OUVIDORIA

RELATÓRIO DE DESEMPENHO

2016 - 2022

SUFRAMA

SUFRAMA

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS

GOVERNO FEDERAL BRASIL UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS

JOÃO BOSCO GOMES SARAIVA

Superintendente

MARIA DO CARMO OLIVEIRA GARCIA

Ouvidora

Equipe Técnica

MARILI MARTINS NORONHA

SALES MACIEL DE GOIS

VITOR CÉSAR PICANÇO LOPES

Apoio

EDNÉIA PEREIRA DOS SANTOS

LETÍCIA PINHEIRO DE OLIVEIRA

MARIA AUXILIADORA DE SALES COSTA

Manaus/AM, julho de 2023

Sumário

APRESENTAÇÃO 4
PAINÉIS GERENCIAIS CGU 5
PERFORMANCE PAINEL DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO 6
TRANSPARÊNCIA ATIVA 10
PERFORMANCE PAINEL RESOLVEU? 11
ATENDIMENTO VIA CANAIS ALTERNATIVOS 14
AVALIAÇÃO QUALITATIVA DAS DEMANDAS 16
CONSIDERAÇÕES FINAIS 19

APRESENTAÇÃO

Este relatório se destina a apresentar um histórico consolidado dos dados e informações relativas ao recebimento de demandas no contexto da Lei de Acesso à Informação (LAI), além das manifestações de Ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação), encaminhados à Suframa por intermédio de diversos canais atendimento, inclusive por meio da Plataforma Fala.br, no período de **2016** a **2022**.

Os dados e informações foram coletados nos Painéis de Acompanhamento da LAI e Painel Resolveu, da Central de Painéis da Controladoria-Geral da União (CGU). Para fins de segregação e detalhamento qualitativo, foram também considerados os controles internos de demandas da Ouvidoria da Suframa.

A Ouvidoria da Superintendência da Zona Franca de Manaus (Suframa) é uma unidade setorial integrante do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv) instituída nos termos do Decreto n°. 8.639, de 15 de janeiro de 2016 e desde 16 de março de 2020, passou a ser membro pleno da Rede Nacional de Ouvidorias - RENOUV.

Desde sua instituição, a Ouvidoria da Suframa atua em nome de todas as unidades da autarquia e constitui-se de uma instância de controle e participação social responsável por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos, garantindo os procedimentos de simplificação dos processos necessários a esses serviços.

Em termos operacionais do processamento das demandas recebidas da sociedade, a Ouvidoria da Suframa adotou o Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso à Informação gerida pela CGU) a partir de seu ingresso no SisOuv.

Nuvem de palavras gerada automaticamente pelo Painel da LAI, que destaca as palavras-chave mais utilizadas pela Suframa para classificar os pedidos recebidos levando em consideração a frequência em que cada palavra acontece. O órgão deve inserir as palavras-chave para categorizar os assuntos dos pedidos sempre que responder um pedido de acesso à informação.

PAINÉIS GERENCIAIS CGU

A central de Painéis da Controladoria-Geral da União são ferramentas on-line baseadas em Power BI que possibilitam a apresentação de dados temáticos de plataformas de serviços de temas estratégicos componentes da agenda de transparência e controle social do Governo Federal. O acesso pode ser feito sem cadastro prévio e sem a exigência de qualquer tipo de senha, por meio da: https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteúdo/painéis.

No âmbito deste relatório, foram utilizados dados e informações do “Painel da LAI” e do “Painel Resolveu?”, que congregam informações sobre a performance dos órgãos federais no atendimento às demandas de Acesso à Informações e da Plataforma Fala.br.

A extração se deu conforme parâmetros disponibilizados pelos painéis com base na extração ano-a-ano, permitindo uma visualização da evolução dos indicadores da Suframa nas duas plataformas.

PERFORMANCE PAINEL DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O Painel Lei de Acesso à Informação é uma ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) para facilitar o acompanhamento do monitoramento e cumprimento da LAI pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

O Painel LAI disponibiliza informações sobre a quantidade de pedidos e recursos registrados, cumprimento de prazos, perfil dos solicitantes, omissões, transparência ativa, entre outros aspectos. É possível comparar dados de órgãos e entidades com a média do Governo Federal e da categoria da entidade pesquisada. Além de pesquisar e examinar indicadores de forma fácil e interativa.

HISTÓRICO CONSOLIDADO: 2016 - 2022

Segundo informa a CGU no portal que reúne informações sobre o Painel da LAI, seus dados eram extraídos do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), esclarece, porém, que após a migração do e-SIC para a plataforma Fala.BR (em 31 de agosto de 2020), o Painel passou a extrair os dados dessa plataforma.

A GCU destaca ainda que, com a migração para a plataforma Fala.BR, os pedidos registrados no e-SIC que tiveram como tipo de resposta “Encaminhados para o e-OUV” passaram a não constar mais como pedidos de acesso à informação. Assim, houve uma redução na quantidade de pedidos de acesso à informação na nova versão do Painel da LAI.

