

PLANO ESTRATÉGICO

DA SUFRAMA

2022 - 2025





AUTORIDADES *

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

Presidente da República: *Luiz Inácio Lula da Silva*

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS

Ministro do Estado: *Geraldo Jose Rodrigues Alckmin Filho*

SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS – SUFRAMA

Superintendente: *João Bosco Gomes Saraiva*

COMITÊ DE CONTROLE DE GOVERNANÇA (CCG)

SUPERINTENDENTE

João Bosco Gomes Saraiva

SUPERINTENDENTE-ADJUNTO EXECUTIVO

Luiz Frederico Oliveira de Aguiar

SUPERINTENDENTE-ADJUNTO DE DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO TECNOLÓGICA

Waldenir de Souza Vieira

SUPERINTENDENTE-ADJUNTO DE OPERAÇÕES

Belarmino Lins de Albuquerque

SUPERINTENDENTE-ADJUNTO DE PROJETOS

Leopoldo Augusto Melo Montenegro Junior

SUPERINTENDENTE-ADJUNTO DE ADMINISTRAÇÃO

Carlito de Holanda Sobrinho

CHEFE DE GABINETE DA SUPERINTENDÊNCIA

Rafael Vieira Amorim

PROCURADOR FEDERAL JUNTO À SUFRAMA

Cassiano Cardoso Calandrelli

AUDITOR CHEFE

Damon Gonçalves de Lima Castro

CORREGEDOR-CHEFE

Priscila Krys Morrow Coelho Resende

OUVIDOR-CHEFE

Maria do Carmo Oliveira Garcia

COORDENADOR-GERAL DE ASSUNTOS ESTRATÉGICOS

Ana Maria Oliveira de Souza

COORDENADOR-GERAL DE COMÉRCIO EXTERIOR

Arthur de Freitas Lisboa

COORDENADOR-GERAL DE MODERNIZAÇÃO E INFORMÁTICA

Rodrigo Valente de Vasconcelos

COORDENADOR-GERAL DE REPRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

Marlênio José Ferreira Oliveira

* Na 5° edição - 1º Revisão do Plano Estratégico Institucional, aprovada na 11ª Reunião Ordinária do Comitê Estratégico de Governança, em 13 de novembro de 2023.

COMITÊ DE RISCOS, TRANSPARÊNCIA E INTEGRIDADE (CRTI)

Coordenador: Manuel Ozenas Maciel Barbosa

COMITÊ ESTRATÉGICO DE GOVERNANÇA (CEG)**SUPERINTENDENTE**

João Bosco Gomes Saraiva

SUPERINTENDENTE-ADJUNTO EXECUTIVO

Luiz Frederico Oliveira de Aguiar

SUPERINTENDENTE-ADJUNTO DE DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO TECNOLÓGICA

Waldenir de Souza Vieira

SUPERINTENDENTE-ADJUNTO DE OPERAÇÕES

Belarmino Lins de Albuquerque

SUPERINTENDENTE-ADJUNTO DE PROJETOS

Leopoldo Augusto Melo Montenegro Junior

SUPERINTENDENTE-ADJUNTO DE ADMINISTRAÇÃO

Carlito de Holanda Sobrinho

UNIDADES ENVOLVIDAS NA REVISÃO DO PLANO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

Elaboração: Superintendência-Adjunta Executiva - SAE
Assessor técnico: *Leonardo Perdiz da Costa*
Coordenação-Geral de Assuntos Estratégicos - COGEA
Coordenadora-Geral: *Ana Maria Oliveira de Souza*
Coordenação de Planejamento e Programação Orçamentária - COPLA
Coordenadora: *Carolina Ferraz Azevedo da Cunha*
Equipe: Darbio Rubem de Macedo Filho
Kedley de Paula Spatola
Sacha Gleber Carvalho Maduro

Contribuição: Comitê de Controle da Governança - CCG

Aprovação: Comitê Estratégico de Governança - CEG

Endereço Eletrônico: <https://www.gov.br/suframa/pt-br>

Endereço: Av. Ministro Mario Andreazza, 1424 – Distrito Industrial – Manaus/AM CEP 69075-830

Telefone: (92) 2020-1614

SUMÁRIO



APRESENTAÇÃO	07
A SUFRAMA	10
PLANO ESTRATÉGICO	12
Diretrizes Estratégicas	12
Cadeia de Valor	12
Análise do Ambiente	14
Referencial Estratégico	15
Missão	15
Visão	15
Valores	15
Mapa Estratégico	16
Objetivos Estratégicos	18
Indicadores de Metas	18
OE01: Estimular novos investimentos na sua área de atuação	19
OE02: Estimular as exportações dos produtos e serviços originários da sua área de atuação	21
OE03: Estimular a transformação da região em relevante polo de economia verde e digital	23
OE04: Melhorar o ambiente de negócios em sua área de atuação ...	27
OE05: Fortalecer a capacidade da Suframa de monitorar e avaliar os resultados na sua área de atuação	31
OE06: Promover soluções inovadoras para a modernização da gestão da autarquia, visando a constante melhoria do desempenho institucional	35
ANEXO	40



SUFRAMA

APRESENTAÇÃO



O Planejamento Estratégico é o instrumento de orientação das ações de determinada organização em um período estabelecido, por meio do qual busca-se definir a estratégia da instituição, ou seja, quais objetivos e iniciativas demonstram os compromissos firmados para o futuro.

Um importante produto do processo de elaboração da estratégia é o Plano Estratégico Institucional – PEI, documento decorrente das melhores práticas de gestão estratégica.

Assim, para fins de orientação e direcionamento uniforme dos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, o art. 22 da Lei do PPA 2020-2023, Lei no 13.971, de 27 de dezembro de 2019, estabelece o planejamento como forma de fortalecimento da governança pública. Dessa forma, a estruturação do PEI é regida pela Instrução Normativa Seges/ME no 24, de 18 de março de 2020, apoiada pelo Guia Técnico de Gestão Estratégica, sendo o guia um conjunto mínimo de etapas, requisitos e diretrizes que podem ser adotadas sem prejuízo ao uso de outros instrumentos de gestão estratégica.

Segundo a Instrução Normativa no 24, de 18 de março de 2020, o PEI dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional deverá conter, no mínimo, os seguintes elementos:

- I** - cadeia de valor da instituição;
- II** - identidade estratégica da instituição (missão, visão de futuro, valores e mapa estratégico);
- III** - objetivos estratégicos e respectivas metas;
- IV** - indicadores, com seus atributos: fórmula de cálculo, periodicidade de medição, linha de base e metas; e
- V** - projetos estratégicos a serem desenvolvidos, com seus atributos: principais entregas, com prazos e unidade responsável.

Além de cumprir as diretrizes estabelecidas na Instrução Normativa supracitada, a Suframa mantém um olhar sobre as mudanças globais que rebatem sobre as políticas públicas que a entidade administra enquanto autarquia com poder de polícia. Nessa esteira, o planejamento realizou um diagnóstico, a partir do senso crítico interno e externo, em ato contínuo de

contribuir para o desenvolvimento e inovação regional.

Deste modo, o presente documento busca expressar, para os próximos anos, a direção a ser seguida pela autarquia de modo a promover o desenvolvimento da região e harmonizar as demandas do Estado, das empresas do Polo Industrial de Manaus e entregas para a sociedade.

O Plano Estratégico Institucional da Suframa foi construído a partir de interações de todo um corpo funcional, tendo sido elaborado com o auxílio de todas as áreas técnicas da Suframa. Para tanto, foram realizadas diversas oficinas com a participação direta e indireta de diversos servidores da autarquia, em um processo de reflexão crítica e debate participativo acerca dos elementos fundamentais da estratégia, sendo divididas nas etapas de construção do mapa estratégico, definição de indicadores e metas e na construção do portfólio de iniciativas/projetos e entregas.

Essas etapas, porém, não representam a conclusão do processo, visto que o PEI deve ser um processo administrativo contínuo, sistemático, organizado e capaz de orientar as iniciativas institucionais de curto a longo prazo. Com isso, além da mitigação dos riscos das decisões a serem tomadas em nível de governança, será possível definir a direção a ser seguida pela autarquia, como o foco no resultado da política pública.

De acordo com o TCU (2014, p 32), a “*governança em políticas públicas se refere aos arranjos institucionais que condicionam a forma pela qual as políticas são formuladas, implementadas e avaliadas, em benefício da sociedade*”. Os arranjos podem ser formais ou informais e envolvem, entre outros aspectos, “estruturas, processos, mecanismos, princípios, regras, normas que influenciam a governança em política pública”. Os princípios de governança pública propostos para a estrutura de governança da política são os definidos no artigo 3º do Decreto nº 9.203/2017 (capacidade de resposta, integridade, confiabilidade, melhoria regulatória, prestação de contas e responsabilidade e transparência), além dos mecanismos previstos no artigo 5º (liderança, estratégia e controle).

