



Ministério da Economia
Superintendência da zona Franca de Manaus
SUFRAMA

OUVIDORIA SUFRAMA
Relatório de Atividades - 2019

SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS

Av. Ministro Mário Andreazza, 1424 – Distrito Industrial

69.075-830– Manaus/AM

e-mail: Ouvidoria@suframa.gov.br

Telefone: (92)3215-9243/9244

HILCA MARIA LOPES SÁ VALENTE

OUVIDORA

ÂNGELA DE MEDEIROS MARQUES

OUVIDORA SUBSTITUTA

THARINNE SANTOS DA SILVA

COLABORADORA

Sumário

Introdução

1 Manifestações Recebidas

- 1.1 Demandas de Ouvidoria
- 1.2 Prazo médio de respostas ao cidadão
- 1.3 Distribuição das demandas de ouvidoria por canal de acesso
- 1.4 Perfil dos cidadãos que acessam Canal Ouvidoria-Geral
 - Pessoa Física
 - Pessoa Jurídica

2 Atuação da Ouvidoria

- 2.1 Aperfeiçoamento de processos e serviços

3 Promoção da Transparência

- 3.1 Monitoramento da LAI
- 3.2 Monitoramento do Plano de Dados Abertos da Suframa

4 Relacionamento Institucional da Ouvidoria

Introdução

A Ouvidoria da Suframa apresenta seu relatório referente às atividades desempenhadas ao longo do exercício de 2019, atendendo ao art. 3, § 2, da Instrução Normativa n. 1, de 5 de novembro de 2014, da Ouvidoria-Geral da União - OGU, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União – CGU.

Neste Relatório, são abordados os pontos mais relevantes das atividades desempenhadas pela Ouvidoria em 2019, cabendo destacar o tratamento das manifestações recebidas, a atuação no aprimoramento de serviços prestados pela Suframa e o monitoramento das medidas para cumprimento da Lei de Acesso a Informação – Lai, o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Lei n 13.460, de 26 de junho de 2017) e da Política de Dados Abertos (Decreto n 8.777, de 11 de maio de 2016) na Instituição.

1 Manifestações Recebidas

A ouvidoria recebeu 1.691 demandas em 2019, conforme Tabela 1. O acréscimo de 60,4% em relação a 2018, decorre especialmente do aumento considerável de manifestações oriundas da implantação do Sistema de Ingresso de Mercadoria Nacional - SIMNAC, realizado em outubro/2019, quando o quantitativo de demandas recebidas neste mês, triplicou. Para o item, Canal via Telefone, comparamos, o quantitativo mês a mês, de 2019, e confirmamos o acréscimo de atendimentos do ano, ser por conta da implantação do SIMNAC, no período em destaque.

Os itens de 1 a 6 da Tabela 1 – Demandas típicas de Ouvidoria, evidenciam um aumento de 24.3% (de 140 em 2018 para 174 em 2019), influenciadas, principalmente, pelo acréscimo no número de Comunicação (de 8 para 89), seguido dos acréscimos do número de Solicitações (19 para 46). Ainda, assim, verificou-se aumento no número de Sugestões e Elogios (de 2 para 3 e de 1 para 3), respectivamente.

Importante, destacar, uma queda substancial, em 71,6%, para o número de Reclamações (de 95 para 27), o que é significativo e relevante para a Instituição.

Tabela 1 – Demanda recepcionadas pela Ouvidoria em 2019 e 2018

Tipo de Demanda	Δ%	2019	Δ%	2018	Δ%
1. Reclamação		27	- 71,6%	95	
2. Solicitação		46	142,1%	19	
3. Denúncia		6	60,0%	15	
4. Sugestões		3	50,0%	2	
5. Elogio		3	200,0%	1	
6. Comunicação		89	1.012,5%	8	
Total de demandas de Ouvidoria	10,3%	174	24,3%	140	13,3%
7. Canal via telefone	59,6%	1.008		-	
8. Canal via e-mail	30,1%	509		914	86,7%
Total de demandas	100,0%	1.691		1.054	100,0%

