



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
Ministério da Economia

PLANO ANUAL DE TRABALHO 2020

OUVIDORIA SUFRAMA

SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS

SUFRAMA

SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS

Av. Ministro Mário Andreazza, 1424 – Distrito Industrial

69.075-830– Manaus/AM

e-mail: Ouvidoria@suframa.gov.br

Telefone: (92)3215-9243/9244

HILCA MARIA LOPES SÁ VALENTE

OUVIDORA

CRISTIANY CALIRI DE ALMEIDA

OUVIDORA SUBSTITUTA

THARINNE SANTOS DA SILVA

COLABORADORA

SUMÁRIO

<u>1. INTRODUÇÃO</u>	4
<u>2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL</u>	5
<u>3. AÇÕES PROGRAMADAS</u>	6
<u>4. CRONOGRAMA</u>	8
<u>5. ATIVIDADES CONTÍNUAS</u>	10
<u>6. DISPOSIÇÕES FINAIS</u>	11

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Superintendência da Zona Franca de Manaus - Suframa vinculada a Superintendência, resguarda sua independência funcional e constitui-se num espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão/usuário e a Instituição. É um instrumento institucional na busca de operacionalizar o princípio da democracia participativa, o controle social e o acesso à informação, possibilitando, dessa forma contribuir para a melhoria e eficiência do serviço público.

Instituída por meio do Decreto nº. 7.139/2010, e reformulada a partir do Decreto nº. 8.639/2016, em atendimento às determinações constantes da Lei nº. 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação.

Regimentalmente compete a Ouvidoria receber, examinar e dar encaminhamento a reclamações, elogios, sugestões e denúncias, referentes a procedimentos e ações de agentes e órgãos, e atender às solicitações de acesso à informação, nos termos da Lei de Acesso a Informação - LAI.

É também competência da Ouvidoria atuar na defesa dos princípios constitucionais pertinentes à Administração Pública; como também simplificar as relações dos cidadãos/usuários com a Instituição, indo além do simples encaminhamento das manifestações recebidas, assegurando que o cidadão/usuário possa expressar as suas necessidades, dúvidas e opiniões.

O Plano de Trabalho proposto pela Ouvidoria da Suframa, para o ano 2020, foi equacionado em 4 (quatro) ações principais de atuação: I - Normatização, II - Capacitação, III – Comunicação, e IV - Operacionalidade, definidas a partir da análise do clima organizacional da área, conforme formalizado em nosso Relatório Diagnóstico da Ouvidoria Suframa - 2019, pelo qual identificou-se as necessidades prementes.

2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- Constituição da República Federativa do Brasil 1988, de 05 de outubro de 1988;
- Decreto-Lei n. 288, de 28 de fevereiro de 1967 - Cria a Suframa;
- Portaria n 83-SEI, de 12 de janeiro de 2018 - Aprova o Regimento Interno da Suframa;
- Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Proteção ao consumidor;
- Decreto n. 6.523, de 31 de julho de 2008 – Regulamenta o Código de Proteção ao Consumidor;
- Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso a Informação – LAI;
- Decreto n. 7.724, de 16 de maio de 2012 – Regulamenta a Lei 12.527/2011, Lei de Acesso a Informação;
- Lei 13.460, de 26 de junho de 2017 - Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos;
- Decreto n. 9.492, de 5 de setembro de 2018 – Regulamenta a Lei n. 13.460/2017 Código de Defesa do Usuário do Serviço Público;
- Instrução Normativa n. 5, de 18 de junho de 2018 – Orienta a atuação das Ouvidorias Públicas quanto a atuação do Usuário.
- Decreto n. 10.153, de 3 de dezembro de 2019 – Proteção a identidade do denunciante;
- Decreto n. 8.243, de 23 de maio de 2014 – Institui a Política Nacional de Participação Social;
- Decreto n. 8.777, de 11 de maio de 2016 – Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal;
- Decreto n. 8.936, de 19 de dezembro de 2016 – Institui a Plataforma de Cidadania Digital;
- Decreto n. 9.094, de 17 de julho de 2017 – Regulamenta Dispositivos da 13.460/2017, dispõe sobre a Simplificação do Atendimento ao Usuário de serviço Público e institui o CPF como instrumento suficiente e substitutivo para apresentação de Dados do Cidadão;
- Instrução Normativa n. 1, de 12 de janeiro de 2018 – Dispõe sobre procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação, Decreto n. 9.094/2017.