É importante destacar que a realização de políticas públicas é efetiva, apenas, com o planejamento orçamentário adequado. Sendo considerado a principal peça do planejamento governamental de médio prazo, o Plano Plurianual - PPA apresenta as diretrizes, objetivos e metas do governo para o período de 4 anos, organizado por programas que fazem a conexão entre a Lei de Diretrizes Orçamentárias - LDO e a Lei Orçamentária Anual - LOA. O alinhamento entre o PPA e os planos estratégicos institucionais deve ser realizado de forma contínua, sendo fundamental para fortalecer a governança pública e o alcance de resultados para a sociedade, ressaltando que os planejamentos estratégicos organizacionais devem ser elaborados em conformidade com os direcionadores estratégicos que constam no Plano Plurianual.

O Plano Plurianual (PPA) 2020-2023, instituído pela Lei nº 13.971, de 27 de dezembro de 2019, determina que os órgãos e as entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional elaborem ou atualizem seus Planos Estratégicos Institucionais de forma alinhada, assim como aos demais instrumentos de planejamento governamental.

As diretrizes estratégicas da Suframa encontram-se alinhadas com os objetivos institucionais do Ministério da Economia, consolidados no PPA, em especial no “Programa no 2212 - Melhoria do Ambiente de Negócios e da Produtividade”, na ação orçamentária quanto à Promoção do Desenvolvimento Econômico, Científico, Tecnológico e de Inovação na área de atuação da Suframa.

Após reuniões e oficinas com as áreas técnicas e a alta administração para formulação da Missão e Visão, dos Objetivos Estratégicos e dos Indicadores e Metas, o trabalho foi apresentado ao Comitê Estratégico de Governança, que validou o Planejamento Estratégico da Suframa para o período 2022-2025.

Assim, este documento apresenta os produtos resultantes dos esforços empreendidos para a construção do Planejamento Estratégico da Suframa para o período 2022-2025.

Cabe destacar que o presente Plano Estratégico, com seus objetivos, metas e demais ações dele decorrentes serão monitorados trimestralmente, avaliados e revistos durante as reuniões do Comitê Estratégico de Governança. Portanto, é esperado que esse plano seja ajustado e aprimorado ao longo de sua execução.



A SUFRAMA

A Superintendência da Zona Franca de Manaus (Suframa) é uma autarquia vinculada ao Ministério da Economia (ME), criada pelo Decreto-Lei no 288/67 para atuar na operacionalização e gestão da política federal de desenvolvimento da Amazônia Ocidental que tem no Polo industrial de Manaus (PIM) o seu centro dinâmico e virtuoso.

Esse modelo de desenvolvimento econômico concorre para a redução das desigualdades regionais em relação às regiões mais desenvolvidas do país.

A área de jurisdição da Suframa compreende a Amazônia Ocidental (Acre, Amazonas, Rondônia e Roraima) e as cidades de Macapá e Santana no estado do Amapá, totalizando 153 municípios.

Dessa forma, a Suframa busca em sua área de abrangência a promoção do desenvolvimento socioeconômico, de forma sustentável, mediante geração, atração e consolidação de investimentos, apoiado em capacitação tecnológica, visando a inserção internacional competitiva.

A Suframa, há quase três décadas, desenvolve uma cultura de planejamento institucional ancorada nos princípios do planejamento estratégico cuja primeira edição foi realizada em 1994.

Não há que se falar em Planejamento Estratégico, sem que haja sistema de governança instalado. O conceito de governança adotado para efeitos deste PEI está definido no Decreto no 9.203/2017, que dispõe sobre a política de governança no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Conforme o Decreto, artigo 2º, governança pública é o “conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade”.

Na lógica do aprimoramento e melhoria da gestão objetivando o alcance da missão e a obtenção de resultados a Suframa, em 2020, criou os Comitês Estratégicos e de Controle da Governança, regulados pela Portaria no 809, de 26 de novembro de 2020, que tratam das questões estratégicas da instituição e o COMTÁTICO que trata sobre as ações táticas e o monitoramento operacional da Suframa.

Para alcançar a missão da Suframa e gerar valor público, a alta administração, por meio da governança e do COMTÁTICO, utiliza como base para as suas ações e iniciativas o Plano Estratégico





Institucional (PEI), o Plano Plurianual (PPA), a Lei Orçamentária anual (LOA) e o Plano Anual de Trabalho (PAT).

As competências institucionais da autarquia estão relacionadas no Decreto-Lei 288/1967 (artigos. 10 e 11); Decretos-Leis 356/1968 e 1.435/1975, que estenderam parte dos benefícios do Decreto 288/1967 para a Amazônia Ocidental. Na Lei 8.387/1991, regulamentada pelo Decreto 10.521/2020, que trata do benefício fiscal concedido às empresas que produzam bens de informática na ZFM, e que cria no art.11 a Área de Livre Comércio de Macapá e Santana (ALCMS), regulamentado pelo Decreto 517/1992 e Decreto 7.139/2010, que aprova a estrutura regimental da Suframa.

Além da sede em Manaus, a Suframa está representada nos Estados da Amazônia Ocidental por meio das Áreas de Livre Comércio (ALC) e das Coordenações Regionais (Core). As ALC estão localizadas em Tabatinga (AM), Guajará-Mirim (RO), Macapá/Santana (AP), Cruzeiro do Sul, Brasiléia e Epitaciolândia (AC), Boa Vista e Bonfim (RR) e as Core, em Itacoatiara (AM), Ji-Paraná (RO), Porto Velho (RO), Vilhena (RO) e Rio Branco (AC).

Nesse sentido, a Suframa administra incentivos extrafiscais, utilizando-se dos seguintes marcos regulatórios:

- a)** Decreto-Lei no. 288, de 28 de fevereiro de 1967 e Lei no. 8387, de 30 de dezembro de 1991;
- b)** Decreto-lei no. 356, de 15 de agosto de 1968 c/c Decreto-lei no 1.435/1975.
- c)** Áreas de Livre Comércio, localizada em Tabatinga (AM), Guajará-Mirim (RO), Macapá/Santana (AP), Cruzeiro do Sul, Brasiléia e Epitaciolândia (AC), Boa Vista e Bonfim (RR) e Macapá/Santana (AP).

Por fim, atendendo à gestão de planejamento institucional, a Suframa estabelece uma nova visão de futuro sobre as políticas públicas que administra na Amazônia Ocidental e Amapá. Assim, o planejamento está alicerçado no regramento legal, privilegiando de forma preliminar os valores institucionais da legalidade e confiabilidade, de tal forma a dar supedâneo a resultados factíveis, dentro das competências institucionais e da capacidade de resposta.



Fotos da sede da Suframa, em Manaus (AM)

PLANO ESTRATÉGICO



DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

A partir da necessidade de elaboração do novo planejamento estratégico institucional e em conformidade com o art. 6º, do Regimento Interno do CAS, as diretrizes para a gestão estratégica da Suframa foram aprovadas pela Resolução CAS no 76, de 24 de Fevereiro de 2022, assim definidas:

- I - Melhoria do ambiente de negócios, contribuindo para atração e promoção de novos investimentos e de incentivos às exportações.
- II - Criação de estímulos que busquem tornar a região em relevante polo de crescimento verde e digital.
- III - Propagação dos efeitos positivos do modelo para o desenvolvimento regional na sua área de abrangência.
- IV - Promoção de soluções para a modernização dos mecanismos de gestão, visando à constante melhoria do desempenho institucional.