No âmbito deste relatório, como não há histórico de publicações equivalentes desta Ouvidoria, para as quais caiba esclarecimentos pontuais, serão considerados os dados conforme indexação que apresentam atualmente, sendo oportuno registrar que, para exercícios mais antigos, da fase de implantação da LAI, foram constatadas inconsistências como a inexistência de dados para determinados filtros e indicadores do Painel, é o que se verifica, por exemplo, em relação ao índice de Satisfação dos Usuários, não monitorado nos exercício de 2012 e 2013.

Inicialmente, para fins de contextualização geral, serão apresentados os dados de forma consolidada, reunindo série histórica disponível no banco de dados do Painel da LAI, compreendendo o período de 2016 até 2022, estabelecendo referência comparativa da Suframa com os valores médios do Governo Federal, haja vista que o Painel reúne informação dos 319 órgãos da Administração Pública direta, indireta, autárquica e fundacional.

Visão Geral – Governo Federal:

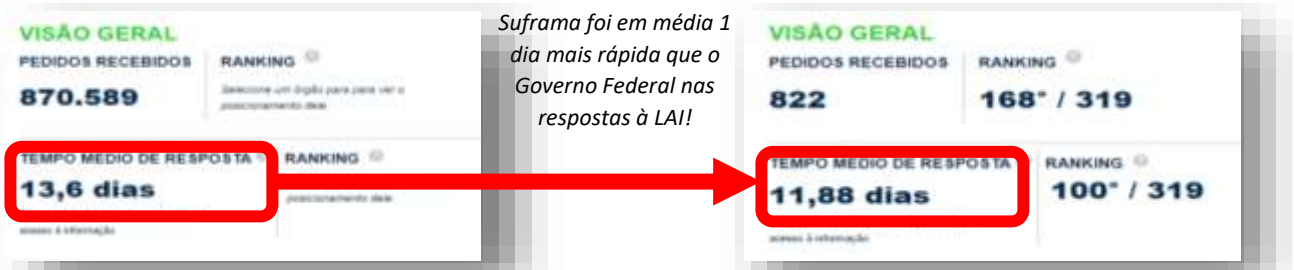
GOVERNO FEDERAL			
PEDIDOS RECEBIDOS (01/2016 – 12/2022)	**TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (Dias)**	**RANKING EM RELAÇÃO AO TEMPO DE RESPOSTA**	**NOTA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Escala 1 -5)**
870.589	13,6	-	3,62

Aplicação de Filtro Suframa:

SUFAMA			
PEDIDOS RECEBIDOS (01/2016 – 12/2022)	**TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (Dias)**	**RANKING EM RELAÇÃO AO TEMPO DE RESPOSTA**	**NOTA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Escala 1 -5)**
822	11,88	100º/319	3,86

Evidenciando os índices de **Tempo Médio de Resposta** e **Satisfação do Usuário**, para o período global selecionado, de janeiro de 2016 a dezembro de 2022, verifica-se resultado satisfatório que posiciona à Suframa em patamares melhores do que a média dos 319 órgãos que representam o filtro "Governo Federal", como se pode evidenciar na figura a seguir:

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS A PEDIDOS DA LAI – GOVERNO FEDERAL E SUFRAMA



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – GOVERNO FEDERAL E SUFRAMA

GOVERNO FEDERAL

SUFRAMA

Além de mais célere, o nível de SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS com as respostas da Suframa também foi, em média, melhor que o nível médio de satisfação verificado no Governo Federal como todo!

Considerando esse comparativo consolidado para o período em análise, de 2016 até 2022, verifica-se que a performance institucional da Suframa foi positiva, acompanhou em certa medida o processo de evolução do tema na Administração Pública Federal e também permitiu evidenciar resultados que permitem constatar patamares satisfatórios nos principais indicadores, quando da comparação dos dados da autarquia com o conjunto agregado de órgãos federais, seja em termos do tempo médio de resposta, seja em relação aos níveis de satisfação dos usuários.

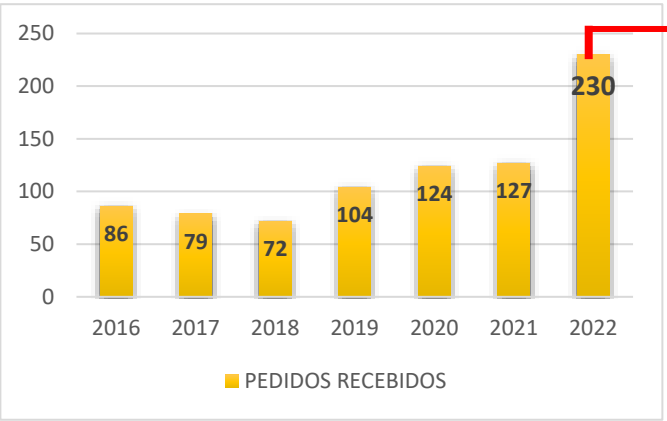
Outra avaliação importante a registrar diz respeito a comparação dos indicadores da autarquia nos períodos "pré" e "pós" implantação da Ouvidoria da Suframa, ocorrida em janeiro de 2016, onde é possível identificar incrementos de performance institucional no que se refere ao atendimento às demandas da LAI processadas na autarquia.

