

Ministério da Economia
Superintendência da zona Franca de Manaus

SUFRAMA

Relatório Diagnóstico da Ouvidoria - 2019

SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS

Av. Ministro Mário Andreazza, 1424 – Distrito Industrial

69.075-830– Manaus/AM

e-mail: Ouvidoria@sufrema.gov.br

Telefone: (92)3215-9243/9244

HILCA MARIA LOPES SÁ VALENTE

OUVIDORA

CRISTIANY CALIRI DE ALMEIDA

OUVIDORA SUBSTITUTA

THARINNE SANTOS DA SILVA

COLABORADORA

Diagnóstico da ouvidoria da suframa

- **Período de Observação: Outubro a Novembro/2019**
- **Revisão: Junho/2020**
- **Unidade: Sede**

ETAPA 1 – QUANTO AO OUVIDOR

1.1. Cargo

O Ministério do Trabalho e Emprego por meio da Portaria n. 397, de 09/10/2002, aprovou a Classificação Brasileira de Ocupações, a qual contemplou a ocupação do ouvidor, definindo suas prerrogativas, na forma a seguir:

1423-40 - Ouvidor

Ombudsman

1423-45 - Profissional de relações institucionais e governamentais

Defensor de interesses (relações governamentais), Profissionais de relações institucionais, Profissional de relações governamentais

Descrição Sumária

Elaboram planos estratégicos das áreas de comercialização, marketing e comunicação para empresas agroindustriais, industriais, de comercialização e serviços em geral; implementam atividades e coordenam sua execução; assessoram a diretoria e setores da empresa. Na área de atuação, gerenciam recursos humanos, administram recursos materiais e financeiros e promovem condições de segurança, saúde, preservação ambiental e qualidade. Atuam no processo de decisão política, participam da formulação de políticas públicas, elaboram e estabelecem estratégias de relações governamentais, analisam os riscos regulatórios ou normativos e defendem os interesses dos representados.

Fonte: MTE - Classificação Brasileira de Ocupações/CBO

1.2. Forma de investidura no cargo.

Nomeação direta do Superintendente, ato interno, formalizado pela Portaria n.758, de 17/09/2019.

ETAPA 2 – QUANTO A ESTRUTURA DA OUVIDORIA

2.1. Estrutura Organizacional

Ouvidoria da Suframa integra a estrutura da Instituição como **Órgão Seccional**.

As ouvidorias dos Ministérios e das entidades vinculadas comporão o Sistema como suas unidades setoriais e seccionais, respectivamente, sujeitas à orientação normativa e à supervisão do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa decorrente de sua posição na estrutura do órgão ou entidade em que se encontram, conforme prescreve o Decreto-Lei nº 200, de 1967. 21.

Fonte: Projeto Apoio aos diálogos setoriais União Européia - Brasil

2.2. Estrutura física

Dispomos de adequada estrutura física para o funcionamento da Instituição, entretanto, **há necessidade de contemplar o ambiente da Ouvidoria com o isolamento acústico de percussão**, em função da vulnerabilidade evidente nas divisórias utilizadas como paredes;

Não há espaço exclusivo para o usuário;

Há mobiliário suficiente e adequado;

Os equipamentos são suficientes para atendimento da demanda da Ouvidoria;

A Ouvidoria utiliza o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal/CGU/OGU (Fala BR – Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso a Informação, e e-OUV).

2.3. Pessoal

Contamos apenas com 1 (um) servidor efetivo e 1 (um) colaborador terceirizado, sendo o quadro **insuficiente** para realização dos trabalhos estruturais e operacionais da ouvidoria;

Há planejamento de cursos de capacitação para os servidores da Ouvidoria.

ETAPA 3 - QUANTO AO ATENDIMENTO

3.1. Registro de Manifestação

A Suframa se utiliza do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal/CGU/OGU (Fala BR – Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso a Informação) o qual disponibiliza ao usuário o formulário eletrônico para registro de sua manifestação.

Em 2019 o e-Ouv foi integrado à Plataforma Fala.BR, que envolve também o sistema e-SIC e os procedimentos para tratamento dos pedidos de simplificação. Ainda assim, o e-OUV e o e-SIC continuam existindo, com as suas respectivas peculiaridades. A integração será aprofundada nos próximos anos, de forma que em breve o sistema esteja unificado.

Fonte: CGU

O Sistema contempla as seguintes manifestações:

O recebimento denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios;

O encaminhamento de manifestações entre ouvidorias;

O controle de prazo;

Os Recursos para elaboração de relatórios;

Contudo não supre todas as necessidades da Ouvidoria, havendo **necessidade de suporte tecnológico** para a realização de ajustes inerentes a integração das demais demandas existentes na Instituição.

O atendimento presencial vem sendo feito informalmente, **sem procedimentos pré-definidos**, sem que haja critérios para reduzir a termo esse tipo de manifestação e sem numeração de protocolo.

