

**SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA
DE MANAUS**

**PLANO OPERACIONAL DA
OUVIDORIA**

2025

EQUIPE DA OUVIDORIA

Maria do Carmo Oliveira Garcia

Ouvidora

Andréia Portela

Analista Técnico Administrativo

Marili Martins Noronha

Administradora

Richarlison da Costa e Silva

Analista Técnico Administrativo

Maria Auxiliadora de Sales Costa

Auxiliar Administrativo

Henrique Correa de Aguiar

Estagiário

APRESENTAÇÃO

O Plano de Gestão Anual da Ouvidoria - 2025 foi elaborado tendo como referências o Modelo de Maturidade de Ouvidoria Pública (MMOuP) que é um instrumento de gestão para apoiar e fortalecer as Ouvidorias dos órgãos e instituições públicas. Ademais, embora não exista uma meta direta da Ouvidoria no Plano Estratégico da SUFRAMA 2022-2025, as ações desenvolvidas pela Ouvidoria estão associadas ao Plano Estratégicos da Instituição por meio do Objetivo **OE04 – Melhorar o ambiente de negócios na área de atuação**. Tais referências permitem identificar o alcance dos objetivos traçados no início de cada ano, e a constante melhoria dos processos. Assim, o objetivo principal é garantir a melhoria contínua do ambiente de negócios dentro da área de atuação da Ouvidoria, promovendo a transparência, a accountability e a melhoria dos serviços públicos.

CRONOGRAMA			
OBJETIVOS	ENTREGAS	META	PRAZO
PROCESSOS ESSENCIAIS			
Atender as manifestações e LAI	Tratamento das manifestações e LAI	Atender 100%	Contínuo 31/12/25
Capacitar os servidores da Ouvidoria	Capacitação dos servidores em gestão de riscos	100% dos servidores	Junho/25
CAPACIDADE E GARANTIAS			
Elaborar o manual de atendimento da Ouvidoria	Manual de atendimento da Ouvidoria	01 Unidade	Junho/25
GOVERNANÇA DOS SERVIÇOS			
Conduzir o processo para revisão da carta de serviços	Carta de serviços atualizada	Publicação da carta de serviços	Outubro/25
PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE			
Realizar a gestão de riscos da Ouvidoria	Mapeamento de 5 processos da Ouvidoria	Fazer a GR dos riscos	Novembro/25

CRONOGRAMA			
OBJETIVOS	ENTREGAS	META	PRAZO
TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS			
Produzir relatórios gerenciais	Relatórios conforme os prazos legais	Dar ciência ao Superintendente e publicidade	Conforme prazo legal
BUSCA ATIVA DE INFORMAÇÕES			
Projeto pós-atendimento	Projeto	Execução do projeto	Julho/25