

GUIA METODOLÓGICO

para a redução do tempo de
resposta das manifestações
de Ouvidoria

2024

OUVIDORIA SUFRAMA: SER OUVIDO É
UM DIREITO DE TODOS!



Superintendência da Zona Franca de Manaus

SUFRAMA

João Bosco Gomes Saraiva
Superintendente

Maria do Carmo Oliveira Garcia
Ouvidora

Equipe Técnica:

Marili Martins Noronha
Richarlison da Costa e Silva

Apoio:

Maria Auxiliadora de Sales Costa
Ednéia Pereira dos Santos
Henrique Correa de Aguiar

Sumário

4	Introdução
5	Das premissas para estruturação da metodologia
6	Do problema a ser resolvido
7	Fluxograma - Tratamento das Manifestações de Ouvidoria
8	Dos papéis e responsabilidades pelo tratamento das Manifestações
9	Manifestações de Ouvidoria
9	Tipologia das Manifestações
10	Prazos para atendimento das Manifestações
11	Papéis, etapas e impacto
12	Boas práticas
14	Mensagem final
15	Referências

Introdução

A utilização de medidas de desempenho é fundamental para expressar o alcance das metas e objetivos estabelecidos em um determinado período, motivo pelo qual o Planejamento Estratégico da Superintendência da Zona Franca de Manaus – SUFRAMA 2022-2025 (PEI) é um instrumento ímpar para o delineamento das ações a serem desenvolvidas e realizadas a partir de um limite temporal, integrando-se ao Plano Anual de Trabalho de 2024.

Nesse sentido, este Guia responde a uma das ações táticas do objetivo estratégico (OE04) da SUFRAMA denominado: MELHORAR O AMBIENTE DE NEGÓCIOS EM SUA ÁREA DE ATUAÇÃO, referenciada no PEI, cuja proposta da Ouvidoria foi desenvolver um Guia metodológico para a redução do tempo de resposta das manifestações de Ouvidoria, sendo uma ferramenta que visa o constante aperfeiçoamento do atendimento aos usuários/cidadãos dos serviços públicos oferecidos pela Instituição.

A proposta é servir como um referencial, não exaustivo, que possa auxiliar a Ouvidoria e Unidades Internas da SUFRAMA na busca de um tempo ótimo de resposta às manifestações dos usuários registradas por meio da Plataforma Fala.BR.

Vale lembrar que este Guia não contempla o rito processual do Pedido de Acesso à Informação, regido pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Por fim, espera-se que este documento sirva como modelo inicial para o aprimoramento das entregas dos serviços públicos à sociedade.

Das premissas para estruturação da metodologia

A estruturação está assentada na diretriz estratégica **promoção de Soluções para modernização dos mecanismos de gestão, visando a constante melhoria do desempenho institucional**, com foco nas entregas para a sociedade.

Nesse sentido, adotou-se como referência o modelo *SMART*, a fim de verificar se o objetivo da ação está em sintonia com a proposta apresentada.

S - eSpecifico: um objetivo não deve ser amplo ou genérico que conduza a interpretações duvidosas, perda de foco ou impossibilidade de alcance a partir das ações do Programa;

M - Mensurável: não se pode gerenciar o que não se pode medir, portanto um objetivo ou meta deve ser passível de aferição;

A - Atingível: um objetivo deve ser realista, viável, possível de ser atingido em face dos recursos (humanos, materiais, financeiros etc.) disponíveis e das restrições inerentes à administração pública;

R - Relevante: um objetivo deve estar relacionado a um problema, demanda ou oportunidade prioritária para a agenda governamental. Também deve estar alinhado aos objetivos estratégicos (setoriais e de governo) estabelecidos;

T - Tempo: um objetivo deve ser programável, deve possuir uma data limite para alcance.

