

Superintendência da Zona Franca de Manaus SUFRAMA

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO OUVIDORIA



ANO BASE 2024

Superintendência da Zona Franca de Manaus

João Bosco Gomes Saraiva
Superintendente

Maria do Carmo Oliveira Garcia
Ouvidora

Richarlison da Costa e Silva
Ouvidor substituto

Andreia Cavalcante Portela
Analista Técnico Administrativo

Marili Martins Noronha
Administradora

Maria Auxiliadora de Sales Costa
Auxiliar Administrativo

Edneia Pereira dos Santos
Estagiária

Henrique Correa de Aguiar
Estagiário



SUFRAMA
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS

*OUVIDORIA SUFRAMA: SER OUVIDO É
UM DIREITO DE TODOS!*



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	4
1. ESTRUTURA DA OUVIDORIA.....	5
1.1 Força de trabalho.....	5
1.2. Área de atuação.....	5
1.3. Estrutura física.....	6
1.4. Canais de Comunicação.....	6
2. ATENDIMENTO AO USUÁRIO.....	6
2.1 Quantificação das demandas recebidas.....	6
2.2 Manifestações registradas no Fala.BR.....	7
2.3 Números por canais de atendimentos.....	7
2.4 Análise das Manifestações recebidas.....	9
3. PROCESSAMENTO E RESOLUÇÃO DAS DEMANDAS	10
3.1 Prazos de atendimento.....	10
3.2 Resolutividade.....	11
3.3 Meios de Resolução.....	12
3.4 Satisfação do usuário.....	12
3.5 Fluxo de atendimento.....	12
3.5.1 Recebimento da Manifestação.....	12
3.5.2 Registro, Classificação e Análise.....	12
3.5.3 Encaminhamento para Resolução.....	12
3.5.4 Resposta ao Cidadão.....	12
3.5.5 Fechamento e Acompanhamento.....	12
3.6 Carta de Serviços.....	14
3.7 Ações de Melhorias e Resultados.....	15
4. ACESSO À INFORMAÇÃO.....	16
5. PLANEJAMENTO PARA 2025.....	17
6. INTEGRIDADE.....	18
7. CONCLUSÃO.....	18

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Superintendência da Zona Franca de Manaus - SUFRAMA tem como missão assegurar a comunicação entre os cidadãos e a administração pública, recebendo, analisando e encaminhando as manifestações dos usuários de serviços públicos, com o objetivo de melhorar a qualidade do atendimento e promover a transparéncia e a participação social.

Nesse sentido, este relatório anual apresenta um panorama detalhado da atuação da Ouvidoria durante o ano de 2024, conforme as exigências da Lei nº 13.460, de 2017, com o intuito de garantir a transparéncia e a prestação de contas à sociedade.



1. ESTRUTURA DA OUVIDORIA

1.1 Força de trabalho

O quadro ao lado demonstra os recursos humanos da equipe de Ouvidoria no ano de 2024.

Cargo	Quantidade
Ouvidor	01
Administrador	01
Analista Técnico Administrativo	01
Auxiliar Administrativo	01
Estagiário	02

1.2 Área de atuação

A Ouvidoria da Superintendência da Zona Franca de Manaus (SUFRAMA) desempenha um papel fundamental no relacionamento entre a instituição e os usuários dos serviços prestados. Suas áreas de atuação são diversas e abrangem um conjunto de atividades voltadas para a transparência, o acolhimento e a melhoria contínua dos processos administrativos.

1.3 Estrutura física

A Ouvidoria está estrategicamente localizada em um espaço especialmente projetado para oferecer um atendimento eficaz e acolhedor aos usuários dos serviços. A sala foi planejada com o objetivo de garantir um ambiente que favoreça a comunicação clara e confidencial entre os usuários e os profissionais da Unidade.

Com paredes acústicas, o ambiente proporciona o necessário isolamento sonoro, assegurando que as interações ocorram de maneira privada e sem interferências externas, garantindo o sigilo das informações compartilhadas. Além disso, a sala conta com os equipamentos adequados para o exercício das atividades da Ouvidoria, como sistemas de gravação e comunicação, computadores e softwares especializados, que permitem registrar e processar as manifestações de forma ágil e eficiente.

Este espaço foi pensado para oferecer conforto e segurança, permitindo que os usuários se sintam à vontade para expressar suas dúvidas, sugestões, críticas ou elogios, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados pela Unidade.

