

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA

2021



SUFRAMA

MINISTÉRIO DA
ECONOMIA



Superintendência da Zona Franca de Manaus - SUFRAMA

SUPERINTENDENTE

Algacir Antonio Polsin

OUVIDORA

Maria do Carmo Oliveira Garcia

Equipe Técnica

Franciele da Silva Nascimento

Hilca Maria Lopes Sá Valente

APOIO

Maria Auxiliadora de Sales Costa



SUFRAMA

MINISTÉRIO DA
ECONOMIA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

SUMÁRIO

1. Organograma	5
1.1. Força de Trabalho	6
2. Relação Com a Sociedade.....	7
2.1 Papel da Ouvidoria no Planejamento Estratégico	8
2.2 Como as atividades de Ouvidoria Entregam valor a Sociedade	8
3. Atendimento ao Cidadão	9
3.1 Canais de Atendimento ao Usuário.....	9
3.2 Estatísticas Gerais de Atendimento	10
3.3 Manifestações de Ouvidoria	10
3.4 Grau de Satisfação	11
3.5 Natureza das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria	13
3.6 Tema da Manifestações	15
3.7 Assuntos recorrentes e soluções.....	16
3.8 Distribuição por unidades administrativas	17
4. Serviço de Informação ao Cidadão- SIC/Suframa	18
5. Promoção da Transparência.....	20
5.1 Transparência Ativa	20
5.2 Dados Abertos.....	21
6. Melhoria Contínua dos Serviços	23
6.1 Monitoramento da Carta de Serviços	23
6.2 Conselho de Usuários	23
7. Unidade de Gestão de Integridade.....	26
8. Dados Pessoais.....	27
9. Ações da Ouvidoria	29
9.1 Abertura de um novo canal de atendimento	29
9.2 Participação em Eventos	29
9.3 Normatização.....	30
9.4 Projetos.....	30
10.Resultados alcançados	31
11. Considerações Finais.....	32

APRESENTAÇÃO

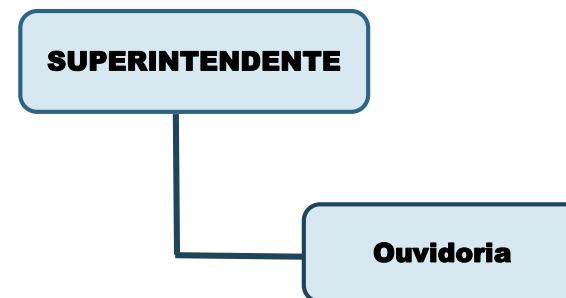
A Ouvidoria é o canal de comunicação entre o cidadão e a SUFRAMA, tendo a função específica de acolher o cidadão e receber suas manifestações, trabalhando com princípios como ética, transparência e cidadania, em respeito ao processo democrático.

É um espaço em que qualquer pessoa pode apresentar suas manifestações acerca dos serviços oferecidos pela Autarquia, bem como pelo atendimento prestado. Tais manifestações servem como termômetro para avaliar e aprimorar as atividades realizadas, na busca de soluções, em prol da sociedade.

Dessa maneira, este Relatório foi construído com a finalidade de prestar informações acerca das atividades desenvolvidas, os resultados obtidos e os desafios enfrentados no decorrer de 2021.

1. ORGANOGRAMA

A Ouvidoria da Superintendência da Zona Franca de Manaus (Suframa) foi instituída nos termos do Decreto nº 8.639, de 15 de janeiro de 2016, está diretamente ligada à autoridade máxima da Autarquia e é uma unidade setorial integrante do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv) e membro pleno da Rede Nacional de Ouvidorias.



Organograma adaptado do Siorg

1.1 FORÇA DE TRABALHO DA OUVIDORIA

Em 2021, a força de trabalho da Ouvidoria contou com 3 (três) servidores, e com um colaborador terceirizado para o atendimento das ações relacionadas ao tratamento das manifestações e Acesso à Informação, bem como demais atividades da área, permitindo o atendimento e cumprimentos de todas as demandas dentro do prazo estabelecido pela legislação vigente.

