



Planejamento Operacional Ouvidoria do Serpro 2024

Janeiro/2024

Sumário

1 Objetivo	3
2 A Ouvidoria	3
2.1 Atribuições	4
2.2 Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)	4
3 Planejamento Operacional	4
4 Planejamento Orçamentário.....	8

1 Objetivo

Apresentar o planejamento da Ouvidoria do Serpro para 2024, considerando os recursos humanos, orçamentários, logísticos e tecnológicos disponíveis e necessários, visando assegurar foco e direcionamento nas atividades. Esse plano pode ser periodicamente revisado ao longo do ano, a fim de adequar-se a eventuais contingências e possibilitar a otimização dos resultados da área.

2 A Ouvidoria

O Departamento de Ouvidoria (OUVID) é unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal no Serpro, em observância aos dispositivos do Decreto nº 9.492/2018, que regulamentou a Lei nº 13.460/2017, cujas atividades estão sujeitas à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento da Ouvidoria-Geral da União (OGU).

Administrativamente, a partir da nova versão do Estatuto Social do Serpro, datado de 1º de setembro de 2021, a Ouvidoria tornou-se órgão vinculado ao Conselho de Administração (CA) para reporte das competências previstas em normas que lhe forem aplicáveis como unidade setorial. Historicamente, a Ouvidoria esteve vinculada ao Diretor-Presidente desde sua implementação em 2001 em unidade específica, sem acúmulo com outras atividades, conforme preconiza o §1º do Art. 1º da Instrução Normativa CGU/OGU nº 17/2018.

É membro pleno da Rede Nacional de Ouvidorias, fazendo parte do Programa de Fortalecimento das Ouvidorias (PROFORT), mecanismo de fomento à criação, ao desenvolvimento, e integração nacional das unidades de ouvidoria de todos os Poderes da União, Estados e Municípios.

A Ouvidoria é responsável pelos processos de ouvidoria e de transparência ativa e passiva, abrangendo o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Para isto, possui equipe multidisciplinar, formada por 6 analistas com especializações em Serviço Social, Psicologia Organizacional e do Trabalho, Gestão de Pessoas e Desenvolvimento de Sistemas, com um integrante dedicado exclusivamente às atividades do SIC.

2.1 Atribuições

As atribuições da Ouvidoria são previstas na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamentada pelo Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, e pela Portaria nº 581 da Controladoria-Geral da União (CGU), de 09 de março de 2021, e na Descrição de Atribuições e Competências (DAC) da unidade e pelo Estatuto Social do Serpro.

A supervisão da Ouvidoria é realizada pelo Conselho de Administração (CA), conforme previsto no Art. 19, XLIX, do Estatuto Social do Serpro.

2.2 Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)

O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União, é um instrumento de referência para os gestores de Ouvidoria no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos da ouvidoria.

Em relação ao planejamento, para alcance do nível “sustentado”, estabelece:

1.4.1. Planejamento operacional

Verificador: A Ouvidoria realiza o planejamento das atividades a serem executadas? [...]

Sustentado

Existe um procedimento institucionalizado anual de planejamento das ações de ouvidoria, considerando os recursos humanos, orçamentários e logísticos disponíveis, o qual é consolidado em um documento com validação pelo nível estratégico do órgão ou entidade a que a ouvidoria está vinculada.

O modelo prevê também a formação de competências, que, para alcance do nível sustentado, estabelece:

1.4.2 Formação de Competências

Verificador: A ouvidoria possui um plano de capacitação para a sua equipe? [...]

Sustentado

A ouvidoria possui lista de competências desejáveis para a sua equipe e realiza um mapeamento periódico das competências existentes, identificando, assim, lacunas que necessitem ser preenchidas por meio de capacitação. Estas informações são anualmente consolidadas por meio de um processo institucionalizado que resulta na produção de um instrumento formal, na forma de um Plano de Capacitação.

3 Planejamento Operacional

Considerando as atribuições da Ouvidoria, o MMOuP e os recursos disponíveis e necessários, estabeleceu-se o planejamento operacional a seguir.