1.4 Canais de Comunicação

Atendimento presencial



Canal telefônico



Fala.BR



Correio eletrônico



2. ATENDIMENTO AO USUÁRIO

2.1 Quantificação das demandas recebidas

No período de 2024, a Ouvidoria recebeu um total de 156 manifestações de usuários de serviços públicos, sendo 16 manifestações arquivadas. As manifestações tratadas foram classificadas nas seguintes categorias:

2.2 Manifestações registradas no Fala.BR

Reclamações: **27**

Elogios: **03**

Sugestões: **01**

Denúncias: **26**

Solicitações de Informação: **83**



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

2.3 Números por canais de atendimentos

REGISTRO TELEFÔNICO

Período: Jan à Dez/2024

Unidade Administrativa	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
SAD	2	2	3	5	0	3	6	1	3	3	0	0	28
SAE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SAO	9	16	11	11	7	8	31	20	15	15	13	9	165
SDI	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2
SPR	1	2	2	2	5	2	3	3	3	3	1	0	27
SUPERINTENDENCIA	1	1	0	1	0	1	2	2	4	0	1	0	13
Totais de Registros	13	21	16	19	12	14	43	26	25	21	16	9	235

Fonte: Controle interno Ouvidoria

Registro e-mail Ouvidoria

Período: Jan à Dez/2024

Unidade Administrativa	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
SAD	5	2	1	0	1	0	1	1	2	2	2	1	18
SAE	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	3
SAO	23	31	27	32	22	22	38	23	20	16	17	20	291
SDI	0	0	2	0	0	1	1	0	1	1	0	1	7
SPR	1	0	2	5	1	1	1	1	1	0	1	2	16
SUPERINTENDENCIA	2	3	2	2	1	0	4	0	2	0	1	1	18
Totais de Registros	31	36	35	39	26	24	45	25	26	19	22	25	353

Fonte: Controle interno Ouvidoria

Registro e-mail Fale Conosco

Período: Jan à Dez/2024

Unidade Administrativa	Jan.	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
SAD	2	1	0	1	5	0	2	8	3	2	4	2	30
SAE	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4
SAO	35	39	39	53	36	36	73	43	34	40	33	33	494
SDI	1	1	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	6
SPR	0	0	0	0	0	2	2	1	0	0	0	3	8
SUPERINTENDENCIA	1	3	0	0	1	1	0	0	2	2	5	0	15
Totais de Registros	40	45	42	54	43	39	77	53	40	44	42	38	557

Fonte: Controle interno Ouvidoria

2.4 Análise das Manifestações recebidas

As principais áreas de encaminhamento das manifestação foram:

Superintendência Adjunta de Operações

A área operacional tem se destacado como uma das áreas mais demandadas. Os problemas mais recorrentes estão diretamente relacionados ao Sistema de Cadastro - CADSUF e o Sistema de Internamento de Mercadoria Nacional - SIMNAC.

Em relação ao CADSUF, identificou-se casos em que os usuários se queixam por não conseguirem acessar o sistema, atualização de dados, instabilidades. Dependendo da situação, a Unidade da COCAD registra uma Ordem de Serviço para que a Unidade de Tecnologia da Informação possa resolver o problema. Esse procedimento tem gerado insatisfações, uma vez que o tempo necessário para a resolução das pendências é considerado elevado pelos usuários, impactando a eficiência do serviço e a satisfação dos cidadãos que dependem do sistema para concluir seus processos de cadastro.

Quanto ao Sistema de Internamento de Mercadoria Nacional - SIMNAC, a instabilidade do sistema também impacta diretamente no envio das mercadorias e, por conseguinte, no processo de ingresso da mercadoria na Zona Franca de Manaus e áreas descentralizadas.

Superintendência Adjunta de Projetos

Entre as principais demandas encaminhadas pela Ouvidoria para essa Unidade, destacam-se solicitações relativas à fiscalização e regularização de empreendimentos que buscam incentivo fiscal, a análise e aprovação de projetos de novos investimentos na Zona Franca de Manaus. As questões mais demandadas se referem a invasão e regularização de áreas do distrito agropecuário e Industrial. Essas questões foram encaminhadas à Unidade competente que providenciou a fiscalização da área. A maioria dos casos apresentados à Ouvidoria são terras sem regularização junto a SUFRAMA, além disso, os invasores buscam a regularização ou sofrem com invasões de terceiros. Essa são questões mais sensíveis que os cidadãos recorreram à Ouvidoria.