3. AÇÕES PROGRAMADAS

Priorizamos neste Plano de Ação, ações que envolvem atividades de caráter essencial, para o adequado desenvolvimento da Ouvidoria e ações de sensibilização interna, pertinente a comunicação. Assim, distribuimos em 4 (quatro) as ações eixo, quais sejam:

I – Normatização

- a) Elaborar o regulamento (Regimento Interno, Manual, Portaria, Resolução ou outro), que discipline e estabeleça os procedimentos de rotina da Ouvidoria;
- b) Normatizar os procedimentos para o atendimento presencial;
- c) Normatizar os procedimentos referente as demandas recepcionadas via telefone e e-mail;
- d) Estabelecer o fluxo interno e normatizar o procedimento para tratamento de denúncias no âmbito da Suframa;

II – Capacitação

LEVANTAMENTO DE NECESSIDADE DE TREINAMENTO – LNT

Unidade: Ouvidoria

ANO	ORDEM PRIORIDADE	TÍTULO DO CURSO	JUSTIFICATIVA	AÇÃO É GRATUITA?
2020	1º	Congresso Brasileiro de Ouvidores	Capacitação, atualização para gestão e desenvolvimento da ouvidoria	Não
	2º	Seminário de ouvidoria Regional	Necessidade de capacitação dos servidores que operacionalizam as atividades de ouvidoria	Não
	3º	Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria	Necessidade de capacitação dos servidores que operacionalizam as atividades de ouvidoria	Não

III – Comunicação

- a) Reestruturar a página da ouvidoria no site Suframa;
- b) Aprimorar a integração institucional;
- c) Fomentar a integração da Ouvidoria com as Unidades Descentralizadas da Suframa;
- d) Instalar o atendimento telefônico gratuito;
- e) Confeccionar cartilhas, manuais, folders, banner, impressos que disponibilizem ao cidadão/usuário informações da Instituição;

- f) Divulgar os serviços prestados pela Ouvidoria;
- g) Ampliar a divulgação e disponibilização de relatórios de atividades e rotinas da ouvidoria;
- h) Demandar a atualização e Publicação do Plano de Dados Abertos Suframa;
- i) Demandar a atualização da Carta de Serviços Suframa.

IV – Operacionalização

- a) Inclusão das demandas recebidas via telefone e e-mail no Sistema Plataforma Fala-BR;
- b) Reduzir a Termo o atendimento presencial e institucionalizar o controle de protocolo;
- c) Implementar na Ouvidoria um sistema próprio de telefonia com gravação;
- d) Monitorar aplicação da LAI e do Código de Defesa do Usuário de Serviço Público;
- e) Monitorar o Plano de Dados Abertos;
- f) Monitorar a atualização da Carta de Serviço da Suframa;
- g) Mapear Processos;
- h) Elaborar indicadores de desempenho da Ouvidoria.