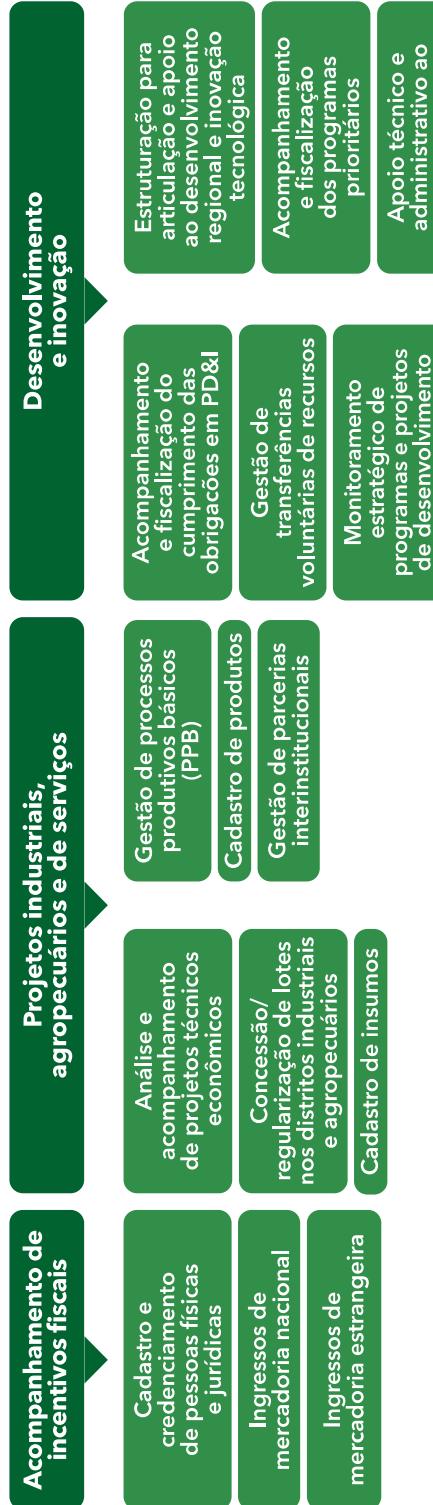
CADEIA DE VALOR

A Cadeia de Valor pode ser entendida como uma ferramenta de gerenciamento de processos que visa demonstrar todas as atividades desenvolvidas pela organização para geração de valor para clientes, no caso das entidades privadas, e para a sociedade, no caso de instituições públicas. A forma como as atividades da cadeia de valor são organizadas e executadas determina os custos e afeta os resultados da organização. A decomposição da cadeia de valor em atividades permite analisar suas forças e fraquezas, fontes de custo, indicadores e o potencial de diferenciação dos macroprocessos de negócio. Permite também identificar sobreposições, lacunas e deficiências nas atividades da organização, criando oportunidades para integrar, coordenar e melhorar processos e sistemas. Já a diferenciação entre as atividades primárias (macroprocessos finalísticos) e de suporte (macroprocessos de governança e gestão) permite estabelecer relações de causa e efeito mais precisas entre os processos executados cotidianamente na organização e os objetivos definidos em seu mapa estratégico.

MACROPROCESSOS GERENCIAIS



MACROPROCESSOS FINALÍSTICOS



MACROPROCESSOS DE SUPORTE





ANÁLISE DO AMBIENTE

A análise do ambiente fornece um diagnóstico da organização indispensável para formular o plano estratégico, ao considerar os fatores internos e externos que impactam o funcionamento da organização e o alcance de sua missão institucional. A análise ambiental permite que diferentes partes interessadas, inclusive externas à organização, participem do processo de planejamento estratégico.

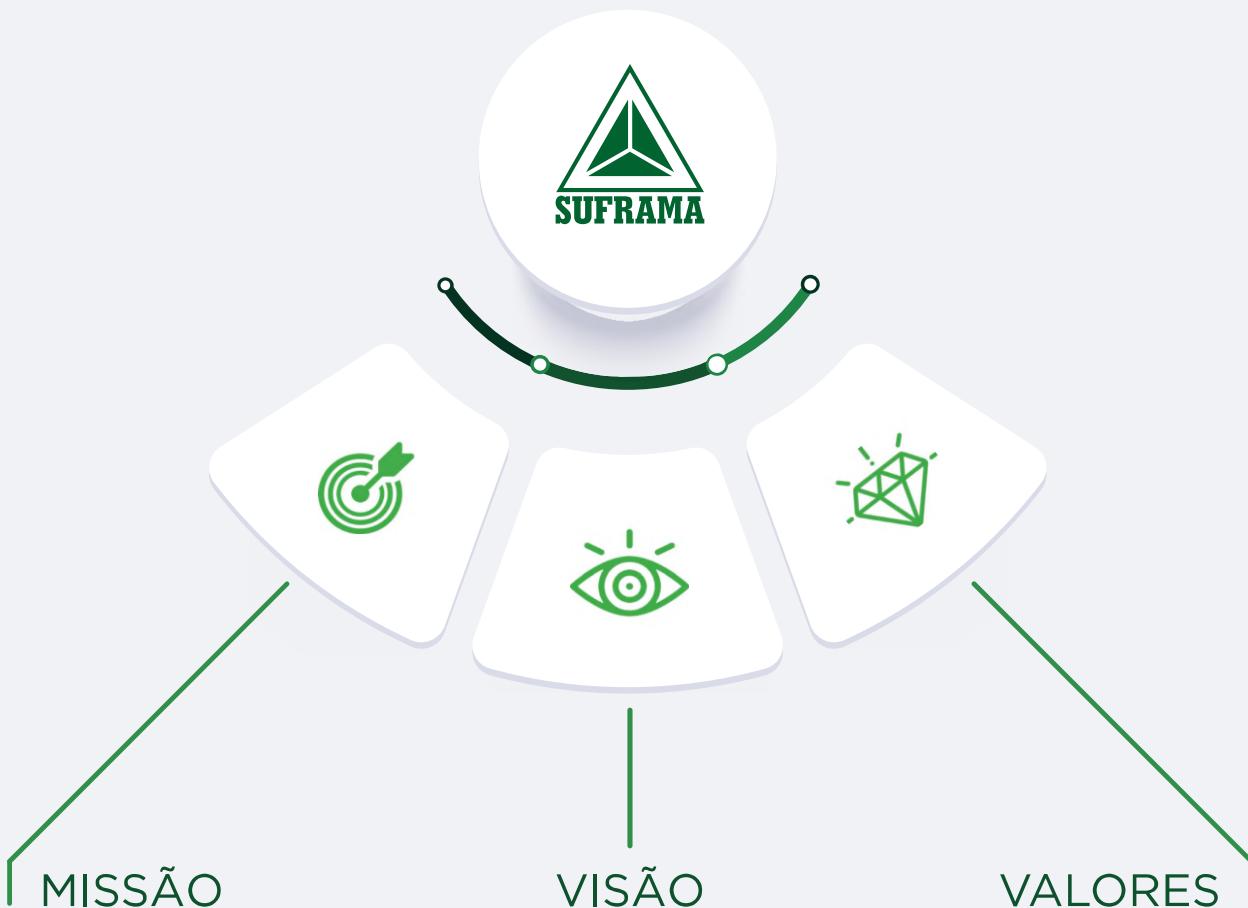
O método escolhido para o diagnóstico da organização foi a análise SWOT, pois possibilita a compreensão dos riscos e oportunidades que interagem com a realidade de uma instituição ou empresa. O termo SWOT carrega as iniciais das palavras inglesas *Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats*, que traduzidas para o português significam, respectivamente, Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças. A análise SWOT é, então, um método baseado em análise de cenários para tomada de decisão pela gestão de determinada instituição. Desta forma, foi realizada na Suframa, por meio de oficinas, a identificação de fatores internos que devem ser explorados e aprimorados, e fatores externos que precisam ser observados e considerados nas decisões estratégicas da autarquia.

Para elaboração da análise de SWOT, foram realizadas Oficinas de Planejamento com todas as unidades da autarquia, por meio das quais foram aplicados formulários a fim de que cada pessoa, por meio de sua experiência, prática profissional e visão de futuro, pudesse expor e contribuir com ideias e sugestões, no sentido de entender o contexto em que a autarquia está inserida, suas forças e fraquezas, oportunidades e ameaças, possibilitando uma estratégia de análise mais sólida e consciente, o que contribui para a coadunação dos movimentos futuros e unissonância de propósitos no longo caminho rumo ao futuro almejado.





REFERENCIAL ESTRATÉGICO



Considerando as bases normativas do Decreto Lei 288/67, a missão da Suframa restou assim estabelecida.

"Promover o desenvolvimento socioeconômico na sua área de atuação".

A Missão Institucional é uma declaração concisa da razão de ser, que expressa o que ela faz (produtos, serviços e valor), para quem ela faz (usuários, beneficiários e cidadãos) e, em alguns casos, de que maneira ela faz. É entendida pelos teóricos da administração como sendo a razão de existir de determinada instituição o que, por conseguinte, conduz a formulação da estratégia da organização.

A Visão definida para a Suframa foi a seguinte:

"Ser referência na indução do desenvolvimento socioeconômico na sua área de atuação".

Com relação à Visão Institucional, pode-se afirmar que é uma projeção da organização em uma situação futura, madura e bem-sucedida. Ou seja, como a organização quer ser vista pela sociedade e interessados no futuro.

Os valores aprovados pelo Comitê Estratégico de Governança foram:

"Transparência, integridade e probidade, postura inovadora, legalidade, excelência na prestação de serviços e foco em resultado".

Os valores traduzem os princípios e as crenças que norteiam as ações e a conduta de todos os servidores ligados à organização, dando sustentação ao projeto institucional e ajudando a organização a reagir rápida e decisivamente nas situações não esperadas que se apresentam.



MAPA ESTRATÉGICO

O Mapa Estratégico é um diagrama que representa, de forma visual, as relações de causa e efeito entre os objetivos, servindo para testar hipóteses e comunicar a estratégia para servidores e partes interessadas da organização.

