



2026

PLANO OPERACIONAL DA OUVIDORIA

OUVIDORIA@SUFRAMA.GOV.BR



OUVIDORIA SUFRAMA: SER OUVIDO É
UM DIREITO DE TODOS!



PROCESSO 52710.117614/2026-64

SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS

Maria do Carmo Oliveira Garcia
Ouvidora

Marili Martins Noronha
Administradora

Valdson Marinho da Costa Júnior
Auxiliar Administrativo

Davilla Gama do Vale
Estagiária

Luana Serrão da Costa
Estagiária

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	4
OBJETIVOS	5
PLANEJAMENTO.....	5
EXECUÇÃO E	
MONITORAMENTO.....	5
ANEXO - QUADRO DO PLANO OPERACIONAL.....	6

APRESENTAÇÃO

O presente Plano Operacional estabelece as diretrizes e ações estratégicas da Ouvidoria para o ano de 2026, com o propósito de aprimorar continuamente a qualidade dos serviços prestados e fortalecer o papel da Ouvidoria como canal essencial de comunicação entre a sociedade e a Suframa. Este plano está alinhado aos princípios do Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MM-Ouv), promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU), buscando elevar o nível de governança, transparência da instituição.

A missão da Ouvidoria é atuar como instância de controle social e de participação, garantindo o direito do cidadão à manifestação, promovendo a melhoria contínua dos serviços públicos e contribuindo para a integridade e a ética na gestão. Para 2026, os objetivos estratégicos incluem a otimização dos processos de tratamento de manifestações, o fortalecimento da proteção ao denunciante, a ampliação da capacidade técnica da equipe e a consolidação de uma cultura de feedback e resolutividade.

As diretrizes, ações e projetos delineados neste Plano Operacional são resultados de um processo de análise crítica e reflexiva da equipe da Ouvidoria sobre o desempenho e os indicadores obtidos no exercício de 2025. Este documento consolida a estratégia de atuação para 2026, focando na transição de uma unidade de atendimento para um centro de inteligência estratégica, capaz de subsidiar a alta administração com dados qualificados para a tomada de decisão e o aprimoramento contínuo dos serviços públicos.

OBJETIVOS

O objetivo central deste Plano é estabelecer o planejamento tático-operacional da Unidade Setorial de Ouvidoria, visando a otimização dos recursos para o alcance da eficiência, eficácia e efetividade institucional. Busca-se o fortalecimento e a elevação do nível de maturidade da unidade, a fim de promover transformações positivas na instituição.

PLANEJAMENTO

A concepção deste planejamento foi pautada pela análise da capacidade operacional, em especial, os recursos humanos e tecnológicos, alinhando-se ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP).

Este Plano é um instrumento dinâmico e poderá ser submetido a revisões periódicas para mitigação de riscos operacionais e adaptação a eventuais contingências, visando sempre a maximização dos resultados e a entrega de valor ao usuário.

EXECUÇÃO E MONITORAMENTO

A execução das atividades seguirá o cronograma estabelecido no Quadro do Plano Operacional da Ouvidoria 2026. O monitoramento será realizado por meio de KPIs (Indicadores-Chave de Desempenho), com foco especial no Tempo Médio de Resposta (TMR) e no Índice de Resolutividade.

ANEXO - Quadro do Plano Operacional - 2026

Macroprocessos	Processo	Indicador	Meta	Produto	Prazo (2026)
Gestão de Manifestações	Triagem, registro, análise encaminhamento e resposta às manifestações	Percentual de atendimento, Índice de Resolutividade	100% das manifestações recebidas	quantas manifestações geraram melhoria real no serviço e Resposta conclusiva.	Contínuo
Inteligência de Dados	Análises quantitativas e qualitativas das manifestações	% de análises efetuadas; % de bases atualizadas	100% das análises e atualizações previstas	Análise qualitativa de conteúdo.	Dez
Transparência e Governança	Elaborar relatórios, apresentações e conteúdos de divulgação	% de relatórios entregues; % de apresentação	100% dos relatórios e apresentações previstos	1) Relatório Semestral (Alta Adm); 2) Prévia do Relatório Anual;	Jul - Dez
Gestão de Processos	Atividades sob demandadas	% de execução	Desenvolver 100% das atividades administrativas	Gestão das demandas de Transparência Ativa realizada; - Monitoramento da atualização dos dados e informações (LAI)	Contínua

Macroprocessos	Processo	Indicador	Meta	Produto	Prazo (2026)
Comunicação Institucional	Divulgar papéis da Ouvidoria junto ao usuário e à Instituição; Remodelação da seção no portal institucional.	Percentual de execução	100% das ações estabelecidas	1) Plano de comunicação; 2) Produção de informes e conteúdos; 3) Uso da Linguagem simples e Visual Law.	Abr - Dez
Capacitação Técnica	Elaborar plano de capacitação da equipe	Plano elaborado e publicado	Elaborar e publicar plano anual	1) Plano de capacitação anual publicado; 2) Monitoramento das capacitações realizadas pela equipe.	Maio Mai - Dez
Articulação Institucional	Coordenar o GT de Dados Abertos	Plano Elaborado e Publicado	Atendimento ao cronograma e entregas dos GTs designados.	Plano elaborado e Publicado	Abr - Jun