Superintendência Adjunta de Desenvolvimento e Inovação Tecnológica

As demandas recepcionadas e encaminhadas pela Ouvidoria para essa Unidade são solicitações relacionadas ao incentivo à pesquisa e inovação tecnológica, com foco na criação de novos produtos e processos que aumentem a sustentabilidade e a competitividade regional. Além disso, a Ouvidoria frequentemente recebe demandas de esclarecimentos sobre as políticas de incentivo à inovação, como a inclusão da Amazônia Ocidental em programas de fomento à ciência e tecnologia. Essas demandas foram respondidas pela área técnica da Adjunta.

Superintendência Adjunta de Administração

As manifestações mais recorrentes encaminhadas à Superintendência Adjunta de Administração foram as relacionadas à Coordenação de Arrecadação, envolvendo a atualização do pagamento da GRU dos serviços, além de pedidos de restituição, havendo maior incidência quando ocorre alguma instabilidade no sistema de arrecadação. Nesses casos, a Ouvidoria buscou entrar em contato direto com a Unidade para resolutividade ou orientação ao cidadão/usuário..

3. Processamento e Resolução das Demandas

3.1 Prazos de Atendimento

De acordo com a Lei nº 13.460/2017, as manifestações dos cidadãos devem ser atendidas dentro de prazos específicos. A Ouvidoria cumpriu rigorosamente os prazos, conforme segue:



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

3.2 Resolutividade

A taxa de resolutividade das manifestações de ouvidoria refere-se à porcentagem de casos ou demandas recebidas e encaminhadas pela Ouvidoria que são efetivamente solucionadas ou respondidas de forma satisfatória. Esse indicador é um reflexo da eficiência e eficácia da Ouvidoria no tratamento das solicitações, queixas, reclamações e sugestões apresentadas pelos cidadãos ou usuários dos serviços públicos ou privados. Uma alta taxa de resolutividade indica que a Ouvidoria está conseguindo atender de forma eficaz as demandas, proporcionando respostas adequadas e gerando satisfação.

A resolutividade considera as respostas conclusivas registradas pela Ouvidoria no período avaliado. Assim, há um percentual que ultrapassa o período avaliado e que não é considerado resolvido.

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim

76,43%



Não

23,57%

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

3.3 Meios de Resolução

A Ouvidoria adotou diferentes ações para a resolver as manifestações:

- O encaminhamento das manifestações de ouvidoria para as unidades responsáveis ocorre de forma estruturada e sistemática, mediante a plataforma Fala.BR, com o objetivo de garantir que cada demanda seja tratada de maneira adequada e eficiente. Quando a Ouvidoria recebe uma manifestação, seja uma reclamação, sugestão ou solicitação, ela realiza uma triagem inicial para identificar a natureza da questão e direcioná-la para a unidade competente.
- Após o encaminhamento, a Ouvidoria acompanha os prazos para a devolutiva ao usuário.
- Quando se trata de uma reclamação, ou determinada situação mais específica, a Ouvidoria entra em contato com a Unidade, a fim de sugerir uma ação que possa eliminar/diminuir o problema.
- A Ouvidoria também adotou a conversa direta com as Unidades para orientar e fomentar a cultura interna relacionada aos direitos dos usuários.

3.4 Satisfação do usuário

Uma das dificuldade da Ouvidoria é fazer com o usuário registre na plataforma Fala.BR a pesquisa de satisfação. Assim, os números de satisfação não foram representativos para uma avaliação.

3.5 Fluxo de atendimento

O fluxo de atendimento da Ouvidoria é estruturado de maneira a garantir que todas as manifestações dos cidadãos sejam recebidas, registradas, analisadas e respondidas de forma eficiente e transparente. Abaixo, descrevem-se as principais etapas que compõem esse fluxo:

3.5.1. Recebimento da Manifestação

A primeira etapa do fluxo de atendimento é o recebimento da manifestação, que pode ocorrer de diversas formas, como por telefone, e-mail, portal da Ouvidoria, ou pessoalmente. O cidadão pode registrar suas solicitações, reclamações, sugestões, denúncias ou elogios.