O Planejamento Estratégico da Suframa 2022-2025 foi elaborado com base na metodologia Balanced Scorecard, que procura traduzir a visão organizacional em objetivos estratégicos relacionados em uma lógica de causa e efeito e abrange desde as entregas finais para a sociedade até os aspectos internos da organização a serem desenvolvidos para viabilizar a execução da estratégia. O modelo proposto no Balanced Scorecard também é uma ferramenta de comunicação: descreve a estratégia por meio da alocação dos objetivos em perspectivas, formando o chamado mapa estratégico.

O fluxo do mapa estratégico apresentado é de que os objetivos resultem no atingimento da Missão e da Visão da autarquia. Deste modo, o mapa estratégico da Suframa é composto pelo referencial estratégico: missão, visão e valores, os objetivos estratégicos de acordo com a proximidade com o fim da instituição, processos internos e seus recursos. Assim, analisando o mapa de baixo para cima, tem-se os Recursos de Gestão que são, em síntese, as atividades de suporte, reconhecidamente importantes em todas as organizações para o atingimento das suas finalidades. Em seguida, um degrau acima, tem-se o quadro de Processos Internos, que buscam refletir os principais objetivos das áreas técnicas temáticas da Suframa e que darão sustentação ao próximo degrau do mapa, o de Resultados para a Sociedade. Por fim, na linha de Resultados para a Sociedade, buscou-se condensar, dentro de cada área temática de atuação do órgão, qual o objetivo de entrega/melhoria para o setor buscado pela atual gestão da autarquia. Constitui-se o mapa estratégico, portanto, uma importante ferramenta de comunicação que permite relacionar e integrar os objetivos estratégicos de forma a traduzir claramente a estratégia da organização.

Abaixo, temos a imagem com uma proposição de resultados para a sociedade e resultados institucionais do Mapa Estratégico 2022-2025, aprovado pela Governança da Suframa:

MAPA ESTRATÉGICO



Promover o desenvolvimento socioeconômico na sua área de atuação



Ser referência indução do desenvolvimento socioeconômico na sua área de atuação.



Excelência na prestação de serviços; Integridade e probidade; Transparéncia; Foco no resultado; Postura inovadora e legalidade.

RESULTADOS

PROSSOS
INTERNAOS

RECURSOS

Fortalecer a capacidade da Suframa de monitorar e avaliar os resultados na sua área de atuação.

Melhorar o ambiente de negócios na área de atuação.

Aumentar a efetividade do controle dos incentivos fiscais e do combate à fraude.

Ampliar o volume de projetos na área de atuação.

Auxiliar no processo de prospecção de investimentos.

Estimular as exportações dos produtos e serviços originários da sua área de atuação.

Estimular novos investimentos na sua área de atuação.

Fortalecer a orientação dos recursos de PD&I no ecossistema regional.

Desenvolver competências objetivando a melhoria do desempenho institucional.

Racionalizar recursos logísticos, financeiros e de TIC.

Buscar o permanente equilíbrio entre recursos humanos e orçamentários frente a missão institucional.

Melhorar o volume de negócios de mercadorias internadas importadas.

Fortalecer a qualidade de vida no trabalho e a valorização dos agentes públicos com foco nos valores institucionais e no alcance dos resultados.

Promover soluções inovadoras para a modernização da gestão da autarquia, visando a constante melhoria do desempenho institucional.

Estimular a transformação da região em relevante polo de economia verde e digital.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Os objetivos estratégicos foram estabelecidos pelo Comitê Estratégico de Governança da Suframa para serem atingidos de curto, médio e longo prazo em harmonia com a missão institucional, alicerçada no artigo 1º do Decreto-lei no. 288 de 28 de fevereiro de 1967, "...finalidade de criar no interior da Amazônia um centro industrial, comercial e agropecuário dotado de condições econômicas que permitam seu desenvolvimento...", combinado com a exposição de motivos da Emenda Constitucional no 83/2014 do poder legislativo, e considerando a finalidade de criar condições para o desenvolvimento como resultado, bem como as diretrizes para a gestão estratégica da Suframa aprovadas pela Resolução CAS no 76, de 24 de Fevereiro de 2022. Desse modo, o Planejamento Estratégico da Suframa tem seus objetivos estratégicos assim traçados:

OE01 - Estimular novos investimentos na sua área de atuação;

OE02 - Estimular as exportações dos produtos e serviços originários da sua área de atuação;

OE03 - Estimular a transformação da região em relevante polo de economia verde e digital;

OE04 - Melhorar o ambiente de negócios em sua área de atuação;

OE05 - Fortalecer a capacidade da Suframa de monitorar e avaliar os resultados na sua área de atuação; e

OE06 - Promover soluções inovadoras para a modernização da gestão da autarquia, visando à constante melhoria do desempenho institucional.



INDICADORES

A partir da definição da Cadeia de Valor e do Mapa Estratégico, foram estabelecidos seis objetivos estratégicos (OE) e 18 ações estratégicas associadas a eles. Para avaliar o progresso em relação ao cumprimento desses objetivos estratégicos, torna-se essencial a definição de indicadores. Nesse sentido, foram conduzidos estudos, oficinas e reuniões visando formular os indicadores mais apropriados para atingir os objetivos da autarquia. Os objetivos e ações estratégicas serão desdobrados do nível estratégico para o tático no âmbito do PAT – Plano Anual de Trabalho da SUFRAMA. Este plano conterá as metas e indicadores para acompanhamento no nível operacional.

**OEO1: ESTIMULAR NOVOS INVESTIMENTOS
NA SUA ÁREA DE ATUAÇÃO**



1

A Zona Franca de Manaus, na amplitude de sua área de abrangência, foi constituída para promover dinâmica social e econômica a partir de mecanismos de incentivos tributários à indústria, comércio e agropecuário. Para tanto, foram criados e aprimorados, ao longo dos anos, os marcos regulatórios para promover esse objetivo.

À Suframa, como autarquia que acompanha a política de benefícios fiscais, cabe adotar ações para o alcance dos objetivos lógicos para os quais o modelo foi criado. Apesar de, ao longo das décadas, o Polo Industrial de Manaus ter se destacado, os demais setores (comércio, serviços e agropecuário) têm pouca representatividade quando comparados à indústria.

Um dos maiores desafios da Zona Franca é o desconhecimento do modelo por parte de grande parcela do setor produtivo no Brasil e no exterior. É importante que se criem meios de publicização (ou popularização) dos regulatórios existentes, visando à diversificação de vetores econômicos, bem como a desburocratização de seu acesso por parte dos investidores interessados em empreender na região, o que, certamente, promoveria o adensamento das cadeias produtivas, o aproveitamento das matérias-primas regionais, a capacitação de recursos humanos e o desenvolvimento de tecnologias de materiais e processos que possam repercutir em maior dinamismo na Amazônia Ocidental e Amapá.

Com o enfrentamento desse desafio é possível que mais empreendimentos accessem os benefícios fiscais e, por conseguinte, maior parcela da população da área de atuação da SUFRAMA sintam os efeitos benéficos da política de desenvolvimento regional.



INDICADOR

I-001 - Número de empreendimentos realizados

Representa a quantidade de empreendimentos efetivos dentro da área de atuação da SUFRAMA.



AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O **OE01**

- Propor/revisar instrumentos normativos/regulatórios com vistas a regularização de lotes no DAS e AEDI;
- Elaborar um Plano de Prospecção de Novos Negócios (PPNN);

**OE02 - ESTIMULAR AS EXPORTAÇÕES DOS PRODUTOS
E SERVIÇOS ORIGINÁRIOS DA SUA ÁREA DE ATUAÇÃO**



A Zona Franca de Manaus constituiu-se com uma matriz de incentivos extrafiscais a partir de 1967 e, desde então, voltou-se ao modelo de substituição de importação com baixo incentivo a se voltar ao comércio exterior, mais especificamente às exportações, que constituem uma pequena fração das vendas internas da ZFM. Desse modo, é preciso estimular as vendas em operações de exportação das mercadorias produzidas em toda área de atuação da Suframa.

A exportação é uma operação que exige procedimentos administrativos e conhecimentos específicos aos empresários, de modo que muitos ainda acreditam se tratar de algo difícil e arriscado para a sua companhia, de modo que uma das causas é a qualificação e a sensibilização para que compreendam os benefícios da exportação para a sua companhia e ao seu produto.

Os indicadores industriais da ZFM demonstram que o número de importações é dez vezes maior do que o de exportações do Polo Industrial de Manaus, evidenciando um desequilíbrio na balança comercial da ZFM, que no ano de 2021 contou com o montante de exportações de US\$ 868.023.689,00, equivalente a apenas 6%, comparado a 94% das importações, que chegaram ao montante de US\$ 13.226.224.960,00 no ano.

