

Unidade: Ouvidoria ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados) – Abril/2022

Período de implementação: (Observado o prazo máximo de 15/03/2023, para cumprimento das metas do plano)

PLANO DE AÇÃO – Ouvidoria ANPD – 2021-2023						
Nível alvo de Maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
1.2 CAPACIDADES E GARANTIAS DA EQUIPE - 1.2.1 Rotatividade da equipe - Qual o índice de rotatividade de sua equipe? Limitado(1) > Básico(2)	- Requisitar servidores para composição da equipe da Ouvidoria, uma vez que a ANPD ainda não possui quadro de servidores próprio e que, por isso, não realiza concurso público para provimento de cargos.	- Composição da equipe para adequar a capacidade de atendimento às demandas e para estruturação da unidade de Ouvidoria; - Fortalecimento institucional da unidade.	1. Identificação do perfil do analista de Ouvidoria ANPD: mapeamento de competências necessárias e desejáveis; 2. Elaboração, divulgação e abertura de processo seletivo; 3. Análise de currículos e entrevistas; 4. Escolha dos candidatos aprovados no processo seletivo; 5. Abertura do processo de requisição; 6. Aprovação pela consulta Sinc;	A depender dos cronogramas dos processos seletivos e do tempo do processo de requisição de cada servidor.	Ouvidoria; Coordenação-Geral de Administração (CGA)	Gestores da Ouvidoria

PLANO DE AÇÃO – Ouvidoria ANPD – 2021-2023

Nível alvo de Maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
			7. Liberação pelo órgão/entidade de origem.			
1.2 CAPACIDADES E GARANTIAS DA EQUIPE - 1.2.5 Condutas - Há instrumento formal que defina as condutas desejáveis e vedadas aos seus servidores? Limitado (1) > Básico (2)	- Elaborar normativo geral da ouvidoria, inclusive sobre a conduta dos agentes de ouvidoria e dos colaboradores no tratamento das demandas de Ouvidoria.	Zelar pela conduta ética no tratamento de demandas de Ouvidoria.	- Levantamento da legislação; - Definição da estrutura da Portaria; - Elaboração da Minuta; - Aprovação final do Normativo.	Elaboração de normativo – de março a setembro de 2022	Ouvidoria	Gestores e equipe da Ouvidoria
1.3 CAPACIDADES E GARANTIAS DO TITULAR - 1.3.4 Acesso ao nível estratégico - Com qual frequência o ouvidor se reúne com o dirigente máximo da instituição? Básico (2) > Sustentado (3)	- Participar, a depender da demanda ou da necessidade, das reuniões do Conselho Diretor da ANPD ou do Comitê de Governança, Riscos e Controles (Comitê de Governança) da ANPD.	- Produzir e dispor de material para reporte e apoio aos gestores e à alta direção sobre as demandas recebidas e tratadas pela Ouvidoria; - Dispor de material atualizado para apresentação tempestiva de resultados aos gestores.	A definir, a depender da demanda.	A definir	Ouvidoria	Gestores da Ouvidoria

PLANO DE AÇÃO – Ouvidoria ANPD – 2021-2023

Nível alvo de Maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
1.4 PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE - 1.4.1 Planejamento operacional - A ouvidoria realiza o planejamento das atividades a serem executadas? Limitado (1) > Básico (2)	- Planejar anualmente a alocação de recursos, responsáveis e prazos em relação às tarefas e projetos para o desempenho das atribuições da Ouvidoria ANPD (Planejamento Operacional).	- Formalizar o planejamento e a gestão das tarefas e projetos.	- Mapeamento das atividades e atribuições da Ouvidoria, considerando a sua estruturação e as previsões normativas; - Identificação e priorização das tarefas que serão realizadas em cada ano, de acordo com a estimativa de recursos disponíveis; - Elaboração de matriz de planejamento das ações de ouvidoria: tarefas; projetos; responsáveis; prazos, etc.	- Elaboração e formalização do planejamento para o exercício de 2023: novembro 2022 a fevereiro 2023;	Ouvidoria	Gestores e equipe da Ouvidoria