Cargo	Quantidade
Ouvidor (titular)	1
Analista Técnico Administrativo	1
Administrador	1
Auxiliar Administrativo (Terceirizado - (Apoio)	1

Fonte: Controle interno Ouvidoria/Suframa

2. A OUVIDORIA E A RELAÇÃO COM A SOCIEDADE

A Ouvidoria da Suframa é o principal canal oficial de acesso por parte da sociedade em geral, incluindo a comunidade interna e externa para receber manifestações acerca da qualidade dos serviços prestados pela Suframa, possuindo competência exclusiva para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos (denúncias, simplifique, solicitações, reclamações, sugestões e elogios) e Pedidos de Informação, sendo instrumento impar para o controle social.

Por meio da plataforma FalaBr os cidadãos e usuários dos serviços da Suframa podem registrar e receber as respostas de suas manifestações.

A função da Ouvidoria se revela em transformar as manifestações recepcionadas de modo a repercutir nas ações e políticas públicas e na busca de melhorias contínuas.



2.1 O papel da Ouvidoria no Planejamento Estratégico

As ações e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no ano de 2021 contribuíram para o alcance das metas do Plano Anual de Trabalho da Suframa, instituído através da Resolução Nº 1, de 25 de fevereiro de 2021, em especial, ao atendimento da Diretriz: Aprimorar os Serviços de Atendimento ao Usuário (Cidadão)

2.2 Como as atividades de Ouvidoria Entregam valor a Sociedade

Seguindo a Diretriz de Aprimorar os Serviços de Atendimento ao usuário (Cidadão), definido no Planejamento Operacional, a Ouvidoria norteou sua atuação no ano de 2021, em macroprocessos, que foram definidos no Planejamento Operacional de 2021 com seus respectivos processos e atividades relacionadas que contribuem para geração de valor ao público na forma de prestação de serviços, sendo eles: Assegurar o atendimento aos cidadãos, Promover a Transparência e Buscar a melhoria continua dos serviços prestados pela Autarquia.

Assim, para atender esses macroprocessos foram definidos no Planejamento Operacional de 2021 ações que permitiram que a Suframa alcançasse um dos seus resultados organizacionais.

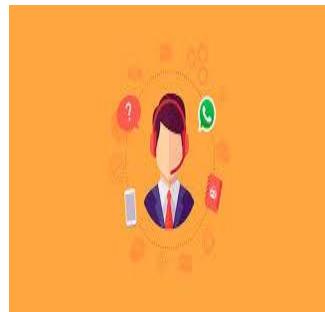
Para conhecer o Planejamento Operacional da Ouvidoria acesse: https://www.gov.br/suframa/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social/documentos/plano_1070060_planejamento_operacional_ouvidoria_suframa2021.pdf

3. ATENDIMENTO AO CIDADÃO

3.1 Canais de Atendimento ao Usuário

Os canais de comunicação são os diferentes meios pelos quais a sociedade leva à Ouvidoria suas manifestações ou solicitações de informações sobre os serviços prestados pela Suframa.

Em consonância com o §4º do artigo 10 da lei 13.460/2017, e visando facilitar o atendimento ao cidadão, a Ouvidoria dispõe dos seguintes canais de comunicação com os usuários:



- Plataforma FalaBR;
- Telefone e Whatsapp;
- Email;
- Presencial;
- Correspondência.