Espera-se como resultado a sensibilização dos empresários em relação a exportação, por meio do estímulo ao aumento e qualificação das empresas para realizarem exportações de mercadorias produzidas na área de atuação da Suframa.



INDICADOR

I-002 - Número de exportações

Representa o volume de exportações de produtos do Polo Industrial de Manaus.



AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O **OEO2**



Estimular ações que impulsionem as exportações.

OEO3: ESTIMULAR A TRANSFORMAÇÃO DA REGIÃO EM RELEVANTE POLO DE ECONOMIA VERDE E DIGITAL



SUFRAMA

37



A Amazônia em sua extensão territorial manifesta uma diversidade de ecossistemas, representados por variedades de vegetação, clima e solo, com grande potencial econômico inexplorado. Esse capital natural rico e diverso da região amazônica oferece importantes oportunidades para promover o crescimento sustentado, motivo pelo qual devem ser encaradas como fonte de crescimento econômico quando associadas às atividades de pesquisa, tecnologia e inovação.

A partir da promulgação do decreto no 10.846, de 25 de outubro de 2021, foi instituído o Programa Nacional de Crescimento Verde, que visa associar o crescimento econômico ao desenvolvimento com iniciativas sustentáveis; aprimorar a gestão de recursos naturais para incentivar a produtividade, a inovação e a competitividade; criar empregos verdes; promover a conservação de florestas e a proteção da biodiversidade; reduzir as emissões de gases de efeito estufa, com vistas a facilitar a transição para a economia de baixo carbono; estimular a captação de recursos, públicos e privados, destinados ao desenvolvimento da economia verde, provenientes de fontes nacionais e internacionais; e incentivar a elaboração de estudos e a realização de pesquisas que contribuam para o uso sustentável dos recursos naturais; a redução de emissões de gases de efeito estufa; a conservação de florestas; e a proteção da biodiversidade.

Para o alcance desses objetivos, outros polos da economia precisam ser estimulados, como é o caso da economia digital, com uso das tecnologias de informação e comunicação, que possibilitam a mobilidade empresarial em transações transfronteiriças, atingir o mercado consumidor de outros Estados, sem a necessidade de instalações físicas.

A realização de ações integradas que visem à promoção de soluções que possibilitem benefícios recíprocos de aprimoramento e execução de políticas institucionais voltadas para a difusão de boas práticas de desenvolvimento sustentável.

Estimular a economia digital por meio de políticas ativas para o mercado de trabalho e de programas de treinamento vocacional, o intercâmbio

de dados, pesquisas, tecnologias e soluções sustentáveis para utilizar, de forma eficiente e sustentável, os recursos naturais da região amazônica. Criando a expectativa a partir de ciência, tecnologia e inovação, espera-se a geração de renda a partir do desenvolvimento de produtos derivados de recursos biológicos com o uso de tecnologias inovadoras aplicadas a diferentes setores, visando ao desenvolvimento de uma nova indústria (farmacêutico, cosméticos, químicos e energia) e o estímulo da bioeconomia.

Outros ganhos são: o desenvolvimento de uma carteira de projetos verdes; o aumento da produtividade, resultado da maior eficiência na utilização dos insumos e recursos, otimização do consumo de energia; estimular oportunidades de inovação; surgimento de novos mercados e profissões; fortalecimento da confiança dos investidores, fornecedores e consumidores e maior estabilidade econômica regional.



INDICADORES

I-003 - Número de parcerias vigentes

Representa o número de parcerias vigentes.

I-004 - Volume de investimentos em PD&I

Obrigação de investimento em PD&I decorrente da Lei 8.387/1991.

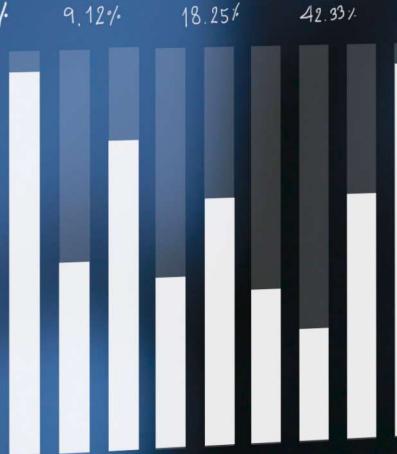
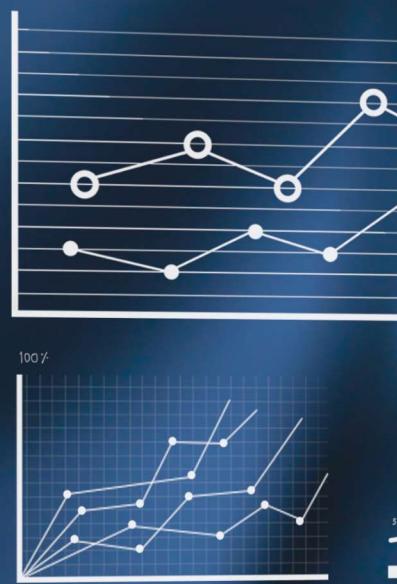
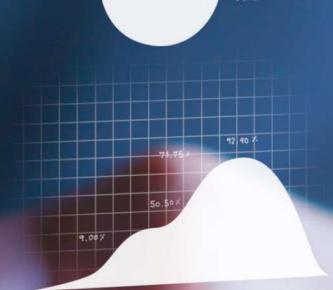
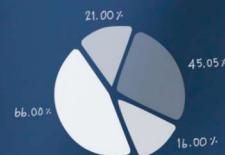
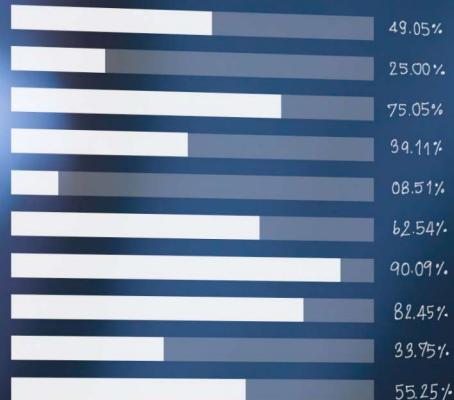
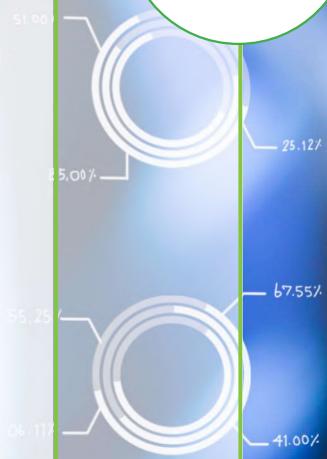


AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O **OE03**

- Estimular o fortalecimento de atividades produtivas visando ao desenvolvimento regional;
- Propor parcerias com as instituições afins dentro da área do DAS; Articular e interagir com o ecossistema PD&I da Amazônia Ocidental e Estado do Amapá.
- Monitorar e fiscalizar os investimentos em Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação na Amazônia Ocidental e Estado do Amapá.



O&E04: MELHORAR O AMBIENTE DE NEGÓCIOS EM SUA ÁREA DE ATUAÇÃO



4

A revolução digital trouxe novos significados para a prestação do serviço ao cidadão, criando formas de relacionamento que permitem, em ciclos cada vez mais curtos, a interação entre as partes, por efeito, a sociedade passa a reclamar por maior transparência, ética e por ampliação e melhoria da qualidade dos serviços ofertados pela instituição.

Atualmente, a Suframa possui sistemas que, ainda, não possuem integração, o que dificulta o controle, a mensuração de indicadores. Consequentemente, possibilita riscos de fraude e descaminho dos incentivos direcionados para a região.

De outro modo, a ausência de integração dos sistemas também causa impactos diretos no trâmite processual das empresas junto a Autarquia, onerando os custos administrativos empresariais, pois precisam alocar mão de obra técnica por área de interesse, seja por meio de contratado direto seja por meio de consultorias. São processos que demandam tempo e recursos para garantir a execução dos procedimentos com fins de usufruir dos benefícios fiscais existentes na região.

O estabelecimento de plataformas de serviços online é de extrema importância, não apenas para melhorar os fluxos operacionais da Autarquia, mas, para facilitar o acesso aos serviços em tempo real de qualquer localidade que tenha acesso à internet, sem haver a necessidade de deslocamento e perda de tempo por parte das empresas.

A integração dos sistemas e a informatização de processos possibilitam a alteração das regras de competição de mercado e expansão de novos negócios, por proporcionar maior agilidade na tomada de decisão empresarial, consequentemente, permite redução dos custos envolvidos nas operações, o que oportunamente gera resultados para a sociedade por meio da criação de empregos, menor impacto no meio ambiente (em função da redução do volume de papéis) e maior qualidade de vida da população em função dos investimentos empresariais.