Além do próprio amadurecimento institucional das áreas operacionais demandas, pode-se afirmar que a instituição da Ouvidoria da Suframa vem contribuindo direta e indiretamente com o desempenho operacional em relação ao tratamento de demandas da sociedade para acesso à informação.

Como é possível observar, o tempo médio de processamento interno para atendimento das demandas da LAI melhorou significativamente, passando de 22,4 no ciclo de 2012 a 2015 para 11,8 dias no ciclo de 2016 a 2022, ratificando a importância da Ouvidoria da Suframa como agente de interlocutor das demandas sociedade junto às Unidades da Autarquia.

Destaca-se no quadro a segui a evolução do quantitativo anual de solicitações da LAI:

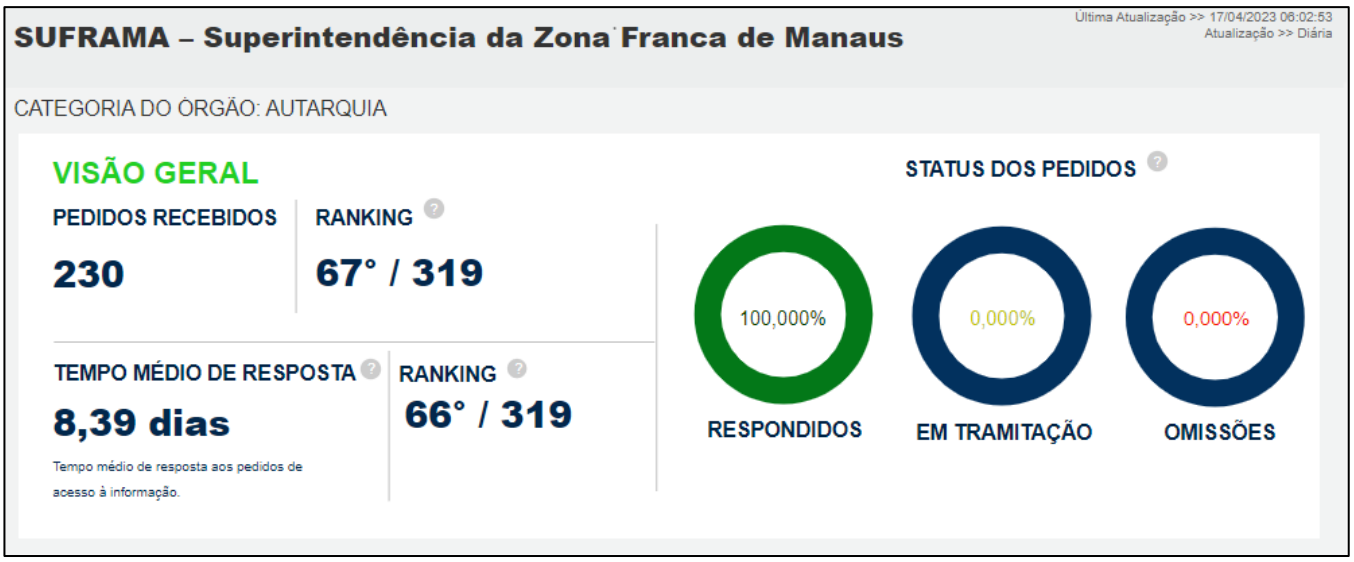
A evolução do quantitativo de demandas recebidas anualmente pela Ouvidoria da Suframa, relacionadas as mais diversas temáticas da atuação da autarquia, é um parâmetro cujo o acompanhamento é estratégico, seja na perspectiva de operacional, de qualificar a equipes da instituição para dar vasão a referida demanda de forma cada vez mais célere e efetiva, seja na perspectiva gerencial, observando o teor das demandas e delas depreendendo necessidade e oportunidade de aprimoramento de processos e serviços executados pela Suframa.