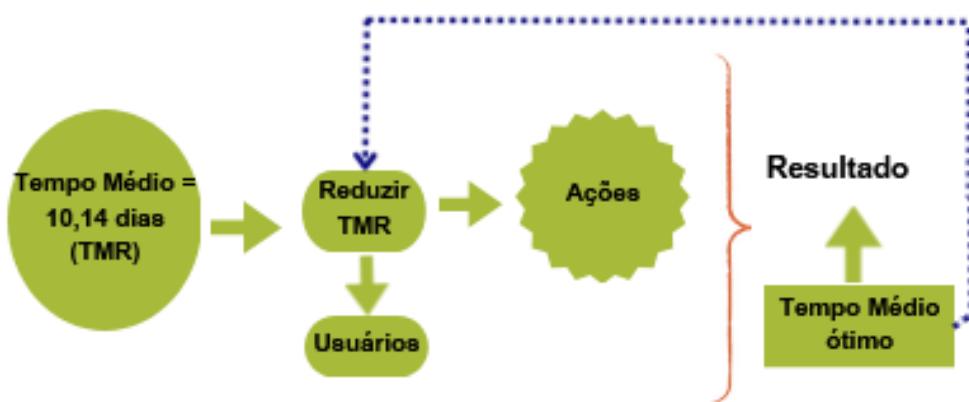
Do problema a ser resolvido

O problema está relacionado ao tempo para tratamento das manifestações que são registradas pelos usuários dos serviços, por meio da plataforma FalaBR.

Então, para se chegar a um número referencial para o objetivo proposto, buscou-se a média dos últimos três anos que foi de **10,14** dias.



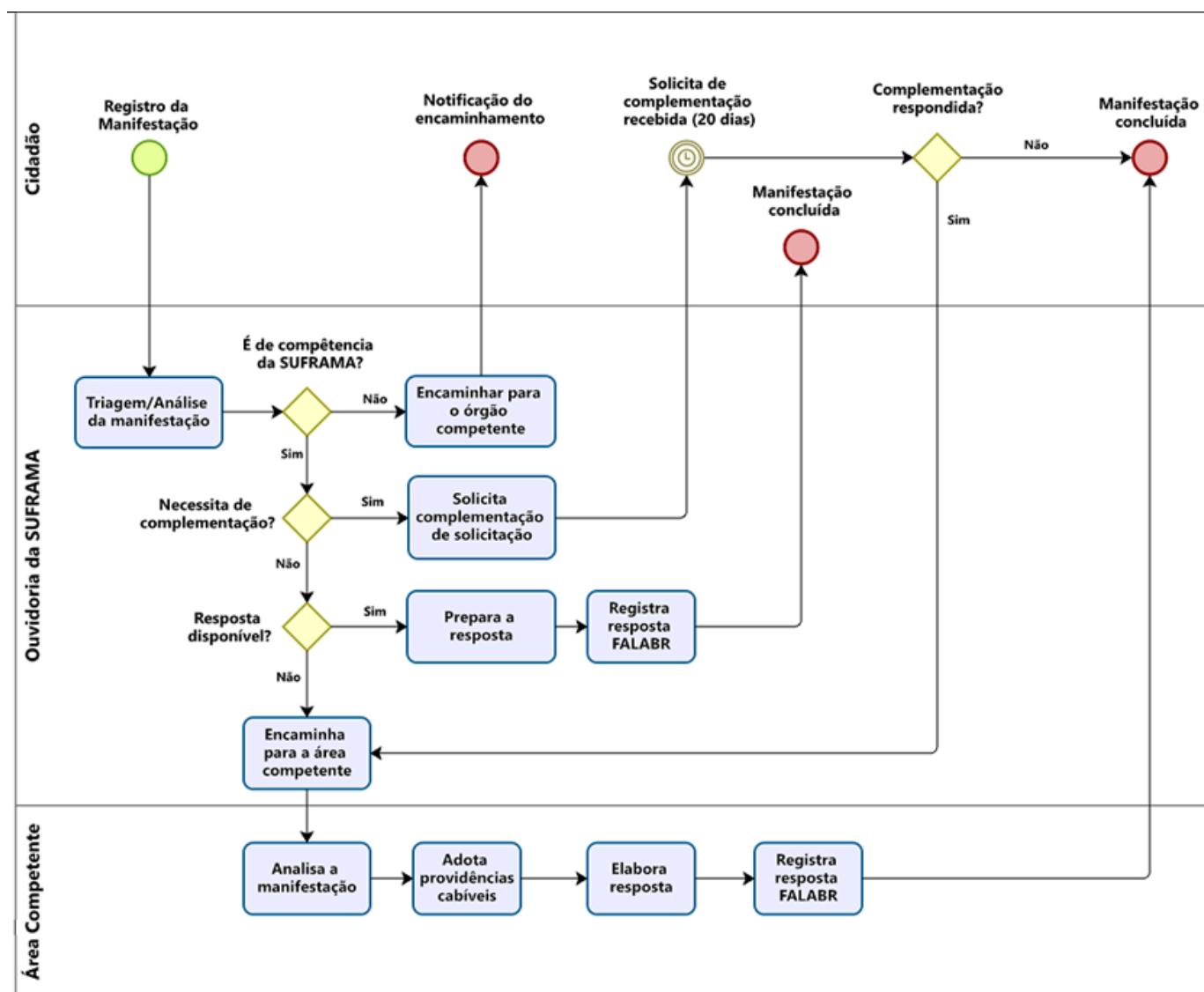
A partir da média destacada, tem-se um indicador referencial que servirá como elemento comparativo para os anos seguintes e como base na condução de um tempo ótimo para resposta ao usuário. Adotando-se a média em dias dos anos de 2021 a 2023, o tempo ótimo inicial é menor que 10,14 dias, e este será avaliado a cada final de ano, por meio do Painel Resolveu? - <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>. A figura abaixo sintetiza o modelo referencial.