Assim, é possível melhorar o ambiente de negócios com a implementação de boas práticas existentes que tenham por objetivo fortalecer o controle, desburocratizar os processos e combater a possível ocorrência de ilícitos e inconformidades, além de aumentar a transparência.



INDICADORES

I-005 - Indicador de Serviço Cadastral - Tempo médio de resposta em horas

Tempo médio de resposta da atividade cadastral da SUFRAMA.

I-006 - Tempo de resposta das manifestações de Ouvidoria

Mede o tempo médio de respostas em dias.



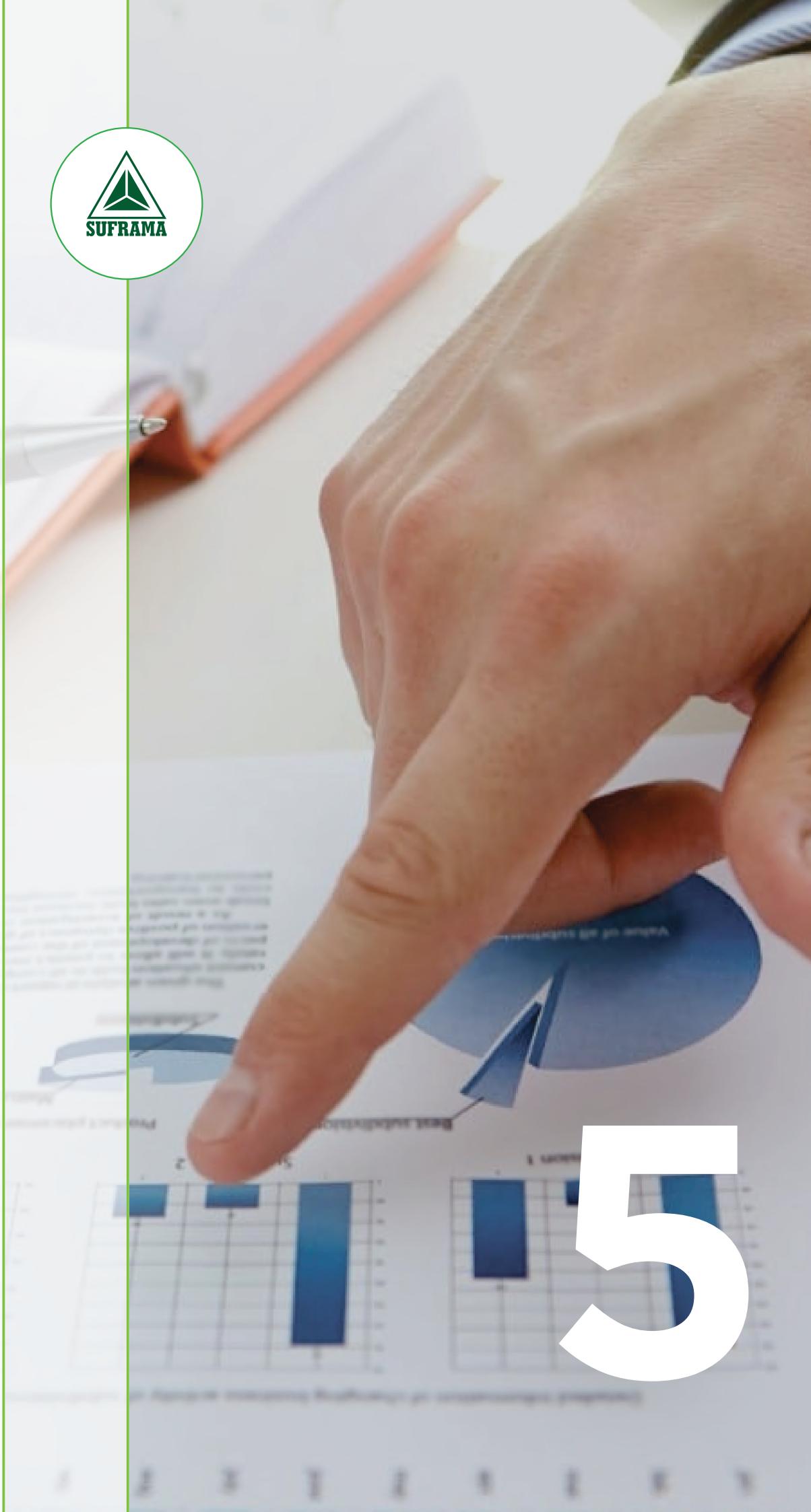
AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O **OE04**

- Otimizar o tempo médio de efetivação cadastral na SUFRAMA;
- Desenvolver metodologias para redução de tempo de respostas das manifestações de Ouvidoria.





OE05: FORTALECER A CAPACIDADE DA SUFRAMA DE MONITORAR E AVALIAR OS RESULTADOS NA SUA ÁREA DE ATUAÇÃO



Os benefícios fiscais concedidos e administrados pela Suframa a partir de um modelo de desenvolvimento econômico implantado pelo governo brasileiro objetivando viabilizar uma base econômica na Amazônia Ocidental e Amapá, são regidos por três marcos regulatórios: Zona Franca de Manaus (ZFM), Amazônia Ocidental (AMOC) e Áreas de Livre Comércio (ALC).

O objetivo principal do modelo é promover o desenvolvimento econômico no interior da Amazônia Ocidental, em razão de fatores locais e da grande distância dos centros mais dinâmicos da economia nacional, tendo por base a integração produtiva, social e ambiental nessa região ao País, garantindo a soberania nacional sobre suas fronteiras.

Em 1991, deu-se uma nova roupagem ao Decreto-Lei 288/1967, por meio da edição da Lei 8.387/1991 com fins de estimular a produção de pesquisa, desenvolvimento e inovação na Amazônia, sendo instituído como contrapartida, apenas para empresas produtoras de bens e serviços de tecnologias da informação e comunicação, a obrigação de aplicar anualmente, no mínimo, 5% do faturamento bruto em atividades de PD&I, deduzidos os tributos correspondentes às comercializações.

Nas últimas décadas, a Suframa vem, de forma recorrente, sendo indagada pelos órgãos de controle e sendo alvo de debates na sociedade brasileira, quanto a efetividade da política pública que administra e o alcance de resultados satisfatórios no tratamento das causas dos problemas relacionados ao desequilíbrio vivenciado de desenvolvimento econômico na região.

Essas motivações incentivaram ações estratégicas por parte da Suframa com fins de assegurar de forma mais efetiva a utilização apropriada dos benefícios fiscais, fortalecendo a própria política pública de desenvolvimento regional, buscando empenho e esforços necessários, suficientes e adequados, de controle, considerados de grande importância estratégica para os estados da Amazônia Ocidental e as cidades de Macapá e Santana, cujo o foco é validar junto aos entes originários dos incentivos (outros estados da Federação, Governo Federal e a indústria local) que os recursos (tributos) subsidiados estão sendo monitorados de forma eficiente, demonstrando com transparência e segurança a concessão de incentivos destinados à região, minimizando os impactos econômicos relacionados a renúncia tributária.

Assim, estabelecendo o correto controle dos incentivos fiscais, o fortalecimento contínuo dos processos, de forma a contribuir com a melhoria do ambiente de negócios e a visão de irradiação dos efeitos positivos do modelo Zona Franca de Manaus em toda sua área de atuação.



INDICADOR

I-007 - Indicador de bases publicadas pela SUFRAMA

Bases publicadas no Plano de Dados Abertos da SUFRAMA (PDA).



AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O **OE05**

- Desenvolver metodologias de acompanhamento às empresas instaladas nas ALCs e AMOC, com projetos aprovados que visam aos incentivos do Decreto-Lei 1.435/75 e das Leis 11.732/08 e 11.989/09;
- Propiciar transparência dos resultados da política de PD&I administrada pela SUFRAMA.





OEO6: PROMOVER SOLUÇÕES INOVADORAS PARA A MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO DA AUTARQUIA, VISANDO A CONSTANTE MELHORIA DO DESEMPENHO INSTITUCIONAL.



6



A Suframa reconhece que para fortalecer sua estrutura finalística, é necessário apresentar soluções provenientes de suas áreas de apoio, refletidas em sete ações estratégicas. Estas ações abrangentes visam promover o desenvolvimento de sistemas e propor regulamentações que melhorem o ambiente de negócios. Além disso, a Suframa busca implementar um programa de educação corporativa para qualificar e capacitar seus servidores, reconhecidos como seu principal ativo.

Como parte dessa estruturação, a Suframa também declarou como ação estratégica a promoção de atividades preventivas e corretivas no âmbito da corregedoria, visando orientar e acompanhar os servidores para garantir a prestação de serviços à sociedade com qualidade.