3.5.2. Registro, Classificação e Análise

Após o recebimento, a manifestação é registrada no sistema da Ouvidoria, atribuindo-se um número de protocolo. Nesse momento, a manifestação também é classificada conforme sua natureza (reclamação, sugestão, elogio, denúncia, etc.) e encaminhada à área responsável por sua análise e solução. Quando se trata de denúncias, a Ouvidoria realiza a análise preliminar do conteúdo da manifestação para verificar sua veracidade e a natureza do problema relatado. Caso necessário, é feita a busca por informações adicionais ou esclarecimentos com o cidadão, quando possível.

3.5.3. Encaminhamento para Resolução

Quando a manifestação envolve uma demanda específica que precisa ser tratada por outra área a Ouvidoria encaminha para o setor competente. A Ouvidoria monitora o andamento e prazo de resposta da área responsável para garantir que a questão seja resolvida adequadamente.

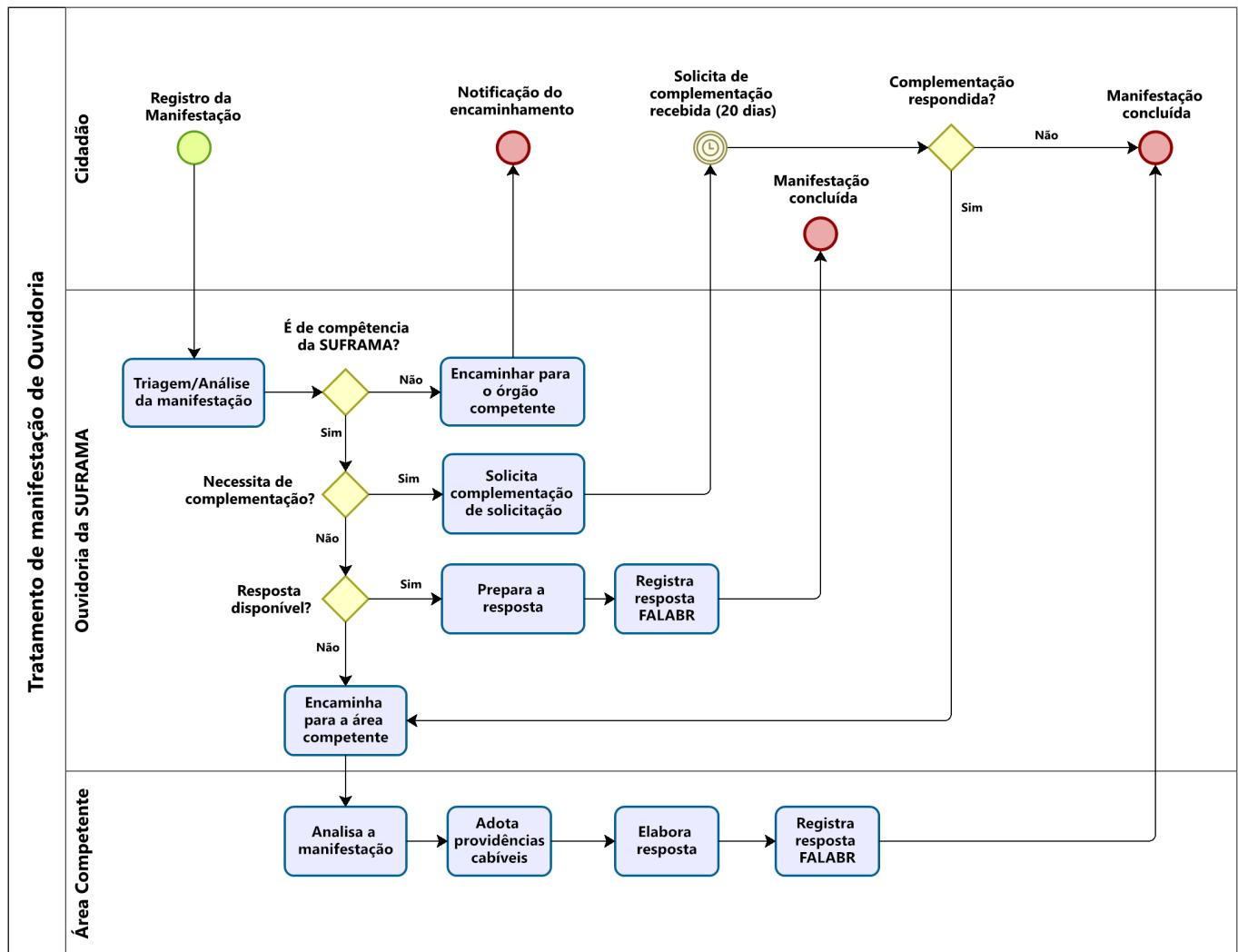
3.5.4. Resposta ao Cidadão

Após a resolução da manifestação, a Ouvidoria registra a resposta ao cidadão, informando sobre a solução ou a ação tomada em relação à solicitação. Caso a demanda não possa ser atendida, a Ouvidoria fornece as justificativas claras e, se necessário, orienta sobre outros canais ou recursos disponíveis.

3.5.5. Fechamento e Acompanhamento

Após o envio da resposta, a manifestação é encerrada no sistema, mas a Ouvidoria continua acompanhando a satisfação do cidadão, caso necessário. Além disso, os casos que envolvem problemas recorrentes são analisados para promover melhorias nos processos internos.

FLUXOGRAMA DO ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES



3.6 Carta de Serviços

A atualização da Carta de Serviços, apesar de constar no Planejamento da Ouvidoria de 2024, não foi possível sua execução devido a necessidade de capacitar todos os representantes das Unidades envolvidas, além do tempo necessário para a execução, e outras demandas da unidade de Ouvidoria. Assim, essa ação será executada em 2025.

3.7 Ações de Melhorias e Resultados

Dentre as ações trabalhadas pela Ouvidoria, destacam-se:

Ação 1: Capacitação dos servidores - Os servidores participaram dos eventos virtuais realizados pela OGU (Renouv e SisOuv) e os servidores que não possuíam a certificação em ouvidoria concluiram a certificação.

Ação 2: Informe Ouvidoria - Foi uma das ações implementadas a fim de dar transparência das atividades da Ouvidoria, contemplando os números de atendimentos, manifestações mais recorrentes, área mais demandadas e tipos de assunto, possibilitando que os gestores e público interno tenham conhecimento dos dados e informações.

Ação 3: Mapeamento das capacidades desejáveis da equipe da Ouvidoria - Essa ação é um importante instrumento para auxiliar a Ouvidoria em suas atividades.

Ação 4: Revisão da página eletrônica da Ouvidoria - Além da transparência, essa ação teve o propósito de melhorar a experiência do usuário.

Ação 5: Diagnóstico Institucional sobre assédio moral, sexual e discriminação. Esse diagnóstico proporcionou à Instituição conhecer o ambiente que subsidiará ações voltadas à prevenção e educação para o tema.

Ação 6: Desenvolver metodologia para a redução do tempo de resposta das manifestações de Ouvidoria - Essa metodologia contribuiu como uma ação educativa proporcionando que as Unidades entendessem a importância da resolutividade e compromisso com os prazos.

Ação 7: Projeto: Ações entre Ouvidorias - Projeto desenvolvido em conjunto com a Ouvidoria Geral do Sistema de Segurança Pública do Amazonas, para identificar o nível de segurança nas rotas de ônibus de empresas privadas que transportam os funcionários diariamente para empresas do PIM. O diagnóstico serviu para a SSP/AM elaborar ações para melhorar a segurança nos ônibus que transportam trabalhadores ao Distrito Industrial.

Ação 8: Oficinas da gestão de Riscos à Integridade: A Ouvidoria participou da elaboração e aplicação das oficinas referente a gestão de integridade da Instituição.

4. ACESSO À INFORMAÇÃO

O acesso à informação é um direito fundamental que garante a transparência e a participação ativa da sociedade nas decisões governamentais e em diversos processos institucionais. Nessa linha, a Ouvidoria tem atuado em conjunto com as Unidades para manter as informações atualizadas e disponíveis aos cidadãos.

As informações abaixo demonstram o comprometimento com a Lei de Acesso à Informação.