4. CRONOGRAMA

Ações	Metas	Período	Realizado em:
NORMATIZAÇÃO	Elaborar o regulamento da Ouvidoria	Jan/Fev	
	Normatizar os procedimentos para o atendimento presencial	Jan/Fev	
	Normatizar os procedimentos referentes às demandas recepcionadas via telefone e e-mail	Jan/Fev	
	Estabelecer o fluxo interno e normatizar o procedimento para o tratamento de denúncias no âmbito da Suframa	Mar/Abr	
CAPACITAÇÃO	Congresso Brasileiro de Ouvidores – capacitação, atualização para gestão de ouvidoria	A definir	
	Seminário de Ouvidoria Regional - incentivar a participação dos membros da Ouvidoria em eventos oferecidos pela CGU/ Regional Amazonas, Rede de Ouvidorias Estadual e TCE Amazonas	A definir	
	Curso de capacitação e Certificação em Ouvidoria – buscar a certificação em ouvidoria dos membros lotados na unidade, para desenvolvimento de suas atividades com consciência e excelência	A definir	
COMUNICAÇÃO	Reestruturar a página da Ouvidoria na internet com as publicações de documentos como relatórios, legislações da área, plano de trabalho e outras informações pertinentes sobre a Unidade de Ouvidoria Pública	A definir	
	Aprimorar a integração Institucional – realizar palestras de apresentação acerca dos trabalhos da Ouvidoria, em especial de divulgação da Ouvidoria Interna, na sede, de maneira contínua, além de divulgar a LAI, o Código do Usuário de Serviço Público e demais legislações pertinentes	Contínuo	
	Fomentar a Integração da Ouvidoria com as Unidades Descentralizadas da Suframa – realizar visita nas Unidades Descentralizadas para a reproduzir as palestras e oficinas pertinentes ao papel da Ouvidoria e aplicação da LAI e do Código de Defesa do Usuário De Serviços Públicos	Contínuo	
	Instalar o atendimento telefônico gratuito	A definir	
	Produzir em conjunto com a Coordenação de Comunicação, material de divulgação, tipo cartilha, cartazes, banners, panfletos e folder como meio de orientar e facilitar o acesso do cidadão à Ouvidoria.	A definir	
	Divulgar os serviços prestados pela Ouvidoria	Contínuo	
	Ampliar a divulgação e disponibilização de relatórios de atividades e rotinas da ouvidoria	Contínuo	

	Demandar a atualização e publicação do Plano de Dados Abertos 2020/2021	Jan	
	Demandar a atualização da Carta de Serviços	Jan	
OPERACIONALIZAÇÃO	Inclusão das demandas recebidas via telefone e e-mail no Sistema Plataforma Fala-BR	Jan	
	Reduzir a termo o atendimento presencial e institucionalizar o controle de protocolo	Jan	
	Implementar na Ouvidoria um sistema próprio de telefonia com gravação	A definir	
	Monitorar a atualização da Carta de serviço Suframa	Contínuo	
	Monitorar a aplicação da LAI e do Código de Defesa do Usuário de Serviço Público	Contínuo	
	Monitorar o Plano de Dados Abertos	Contínuo	
	Mapear processos - Focalizar na eficiência do processamento de demandas.	Contínuo	
	Elaborar indicadores de desempenho – Desenvolver mecanismos de coleta periódica de informações para cálculo de indicadores da Ouvidoria	Contínuo	

5. ATIVIDADES CONTÍNUAS

I – Atendimento das demandas

- a) Realizar o atendimento ao manifestante com cortesia e respeito, dando-lhe respostas à questão apresentada, no menor prazo possível, e com objetividade;
- b) Receber e tratar as demandas internas e externas criteriosamente;
- c) Acompanhar as providências tomadas pela administração oriunda das manifestações recebidas pela Ouvidoria;
- d) Elaborar Relatório semestral de atividades da Ouvidoria;
- e) Elaborar Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria
- f) Elaborar o Plano Anual de Trabalho para o ano 2021.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

O Plano Anual de Trabalho da Ouvidoria, para 2020, elencou ações e metas que foram identificadas a partir de um levantamento diagnóstico realizado em novembro/2019, com o intuito de definirmos as diretrizes básicas que nos permita manter um processo de mensuração e acompanhamento, o qual quantifique com precisão e periodicidade adequada as atividades da Gestão da Ouvidoria. Assim, pretendemos, com o presente Plano Anual de Trabalho 2020, buscar integração dessas atividades com os atuais mecanismos gerencias e políticas de governo, as quais mantêm-se, ampliando cada vez mais, o papel das Ouvidorias Públicas Federais.