Outro aspecto relevante é a aproximação da Suframa com a sociedade, buscando melhorar seu relacionamento por meio de uma comunicação eficaz.

Dentro deste contexto, este objetivo estratégico se destaca, pois proporcionará à Suframa condições para alcançar patamares mais elevados. Trata-se de um objetivo interno, sem um indicador de resultado específico, mas com indicadores operacionais integrados ao PAT - Plano Anual de Trabalho.



AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O **OE06**

- Desenvolver novo Sistema de Controle de Importação e Exportação SCIEX, integrado ao Portal Único de Comércio Exterior;
- Propor a Regulamentação de Resoluções;
- Implementar um programa de educação corporativa com enfoque no médio e longo prazo (SUFRAMA EDUCA);
- Implementar a reestruturação da carreira dos servidores da Suframa;
- Promover atividades preventivas e correcionais – CORREG Itinerante;
- Promover atividades preventivas e correcionais - CORREG em Rede;
- Qualificar a informação, gerar conhecimento e cuidar do relacionamento da Suframa com seus interlocutores externos e internos, divulgando a transparência da Autarquia, de forma ampla e geral por meio de inserções de mídias visuais, audiovisuais e digitais, destacando as ações e projetos realizados nos processos de integração, interiorização, desenvolvimento regional e melhoria do ambiente de negócios.



REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei no. 8387, de 30 de dezembro de 199.** Dá nova redação ao § 1º do art. 3º aos arts. 7º e 9º do Decreto-Lei nº 288, de 28 de fevereiro de 1967, ao caput do art. 37 do Decreto-Lei nº 1.455, de 7 de abril de 1976 e ao art. 10 da Lei nº 2.145, de 29 de dezembro de 1953, e dá outras providências.

BRASIL. **Decreto-Lei no 288, de 28 de fevereiro de 1967.** Altera as disposições da Lei número 3.173 de 6 de junho de 1957 e regula a Zona Franca de Manaus.

BRASIL. **Decreto-Lei no 356, de 15 de agosto de 1968.** Estende Benefícios do Decreto-Lei número 288, de 28 de fevereiro de 1967, a Áreas da Amazônia Ocidental e dá outras Providências.

BRASIL. **Decreto-Lei no 1.435, de 16 de dezembro de 1975.** Altera a redação dos artigos 7º do Decreto-lei no 288, de 28 de fevereiro de 1967, e 2º do Decreto-lei no 356, de 15 de agosto de 1968, e dá outras providências

BRASIL. **Decreto no 10.521, de 15 de outubro de 2020.** Regulamenta o § 6º do art. 7º do Decreto-Lei no 288, de 28 de fevereiro de 1967, e o art. 2º da Lei no 8.387, de 30 de dezembro de 1991, que tratam do benefício fiscal concedido às empresas que produzem bens e serviços do setor de tecnologia da informação e de comunicação na Zona Franca de Manaus e que investem em atividades de pesquisa, desenvolvimento e inovação na Amazônia Ocidental ou no Estado do Amapá.

BRASIL. **Lei no 13.971, de 27 de dezembro de 2019.** Institui o Plano Plurianual da União para o período de 2020 a 2023.

BRASIL. **Decreto no 9.203, de 22 de novembro de 2017.** Dispõe sobre a política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

BRASIL. Ministério da Economia. Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital. Secretaria de Gestão. **Guia Técnico de Gestão Estratégica.** v. 1.0; Brasília; ME; SEDGG; SEGES, 2019. Versão 1. 2020b.

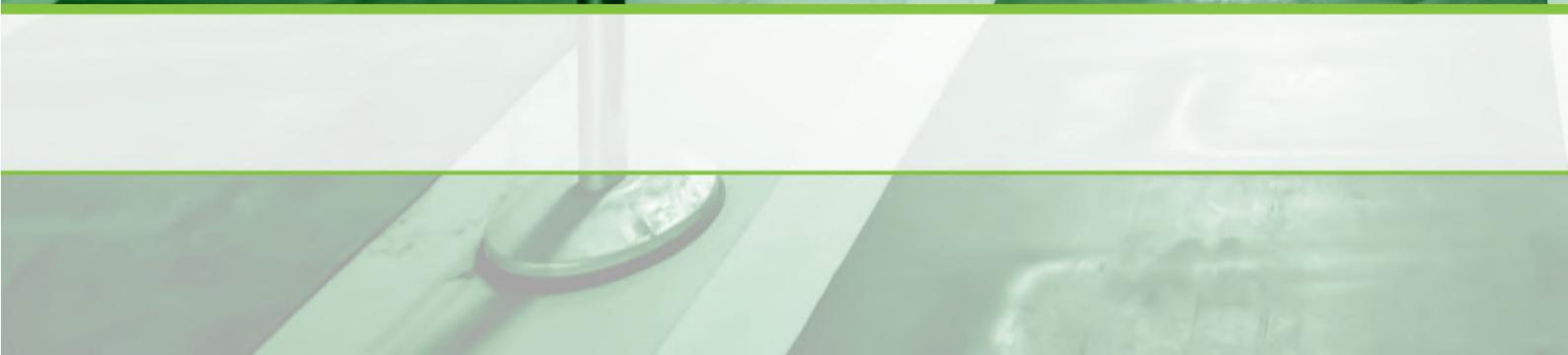
BRASIL. Ministério da Economia. **Instrução Normativa no 24, de 18 de março de 2020.** Dispõe sobre a elaboração, avaliação e revisão do planejamento estratégico institucional dos órgãos e das entidades da administração pública federal integrantes do Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal - SIORG, estruturado nos termos do art. 21 do Decreto no 9.739, de 28 de março de 2019.

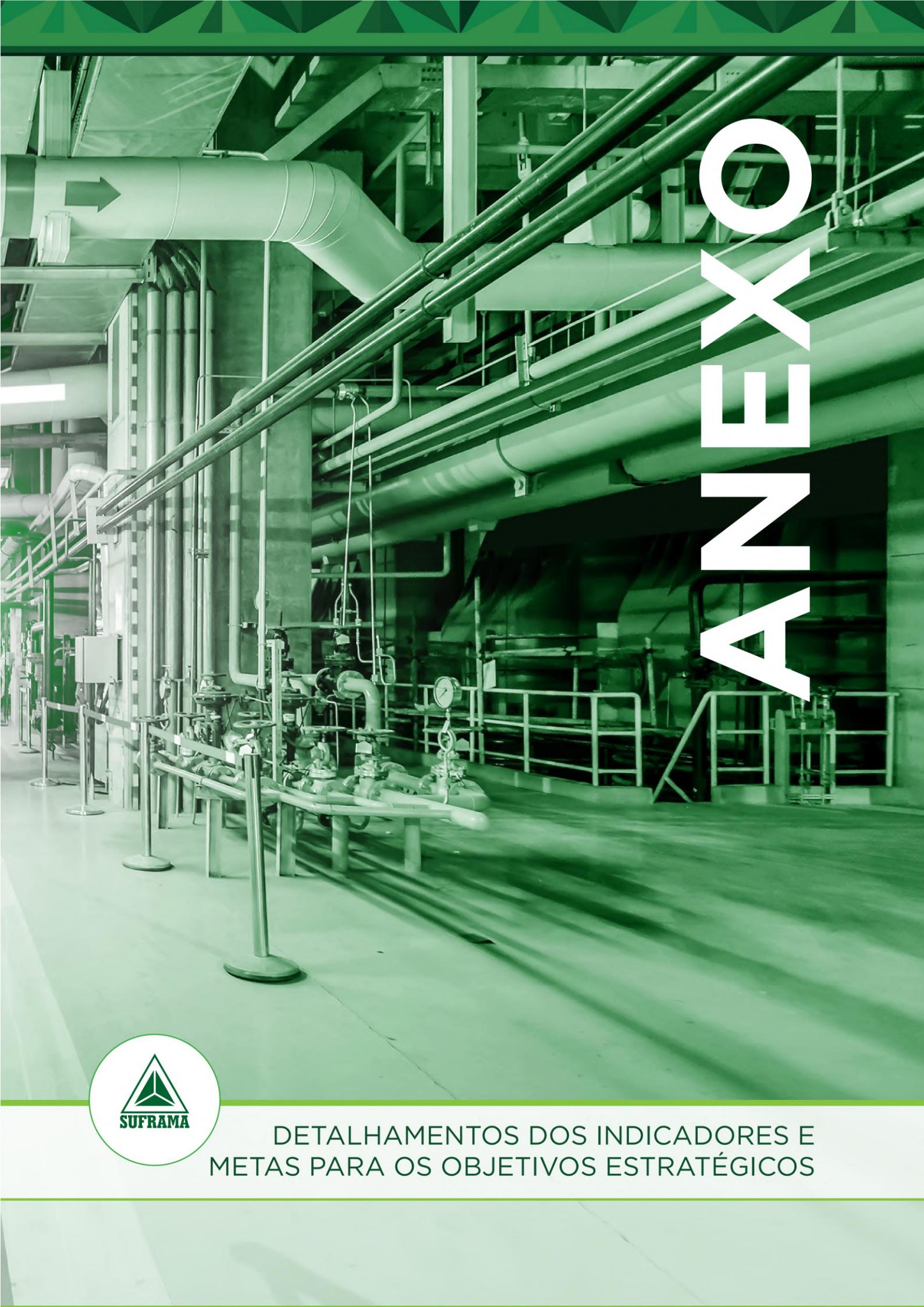
BRASIL. Tribunal de Contas da União p.32. **Referencial básico de governança aplicável a organizações públicas e outros entes jurisdicionados ao TCU / Tribunal de Contas da União.** Edição 3 - Brasília: TCU, Secretaria de Controle Externo da Administração do Estado - Secex, Administração.

