do manual e fluxo de atendimento presencial ou telefônico. 	Contínuo	Ouvidoria

OBJETIVO	META	AÇÕES	ETAPAS	PERÍODO DE EXECUÇÃO	ÁREAS ENVOLVIDAS
	100% das ações implementadas	Promover melhoria na resolução pacífica de conflitos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mapeamento de riscos do subprocesso "Resolução Pacífica de Conflitos", por meio de reunião da equipe da Ouvidoria, a partir do levantamento de manifestações que relatam conflitos dos últimos 3 anos (agosto); 2. Levantamento e adoção de medidas de mitigação que cabem à Ouvidoria como responsável pela resolução pacífica de conflito (agosto). 	Agosto	Ouvidoria
	100% das respostas das manifestações aderentes aos princípios e direitos previstos na Lei nº 13.460, de 2017	Promover melhoria nas respostas de manifestações	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desenvolvimento da metodologia da análise da qualidade das respostas fornecidas pelos especialistas (maio); 2. Comunicação da análise da qualidade das respostas aos especialistas (junho); 3. Publicação do método e das análises na página da Ouvidoria (julho-dezembro). 	Maio a dezembro	Ouvidoria
	100% das conclusões das denúncias acompanhadas	Promover automatização nos registros de conclusões das denúncias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estabelecimento de responsabilidades dos órgãos de apuração nos reportes de conclusão das denúncias dentro do Fala.BR (março); 2. Mapeamento dos procedimentos de registro de conclusões das denúncias e de reporte aos denunciantes (dezembro). 	Março a dezembro	Ouvidoria e integrantes do Comitê de Integridade
Busca Ativa de Informações	100% das ações de capacidade em pesquisa implementadas	Fortalecer a realização de pesquisas pela Ouvidoria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conhecer as metodologias de pesquisas utilizadas pelo Serpro (maio); 2. Analisar necessidade de apresentação de proposta de pesquisa, no formato de enquete na Plataforma Virtual, para a coleta de informações sobre serviços prestados (julho). 	Maio a julho	Ouvidoria e área de estratégia de negócio

OBJETIVO	META	AÇÕES	ETAPAS	PERÍODO DE EXECUÇÃO	ÁREAS ENVOLVIDAS
Realizar gestão estratégica de informações	Realizar 100% dos relatórios e informações estratégicas	Apresentar análises quantitativas e qualitativas dos dados coletados nas manifestações	<ol style="list-style-type: none"> 1. Levantamentos de dados no Fala.BR e no 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); 4. Consolidação e análise quantitativa e qualitativa das informações mensais das manifestações para elaboração relatório anual (janeiro ano subsequente). 	Contínuo	Ouvidoria
		Elaborar relatórios, apresentações e conteúdos de divulgação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboração e apresentação de relatórios trimestrais para Conselho Fiscal (abril e outubro); 2. Elaboração e apresentação de relatório semestral para a alta administração (julho); 3. Elaboração e apresentação de relatório anual para a alta administração (janeiro); 4. Elaboração e remessa de Relatório anual da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS (janeiro); 5. Publicação de Relatório Anual (abril) 6. Estabelecimento de procedimento de comunicação com o manifestante sobre implementação de sugestões ou providências resultantes das manifestações (abril); 7. Implementação de painel de dados quantitativos (resultado anual) de avaliações de serviços e manifestações (dezembro); 8. Remessa de resultados das consultas e propostas de melhorias apresentadas pelos usuários de serviços públicos aos gestores dos serviços (abril); 9. Análise dos indicadores de qualidade de atendimento e de satisfação no atendimento da Ouvidoria e na prestação de serviço com apresentação de melhoria (maio). 	Janeiro a dezembro	Ouvidoria e área de desenvolvimento

OBJETIVO	META	AÇÕES	ETAPAS	PERÍODO DE EXECUÇÃO	ÁREAS ENVOLVIDAS
Apoiar a gestão do processo de Ouvidoria	Realizar 100% das ações estabelecidas	Estabelecer plano de comunicação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboração e execução de plano de comunicação (abril); 2. Elaboração de informes e conteúdos de divulgações para o plano de comunicação (cronograma). 	Abril a dezembro	Ouvidoria e área de Integridade
		Realizar plano de capacitação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desenvolvimento e publicação do plano de capacitação anual (fevereiro); 2. Realização de capacitações pela equipe (sob demanda). 	Janeiro a dezembro	Ouvidoria
		Realizar ações de transparência ativa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manutenção da Matriz de categorização 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. 	Contínuo	Ouvidoria e área de gestão de riscos corporativos
Promover o aprimoramento dos processos	Aumentar o nível no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)	Gerar evidências para comprovação do atingimento do nível pretendido	<ol style="list-style-type: none"> 1. Levantamento das ações necessárias para aumentar o nível de cada elemento/verificador/ação (janeiro); 2. Definição das ações viáveis para execução no ano de 2023 (fevereiro); 3. Inclusão das atividades no Planejamento Operacional com as medidas necessárias para a melhoria do desempenho (fevereiro). 	Abril	Ouvidoria

SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS

Conselho de Administração - CA

Marco Paulo Reis Tanure

Departamento de Ouvidoria - OUVID

Karina da Costa Bruno

Elaboração

Ana Beatriz de Carvalho Capparelli

Revisão

Karina da Costa Bruno