PEDIDOS RECEBIDOS

132

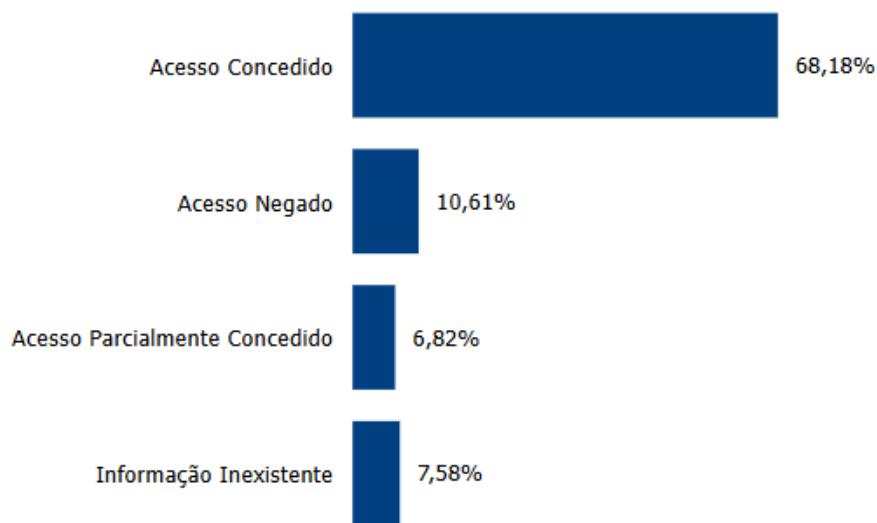
Respondido: **100,000%**

Em Tramitação: **0,000%**

Omissões: **0,000%**

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

14,1 dias



CUMPRIMENTO DE ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA



Classificação	Órgão	Cumpridos
1º	SUFRAMA – Superintendência da Zona Franca de Manaus	49

5. PLANEJAMENTO PARA 2025

O Planejamento da Ouvidoria para o ano de 2025 visa aprimorar a qualidade dos serviços prestados, garantir a transparência nos processos internos e fortalecer a comunicação com os cidadãos. Com base no Modelo de Maturidade de Ouvidoria Pública (MMOuP) e no Plano Estratégico da SUFRAMA, além das análises das manifestações recebidas e necessidades identificadas ao longo do ano anterior, o planejamento foca em três pilares principais: eficiência no atendimento, inovação na gestão das manifestações e promoção de melhorias contínuas. Assim, foi elaborado o Plano de Gestão da Ouvidoria para 2025.

CRONOGRAMA			
OBJETIVOS	ENTREGAS	META	PRAZO
PROCESSOS ESSENCIAIS			
Atender as Manifestações e LAI	Tratamento das Manifestações e LAI	Atender 100%	Contínuo 31/12/25
Capacitar os servidores da Ouvidoria	Capacitação dos servidores em Gestão de Riscos	100% dos servidores	junho/25
CAPACIDADES E GARANTIAS			
Elaborar o Manual de Atendimento da OUVIDORIA	Manual de Atendimento de Ouvidoria	01 Unidade	Junho/25
GOVERNANÇA DOS SERVIÇOS			
Conduzir o processo para revisão da carta de serviços	Carta de Serviços Atualizada	publicação da Carta de Serviços	Outubro/25
PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE			
Realizar a Gestão de Riscos da Ouvidoria	Mapeamento de 5 processos da Ouvidoria	Fazer a GR dos riscos	Nov/25

TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS			
Producir Relatórios gerenciais	Elaborar os Relatórios conforme os Prazos legais	Dar ciência ao Superintendente e publicidade	Conforme Prazo Legal
BUSCA ATIVA DE INFORMAÇÕES			
Projeto Pós atendimento	Elaborar o projeto	Execução do projeto	jul/25

6. INTEGRIDADE

A Ouvidoria, em sua função como Unidade de Integridade, realizou ações voltadas à divulgação e orientação acerca do tema “Integridade”. Para o ano de 2025, pretende-se elaborar o plano de Integridade com os agentes de integridade da Instituição.

7. CONCLUSÃO

A Ouvidoria da SUFRAMA segue comprometida com a melhoria contínua do atendimento ao cidadão e com a transparência na gestão pública. Durante o ano de 2024, a Ouvidoria se dedicou a aprimorar seus processos e a responder de maneira eficiente às demandas recebidas, com a plena observância da Lei nº 13.460/2017. Ademais, participou ativamente das ações referentes ao Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, Integridade e Gestão de Riscos, ações que perpassam por todas as Unidades da Instituição.

Apesar dos constantes desafios, a equipe da Unidade de Ouvidoria vem se especializando para cumprir da melhor maneira o seu papel institucional.