ANO	PEDIDOS RECEBIDOS	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	RANKING
2016	86	10,67	72º
2017	79	14,14	130º
2018	72	16,28	184º
2019	104	15,05	181º
2020	124	10,56	91º
2021	127	13,81	170º
2022	230	8,39	66º

Merece grande destaque e reconhecimento a performance diante dos números verificados em 2022, onde ficou evidenciado que, mesmo recebendo aproximadamente 28% do total de demandas de toda a série histórica em avaliação (2016 – 2022), a Suframa conseguiu apresentar patamares bastante representativos, conseguindo alcançar a

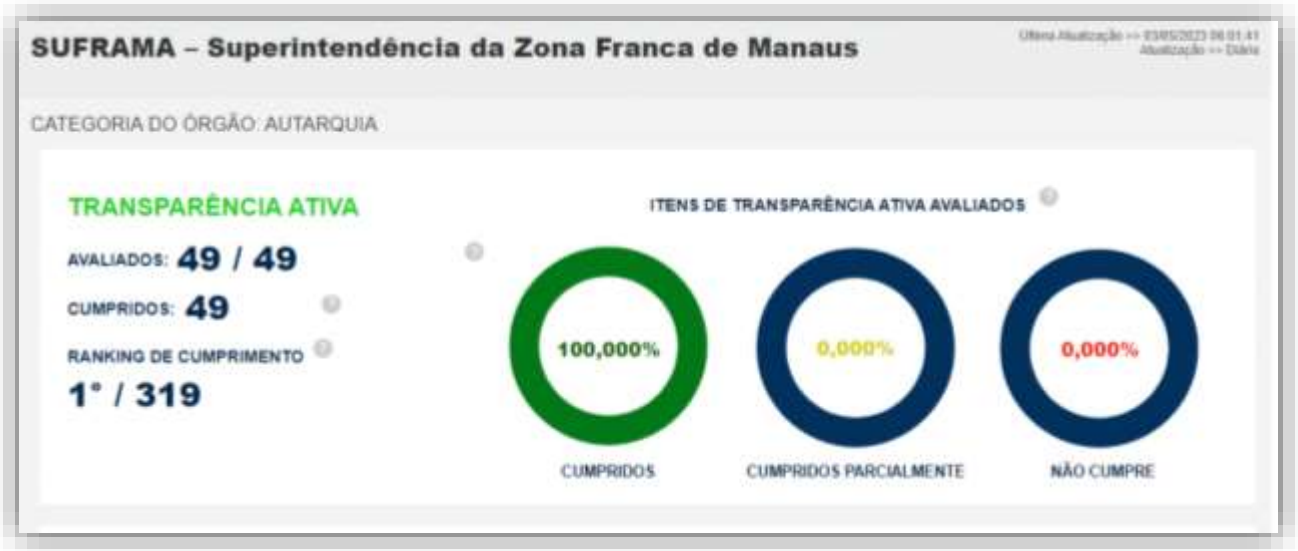
melhor posição no ranking do Governo Federal, em 66º lugar, performando com tempo médio de resposta de 8,39 dias.



TRANSPARÊNCIA ATIVA

Outro feito histórico em 2022 foi o posicionamento da autarquia no grupo de 69 órgãos federais que cumprem integralmente os requisitos de acompanhamento da CGU para fins de avaliação quanto sua transparência ativa.

Conforme orienta a CGU, a transparência ativa engloba dados e informações disponibilizadas pelos órgãos e entidades, independente de solicitação, utilizando principalmente a Internet. O Decreto 7.724/12, que regulamentou a LAI no Poder Executivo Federal, definiu como um dever dos entes governamentais a publicação na internet de um conjunto mínimo de informações públicas de interesse coletivo ou geral. Para saber mais, consulte: https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/assuntos/transparencia-ativa/informacoes-obrigatorias.



A posição da autarquia ranking de cumprimento dos requisitos de transparência ativa corrobora com a demonstração de que a instituição vem evoluindo continuamente em termos de amadurecimento institucional, transparência e controle social após a implantação de sua Ouvidoria.

Conforme demonstram os dados, o cumprimento médio dos itens de transparência ativa no Governo Federal como um todo e na subcategoria Autarquias orbita entre 73% e 80%, respectivamente, realidade que posiciona a Suframa e cenário de destaque na referida agenda, em âmbito nacional.

Destaca-se que o monitoramento da posição institucional no presente painel gerencial da LAI também é algo que decorre da atuação da Ouvidoria, na perspectiva de avaliação de sua performance, mas também no intuito de possibilitar o aprimoramento organizacional.

A performance nos indicadores em monitoramento também expressa, em parte, a internalização da importância de atender e conferir pronta resposta às demandas apresentadas pela sociedade no âmbito da LAI, o que concorre para identificação de amadurecimento institucional da Suframa nesse contexto.

PERFORMANCE PAINEL RESOLVEU?

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema e-Ouv. A aplicação permite pesquisar examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa, e visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social.