1.1 Demandas de ouvidoria

A atuação da SUFRAMA na área operacional é o maior assunto demandado na Ouvidoria, com maior quantitativo de manifestações, reflexo da expectativa do cidadão de que a Ouvidoria da SUFRAMA possa solucionar o problema específico com a Superintendência Adjunta de Operações – SAO. Em geral as manifestações se relacionam a problemas de acesso aos sistemas entre a Coordenação Geral de Controle de Mercadorias e Cadastro - CGMEC e o cliente.

As demandas sobre o atendimento, também nesta área, aponta como o segundo mais manifestado. Essas demandas se relacionam, geralmente, ao atendimento telefônico, prestado por meio de telefone convencional da Instituição.

1.2 Prazo médio de respostas ao cidadão

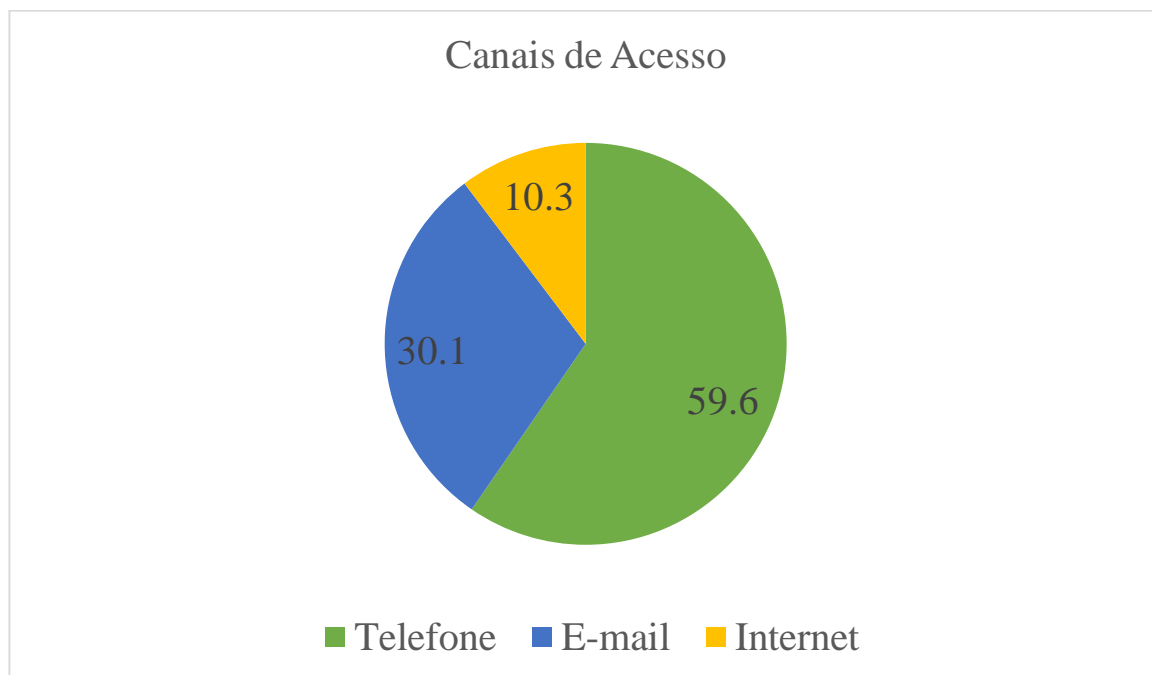
Registramos o prazo médio de respostas às demandas de Ouvidoria em 14,4 dias corridos em 2019, inferior a média de 16,1 dias verificada em 2018, evidenciando uma queda de duração média de 2,0 dias corridos para 2019, sem contabilizar os registros encerrados na Ouvidoria, que geralmente são respondidos no mesmo dia, o que indica uma melhoria desse quesito, apesar de haver ainda espaço para maiores avanços.