PLANO DE AÇÃO – Ouvidoria ANPD – 2021-2023

Nível alvo de Maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
1.4 PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE - 1.4.2 Formação de competências - A Ouvidoria possui um plano de capacitação para a sua equipe? Básico (2) > Sustentado (3)	-Elaborar planejamento anual com o indicativo da necessidade e previsão de capacitação da Ouvidoria (Plano de Capacitação); - Execução e monitoramento do Plano de Capacitação.	- Qualificação, desenvolvimento e aprimoramento contínuo da competência técnica da equipe de Ouvidoria; - Formalização do planejamento da formação de competências da equipe; - Gestão e controle da execução do plano de capacitação.	- Identificação das atuais competências da equipe; - Mapeamento de competências necessárias e desejáveis; - Identificação da lacuna entre as atuais competências e as competências necessárias/desejáveis; - Identificação da oferta de capacitações disponíveis em escolas de governo ou em instituições privadas; - Qualificação das capacitações identificadas; - Atualização das informações quanto às competências da equipe (após a realização das capacitações)	- Plano de capacitação da Ouvidoria (revisão e atualização): segundo semestre de 2022.	Ouvidoria e CGA.	Gestores e equipe da Ouvidoria

PLANO DE AÇÃO – Ouvidoria ANPD – 2021-2023

Nível alvo de Maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
1.4 PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE - 1.4.4 Segurança da Informação - Existem ações específicas no âmbito da unidade destinadas a mapear e tratar riscos de segurança da informação e comunicações? Limitado (1) > Básico (2)	- Mapear os processos de trabalho e levantar os riscos de segurança da informação mais relevantes, com adoção de ações pontuais para a prevenção ou mitigação dos riscos.	- Mapear fluxos e processos para formalização e padronização de procedimentos, além de identificação de lacunas, riscos e oportunidades de melhorias; - Prevenção ou mitigação de riscos;	- Identificação e mapeamento de fluxos e processos; - Registro e desenho dos fluxos e processos de trabalho e demais procedimentos da Ouvidoria.	De março a julho de 2022	Ouvidoria	Gestores e equipe da Ouvidoria
1.4 PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE - 1.4.5 Planejamento e execução orçamentária - Há previsão de alocação orçamentária nos planos internos do órgão ou há previsão orçamentária específica para a realização das ações de ouvidoria?	- Elaborar o planejamento e realizar o gerenciamento das Contratações e Desembolsos referentes a cada exercício (Plano de Contratações e Desembolsos). - Realizar a previsão de despesas para o exercício seguinte e informar à área interna responsável.	- Planejamento, priorização e alocação de recursos necessários para o desempenho das funções da Ouvidoria.	- Levantamento das necessidades de despesas, contratações e aquisições da unidade de Ouvidoria para cada exercício; - Formalização das demandas e necessidades da área, por meio de encaminhamento de planilha à CGA; - Gestão das contratações e aquisições (Plano de	- Planejamento 2023: Elaboração no primeiro semestre de 2022 e revisão no segundo semestre; Execução: durante o exercício de 2023.	Ouvidoria; CGA	Gestores e equipe da Ouvidoria

PLANO DE AÇÃO – Ouvidoria ANPD – 2021-2023

Nível alvo de Maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
Limitado (1) > Básico (2)			Contratações e Desembolsos) por parte da equipe da CGA.			
1.5 INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE - 1.5.3 Infraestrutura física - Como se dá a acessibilidade física ao local de atendimento da ouvidoria? Limitado (1) > Otimizado (4)	Providenciar espaço próprio e adequado aos atendimentos presenciais, observadas as previsões dos normativos que regem as ouvidorias públicas federais.	Recepcionar e atender adequadamente os usuários internos e externos que buscarem atendimento da Ouvidoria.	- As principais ações já se encontram em andamento, mas dependem de outras instâncias do órgão. Estão relacionadas ao aluguel de imóvel na qual funcionará a sede da ANPD. Referência: EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 01/2022 - https://www.gov.br/anpd/pt-br/aceso-a-informacao/sei_pr-3157775-edital.pdf . - Em etapas anteriores, a Ouvidoria definiu as necessidades de layout e mobiliário.	Até Dezembro de 2022	CGA e Ouvidoria.	Gestores e equipe da Ouvidoria