Considerando o começo da série histórica disponibilizada no Portal, 01/01/2016, até 31/12/2022, os números gerais da Suframa no Painel “Resolveu?” são os seguintes:

Para o quantitativo evidenciado no Painel, o tempo médio de resposta mostrou-se bastante próximo à média geral de tempo de resposta evidenciada no Painel da LAI, com pequena diferença, conforme evidenciado a seguir:

Tempo médio de resposta em dias:

Painel da LAI ⟹ **13,08**

Painel Resolveu? ⟹ **12,14**

Importante registrar que as demandas da LAI podem ser registradas no Fala.Br e, em função disso, também aparecem no Painel Resolveu?, embora tenham sido tratadas de forma específica na seção anterior, dada sua especificidade.

Nota-se que o quantitativo de manifestações recebidas pela Suframa quando desagregado por tipo, possibilita uma avaliação dos tipos mais frequentes, sendo os 3 mais representativos Solicitação, Reclamação, e Comunicação, conforme se verifica no infográfico:

Tipos de Manifestações mais frequentes:

SOLICITAÇÃO ⟹ 765

318 ⟸ RECLAMAÇÃO

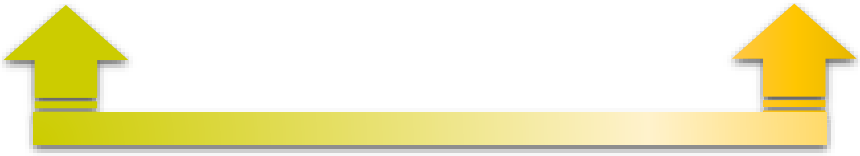
Nível de Resolutividade:

78%

A sua demanda foi resolvida?

Em relação ao status do atendimento das demandas, verifica-se nível de resolutividade de 78%, patamar significativamente superior ao que se atribui ao Governo Federal em termos gerais para o mesmo período, que alcança apenas 37%. Já em relação ao nível de Satisfação, nota-se o bom desempenho da Suframa, conforme exposto a seguir:

SUFRAMA GOVERNO FEDERAL

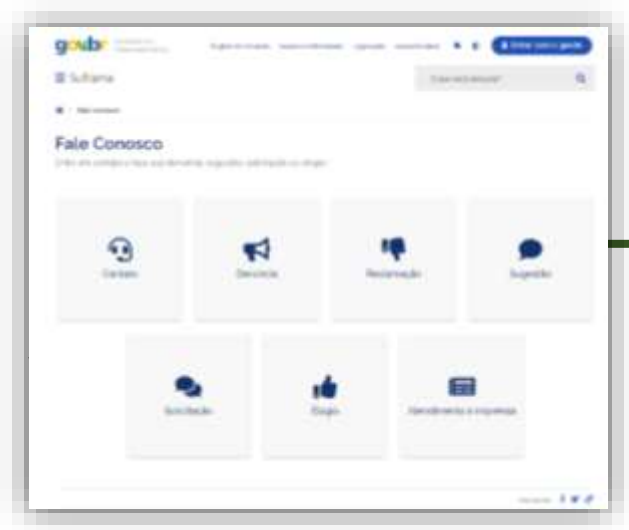


O comparativo relevante diz respeito ao nível de Satisfação indicados pelos usuários em face de suas demandas apresentadas junto à Suframa, onde se verifica o patamar de 78,44%, também à frente da média geral do executivo federal, que orbita o

patamar de 46,71%. Veja o comparativo expresso a seguir, considerando inclusive os percentuais em escala que vai de Muito Insatisfeito até Muito Satisfeito.

ATENDIMENTO VIA CANAIS ALTERNATIVOS

Além dos canais estruturados cujos dados foram espelhados no Painel da LAI e Painel Resolveu, é oportuno também registrar, a título de amostra para fins de detalhamento, os quantitativos de demandas recebidas em 2022 via ambiente "Fale Conosco" do site da Suframa, via Telefônica (dos números gerenciados pela Ouvidoria) e por meio do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) intermediado e-mail.



FALE CONOSCO (2022)
435

REGISTRO TELEFÔNICO (2022)
533

REGISTRO SAC/E-MAIL (2022)
378

Importante frisar que esses quantitativos, ocorreram ao longo de todo o exercício e compreenderam temáticas de praticamente todas as atividades finalísticas da Suframa, engajando, por isso, unidades de todas as Superintendências Adjuntas da autarquia, além das Unidades vinculadas diretamente à Superintendência.

Agrupando esse conjunto de manifestações que, do Fale Conosco", via Telefônica e SAC, com os quantitativos verificados no Painel da LAI e Plataforma Fala.Br, tem-se o

seguinte agregado, que corresponde ao quantitativo total de demandas recebidas pela Ouvidoria da Suframa em 2022:

FONTE	QTD
Painel da LAI	230
Painel Resolveu?*	501
Registro Telefônico	533
Fale Conosco	453
SAC Ouvidoria	378
TOTAL DE REGISTRO 2022	**2095**

* As demandas da LAI recebidas via Painel Resolveu? foram computadas separadamente, considerado os quantitativos do seu Painel específico.