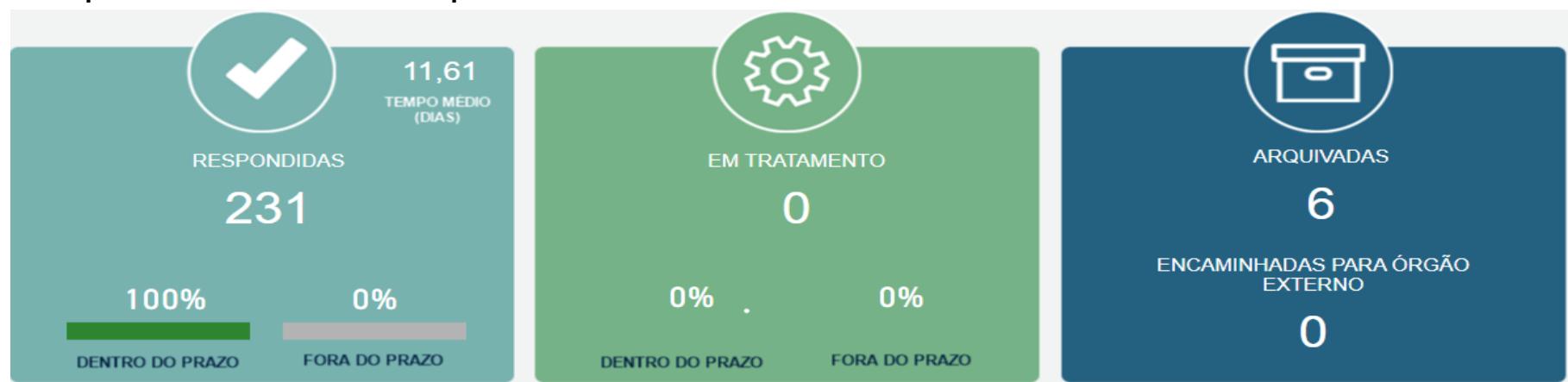
3.2 Estatísticas Gerais de Atendimento

A ouvidoria da Suframa realizou 364 atendimentos, via plataforma Fala.BR, no ano de 2021, desse total foram atendidas 127 demandas de acesso à informação e 237 manifestações de Ouvidoria.

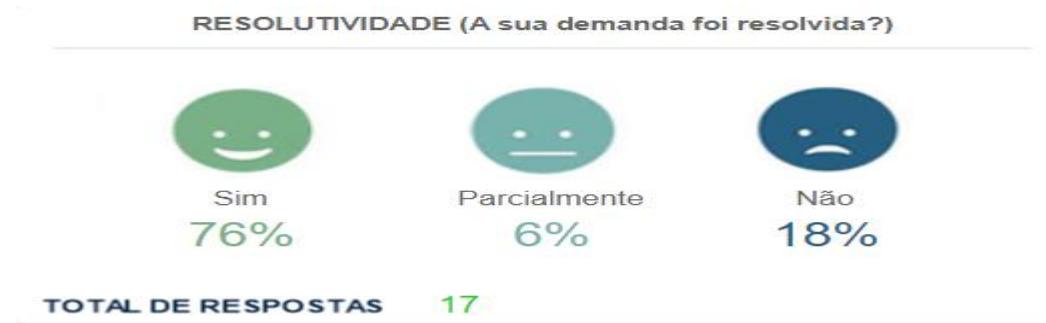
3.3 Manifestações de Ouvidoria

No período de 01/01 a 31/12/2021 foram cadastradas um total de 237 demandas na Plataforma Fala.BR, às quais 231 (duzentos e trinta e um) foram concluídas e 6 (seis) foram arquivadas por falta de complementação do usuário.

As manifestações foram atendidas no prazo médio de 11,61 dias e todas respondidas dentro do prazo estabelecido em lei.



A Plataforma Fala.BR disponibiliza pesquisa de Satisfação aos usuários, apesar de não obrigatória, houve a participação de 17 usuários que apontaram em relação a resolutividade que 76% das demandas foram atendidas.



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

3.4 Do grau de satisfação

Em relação ao Grau de Satisfação a média alcançada foi de 80,88%, conforme o demonstrativo abaixo:



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

3.5 Série histórica das manifestações

O gráfico série *histórica* demonstra que, em comparação ao ano de 2020, houve aumento de manifestações registradas em 2021.

SUFRAMA - Superintendência da Zona Franca de Manaus



3.6 Natureza das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria

A Ouvidoria recepcionou, no período de 01/01 a 31/12/2021 as seguintes manifestações, distribuídas por sua natureza:

2021		2020			
TIPOS DE MANIFESTAÇÃO		TIPOS DE MANIFESTAÇÃO			
	RECLAMAÇÃO	26 (11,3%)		RECLAMAÇÃO	20 (12,0%)
	SOLICITAÇÃO	124 (53,7%)		SOLICITAÇÃO	96 (57,5%)
	DENÚNCIA	46 (19,9%)		DENÚNCIA	16 (9,6%)
	SUGESTÃO	3 (1,3%)		SUGESTÃO	2 (1,2%)
	ELOGIO	6 (2,6%)		ELOGIO	0 (0,0%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)		SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	26 (11,3%)		COMUNICAÇÃO	33 (19,8%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: Painel Resolveu/CGU

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: Painel Resolveu/CGU

Em 2021, verifica-se que a manifestação do tipo “solicitação” foi de 124 registros, identificando-se um aumento percentual de 29% em relação a 2020. A “solicitação” é definida como pedido para adoção de providências referente a atendimento ou serviço oferecidos pela Suframa.