AÇÕES	META	ETAPAS	PERÍODO DE EXECUÇÃO	ÁREAS ENVOLVIDAS
Realizar triagem, registro, encaminhamento e elaboração de resposta às manifestações e pedidos de acesso à informação	100% das manifestações e pedidos de acesso à informação atendidos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análise do tipo de manifestação para reclassificação; 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 outras Ouvidorias; 6. Elaboração de resposta conclusiva. 	Contínuo	Ouvidoria
Promover ações de transparência	100% das ações implementadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoramento da atualização dos dados e informações regulamentados pela Lei de Acesso à Informação disponibilizados no Portal da Transparência do Serpro; 2. Gerenciamento das demandas de desenvolvimento relacionadas ao Portal da Transparência e Governança do Serpro; 3. Implementação da funcionalidade de consulta de notas fiscais no Portal da Transparência e Governança do Serpro; 4. Evolução da funcionalidade de consulta de empregados para inclusão de estagiários e menores aprendizes; 5. Gerenciamento das páginas da Ouvidoria e do SIC no Portal da Transparência. 	Contínuo	Ouvidoria
Apresentar propostas de aperfeiçoamento nos processos e serviços da empresa	Realizar 100% dos relatórios e informações estratégicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Levantamento de dados no Fala.BR e no Reclame Aqui (trimestralmente); 2. Consolidação e análise quantitativa dos dados realizadas em planilhas eletrônicas (trimestralmente); 3. Análise qualitativa dos dados com informações das manifestações realizada (trimestralmente). 4. Elaboração das propostas de aperfeiçoamento; 5. Encaminhamento e monitoramento das propostas junto aos gestores. 	Trimestral	Ouvidoria

AÇÕES	META	ETAPAS	PERÍODO DE EXECUÇÃO	ÁREAS ENVOLVIDAS
Identificar riscos operacionais	100% dos riscos nos processos de Ouvidoria levantados e mitigados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Levantamento dos riscos operacionais da unidade da Ouvidoria; 2. Elaboração e gerenciamento do plano de ação de mitigações dos riscos operacionais; 3. Participação no Comitê Tático de Gestão de Riscos e Controles Internos da Presidência (COGRC-DP); 4. Elaboração dos relatórios e apresentações sobre os riscos operacionais levantados e monitorados em conformidade com cronograma da área de riscos; 5. Verificação e atendimento dos alertas de conformidade e recomendações (sob demanda). 	Janeiro a dezembro	Ouvidoria e unidade de órgão de gestão de riscos corporativos
Realizar o monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário	50% dos serviços prestados diretamente aos usuários revisados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboração do relatório da revisão da Carta de Serviços realizada em 2023 com remessa aos gestores de negócio (fevereiro); 2. Definição dos serviços que serão revisados na Carta de Serviços (março); 3. Revisão dos serviços na Carta de Serviços (março a dezembro). 	Janeiro a dezembro	Ouvidoria e áreas de relacionamento com os clientes
Avaliar os serviços prestados, por meio do Conselho de Usuários	100% das ações para a avaliação dos serviços implementadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apresentação do formulário de enquete vigente aos gestores; 2. Definição dos serviços que serão avaliados; 3. Realização da campanha de engajamento de conselheiros; 4. Implementação do Conselho de Usuários - Ano 2024; 5. Levantamento de dados e informações tratados e analisados para composição dos relatórios de gestão (dezembro). 	De acordo com orientação da OGU	Ouvidoria e áreas de comunicação empresarial e de relacionamento com clientes
Promover melhoria na resolução pacífica de conflitos	100% das ações implementadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análise do processo de mediação realizado pela Comissão de Ética do Serpro (CES); 2. Reformulação das diretrizes do subprocesso "Resolução Pacífica de Conflitos"; 3. Adequação da Norma GR-006 – Ouvidoria; 4. Reformulação do mapeamento do subprocesso "Resolução Pacífica de Conflitos". 	Agosto	Ouvidoria