Tais quantitativos evidenciam a enorme importância da Ouvidoria da Suframa como ambiente de intermediação entre os usuários dos serviços da autarquia e da sociedade em geral, com as Unidades internas, na perspectiva de auxiliar da comunicação, promover transparência das ações e estabelecer canal para denúncias, elogios, reclamações, pedidos de simplificação, sugestões e solicitações diversas.

Nesse contexto, entende-se oportuno que se estabeleça contínuo processo de fortalecimento da Ouvidoria interna da Suframa, para fins de aprimoramento, mas também para que esta possa, cada vez mais, colaborar com a proposição de medidas de aperfeiçoamento institucional, considerando as manifestações recebidas com fito no aprimoramento da prestação de serviço público e estímulo a evolução da autarquia.

Importante documentar, no entanto, que a estrutura funcional da Ouvidoria da Suframa, que em 2022 foi capaz de intermediar e operacionalizar o apoio ao atendimento de 2095 demandas da sociedade, recebidas por meio de diversos canais, contava apenas com 2 (dois) servidores, 1 (uma) colaboradora terceirizada e 1 (uma) estagiária, além da Ouvidora, para desenvolvimento de todas as atividades sob sua competência.

Tal cenário deve ser avaliado a título de gestão de riscos para prestação do serviço, sob o prisma de que a continuidade e aprimoramento da performance da Ouvidoria pode ser fortemente impactada pela carência de recursos humanos para realização das atividades.

Nota-se que os excelentes números verificados na linha temporal evidenciam um grande amadurecimento dos fluxos de trabalho e a superação da curva de aprendizagem por parte da equipe da Ouvidoria que tem se mantido. Porém, o quadro reduzido frente ao contínuo crescimento do volume de demandas a cada ano, pode impor cenário de vulnerabilidade, à medida que situações como períodos de férias, afastamentos por questões de saúde, substituição da colaboradora terceirizada, dentre outras questões

que venham a ocorrer de forma concomitante a algum pico de demanda (suscetível a fatores internos e externos), pode causar grande impacto na capacidade de manutenção da excelente performance verificada.

Assim, entende-se oportuno levar tal situação ao conhecimento da alta gestão para que possa planejar meios de enfrentamento do referido risco, o que requer dentre outras medidas, o fortalecimento da força de trabalho da Ouvidoria.

AVALIAÇÃO QUALITATIVA DAS DEMANDAS

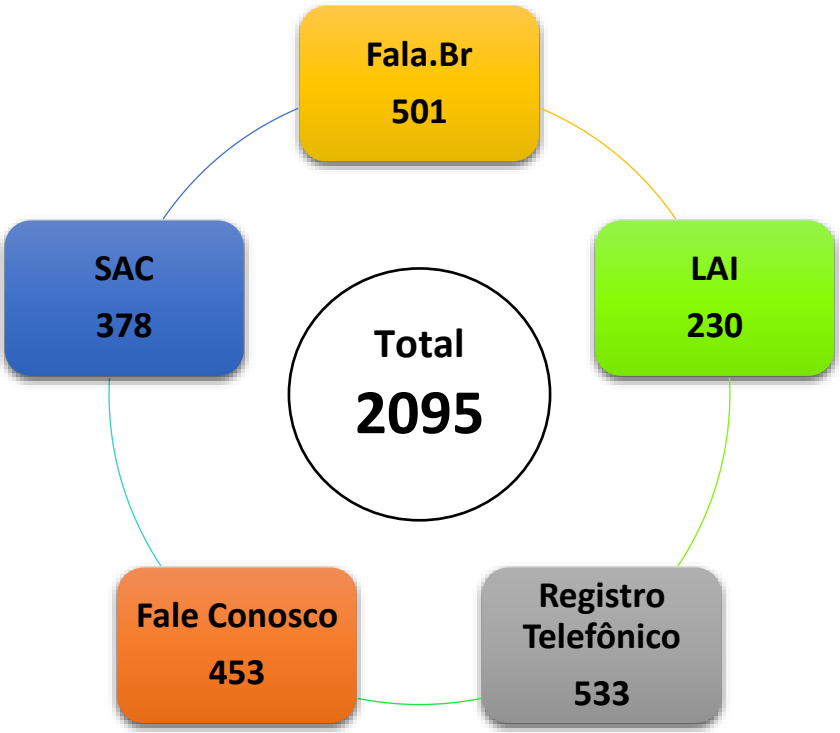
Nesta seção serão abordados aspectos qualitativos das manifestações recebidas, a partir da distribuição, no âmbito das diversas áreas de atuação da Suframa ao longo do exercício de 2022, com objetivo de mapear temáticas, serviços e áreas com maior concentração de demandas, na perspectiva de subsidiar processo de desenvolvimento institucional, por meio da sinalização à alta administração dos ambientes, temas ou sistemas organizacionais que acabam recebendo, pelos mais diversos motivos, maior volume de demandas da sociedade e dos usuários dos serviços prestados pela autarquia.