Conhecido o indicador referencial é necessário identificar as partes envolvidas e as diversas etapas executadas para o atendimento/resolutividade das manifestações registradas pelos usuários/cidadãos.

Nesse passo, mediante o fluxograma abaixo é possível ter uma visão mais detalhada dos processos e estágios referente ao tratamento das Manifestações.

Fluxograma - Tratamento das Manifestações de Ouvidoria



Fonte: Elaboração Ouvidoria

Verifica-se que existem trâmites procedimentais a serem seguidos, tendo o início com o recebimento da manifestação registrada pelo usuário/cidadão até a conclusão e registro da resposta. Assim, trabalhar essa trajetória temporal de resposta requer ações conjuntas entre a Ouvidoria e as Unidades Técnicas Competentes.

Dos papéis e responsabilidades pelo tratamento das Manifestações

Um dos aspectos importantes para o alcance dos objetivos é a identificação e compreensão dos papéis e responsabilidades para a construção e cumprimento das etapas referentes ao tratamento das manifestações de Ouvidoria.

Nessa perspectiva, é necessário observar o quadro abaixo o qual apresenta os papéis e respectivas responsabilidades:

Papéis	Responsabilidades
Ouvidoria	Receber, triar, analisar e encaminhar manifestações às Unidades respondentes/órgãos externos; gerenciar prazos; elaborar e registrar resposta no FalaBR; encaminhar resposta.
Unidade Técnica Competente	Receber, distribuir, analisar; Elaborar resposta; Gerenciar os prazos e encaminhamentos internos; Registrar resposta no FalaBr; Encaminhar à Ouvidoria.

Além dos papéis e responsabilidades já citados, é necessário destacar os elementos inerentes ao processo de tratamento, o quais sejam: as manifestações, tipologia e os prazos legais.

Manifestações de Ouvidoria

Considera-se uma Manifestação de Ouvidoria a forma que o usuário utiliza para expressar à ouvidoria seus anseios, dúvidas, opiniões, solicitações, satisfação ou insatisfação com um atendimento ou serviço recebido.