Na sequência, aparece o tipo “denúncia”, com 46 registros em 2021, representando aumento de 53% comparado com o ano de 2020. A manifestação do tipo “denúncia” refere-se a possível envolvimento da prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação das unidades apuratórias competentes.

A manifestação tipo “reclamação” apresentou 26 registros, representando aumento de 30% comparado com o ano de 2020. A reclamação refere-se a uma insatisfação relativa à prestação de serviço público ou a conduta de agentes públicos na prestação dos serviços.

A manifestação tipo “Elogio” apresentou 6 registros, ao passo que em 2020 não houve registro. O Elogio refere-se a demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou atendimento recebido.

A manifestação tipo “Sugestão” apresentou 3 registros em 2021, apresentando um aumento percentual de 66% em relação a 2020. A sugestão representa uma ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados.

A manifestação tipo “simplifique” não apresentou registro em 2021, bem como em 2020; Refere-se a um pedido de simplificação de serviços prestado pela Suframa.

Na manifestação “Comunicação” foram 26 registros, diminuindo em relação a 2020 que foi de 33; “Comunicação” são mensagens anônimas sobre irregularidades.

3.6 Temas das Manifestações

O assunto mais abordado pelos usuários foi relacionado ao CADASTRO, as manifestações tratavam principalmente sobre as dificuldades dos usuários em concluir cadastro na SUFRAMA e providências para sanar pendências de bloqueio de cadastro. As situações exigem celeridade no atendimento, pois sem o cadastro o usuário não consegue gerar o PIN e realizar o internamento da mercadoria.

O aumento de registros de Denúncias e Comunicações de irregularidades se deu em razão de registros de irregularidades em áreas do Distrito agropecuário da Suframa envolvendo relatos de situações de desmatamentos, invasões e possíveis vendas ilícitas de lotes que vem ocorrendo nas áreas da Suframa.

As demandas dos usuários relacionadas a Atendimento referem-se aos atendimentos das unidades finalísticas, por meio de relato de insatisfações, solicitações de orientações, providências e/ou sugestões.

Devido a algumas instabilidades apresentadas pelo Sistema SIMNAC foram registradas manifestações de usuários relatando as dificuldades e insatisfações com a utilização do sistema.

3.7 Manifestações com assuntos recorrentes e soluções

Por meio de controle interno a Ouvidoria evidenciou que determinavam manifestações tratavam sobre assuntos recorrentes referentes ao bloqueio e conclusão do cadastro das empresas e a instabilidade do Sistema de Mercadoria Nacional.

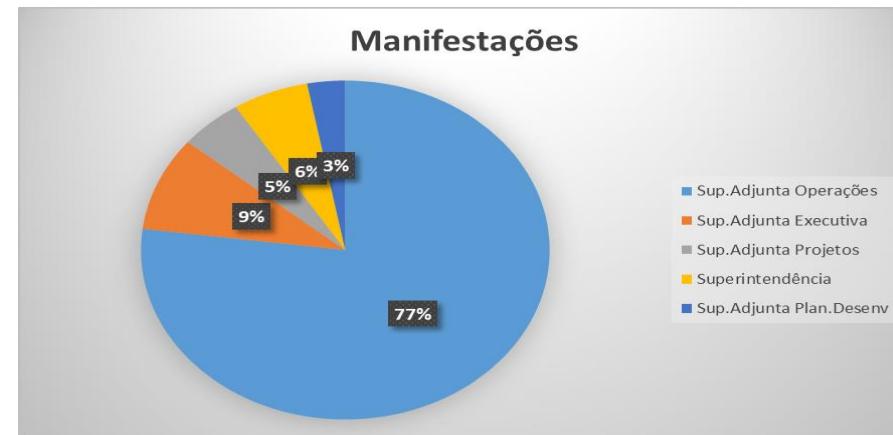
A solução para situações referentes ao cadastro foi orientar os usuários a acessarem o manual de cadastro, disponibilizado no link <https://www.gov.br/suframa/pt-br/sistemas/cadsuf/manual-cadsuf.pdf>, o qual contem as informações necessárias para o atendimento às manifestações concernentes ao uso do sistema de cadastro.