AÇÕES	META	ETAPAS	PERÍODO DE EXECUÇÃO	ÁREAS ENVOLVIDAS
Elaborar relatórios, apresentações e conteúdos de divulgação	Realizar 100% dos relatórios e informações estratégicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboração e apresentação de relatórios trimestrais para a Diretoria-Executiva e o Conselho Fiscal (abril e outubro); 2. Elaboração e apresentação de relatório semestral para a Diretoria-Executiva, o Comitê de Auditoria e o Conselho de Administração (julho); 3. Elaboração e apresentação de relatório anual para a Diretoria-Executiva, o Conselho Fiscal, Comitê de Auditoria e Conselho de Administração (janeiro a março); 4. Elaboração e remessa de Relatório anual da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS (janeiro); 5. Elaboração e aprovação do Relatório Anual da Autoridade de Monitoramento – AMLAI (janeiro a fevereiro); 6. Publicação do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria e do Relatório Anual da Autoridade de Monitoramento - AMLAI (abril); 7. Elaboração de relatórios e informações estratégicas para as unidades. 	Janeiro a dezembro	Ouvidoria, colegiados e ANS
Estabelecer plano de comunicação	Realizar 100% das ações estabelecidas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboração e execução de plano de comunicação (fevereiro); 2. Elaboração de informes e conteúdos de divulgação (fevereiro a dezembro). 	Fevereiro a dezembro	Ouvidoria e área de comunicação empresarial
Realizar plano de capacitação	Realizar 100% das ações estabelecidas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboração e publicação do plano de capacitação anual (janeiro); 2. Realização de capacitações pela equipe; 3. Monitoramento das capacitações realizadas. 	Janeiro a dezembro	Ouvidoria

4 Planejamento Orçamentário

Os profissionais que trabalham na Ouvidoria devem mobilizar habilidades e conhecimentos no decorrer de suas práticas profissionais, sendo possível identificar algumas competências que devem compor o perfil profissional desses e que podem contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados.

Anualmente a Ouvidoria elabora seu Plano de Capacitação¹, em observância ao MMOuP, com ações que abrangem as competências desejadas, previstas no Manual de Ouvidoria Pública, estabelecido pela CGU, e os conteúdos mínimos previstos na Resolução nº 7, de 30 de novembro de 2021. Além dos cursos oferecidos pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), pela Enap e pelo próprio Serpro, que não envolvem custo para a unidade, apresentam-se como possibilidade as seguintes capacitações, que dependem de aprovação:

Certificação	Instituição	Carga horária	Valor
(1) Curso Online de Capacitação e de Certificação em Ouvidoria/ Ombudsman	Associação Brasileira de Ouvidor/Ombudsman (ABO Nacional)	19h	R\$ 1.510,00
(2) Curso Formação de Analista de Ouvidoria: On-Line	Instituto Brasileiro de Relacionamento com o Cliente (IBRC)	6h	R\$ 550,00
(3) Certificação em Ouvidoria (demais segmentos)	OMD Soluções	12h	R\$ 1.499,00
(4) Resolução de conflitos, mediação e conciliação de interesses	Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS)	10h	R\$ 635,00

Considerando o início de mandato de novo titular da Ouvidoria a partir de 20/06/2024 e a necessidade de reformulação do processo de Resolução Pacífica de Conflitos, faz-se importante a participação do titular em pelo menos uma das duas certificações (1 ou 2) e de pelo menos um analista no curso (3).

Também ocorrem de forma presencial os Seminários Nacionais de Ouvidoria, que nos últimos dois anos foram realizados por volta dos meses de março, julho e novembro, em localidades diversas. Apesar de ainda não haver divulgação sobre os próximos seminários, pontua-se a importância da participação presencial do novo titular em pelo menos um dos eventos do próximo ano. Assim, estima-se o seguinte custo, caso seja realizado fora de Brasília e considerando três dias de evento:

Diárias ²	Passagens aéreas e TED ³	Total estimado
R\$ 1.752,42	R\$ 5.000,00	R\$ 6.752,42

¹ <https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/ouvidoria/normas-e-gestao>

² Consideradas 3 diárias para GFC III, de acordo com a Norma LA-007 – Viagens (v.01). Valor de cada diária: R\$ 584,14.

³ Valores de passagens e TED estimados com base em viagem para participação no Fórum de Ética no Rio de Janeiro, em novembro/2023.

SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS

Conselho de Administração - CA
Rogério Souza Mascarenhas (Presidente)

Departamento de Ouvidoria - OUVID
Karina da Costa Bruno

Elaboração
Karina da Costa Bruno

Revisão
Ana Beatriz de Carvalho Capparelli