Para conferir maior inteligibilidade ao presente relatório, se abordará a distribuição das demandas nas diversas área administrativas e operacionais da Suframa considerando a estrutura organizacional instituída pelo Decreto nº 8.849, de 12 de setembro de 2016, que permaneceu vigente até 03 de outubro de 2022, quando se deu a publicação do Decreto Nº 11.217, que promoveu a alteração da estrutura organizacional, reconfigurando, dentre outras, a linha imediata das Superintendências Adjuntas, incluindo a Superintendência Adjunta de Administração (SAD), redimensionando também as competências e estruturas imediatas da Superintendência Adjunta Executiva (SAE).

Não obstante, para fins deste relatório, demandas de SAD e SAE foram tratadas de forma agrupada nesta segunda, posto o período residual de vigência da nova estrutura no exercício de 2022, mas também pela correlação das demandas. Em semelhante raciocínio, a Superintendência Adjunta de Desenvolvimento e Inovação Tecnológica (SDI) terá seus quantitativos registrados em nome de Superintendência Adjunta de Planejamento e Desenvolvimento Regional (SAP), a quem substituiu na nova estrutura organizacional.

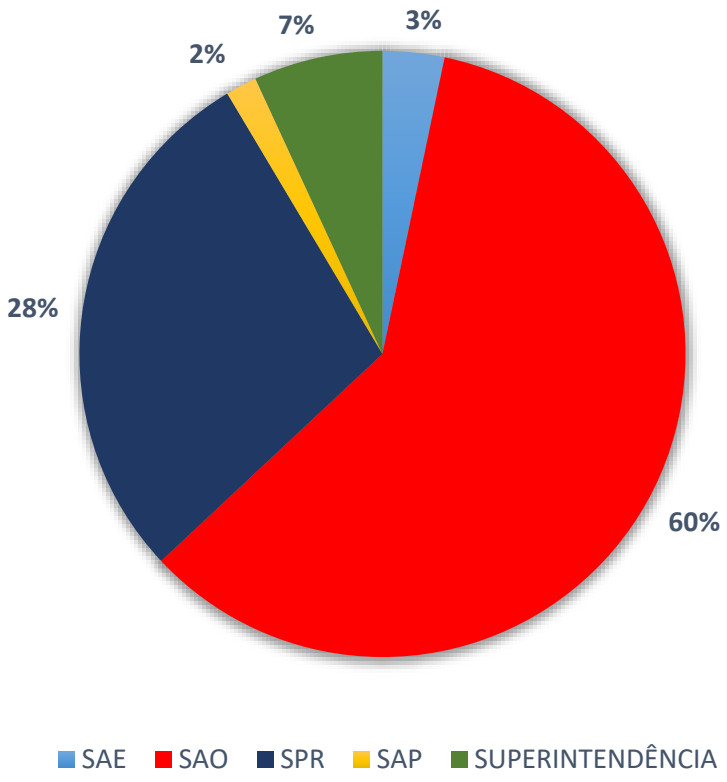
Distribuição das Demandas por Superintendência

Considerando os dados agrupados de todos os canais que viabilizam a interação entre a sociedade e usuários de serviços da Suframa com a intermediação da Ouvidoria, identificou-se no extrato de 2022 um total de 2095 demandas, considerando LAI e demais tipos de manifestação, inclusive aquelas internalizadas pelos canais alternativos (Fale Conosco, Registro Telefônico e SAC).



Conforme consta documentado nos controles internos da Ouvidoria, a distribuição desse conjunto de demandas, um dos maiores verificados em um único exercício, tiveram grande concentração em duas Superintendências Adjuntas, quais sejam, na SAO, com 60% das demandas e na SPR, que recebeu 28% do total do ano de 2022.

DISTRIBUIÇÃO GERAL DE DEMANDAS



A concentração das demandas em temas, sistemas e processos afetos à SAO e SPR pode ser compreendida como natural, haja vista sua relação com o elemento nuclear do funcionamento da Suframa e do Modelo ZFM que são os incentivos fiscais. Ao que se soma também o papel de interlocução com as empresas e indústrias que operam nas áreas incentivadas.

Não obstante, entende-se como oportuno compreender tal concentração de demandas como um indicativo gerencial em termos de sinalização quanto a oportunidades de melhorias, aprimoramento institucional, de processos e dos fluxos de prestação de serviços executados por essas áreas.

Nessa linha, conforme orienta o Manual de Ouvidoria Pública da CGU, a Ouvidoria da Suframa destaca sua atuação como "instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública" (art. 2º, V, Decreto nº 8.243/2014).