Quanto a instabilidade dos Sistema de Mercadoria Nacional, a Unidade Operacional passou a postar comunicado na página principal do sitio da SUFRAMA acerca da instabilidade do Sistema e as orientações procedimentais cabíveis aos usuários.

Também foi colocada em evidência na página principal do sítio da Suframa a Carta de Serviços, sendo instrumento importante para auxiliar os usuários acerca dos procedimentos relacionados aos serviços oferecidos pela Autarquia.

3.8 Distribuição por unidades administrativas

As manifestações recebidas pelos canais de atendimento da Ouvidoria passam por uma análise prévia, a fim de serem encaminhadas à Unidades competentes. No caso de manifestações cujas informações já estejam disponibilizadas ao público externo, via sitio Suframa, a Ouvidoria orienta os usuários e direciona-os para que possam obter a informação desejada. No ano de 2021, a Ouvidoria respondeu diretamente 98* manifestações, as demais manifestações foram direcionadas para os setores responsáveis pela resposta, conforme gráfico abaixo:



Fonte: Painel Resolveu/CGU

Observa-se que a Superintendência Adjunta de Operações – SAO apresenta um percentual de 77% em razão de suas atividades estarem relacionadas ao controle de ingresso de mercadoria nacional e estrangeira, motivo pelo qual a área é bastante demandada.

*Controle interno/Ouvidoria

4. Serviço de Informação ao Cidadão- SIC/Suframa

Outro canal de comunicação do Cidadão com a Suframa é o **Serviço de Informação ao Cidadão** (SIC-SUFRAMA), criado para atender ao art. 9º, do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 que regulamentou a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Atualmente a Ouvidoria recepciona e dá o tratamento às comunicações via e-SIC.

No ano de 2021, o SIC- SUFRAMA recebeu 127 pedidos de acesso à informação (ocupando o 148º lugar no ranking de pedidos recebidos na Administração Pública Federal).

O tempo médio de respostas de 13,8 dias (ocupando a 178ª posição no ranking de tempo de todos os órgãos da Administração Federal). Os pedidos recebidos foram 100% atendidos, demonstrando que não há omissões de informação no período

CATEGORIA DO ÓRGÃO: AUTARQUIA



Demonstrativo do e-SIC

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Todos



TOTAL DE RESPOSTAS: 6

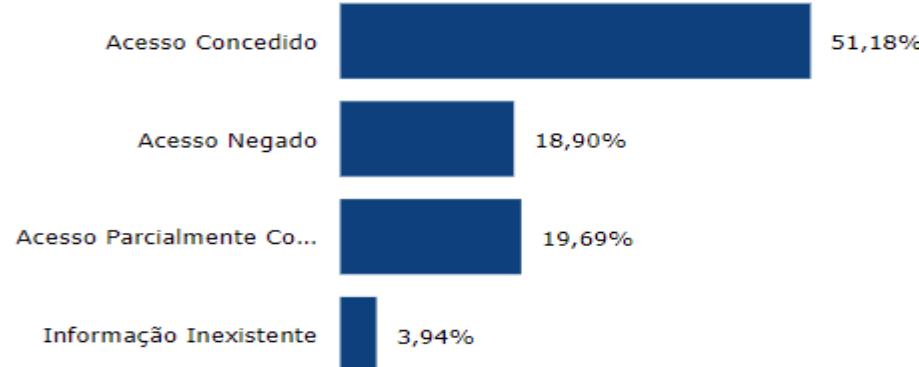
A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



TIPO DE RESPOSTA AOS PEDIDOS



5. Promoção da Transparência

A ouvidoria ao longo de 2021 buscou, por meio da gestão do SIC/SUFRAMA, atender todas as solicitações de informações garantindo a transparência passiva. Além disso, foram adotadas iniciativas para o fomento da transparência.

5.1 Transparência Ativa

Em cumprimento às obrigações previstas na Lei de Acesso à Informação e do Plano Operacional da Ouvidoria 2021, as unidades administrativas, com o suporte da ouvidoria, realizaram atualizações no menu "Acesso à Informação", disponibilizado na página oficial da Suframa.