PLANO DE AÇÃO – Ouvidoria ANPD – 2021-2023

Nível alvo de Maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
1.5 INFRAESTRUTURA E ACESSIBILIDADE - 1.5.5 Experiência do usuário - Qual o papel do perfil do usuário dos serviços do órgão ou entidade para a definição de processos, roteiros e canais de atendimento da ouvidoria? Básico (2) > Sustentado (3)	Adaptar o atendimento realizado pela Ouvidoria ao perfil dos usuários do órgão.	- Aproximar a Ouvidoria dos usuários e aumentar a efetividade do atendimento prestado.	- Levantamento periódico, na Plataforma Fala.BR, das informações relativas ao perfil dos usuários; - Proposição e implementação das ações que se mostrarem viáveis, tais como melhoria na linguagem utilizada nos modelos de respostas; formulação ou melhoria de materiais divulgados no site, realização de ações específicas nas redes sociais da ANPD.	Maio; Agosto; e Novembro de 2022	Ouvidoria; Ascom; Secretaria-Geral.	Gestores e equipe da Ouvidoria
2.1 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS - 2.1.2 Monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário - Como a ouvidoria produz e utiliza os dados oriundos das avaliações de serviços realizadas pelos usuários? Limitado (1) >	- Consolidar informações quanto à execução dos serviços constantes na Carta de Serviços ao Usuário e propor melhorias.	- Promover constantemente a melhoria dos serviços prestados.	- Levantamento periódico das opiniões dos usuários quanto aos serviços constantes na Carta de Serviços ao Usuário; - Proposição e implementação das ações que se mostrarem viáveis.	Junho e Novembro de 2022	Ouvidoria	Gestores e equipe da Ouvidoria

PLANO DE AÇÃO – Ouvidoria ANPD – 2021-2023

Nível alvo de Maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
Básico (2)						
2.1 GOVERNANÇA DE SERVIÇOS - 2.1.3 Qualidade da informação - Como a ouvidoria contribui para a atualidade e a transparência das informações disponíveis na Carta de Serviços do órgão ou entidade a que está vinculada? Limitado (1) > Sustentado (3)	Realizar a revisão periódica da Carta de Serviços ao Usuário	- Manter a atualidade e a transparência das informações disponíveis na Carta de Serviços, tendo em vista a promoção do exercício de direitos e do controle social; - Atualização periódica das informações acerca dos serviços listados na Carta de Serviços ao Usuário.	- Avaliar junto às áreas internas se há novos serviços a serem incluídos na Carta de Serviços ao Usuário, considerando que o órgão ainda está estruturando a prestação de seus serviços. Caso positivo, incluir as informações pertinentes; - Rever os textos constantes atualmente na Carta de Serviços e atualizar, caso haja necessidade.	Junho e Novembro de 2022	Ouvidoria e unidades internas prestadoras dos serviços.	Gestores e equipe da Ouvidoria

PLANO DE AÇÃO – Ouvidoria ANPD – 2021-2023

Nível alvo de Maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
2.2 TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS - 2.2.2 Transparência de desempenho - Como e a quais dados acerca de seu desempenho a ouvidoria dá transparência? Limitado (1) > Sustentado (3)	1. Elaborar Relatório de Gestão Anual; 2. Manter atualizado Painel com as informações consolidadas de todas as demandas respondidas pela Ouvidoria da ANPD.	- Fortalecer os mecanismos de transparência ativa; - Atender o disposto na Lei nº 13.460/2017; - Apresentar os resultados das atividades da Ouvidoria.	Relatório de Gestão Anual: 1. Realizar a consolidação das informações; 2. Elaborar o texto do relatório; 3. Apresentar os resultados ao Conselho Diretor da ANPD; 4. Realizar a publicação do documento na página da ANPD na internet. Painel: Atualizar mensalmente as informações do Painel “Ouvidoria em Números”.	Elaboração do Relatório de Gestão de 2022: Janeiro a Março de 2023	Ouvidoria	Gestores e equipe da Ouvidoria