Assim, a análise das manifestações e de sua distribuição dentre as áreas da Suframa pode servir de base para informar aos gestores envolvido acerca da existência de problemas, pontos de melhoria e, como consequência, provocar aprimoramentos conjunturais e estruturais na autarquia. Dessa forma, a presente análise constitui também matéria-prima para subsidiar os gestores públicos com informações que os possibilitam aperfeiçoar suas perspectivas e ações.

Nos casos específicos de SAO e SPR, destaca-se ainda a pertinência de se promover o cruzamento das informações aqui registradas com outras bases gerenciais, relatórios e pautas de gestão e governança que possam auxiliar na compreensão quanto aos motivos de tamanha concentração.

Na ótica de otimização de esforços, entretanto, é possível fundamentar com base em tal concentração o estabelecimento de ações prioritárias, seja para enfrentamento de questões pontuais, seja para fins de ações de aprimoramento institucional, planejamento de força de trabalho, dentre outras providências, posto que, aparentemente, qualquer melhoria que se possa implementar nas referidas áreas tende a impactar direta e indiretamente temas que representam aproximadamente 90% das demandas de usuários e da sociedade direcionadas à Suframa por meio da Ouvidoria.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria exerce um papel fundamental na intermediação entre as demandas dos usuários de serviços da autarquia e as unidades organizacionais que gerenciam e operam o funcionamento institucional. Nesse sentido, tomando como base todo o exposto, é possível pontuar as seguintes considerações:

a) O governo federal disponibiliza importantes ferramentas de gerenciamento de demandas da sociedade em termos de acesso à informação e dos diversos tipos de manifestações ambientadas na Plataforma Fala.Br, com destaque ao Painel da LAI e o Painel Resolveu?, que podem e devem fazer parte do portifólio de ferramentas de gestão e governança da autarquia, à medida que possibilitam monitoramento contínuo das demandas recebidas, bem como o estabelecimento de avaliações comparativas entre a Suframa e seus pares na gestão pública federal;

b) Os quantitativos de demandas recebida pela Suframa tem auferido tratamento cada vez mais eficiente e eficaz pela Ouvidoria, na perspectiva da intermediação entre demandante e áreas demandas, e até mesmo na identificação e qualificação das informações para resposta à sociedade, para o cumprimento de sua missão operacional;

c) Os comparativos possíveis, em termos do Painel da LAI e o Painel Resolveu? evidenciam que a Ouvidoria da Suframa apresenta performance média superior àquela que se verifica em termos médios considerando o agregado de 319 órgãos do governo federal;

d) Os níveis de satisfação das manifestações dos demandantes que recorrem aos canais de Ouvidoria da Suframa têm apresentado patamares muito bons, inclusive superiores à média do conjunto de órgãos do governo federal, o que evidencia também a qualidade e presteza no atendimento das demandas, tanto pelas áreas finalísticas que produzem o conteúdo técnico demando, quanto da equipe da Ouvidoria que filtra, qualifica e disponibiliza o retorno aos demandantes;

e) O feito histórico de posicionamento da Suframa no seleto grupo de órgãos (69 dos 319) que cumpre plenamente os requisitos de transparência ativa precisa também ser evidenciado como um esforço coletivo da autarquia, capitaneado pela Ouvidoria, para promover engajamento e assimilação da cultura de transparência e receptividade ao controle social no âmbito da Suframa. Trata-se aqui de processo contínuo que requer reforço sistemático para sua manutenção e aprimoramento;

f) A concentração de demandas verificada em 2022 no âmbito da SAO e SPR representam um importante achado, para o qual já se tinha certa percepção empirica, de que os serviços e atividades desempenhadas pelas referidas áreas precisam de atenção específica em termos de análise e avaliação das demandas da sociedade e usuários, à medida que o grande quantitativo de solicitações e manifestações pode estar associados a problemas que vão desde a falta conhecimento sobre o uso de sistemas, até questões relacionadas à falhas no fluxo da prestação de serviços;

g) A força de trabalho da Ouvidoria da Suframa tem sido capaz de manter o trabalho de suporte ao pleno atendimento das demandas recebidas pela autarquia, porém, os fluxos de trabalho dependem de equipe com quantitativo limitado de servidores e colaboradores, com pouca ou nenhuma margem de segurança para fins de enfrentamento de circunstâncias pontuais como férias e afastamentos ou mesmo incrementos excepcionais no volume de demandas. Dessa forma, é fundamental a atuação da alta gestão para equacionamento da força de trabalho da Unidade;

h) Evidencia-se a importância de realizar de forma contínua ação estratégica de monitoramento e utilização de dados e informações consolidadas no âmbito da Ouvidoria sobre as demandas recebidas pelas diversas áreas, como subsídio para elaboração de diagnósticos sobre o funcionamento da autarquia, bem como identificação de pontos de melhorias na prestação dos serviços, fluxos de atendimento, ambientação de conteúdos no site, comunicação social acerca da política incentivos do Modelo ZFM, funcionamento de sistemas, dentre outros temas.