Tipologia das Manifestações

As tipologias são as proposições de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Autarquia, ou ainda, a demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

As manifestações dos usuários possuem os seguintes tipos:

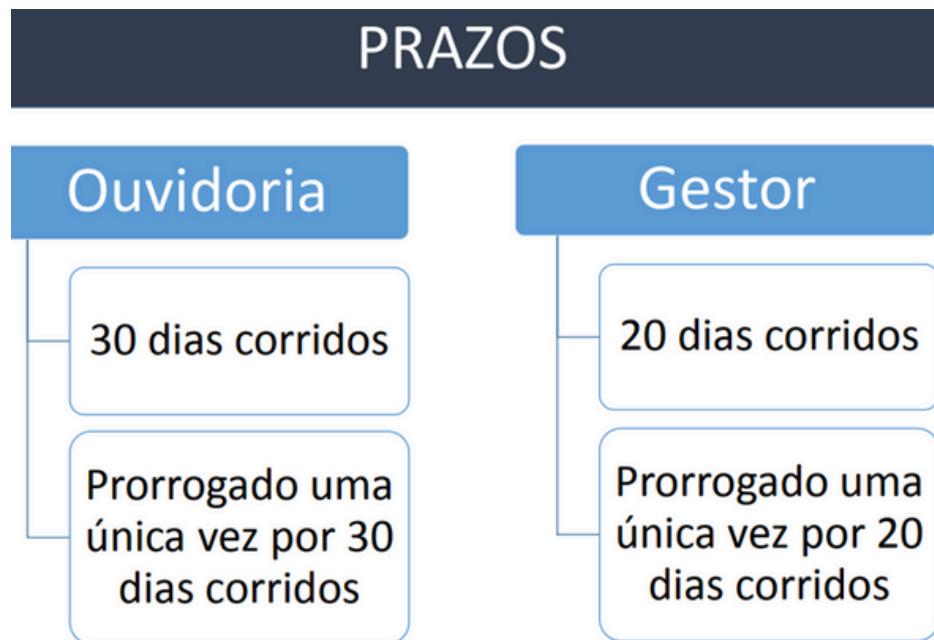
- **Elogio** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **Denúncia** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de apuração.
- **Solicitações** requerimento de adoção de providência por parte da SUFRAMA;
- **Reclamação** demonstração de insatisfação relativa a serviço público
- **Sugestão** proposta de aperfeiçoamento dos serviços prestados
- **Simplifique** sugestões de mudanças que ampliem ou facilitem o acesso aos serviços públicos

Prazos para atendimento das Manifestações

Com base na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, as **manifestações*** encaminhadas à Ouvidoria devem ser respondidas no prazo de até 30 (trinta) dias, contados a partir da data de recebimento, podendo ser prorrogado por igual período.

*solicitações, sugestões, denúncias/ Comunicações, reclamações, elogios e simplifique

A Ouvidoria possui 30 (trinta) dias para responder ao usuário/cidadão, então dentro desse período, a Unidade Técnica Competente possui 20 (vinte) dias para produzir a resposta e encaminhar à Ouvidoria, o mesmo ocorrendo para a prorrogação, conforme pode ser observado abaixo:



Embora o prazo estabelecido pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamentado pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 seja de 30 (trinta) dias, e considerando que cada etapa do processo possua um tempo próprio para o tratamento das Manifestações, inclusive os trâmites internos, conforme quadro abaixo, é importante que as partes envolvidas no tratamento das manifestações mantenham um fluxo de atendimento em um menor tempo possível, considerando o impacto do tempo em cada etapa do processo, a depender do tipo de situação apresentada, de forma a garantir um atendimento satisfatório ao usuário/cidadão.

Papéis, Etapas e Impacto

Papéis	Etapas	Impacto
Ouvidoria	Recebimento/ Análise	Demora na análise
Ouvidoria	Triagem/encaminhamento interno	Demora para o encaminhamento ao analista
Ouvidoria	Análise interna	Demora para análise interna
Ouvidoria	Encaminhamento à Área Técnica competente	Demora de encaminhamento à Área Técnica competente
Área competente	Recebimento	Demora para o recebimento
Área competente	Triagem/encaminhamento interno	Demora para triagem
Área competente	Análise interna	Demora para análise interna
Área competente	Encaminhamento de resposta à Ouvidoria	Demora para encaminhamento
Ouvidoria	Recebimento/análise/ elaboração resposta/envio ao usuário	Demora no recebimento/análise/ elaboração resposta/envio ao usuário

