

Ouvidoria^{do} Serpro





Ouvidoria^{do}
Serpro

Plano de Trabalho da Ouvidoria Serpro 2026

*Fortalecendo o controle e transparência no
Serpro com inovação e participação cidadã*

Nossos objetivos estratégicos

Dois objetivos principais orientam nossa atuação para transformar a relação entre o Serpro e a sociedade

OKR 1: Fortalecer controle social

Aprimorar processos de participação cidadã com maior transparência, efetividade e alinhamento às melhores práticas de governança pública

OKR2: Inovar na Ouvidoria

Participar de projetos multiequipes para incentivar inovação nas atividades e modernizar canais de atendimento aos cidadãos

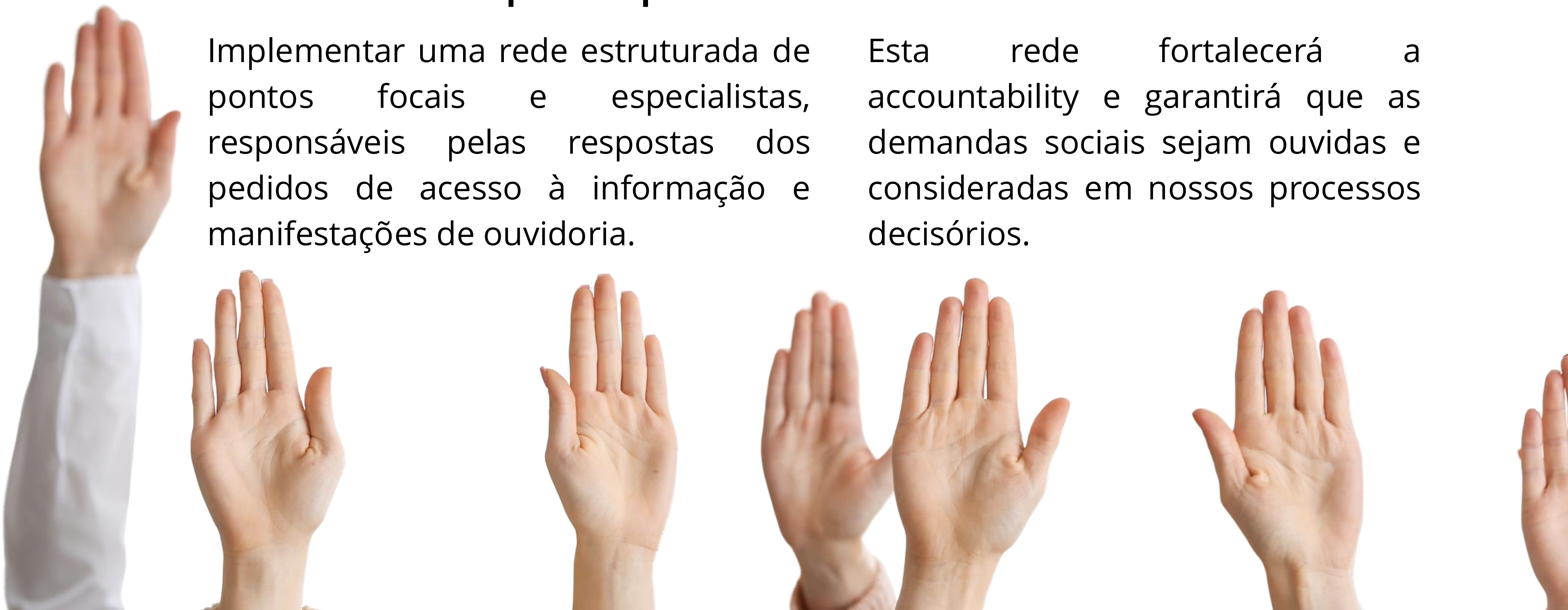
Estruturação de rede de ponto focal e especialistas

Construindo pontes com a sociedade

Meta: 01 rede completa implementada

Implementar uma rede estruturada de pontos focais e especialistas, responsáveis pelas respostas dos pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria.

Esta rede fortalecerá a accountability e garantirá que as demandas sociais sejam ouvidas e consideradas em nossos processos decisórios.



Qualidade e Resolutividade no Atendimento

Transformando a forma como respondemos aos cidadãos

Gerar informações

Procedimento de classificação dos dados com propósito de gerar insights de negócio e gestão para o Serpro

Capacitar equipes

Qualificar 50% dos pontos focais e especialistas em atendimento resolutivo e conformidade legal

Simplificar linguagem

Adotar linguagem simples em 100% das comunicações de Ouvidoria



Carta de Serviços 100% atualizada

Compromisso com transparência total sobre nossos serviços

Revisão completa do processo

01 procedimento específico interarea, junto aos gestores de serviços, para manter nossa Carta de Serviços sempre atual e precisa.

Atuação Integrada

100% de implementação de rotinas específicas com trabalho conjunto entre ouvidoria e áreas de negócio



Ampliando o Conhecimento sobre a Ouvidoria

6

Eventos externos

Participações em grupos de trabalho e eventos para troca de experiências e boas práticas

2

Pesquisas

Estudos sobre atividades de ouvidoria para aprimoramento contínuo

4

Eventos internos

Participações para fortalecer cultura de transparência no Serpro

Evolução Digital dos Canais de Atendimento

SerproBot Integrado

Implementação completa da integração do SerproBot Ouvidoria com a Plataforma Fala.BR para atendimento mais ágil e eficiente

Agendamento Automatizado

Sistema inteligente de agendamento para atendimentos presenciais e virtuais, oferecendo mais conveniência ao cidadão



Novo Portal da Transparência e Governança

Meta: 100% de implementação do cronograma estabelecido pela área de desenvolvimento

O portal deve oferecer navegação intuitiva, informações organizadas e acesso facilitado a dados sobre gestão, contratos, despesas e indicadores de desempenho institucional.

Nossa jornada de transformação

Compromisso com a excelência no atendimento ao cidadão



Transparência

Informações claras e acessíveis sobre serviços e gestão



Participação cidadã

Canais efetivos para controle social e diálogo com a sociedade



Inovação

Tecnologia e metodologias para atendimento de excelência



Melhoria Contínua

Aprendizado permanente e aprimoramento de processos

DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

PLANO DE CAPACITAÇÃO

2024

☐ Aprovado – R\$ 34.808,00

☐ Realizado – R\$ 40.062,10

2025

☐ Solicitado – R\$ 49.891,00





Ouvidoria^{do}
Serpro



Obrigada!

Ana Beatriz Capparelli

Ouvidora do Serpro

ana.capparelli@serpro.gov.br

