



# **Plano de ação**

# **Ouvidoria do Serpro**

# **2022**

Modelo de Maturidade em  
Ouvidoria Pública  
(MMOuP)

Março/2022

---

1. Objetivo .....	2
2. Ações .....	2
2.1 Dimensão Essencial.....	3
2.2 Dimensão Prospectiva .....	4

## 1. Objetivo

Este documento contempla as atividades que deverão ser realizadas pela Ouvidoria do Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO) para superação das lacunas entre a maturidade revelada pelo autodiagnóstico e a maturidade alvo pretendida.

## 2. Ações

O plano de ação foi construído levando em consideração a natureza dos serviços prestados pela empresa, o porte da Ouvidoria e a complexidade das ações propostas para o alcance do nível alvo. Além da capacidade interna de execução de tais ações, foi avaliada também a possibilidade de obtenção de patrocínio do nível estratégico, bem como de envolvimento de outras unidades da empresa, de forma a garantir o alinhamento entre o nível de maturidade almejado pela Ouvidoria e a direção da empresa.

A seguir, identificam-se os objetivos, elementos, impactos e respectivas ações a serem executadas para o aprimoramento do nível de maturidade, tendo a Ouvidoria como responsável pela execução.

## 2.1 Dimensão Essencial

Objetivo	Elemento	Impacto	Ações	Data limite para realização
2.1 Governança de Serviços	2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário	Aumento de 1 (Limitado) para 2 (Básico)	Disponibilizar no Relatório Anual de Gestão os resultados das avaliações de aderência da execução dos serviços prestados aos parâmetros definidos na Carta de Serviços.	Março/2022
			Disponibilizar os resultados das avaliações da aderência dos serviços prestados aos gestores dos serviços.	Maio/2022
2.2 Transparência e prestação de contas	2.2.1 Controle social	Aumento de 2 (Básico) para 4 (Otimizado)	Aprimorar mapeamentos de processos para representação do procedimento de análise de satisfação do usuário e do monitoramento das providências adotadas e resultados obtidos.	Junho/2022
	2.2.2 Transparência de desempenho	Aumento de 1 (Limitado) para 4 (Otimizado)	Versionar Norma TR-003 – Ouvidoria para que seja instituída a periodicidade, as formas e as informações de desempenho disponibilizadas pela ouvidoria;	Junho/2022
			Disponibilizar plano de ação anual na página da Ouvidoria no Portal da Transparência do Serpro.	Março/2022
2.3 Processos essenciais	2.3.6 Análise preliminar	Aumento de 2 (Básico) para 3 (Sustentado)	Aprimorar o mapeamento e o manual de procedimentos da Ouvidoria relacionados à realização de análise preliminar de manifestações, a fim de contemplar as seguintes etapas: recebimento da manifestação, identificação da área responsável, avaliação, conforme o tipo de manifestação, da necessidade de salvaguardar alguma informação, e encaminhamento, com informações acerca de outras manifestações e bases de dados que tenham correlação com a manifestação recebida.	Junho/2022
2.4 Gestão estratégica de informações	2.4.3 Análise de dados	Aumento de 2 (Básico) para 3 (Sustentado)	Inserir no Relatório de Gestão Anual análises quantitativas e qualitativas dos dados coletados nas manifestações, descrevendo a metodologia científica utilizada para a análise de dados.	Março/2022

## 2.2 Dimensão Prospectiva

Objetivo	Elemento	Impacto	Ações	Data limite para realização
3.2 Conselho de Usuários	3.2.1 Relacionamento com os Conselhos de Usuários	Aumento de 1 (Limitado) para 3 (Sustentado)	Versionar a Norma TR-003 – Ouvidoria para que seja atribuída à ouvidoria a interlocução entre conselheiros e gestores de serviço, bem como os processos internos por meio dos quais tal interlocução ocorre.	Junho/2022
	3.2.2 Engajamento de conselheiros	Aumento de 1 (Limitado) para 3 (Sustentado)	Elaborar plano de comunicação em conjunto com a Superintendência de Comunicação e Marketing (SUPEM) para obtenção do engajamento dos usuários.	Maio/2022
	3.2.3 Utilidade da relação	Aumento de 1 (Limitado) para 2 (Básico)	Gerar evidências de realização das consultas aos usuários com periodicidade mínima anual e da disponibilização do Relatório Anual de Gestão ao gestor do serviço com os resultados das consultas aos usuários.	Maio/2022