PLANO DE AÇÃO – Ouvidoria ANPD – 2021-2023

Nível alvo de Maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
2.2 TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS - 2.2.3 Contabilização de benefícios - A ouvidoria possui meios para a contabilização e evidência de benefícios financeiros ou não financeiros decorrentes de sua atuação? Limitado (1) > Básico (2)	A contabilização e a evidência de benefícios financeiros ou não financeiros decorrentes da atuação da Ouvidoria serão consideradas na elaboração do Relatório de Gestão Anual.	- Apresentar os resultados das atividades da Ouvidoria.	A definir	Novembro/2022 a março/2023	Ouvidoria	Gestores e equipe da Ouvidoria
2.3 PROCESSOS ESSENCIAIS - 2.3.1 Processo de tratamento de manifestações - A ouvidoria possui processos mapeados, instituídos e com mecanismos de gestão de riscos, para tratamento de manifestações, assim como procedimentos	- Elaborar normativo geral da ouvidoria da ANPD; - Elaborar manual operacional da ouvidoria.	- Mapeamento, registro e formalização dos fluxos/processos de trabalho; - Melhoria contínua de processos; - Apoio à gestão da Ouvidoria; - Regulamentação interna do tratamento de demandas de Ouvidoria.	Normativo (Portaria) e manual operacional: 1. Levantamento da legislação e de outras referências; 2. Definição da estrutura dos documentos; 3. Elaboração das Minutas; 4. Aprovação final dos documentos.	Elaboração do normativo – de março a setembro de 2022; Elaboração do manual operacional – de outubro de 2022 a março de 2023	Ouvidoria	Gestores e equipe da Ouvidoria

PLANO DE AÇÃO – Ouvidoria ANPD – 2021-2023

Nível alvo de Maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
definidos de revisão do processo, a fim de realizar ajustes e melhorias? Limitado (1) > Sustentado (3) E 2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna - A ouvidoria possui processos mapeados, instituídos e com mecanismos de gestão de riscos, para tratamento de manifestações internas, assim como procedimentos definidos de revisão do processo, a fim de realizar ajustes e melhorias? Limitado (1) > Sustentado (3)						

PLANO DE AÇÃO – Ouvidoria ANPD – 2021-2023

Nível alvo de Maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
2.3 PROCESSOS ESSENCIAIS - 2.3.3 Atendimento - A ouvidoria possui roteiros e orientações instituídas para a condução dos atendimentos presencial ou telefônico? Limitado (1) > Básico (2)	- Elaborar roteiros e orientações para a condução dos atendimentos presencial ou telefônico.	- Padronizar os atendimentos, de acordo com critérios técnicos e qualificados; - Aprimoramento da efetividade no atendimento por meio da adoção de boas práticas.	- Pesquisa de materiais de referência; - Elaboração de roteiro de atendimento, considerando as especificidades da Ouvidoria da ANPD.	Elaboração do Roteiro: de julho a agosto de 2022	Ouvidoria	Gestores e equipe da Ouvidoria
2.3 PROCESSOS ESSENCIAIS - 2.3.4 Proteção ao denunciante - Existem procedimentos instituídos para a proteção do denunciante? Limitado (1) > Básico (2)	- Elaborar normativo geral da ouvidoria e manual operacional da ouvidoria, incluindo o processo de tratamento de denúncias e proteção ao denunciante.	- Mapeamento, registro e formalização dos fluxos de trabalho e dos processos. - Melhoria contínua de processos; - Apoio à gestão da Ouvidoria; - Regulamentação interna do tratamento de demandas de Ouvidoria. - Adequação ao disposto na Lei nº 13.608, de 2018, e	Normativo (Portaria) e manual operacional: 1. Levantamento da legislação e de outras referências; 2. Definição da estrutura dos documentos 3. Elaboração das Minutas 4. Aprovação final dos documentos.	Elaboração do normativo – de março a setembro de 2022; Elaboração do manual operacional – de outubro de 2022 a março de 2023	Ouvidoria	Gestores e equipe da Ouvidoria

PLANO DE AÇÃO – Ouvidoria ANPD – 2021-2023

Nível alvo de Maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
		demais normativos vigentes.				
2.3 PROCESSOS ESSENCIAIS - 2.3.6 Análise preliminar - Como a ouvidoria realiza a análise preliminar antes do encaminhamento das manifestações às áreas internas? Básico (2) > Sustentado (3)	- Elaborar normativo geral da ouvidoria e manual operacional da ouvidoria, incluindo o processo de análise preliminar da Ouvidoria.	- Padronização de critérios e adoção de boas práticas na análise preliminar por parte da equipe; - Mapeamento, registro e formalização dos fluxos de trabalho e dos processos; - Melhoria contínua de processos; - Apoio à gestão da Ouvidoria; - Regulamentação interna do tratamento de demandas de Ouvidoria; - Adequação ao disposto na Lei nº	Normativo (Portaria) e manual operacional: 1. Levantamento da legislação e de outras referências; 2. Definição da estrutura dos documentos; 3. Elaboração das Minutas; 4. Aprovação final dos documentos.	Elaboração do Normativo – de março a setembro de 2022; Elaboração do manual operacional – de outubro de 2022 a março de 2023	Ouvidoria	Gestores e equipe da Ouvidoria