Mediante essa ação a Suframa conseguiu alcançar melhores índices de transparência, terminando o ano atingindo a 64º Posição no Ranking no transparência ativa do Painel Lei de Acesso à Informação.



5. Dados Abertos

Os dados abertos servem para que a sociedade possa verificar, esclarecer, fiscalizar e acompanhar as informações produzidas pelo governo, além de auxiliarem no desenvolvimento de serviços inovadores e na viabilização de novos negócios.

No primeiro ano de execução do Plano de Dados Abertos da Suframa, foram **abertas 100% das bases**, como pode ser observado no Painel de Monitoramento disponibilizado pela CGU:



ÓRGÃOS

BASES DE DADOS PREVISTAS PARA ABERTURA

28



BASES EM ATRASO
0



BASES A SEREM ABERTAS
0

[ACESSE O PDA DO ÓRGÃO](#) ↗



28
BASES ABERTAS

<http://paineis.cgu.gov.br/dadosabertos/index.htm>

Dentre os principais dados disponibilizados aos usuários, cabe destacar:

- Relatório de Cadastro e Credenciamento de Pessoas Jurídicas (dados de empresas cadastradas na Suframa);
- Empresas beneficiadas pela Lei nº 8.387/1991;
- Quantidade de empresas beneficiadas pela Lei nº 8.387/1991;
- Valor da obrigação em P&D e valor investido em P&D pelas empresas beneficiadas pela Lei 8.387/1991;
- Empresas com obrigações de investimento em P&D em decorrência de substituição de PPB ou exportação; e
- Relatórios de acompanhamento de projetos

Ações de divulgação foram realizadas no site Institucional e redes sociais da autarquia, informando aos cidadãos sobre a abertura de todas as bases de dados:

<https://www.gov.br/suframa/pt-br/publicacoes/noticias/suframa-disponibiliza-28-bases-de-dados-abertos>

Além da abertura de base do PDA 2020/2022, foram realizadas a abertura das bases previstas no PDA 2017/2018 que se encontravam pendentes de abertura.

6. Melhoria Contínua dos Serviços

6.1 Monitoramento da Carta de Serviços

Atualmente, a Suframa possui um total de 42 serviços disponibilizados na Carta de Serviços da Autarquia, no link <https://www.gov.br/suframa/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas>

A Ouvidoria em conjunto com as unidades administrativas realizou ao longo de 2021, o acompanhamento desses serviços e quando identificado foram feitas adequações na carta.

6.2 Conselho de Usuários

A ouvidoria implementou uma nova dinâmica de relacionamento com cidadãos e usuários de serviços por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da Autarquia.

Essa ferramenta, instituída pela Lei nº 13.460/2017 e regulamentada pelo Decreto nº 9.492/2018, constitui-se em uma nova forma, totalmente virtual e gratuita, de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos prestados pela Suframa, permitindo que qualquer cidadão possa atuar voluntariamente como conselheiro.

A implantação do Conselho de Usuários foi uma ação que compôs o Plano Anual de Trabalho – PAT da Ouvidoria, conforme observado nas informações de ação abaixo:

1. Informações da Ação

Programa: 3.DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL

Sub-Programa: 1. AÇÕES DE DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL

Ação: **6. IMPLANTAÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS E CONSOLIDAÇÃO DO SISTEMA DE IRA: 100% GESTÃO DA OUVIDORIA SUFRAMA**

Tipo de Ação: Atividade **U.P.:** GABIN **Gerente:** MARIA DO CARMO OLIVEIRA GARCIA

Justificativa: Fortalecimento dos processos da ouvidoria visando coletivizar soluções e produzir uma dinâmica e uma compreensão partilhada dos problemas, redesenhar nossa atuação, para além da agilidade no trato das manifestações e do cumprimento de prazos.

Objetivo Específico: Tipificar manifestações de tal maneira que possam ser gerados relatórios de gestão; Promover divulgações, palestras e orientações para melhor compreensão dos serviços de ouvidoria; Criação do Conselho de Usuários da Suframa; e Monitoramento da LAI e atualização da página da Ouvidoria na Internet.

Resultado Esperado: Entrega dos trabalhos com melhorias, qualidade, agilidade e mais transparência dos serviços.