A ouvidoria **não dispõe do atendimento telefônico gratuito**, e o atendimento realizado **não é gravado por um sistema próprio**, para esse fim. Não há registro do atendimento via telefone.

O e-mail é outra forma de atendimento que dispomos ao usuário para o registro de manifestação, o qual também **carece de registro formal para fins de obtenção de dados gerenciais estatísticos e de controle.**

Outras formas de atendimento como **via Postal, Urnas coletoras, Rede sociais, aplicativo de celular, não são utilizados pela Ouvidoria.**

Não há na Ouvidoria registro de pesquisa de satisfação ao usuário.

Para o caso do recebimento de **denúncias anônimas, não há normatização que preveja o tratamento específico para essa manifestação.**

A página da Ouvidoria na Internet **não é atualizada com frequência, assim como não atende as regras de acessibilidade prevista na legislação pertinente.**

A Ouvidoria cumpre os prazos máximos, tempestivamente, definidos de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias e 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias – Lei de Acesso a Informação (Lei 12.527/2011), e o Código do Usuário (Lei 13.460/2017), respectivamente, para que a informação sobre a providência adotada em relação à manifestação possa ser encaminhada pela Ouvidoria ao cidadão.

A Ouvidoria **não dispõe de procedimento próprio que viabilize providências com relação aos membros que não encaminharem as informações destinadas aos cidadãos de forma tempestiva.**

O Órgão participa de Rede Regional de Ouvidorias.

O Órgão **não participa de Rede Federal de Ouvidorias.**

A Ouvidoria **não realiza os trabalhos de itinerância junto a sociedade.**

A Ouvidoria **não possui Manuais, Cartilhas, nenhum impresso específico da Ouvidoria Suframa** ou outros impressos que disponibilizem ao cidadão informações necessárias sobre a Instituição.

A Ouvidoria **não dispõe de Dotação Orçamentária** específica que cubra suas despesas.

A Lei 13.460/2017 dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. A Instituição/Ouvidoria não vem aplicando regularmente o referido normativo.

ETAPA 4 – QUANTO AO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC (LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO)

4.1. Estrutura do SIC

A Ouvidoria disponibiliza o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) para o recebimento de manifestações públicas (INFORMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, RECLAMAÇÃO, DENÚNCIA, SUGESTÃO, ELOGIO), amparadas pela Lei de Acesso à Informação. O protocolo e

acompanhamento das manifestações no SIC é feito através do sistema e-Sic da Controladoria Geral da União.

O Serviço de Informação ao Cidadão, para pessoa com deficiência, é garantido por meio do Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação VLIBRAS, em formatos compatíveis com necessidades especiais

Atualmente o SIC não possui estrutura independente. Contudo encontra-se em processo de implantação a Política de Atendimento Integrado ao Cidadão-Usuário, conforme Processo Sei n. 52710.001692/2016-76.

A Lei de Acesso a Informação vem sendo aplicada parcialmente.

ETAPA 5 – QUANTO AO MONITORAMENTO DO PLANO DE DADOS ABERTOS DA SUFRAMA

O Governo Federal instituiu o Plano Nacional sobre o Governo Aberto, com o Decreto 13.117/2011, cujos objetivos é promover ações e medidas que visem ao incremento da transparência e do acesso à informação pública, à melhoria na prestação de serviços e ao fortalecimento da integridade pública. Neste mesmo ano do decreto foi criado a Infraestrutura Nacional de Dados Abertos – INDA, um conjunto de padrões, tecnologias, procedimentos e mecanismos de controle necessário para atender às condições de disseminação e compartilhamento de dados e informações públicas. Nesse contexto foi desenvolvido o projeto Catálogo de Dados e informações públicas, cujo objetivo é sistematizar os dados e informações que os órgãos e as entidades do Poder Executivo Federal publicam na Internet.

Com o advento da Lei de Acesso a Informação - Lei 12.527/2011, ficou ressaltada a obrigatoriedade do cumprimento dessa ação, conforme dispomos a seguir:

*“Art. 8º É **dever** dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.*

*§ 2º Para cumprimento do disposto no caput, os órgãos e entidades públicas deverão analisar todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem, sendo **obrigatória a divulgação em sitios oficiais da rede mundial de computadores (internet).***

§ 3º Os sitios de que trata o paragrafo segundo deverão, na forma de regulamento, atender, entre outros, os seguintes requisitos:

II – possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações;

III – possibilitar o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;

IV – divulgar em detalhes as formas utilizadas para a estruturação da informação.

Na Suframa essa ação foi descontinuada desde janeiro/2019, conforme Processo SEI 52710.002050/2016-94, quando foi interrompida a coleta de informações para edição do Plano de Dados Abertos da Suframa 2019/2020, o qual deve ser retomado em atendimento a legislação citada.

