



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
Ministério da Economia

PLANEJAMENTO OPERACIONAL
OUVIDORIA SUFRAMA
2021

SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS

SUFRAMA

Manaus/AM, julho/2021

1. O Plano Anual de Trabalho 2021 da Superintendência da Zona Franca de Manaus (Suframa)

A partir das orientações contidas no Planejamento Estratégico da Superintendência da Zona Franca de Manaus, e fundamentação das diretrizes estabelecidas pela alta administração da Autarquia, o Plano Anual de Trabalho 2021 reflete expectativas de superação dos desafios impostos neste ano de 2020. É com esse sentimento que se estabeleceram áreas e diretrizes estratégicas para o exercício 2021, entre as quais atua a Ouvidoria por meio da diretriz estratégica Desenvolvimento Institucional – Aprimorar os Serviços de Atendimento ao Usuário, atuação esta de forma direta para o alcance dos resultados organizacionais.

2. Planejamento Operacional da Ouvidoria Suframa

Em fevereiro de 2020, entrou em vigor o Decreto N° 10.228/2020, que altera o Decreto n° 9.492/2018, que regulamenta a Lei n° 13.460/2017, para dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e **instituir os conselhos de usuários dos serviços públicos** no âmbito da administração pública do Poder Executivo federal, e nos trouxe a obrigatoriedade de criação desse Conselho como forma de participação da sociedade civil no processo de promoção do desenvolvimento econômico regional que a Instituição fomenta.

Dessa forma, alinhado ao Planejamento Estratégico da Autarquia, inserimos ao nosso planejamento operacional de Ouvidoria a implantação do Conselho de Usuário, o qual será integrado por usuários que possuam, em seu objetivo, características de defesa dos interesses do consumidor. Tem caráter consultivo, voltado para orientação, análise e avaliação dos serviços e da qualidade de atendimento pela Autarquia, bem como para formulação de sugestões e propostas de melhorias dos serviços. Representam uma oportunidade de participação popular, que se transformarão em catalisadores de iniciativas, indicando outros caminhos para construir e aplicar melhorias nos serviços prestados à população.

A Portaria n° 581, em 9 de março de 2021, instituiu o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP) de aplicação obrigatória pelas unidades do SisOuv com a finalidade de conduzir o processo de melhoria da maturidade das Ouvidorias Públicas, nos termos da Lei n° 13.460, de 2017, da Lei n° 13.608, de 2018, e da Lei n° 13.726, de 8 de outubro de 2018, e do Decreto n° 9.094, de 2017, do Decreto n° 9.492, de 2018, do Decreto n° 10.153, de 2019, e outras normas vigentes.

A Portaria nº 566, de 20 de julho de 2021, atribuiu à Ouvidoria Suframa a competência de constituir a Unidade de Gestão de Integridade da Autarquia, que deverá fomentar a integridade na Instituição de forma a tratar questões relacionadas a integridade e assessorar a Superintendência na tomada de decisões relacionadas ao tema. Para este ano, foi proposto o lançamento de campanha de comunicação, com ações para planejar, elaborar e promover a divulgação.

O Relatório de Gestão da Ouvidoria do ano 2020 revelou o histórico das manifestações recebidas pelo Fala.BR, de 2018 a 2020. Para demandas de ouvidoria, houve leve redução, de 7 (4,02%) registros, de 2019 para 2020, contrapondo a evolução de 34 (24,28 %) registros de 2018 para 2019, o que atribuímos à suspensão e/ou redução das atividades em geral, por conta do pico da pandemia do novo coronavírus no primeiro semestre do ano 2020 em Manaus. O contrário ocorreu com as demandas de acesso a informação que apresentaram um aumento em 20 (19,23%) registros, no mesmo período cujo acréscimo decorreu de pedidos de informação sobre projetos industriais e temas acadêmicos que circunscrevem a atuação da Suframa nessa área. Na apuração final, temos um crescimento líquido de demandas que explica o aumento do volume de encaminhamentos de manifestações relativa a atividade finalística da Instituição e de situação pontual relacionada a pesquisas acadêmicas.

Considerando os acontecimentos, as ações cujo cumprimento é de imposição legal, com prazos pré-estabelecidos, considerando que o planejamento operacional proporciona mais foco e direcionamento nas atividades, estabeleci o Planejamento Operacional da Ouvidoria Sufrma para 2021, conforme segue, o qual poderá ser periodicamente revisado ao longo do ano, a fim de adequar-se a eventuais contingências e possibilitar condições mais favoráveis para realização dos resultados da unidade.

2.1. Plano Operacional

OBJETIVO	INICIATIVA	AÇÃO	PRAZO
<p>CONSOLIDAÇÃO DA GESTÃO DA OUVIDORIA E ALCANCE DE MATURIDADE</p>	<p>Fortalecimento dos processos de forma a garantir o acesso e aos serviços ofertados, com transparência, proteção e segurança da informação e comunicação.</p>	<p>Monitorar e manter atualizado o Portal Suframa - Acesso à Informação, de modo a promover e garantir o direito de acesso à informação, independente de solicitação;</p> <p>Manter atualizado o Sistema de Transparência Ativa – STA;</p> <p>Revisar, acompanhar, atualizar e publicar a Carta de Serviços da Suframa;</p> <p>Monitorar e solicitar atualização do Plano de Dados Abertos, produzir informações para CGU;</p> <p>Produção de Relatórios periódicos em cumprimento às exigências legais (GESTÃO, LAI e PDA).</p>	<p>Contínuo.</p>
	<p>Implantação do Conselho de Usuário</p>	<p>Revisar e atualizar a Carta de Serviços;</p> <p>Engajar conselheiros;</p> <p>Entendendo a satisfação e a qualidade percebida e processo decisório;</p> <p>Criar a consulta e pesquisa e avaliando o serviço público;</p> <p>Emissão e Publicação de Relatório(consolidado).</p>	<p>Contínuo. Com prazo para 04/08/2021 – engajamento do conselho.</p>
	<p>Modelo de Maturidade em Ouvidoria (MMOuP)</p>	<p>Executar o diagnóstico e levantamento de evidências;</p> <p>Apurar o nível de alvo de maturidade;</p>	

		<p>Preenchimento e envio do formulário de autodiagnóstico para CGU pelo Sistema e-Aud;</p> <p>Comunicação do nível alvo para a CGU por meio do sistema e-Aud.</p>	<p>Contínuo. Com prazo para 31/08/2021 – preenchimento do formulário</p>
	Divulgação da Ouvidoria	<p>Realizar divulgação das formas de comunicação com o público interno e externo da Ouvidoria;</p> <p>Promover palestras, orientações, apresentações, para melhor compreensão dos serviços de ouvidoria e de Acesso à Informação.</p>	Contínuo
	Capacitação	<p>Participar de eventos presenciais e on line, voltados à capacitação profissional nas atividades de Ouvidoria, principalmente aqueles que compõem a Política de Formação Continuada em Ouvidorias (PROFOCO), ofertados pela Controladoria-Geral da União (CGU).</p>	Contínuo.
	CGU/TCU	<p>Responder a Demandas de governança organizacional.</p>	Contínuo
FOMENTAR A INTEGRIDADE NA INSTITUIÇÃO	Implantação da Unidade de Integridade na Ouvidoria.	<p>Realizar e divulgar as atividades de promoção da integridade.</p>	<p>Contínuo. Início Julho/2021.</p>
PROTEÇÃO E PRIVACIDADE AOS DADOS PESSOAIS	Adequar os processos às orientações da LGPD.	<p>Definir controles associados, promover a adequação dos processos .</p>	<p>Previsão, Novembro/2021.</p>