BRASIL. **Portaria no 809, de 26 de novembro de 2020.** Dispõe sobre a política de governança da Superintendência da Zona Franca de Manaus e a criação dos Comitês Estratégico e de Controle da Governança, em conformidade ao Decreto 9.203/2017 e suas alterações, e reinstitui a Comissão Permanente de Gestão de Riscos.



SUFRAMA



A black and white photograph of a complex industrial facility. The foreground shows a series of large, horizontal pipes and valves, some with pressure gauges. In the background, more pipes, scaffolding, and structural elements of the plant are visible. A prominent white arrow points from left to right across the top of the image.

O X E N A



DETALHAMENTOS DOS INDICADORES E
METAS PARA OS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



OE01 – ESTIMULAR NOVOS INVESTIMENTOS NA SUA ÁREA DE ATUAÇÃO

INDICADORES ESTRATÉGICOS	
CÓDIGO DO INDICADOR	I.001
OBJETIVO ESTRATÉGICO	OE01 - Estimular novos investimentos na sua área de atuação.
NOME DO INDICADOR	Número de empreendimentos realizados.
Descrição do Indicador	Representa a quantidade de empreendimentos efetivos dentro da área de atuação da Suframa.
AÇÕES ESTRATÉGICAS	AE01-CGPAG: Propor/revisar instrumentos normativos/regulatórios com vistas a regularização de lotes no DAS e AEDI. AE02-COGIN: Elaborar um Plano de Prospecção de Novos Negócios (PPNN).
FONTE DE DADOS	CGAPI e CGPAG.
DADOS PARA ACOMPANHAMENTO	Empreendimentos acompanhados na Zona Franca de Manaus.
FÓRMULA	Extração de dados direto do sistema - Relatório
PERIODICIDADE	Anual 2024/2025



OEO2 – ESTIMULAR AS EXPORTAÇÕES DOS PRODUTOS E SERVIÇOS ORIGINÁRIOS DA SUA ÁREA DE ATUAÇÃO

INDICADORES ESTRATÉGICOS	
CÓDIGO DO INDICADOR	I.002
OBJETIVO ESTRATÉGICO	OEO2 - Estimular as exportações dos produtos e serviços originários da sua área de atuação.
NOME DO INDICADOR	Número de exportações.
Descrição do Indicador	Representa o volume de exportações de produtos do Polo Industrial de Manaus.
Ações Estratégicas	AE01-COGIN: Estimular ações que impulsionem as exportações.
FONTE DE DADOS	CGAPI.
DADOS PARA ACOMPANHAMENTO	Volume de exportações.
FÓRMULA	Extração de dados direto do sistema - Relatório
PERIODICIDADE	Anual 2024/2025



OE03 – ESTIMULAR A TRANSFORMAÇÃO DA REGIÃO EM RELEVANTE POLO DE ECONOMIA VERDE E DIGITAL

INDICADORES ESTRATÉGICOS

CÓDIGO DO INDICADOR	I.003
OBJETIVO ESTRATÉGICO	OE03 - Estimular a transformação da região em relevante polo de economia verde e digital.
NOME DO INDICADOR	Número de parcerias vigentes.
Descrição do Indicador	Representa o número de parcerias vigentes.
Ações Estratégicas	AE01-CGDER: Estimular o fortalecimento de atividades produtivas visando ao desenvolvimento regional. AE02-CGPAG: Propor parcerias com as instituições afins dentro da área do DAS.
FONTE DE DADOS	CGDER e CGPAG.
DADOS PARA ACOMPANHAMENTO	Número de parcerias vigentes.
FÓRMULA	Quantificar números de parcerias vigentes.
PERIODICIDADE	Anual 2024/2025

INDICADORES ESTRATÉGICOS	
CÓDIGO DO INDICADOR	I.004
OBJETIVO ESTRATÉGICO	OE03 - Estimular a transformação da região em relevante polo de economia verde e digital.
NOME DO INDICADOR	Volume de investimentos em PD&I.
DESCRÍÇÃO DO INDICADOR	Obrigação de investimento em PD&I, decorrente da Lei 8.387/1991.
AÇÕES ESTRATÉGICAS	AE01-CGTEC: Articular e interagir com o ecossistema de PD&I da Amazônia Ocidental e Estado do Amapá. AE02-CGTEC: Monitorar e fiscalizar os investimentos em PD&I na Amazônia Ocidental e Estado do Amapá.
FONTE DE DADOS	CGTEC.
DADOS PARA ACOMPANHAMENTO	Obrigação de investimento em PD&I, decorrente da Lei 8.387/1991.
FÓRMULA	Levantamento quantitativo do volume de investimentos.
PERIODICIDADE	Anual 2024/2025



OE04 - MELHORAR O AMBIENTE DE NEGÓCIOS EM SUA ÁREA DE ATUAÇÃO

INDICADORES ESTRATÉGICOS	
CÓDIGO DO INDICADOR	I.005
OBJETIVO ESTRATÉGICO	OE04 - Melhorar o ambiente de negócios em sua área de atuação.
NOME DO INDICADOR	Indicador de Serviço Cadastral - Tempo médio de resposta em horas.
Descrição do Indicador	Tempo médio de resposta da atividade cadastral da SUFRAMA.
AÇÕES ESTRATÉGICAS	AE01-CGMEC: Otimizar o tempo médio de efetivação cadastral na SUFRAMA.
FONTE DE DADOS	COCAD/GMEC/SAO.
DADOS PARA ACOMPANHAMENTO	Tempo médio de resposta da atividade cadastral da SUFRAMA.
FÓRMULA	Tempo médio de resposta, em horas.
PERIODICIDADE	Anual 2024/2025

INDICADORES ESTRATÉGICOS	
CÓDIGO DO INDICADOR	I.006
OBJETIVO ESTRATÉGICO	OE04 - Melhorar o ambiente de negócios em sua área de atuação.
NOME DO INDICADOR	Tempo de resposta das manifestações de Ouvidoria.
DESCRÍÇÃO DO INDICADOR	Mede o tempo médio de respostas em dias.
AÇÕES ESTRATÉGICAS	AE01-OVIDORIA: Desenvolver metodologias para a redução de tempo de resposta das manifestações de Ouvidoria.
FONTE DE DADOS	Ouvidoria.
DADOS PARA ACOMPANHAMENTO	Tempo médio de resposta das manifestações de Ouvidoria.
FÓRMULA	Tempo médio de resposta em dias.
PERIODICIDADE	Anual 2024/2025



OE05 - FORTALECER A CAPACIDADE DA SUFRAMA DE MONITORAR E AVALIAR OS RESULTADOS NA SUA ÁREA DE ATUAÇÃO.

INDICADORES ESTRATÉGICOS	
CÓDIGO DO INDICADOR	I.007
OBJETIVO ESTRATÉGICO	OE05 - Fortalecer a capacidade da SUFRAMA de monitorar e avaliar os resultados na sua área de atuação.
NOME DO INDICADOR	Indicador de bases publicadas pela SUFRAMA.
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Bases publicadas no Plano de Dados Abertos (PDA) da SUFRAMA.
AÇÕES ESTRATÉGICAS	AE01-CGAPI: Desenvolver metodologias de acompanhamento às empresas instaladas nas ALCs e AMOC com projetos aprovados que visam aos incentivos do Decreto-Lei 11.732/08 e 11.898/09. AE02-CGTEC: Propiciar transparência dos resultados da política de PD&I administrada pela SUFRAMA.
FONTE DE DADOS	Ouvidoria.
DADOS PARA ACOMPANHAMENTO	Bases publicadas no Plano de Dados Abertos (PDA) da SUFRAMA.
FÓRMULA	Dados extraídos da publicação realizada no Plano de Dados Abertos (PDA).
PERIODICIDADE	Anual 2024/2025