

Superintendência da Zona Franca de Manaus SUFRAMA

Planejamento Operacional Ouvidoria da SUFRAMA 2023



Superintendência da Zona Franca de Manaus

SUFRAMA

Ouvidora

Maria do Carmo Oliveira Garcia

Ouvidor Substituto

Sales Maciel de Gois

Equipe técnica Ouvidoria

Marili Martins Noronha

Vitor Cesar Picanço Lopes

Equipe de apoio

Maria Auxiliadora de Sales Costa

Ednéia Pereira dos Santos

Letícia Pinheiro de Oliveira

Planejamento Operacional da Ouvidoria - 2023

O Planejamento Operacional da Ouvidoria da SUFRAMA de 2023 foi concebido adotando-se como referência o autodiagnóstico realizado a partir do Modelo de Maturidade de Ouvidoria Pública – MMOuP, que é um instrumento de gestão, desenvolvido pela Controladoria Geral da União – CGU para o apoio e fortalecimento das Ouvidorias dos órgãos/instituições.

O MMOuP permite conhecer qual o nível que a Ouvidoria da SUFRAMA se apresenta e mostra o caminho a seguir para elevar o nível de maturidade da Unidade. Ademais, considera a realidade da Instituição e proporciona que seja visualizado, com o passar do tempo, o crescimento da Ouvidoria e sua contribuição para a Instituição e para a sociedade.

Para a construção do planejamento e seleção dos objetivos e metas a serem perseguidos pela Ouvidoria, no decorrer de 2023, foram considerados, além do MMOuP e da avaliação da Ouvidoria realizada pela CGU, em 2022, a percepção diária da equipe da Ouvidoria obtida a partir das análises de manifestações registradas e os recursos disponíveis (pessoal, equipamento, tempo).

Importante destacar que, embora inexista 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 **OE06 – Promover soluções inovadoras para a modernização da gestão da autarquia, visando a constante melhoria do desempenho institucional**, sendo fundamental a execução de um planejamento para o alcance dos resultados.

Objetivos, Metas, Planos de Ação, entregas e prazos

OBJETIVO	META	PLANO de AÇÃO	ENTREGA	PRAZO
PROCESSOS ESSENCIAIS				
Realizar as atividades das manifestações de Ouvidoria	Atender em 100% as manifestações recebidas	Realizar o recebimento, triagem, encaminhamento e registro de resposta das manifestações	Análise das Manifestações; Encaminhamentos e registro das respostas conclusivas	Dez/2023
Realizar alinhamento junto as Unidades técnicas respondentes na busca de soluções conjuntas,	Realizar 4 reuniões trimestrais com as Superintendências Adjuntas/Unidades subordinadas	dirimir eventuais dúvidas e buscar soluções conjuntas referentes as demandas de Ouvidoria.	Aprimoramento no fluxo de respostas das manifestações	Dez/2023
Realizar capacitação dos servidores da Ouvidoria acerca da resolução pacífica de conflitos	Capacitar 100% dos servidores da Ouvidoria acerca da resolução pacífica de conflitos	Realizar o curso previsto na ação do PDP 2023 ref. a capacitação dos servidores no curso	Conclusão do curso pelos servidores da Ouvidoria	Abr/2023
Instituir roteiro e orientações para condução dos atendimentos pela Ouvidoria	Elaborar manual de atendimento com as orientações a serem observadas pela Ouvidoria	Disponibilizar e orientar os servidores e demais agentes públicos da Ouvidoria acerca do teor do Manual	Aprimoramento do atendimento e da comunicação com o público interno e externo	Jun/2023
PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE				
Realizar a Gestão de Riscos da Ouvidoria	Realizar o mapeamento de 100% dos processos dos canais de atendimento e do processamento das manifestações de Ouvidoria	Mapear os riscos e estabelecer medidas preventivas para mitigação dos riscos	Apresentar o resultado do mapeamento e matriz de riscos da Ouvidoria à Alta Administração	Dez/2023
QUALIDADE DOS SERVIÇOS – GOVERNANÇA DOS SERVIÇOS				
Instituir procedimento de rotina para atualização da Carta de Serviços	Elaborar Minuta de Portaria referente a procedimento de rotina para atualização da Carta de Serviços	Encaminhar Minuta de Portaria para deliberação do Sr. Superintendente.	Publicação da Portaria	Mar/2023
CONTROLE SOCIAL				
Instituir rotina para apresentação periódica relativas ao mapeamento de manifestações recepcionadas pelos canais da Ouvidoria, pesquisa de satisfação e Conselho de usuários	Elaborar Minuta de Portaria para apresentação periódica relativas ao mapeamento de manifestações de Ouvidoria, pesquisa de satisfação e Conselho de usuários, visando subsidiar o processo de aprimoramento contínuo de serviços prestados no âmbito da SUFRAMA.	Encaminhar Minuta de Portaria para deliberação do Sr. Superintendente.	Publicação Portaria	Mar/2023

Resultados esperados

A partir do presente planejamento, espera-se que no decorrer do exercício de 2023, a Ouvidoria consiga atingir os objetivos propostos e avançar, paulatinamente, melhorando seus resultados, contribuindo com a missão institucional e apresentando entregas efetivas à sociedade.

Manaus, 27 de fevereiro de 2023

Maria do Carmo Oliveira Garcia
Ouvidora