Forma Execução: DIRETA

Produto: Relatórios periódicos com base nas exigências legais e de gestão.

Parceria: Gabinete da Superintendência Coordenação-Geral da Comunicação Social ? CGCOM Coordenação-Geral de Modernização e Informática ? CGMOI

Foi realizado o chamamento para o Conselho de Usuários pelas mídias da Instituição.

Você usa os serviços da
Suframa?

E tem ideias para melhorar estes serviços?

*Venha fazer parte do Conselho de Usuários
de Serviços Públicos da Suframa*



*Seja um **CONSELHEIRO VOLUNTÁRIO**,
contribua com suas propostas e
avalie os serviços oferecidos.*

Participe!



7. Unidade de Gestão de Integridade

A Portaria nº 566, de 20 de julho de 2021, atribuiu à Ouvidoria Suframa a competência de constituir a Unidade de Gestão de Integridade da Autarquia, que deverá fomentar a integridade na Instituição de forma a tratar questões relacionadas a integridade e assessorar a Superintendência na tomada de decisões relacionadas ao tema.

Assim em 2021, foram executadas ações de sensibilização, disseminação e fortalecimento da cultura de integridade no âmbito da Suframa, entre as quais destacam-se as seguintes:

- Atualização das informações de Integridade no site Institucional;
- Divulgação Interna e Externa da Campanha promovida pela CGU #IntegridadeSomosTodosNós;
- Participação da Ouvidora na 1º Reunião das Unidades de Integridades em Brasília.

Para saber mais sobre a Unidade de Gestão de Integridade acesse:
<https://www.gov.br/suframa/pt-br/acesso-a-informacao/integridade-e-riscos-1/comite-de-integridade>

8. Dados Pessoais

A ouvidoria faz parte do Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais - CGPDP no âmbito da SUFRAMA, conforme Portaria Suframa nº 946, de 13 de dezembro de 2021, bem como, a Ouvidora foi designada como encarregada de dados pessoais no âmbito da Suframa.

Buscando iniciar as ações de fomento a política de privacidade dos Dados Pessoais, o CGPDP por meio do Ofício Interno nº 1177/2021/CG_LGPD, apresentou sugestões de medidas a serem adotadas pela autarquia, sendo elas a Capacitação dos servidores e colaboradores sobre o referido tema, adequação dos contratos aos termos da política de privacidade e ações referentes a preservação da integridade dos dados pessoais.

Em parceria com a Escola de Contas Públicas do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE/AM) foi realizado evento com o objetivo de abordar a Lei Geral de Proteção de Dados do Brasil (LGPD – Lei nº 13.709/2018), a palestra foi realizada tanto presencialmente, no auditório da Autarquia, quanto por transmissão em tempo real pelo canal de *YouTube* da Suframa.

AVISO NA ASSINATURA

Devido à necessidade da adoção de ações referentes ao tratamento e à preservação da integridade de dados pessoais e de informações, a Autarquia aconselha a inclusão no rodapé dos e-mails institucionais da seguinte mensagem:

"Aviso: Esta mensagem ou seu anexo pode conter informação restrita, confidencial ou privilegiada, sendo seu sigilo protegido por lei. Se você não for o destinatário ou a pessoa autorizada a receber esta mensagem, não pode usar, reproduzir, distribuir, copiar ou divulgar as informações nela contidas ou tomar qualquer ação baseada nessas informações. Se você recebeu esta mensagem por engano, por favor, avise imediatamente ao remetente, respondendo o e-mail e em seguida eliminate todas as suas cópias e anexos. Agradecemos sua cooperação"

A edição da assinatura pode ser feita acessando a opção 'Preferências' e, dentro dela, a opção 'Assinaturas'. A mensagem copiada deve ficar em tamanho 8pt e no formato itálico.



CURSO DE LGPD

Conforme recomendação do Ofício-Circular Interno 1 (SEI nº 1238657), emitido pela Ouvidoria, servidores devem realizar - até o fim do mês de fevereiro - o curso aberto de Proteção de Dados Pessoais no Setor Público, oferecido pela ENAP. Após a conclusão, deve ser encaminhado o certificado para o email: encarregado.lgpd@suframa.gov.br.