A partir da compreensão geral do fluxo e sua abrangência, é necessário o engajamento dos papéis para obtenção do resultado esperado, assim, tem-se como boas práticas:

Boas Práticas



Engajamento das equipes acerca da relevância do pronto atendimento das Manifestações dos usuários;



Reuniões frequentes entre a ouvidoria e Unidades Técnicas, a fim de obter ideias, críticas e sugestões acerca de situações que possam impactar no resultado;



Periodicidade de capacitação e tira dúvidas acerca do manuseio da plataforma FalaBR e demais dúvidas recorrentes;



Comunicação interativa para solucionar problemas ou riscos, entre outros casos.



Manutenção de um fluxo interno dos papéis, a fim de eliminar gargalos que possam impactar no processo de entrega da resposta ao usuário;



Manutenção de repositório com perguntas frequentes que possa ser disponibilizado em transparência ativa, além de auxiliar nas respostas pela Ouvidoria e Unidades Técnicas Competentes.



Utilização de Chatbots e agentes digitais, quando possível, para um atendimento mais rápido e aumento na qualidade do serviço.

Guia Metodológico

Além disso, alguns procedimentos podem ajudar as partes internas envolvidas nesse processo, como por exemplo:

Seq	Descrição	Papéis
1	Acordar os prazos para atender as manifestações, definindo formas de controle e indicadores de desempenho	Ouvidoria e Unidades Técnicas Competentes
2	Identificar com celeridade o teor da Manifestação e o pronto encaminhamento às áreas envolvidas;	Ouvidoria e Unidades Técnicas Competentes
3	Orientar os usuários/cidadãos a conhecerem e utilizarem o FAQ	Ouvidoria
4	Manter atualizados os perfis dos servidores na Plataforma FalaBR	Unidades Técnicas Competentes
5	Criar modelos/padrões textuais, claras, com linguagem cidadã que possam auxiliar na elaboração/encaminhamento das respostas aos usuários/cidadãos	Ouvidoria e Unidades Técnicas Competentes
6	Manter uma linha de comunicação interna acessível e ágil para facilitar as entregas aos usuários.	Ouvidoria e Unidades Técnicas Competentes
7	Adotar um Checklist quando possível	Ouvidoria e Unidades Técnicas Competentes

Mensagem final

A adoção de boas práticas é um processo ímpar para o fortalecimento da Instituição e para a sociedade.

Tal pensamento possibilitou a construção deste Guia, que embora incipiente, representa a disposição para enfrentar as mudanças que resultam em melhorias práticas, motivadas pelos benefícios que dela decorrem e que estão sendo perseguidos.

Assim, o alinhamento e o sincronismo de todos os envolvidos com certeza contribuirá para se chegar a um caminhar cada vez mais ativo voltado à satisfação do usuário/cidadão dos serviços públicos oferecidos pela SUFRAMA.



CONTATO

Superintendência da Zona Franca de Manaus

Ouvidoria@suframa.gov.br

Referências

Brasil. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Planejamento e Investimentos Estratégicos - SPI. Indicadores de programas: Guia Metodológico / Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Planejamento e Investimentos Estratégicos - Brasília : MP, 2010. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. Disponível em <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/Decreto/D7724.htm> Acesso em: 26 de julho de 2024.

Guia Metodológico - Planejamento Participativo. Disponível em <https://mds.gov.br/webarquivos/MDS/2_Acoes_e_Programas/Governanca/Planejamento_Estrategico_Institucional/Links/Guia_Metodologico_PEI_2023_2026.pdf>. Acesso em: 30 de julho de 2024.

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Disponível em <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 6 de agosto de 2024.

Manual Fala.BR. Disponível em <https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual> acesso em: 2 de agosto de 2024.

Planejamento Estratégico da SUFRAMA. Disponível em <https://www.gov.br/suframa/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/planejamento_governanca_gestao/pei.pdf/view>. Acesso em: 8 de agosto de 2024.