PLANO DE AÇÃO – Ouvidoria ANPD – 2021-2023

Nível alvo de Maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
		13.608, de 2018, e demais normativos vigentes.				
2.3 PROCESSOS ESSENCIAIS - 2.3.7 Linguagem e adequação de respostas - Como ocorre o procedimento de elaboração de respostas na unidade de ouvidoria? Básico (2) > Sustentado (3)	- Elaborar normativo geral da ouvidoria e manual operacional da ouvidoria, incluindo procedimentos de elaboração de respostas na unidade de ouvidoria e processo de revisão e adequação das respostas das demais unidades ou gestores; - Avaliar as Pesquisas de Satisfação do Fala.BR (analisar respostas e promover adequações necessárias aos modelos de resposta e demais abordagens utilizadas no tratamento das demandas); - Revisar, atualizar e aprimorar periodicamente os modelos de respostas.	- Aprimoramento da efetividade das respostas; - Aprimoramento da linguagem cidadã; - Elaboração e atualização modelos de respostas a partir da edição de novos normativos e materiais publicados pela ANPD.	Normativo (Portaria) e manual operacional: 1. Levantamento da legislação e de outras referências; 2. Definição da estrutura dos documentos; 3. Elaboração das Minutas; 4. Aprovação final dos documentos. - Demais atividades: a definir	- Elaboração do normativo – de março a setembro de 2022; - Elaboração do manual operacional – de outubro de 2022 a março de 2023; - Avaliação das pesquisas de satisfação e revisão dos modelos: Junho, Setembro e Dezembro de 2022.	Ouvidoria	Gestores e equipe da Ouvidoria

PLANO DE AÇÃO – Ouvidoria ANPD – 2021-2023

Nível alvo de Maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
2.3 PROCESSOS ESSENCIAIS - 2.3.9 Acompanhamento efetivo de manifestações - Como a ouvidoria acompanha o cumprimento dos compromissos firmados para implementação de sugestões ou adoção de providências resultantes das manifestações? Básico (2) > Sustentado (3)	- Elaboração de manual operacional da ouvidoria, incluindo processos ou fluxos de trabalho para o acompanhamento das manifestações de ouvidoria não resolvidas.	- Garantir a efetividade no tratamento das manifestações. - Mapeamento, registro e formalização dos fluxos de trabalho e dos processos. - Melhoria contínua de processos; - Apoio à gestão da Ouvidoria; - Regulamentação interna do tratamento de demandas de Ouvidoria.	1. Levantamento da legislação e de outras referências; 2. Definição da estrutura do documento; 3. Elaboração da Minuta; 4. Aprovação final do documento.	Elaboração do manual operacional – de outubro de 2022 a março de 2023	Ouvidoria	Gestores e equipe da Ouvidoria
2.4 GESTÃO ESTRATÉGICA DE INFORMAÇÕES - 2.4.4 Produção de informações estratégicas - Como e quando a ouvidoria transmite as informações analisadas aos gestores de serviços e ao nível estratégico?	- Elaborar o Relatório de Gestão Anual - Realizar levantamentos de informações sobre o conteúdo de demandas recebidas pela Ouvidoria.	- Produzir e dispor de material para apoio e reporte aos gestores e à alta direção sobre a demanda recebida e os resultados apresentados (atendimentos); - Dispor de material atualizado para apresentação tempestiva de	- Levantamento de dados; - Organização e análise dos dados; - Elaboração de reporte; - Divulgação interna	- Elaboração Relatório de Gestão 2022: Janeiro a Março/2023 Reportes internos: a partir de solicitações ou em decorrência de situações concretas identificadas pelos gestores.	Ouvidoria	Gestores e equipe da Ouvidoria

PLANO DE AÇÃO – Ouvidoria ANPD – 2021-2023

Nível alvo de Maturidade	Ação	Objetivo	Etapas	Período de execução das ações	Áreas envolvidas	Responsável pela execução
Básico (2) > Sustentado (3)		resultados aos gestores; - Transparência e controle social; - Apoio à gestão.				