9. Ações da Ouvidoria

9.1 Abertura de um novo canal de atendimento:

A ouvidoria passou a dispor de Whatsapp (92) 99419-9386, com o objetivo de manter constância nos atendimentos mesmo atuando em trabalho remoto.

9.2 Participação em Eventos:

- Realização de palestra no evento no “Curso Desenvolvendo Novos Gestores Municipais”, realizada no dia 11/02/2021, apresentando como tema a Lei de Acesso à Informação - Link:<https://www.gov.br/suframa/pt-br/publicacoes/noticias/transparencia-encerra-curso-da-suframa-que-alcancou-gestores-municipais-de-todo-o-pais>
- Realização de Palestra na “I Jornada de Incentivos Fiscais da SUFRAMA”, realizada no dia, apresentado como “A ouvidoria como canal de comunicação e controle social” Link: <https://www.gov.br/suframa/pt-br/publicacoes/noticias/facilitacao-da-experiencia-dos-usuarios-foi-tema-do-penultimo-dia-da-jornada-de-incentivos-da-suframa>

9.3 Normatização

- Publicação da Portaria nº 17/2021 que estabelece procedimentos de atividades de ouvidoria e de acesso à informação no âmbito da Superintendência da Zona Franca de Manaus, no Boletim de Serviço Eletrônico de 04/02/2021.
- Publicação da Portaria nº 478/2021 que altera a Portaria nº17, de 09 de janeiro de 2021.

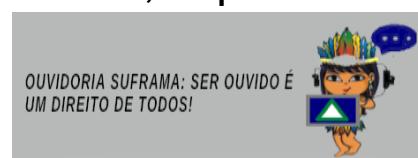
9.4 Projetos

Criação de Identidade Visual e *Slogan*

Com o propósito em manter sua atuação Institucional, foi elaborado o Projeto de Comunicação da Ouvidoria para criar a identidade visual da Ouvidoria e o slogan.

Assim, foi realizada enquete com os servidores e colaboradores da Suframa para escolher o slogan da Ouvidoria. Assim, com 49,3% dos votos o slogan escolhido foi: “**Ouvidoria Suframa: Ser ouvido é um direito de todos!**”

A identidade visual foi adaptada da imagem do prêmio Cunhatã, representada por uma indiazinha para destacar a cultura e a imagem local.



10. Resultados Alcançados

- **Transparência Ativa**
 - Abertura de 100% das bases do Plano de Dados Abertos da Suframa;
 - Atualização das informações no menu "Acesso à Informação", disponibilizado na página oficial da Suframa, que apresenta o perfil e qualificação dos gestores da Autarquia.
- **Controle Social**
 - 100% das Manifestações de Ouvidoria respondidas dentro do prazo legal.
- **Participação Social**
 - Chamamento para participação do Conselho de Usuários da Suframa.
- **Padrão de atendimento aos usuários**
 - Acompanhamento dos 42 serviços disponibilizados aos usuários por meio da Carta de Serviços.

11. Considerações Finais

No caminhar dos anos, a Ouvidoria da Suframa vem cumprindo o seu papel de acolher o cidadão e receber suas manifestações, sendo um canal que possibilita a interação entre o cidadão e a Administração Pública, voltando-se principalmente para a resolutividade das demandas recebidas, estando atenta à melhoria continua dos serviços disponibilizados pela Autarquia. Apesar da pandemia do novo corona vírus, o recebimento das manifestações dos cidadãos não foram prejudicadas, isto porque o fluxo de trabalho foi adaptado a esse cenário de modo que as atividades seguiram normalmente o seu curso.

Como já apresentado no decorrer deste relatório, houve avanços a serem destacados, a exemplo da abertura de 100% das bases de dados da Autarquia, que está associada à transparência, permitindo que os cidadãos tenham acesso às informações, possibilitando a aquisição de conhecimentos que poderão ser transformados em soluções de determinada situação. Além disso, houve ações de controle e participação social evidenciadas a partir das respostas às manifestações e o chamamento do Conselho de Usuários da Suframa.

Evidentemente que os desafios são muitos e as ações de melhorias não se esgotam, uma vez que as demandas são continuas para atender as necessidades dos cidadãos, sendo tais fatores que motivam o caminhar da equipe da Ouvidoria.