No geral, o prazo médio de respostas cumprido, ainda pode ser mais agilizado, contudo a Instrução Normativa da OGU 1/2014, estabeleceu como parâmetro para atuação das Ouvidorias Públicas Federais, prazo médio de respostas em 20 (vinte) dias corridos, apresentando-nos, portanto, com maior agilidade em relação ao prazo médio definido.

1.3 Distribuição das demandas de ouvidoria por canal de acesso

Em relação aos canais de acesso à Ouvidoria, o telefone disparou como meio mais utilizado pelo cidadão, com liderança absoluta em relação aos demais: 59,6% dos registros foram efetuados pelo canal telefone. Quanto aos demais canais: 10,3% das demandas foram realizadas pela internet; 30,1% por e-mail, conforme se visualiza no Gráfico 1. Destaca-se o decréscimo de demandas realizadas via e-mail em relação ao ano anterior (30,1% em 2019 *versos* 86,7% em 2018), assim como, observa-se queda nas demandas realizadas via internet, que evidenciou (10,3% em 2019 *versos* 13,3% em 2018). Uma ação que aumentou a capacidade de atendimento pode ter influenciado diretamente no resultado das demandas via canal telefone foi a implantação do Sistema Integrado de Mercadoria Nacional – SIMNAC.

Gráfico 1 – Canais de acesso utilizados pelo cidadão



1.3 Perfil dos cidadãos que acessam Canal de Ouvidoria

Pessoa Física

O Painel Lei de Acesso À Informação mostrou o perfil dos cidadãos, pessoa física (PF), que acessam o canal da Ouvidoria da Suframa, como um grupo mais associado às características de classe média ou acima, com maior grau de instrução, conforme a seguir:

- 75.5% dos cidadãos que acessaram a ouvidoria se encontravam na faixa etária de 21 a 30 anos. Evidenciou-se que a participação dos mais jovens (com menos de 20 anos) e dos mais idosos (com mais de 50 anos) é mais baixa;
- 52,3% dos que informaram nível de instrução, informaram possuir o nível superior completo;
- 24,6% dos demandantes estão concentrados na região Norte, com preponderância, para o Estado do Amazonas (17,0%); 20% estão na região Sudeste, 13,9% estão na região Centro-Oeste, 12,3% estão na região Sul; 21,5% não informaram.

Pessoa Jurídica

No seguimento pessoa jurídica (PJ), observou-se preponderância quantitativa no tocante a participação de empresas de micro e pequeno porte (66,7%) em relação às de grande porte (22,2%).

2 Atuação da Ouvidoria

As manifestações, reclamações, solicitações, comunicações, sugestões e elogios recebidos pela Ouvidoria são encaminhados às áreas técnicas da Suframa responsáveis pelo assunto, para conhecimento, adoção das providências cabíveis, com posterior devolução a Ouvidoria para avaliação e envio de resposta aos cidadãos.

As manifestações que não são de competência da Ouvidoria, como sobre matérias da competência de outras instituições públicas ou privadas, estas são redirecionadas aos sites das ouvidorias pertinentes as suas demandas.

2.1 Aperfeiçoamento de Processos e Serviços

No que se refere ao Planejamento Estratégico da Suframa, a Ouvidoria se mostra alinhada com o objetivo estratégico de promover o desenvolvimento institucional, aprimorando o atendimento dos serviços ao cidadão e fortalecendo o relacionamento com a sociedade e os poderes públicos. As demandas registradas pelos cidadãos contribuem para que as áreas técnicas identifiquem possibilidade de aprimoramentos em seus serviços e produtos que possam ser caracterizadas como propostas de aperfeiçoamento e acompanhadas pela Ouvidoria.

Sobre o ano de 2019 pudemos destacar:

a) atualização de registros nos controles dos projetos industriais, quanto a cancelamentos de incentivos, referente a projeto técnico-econômico, cuja produção paralisou há mais de 36 meses consecutivos, viabilizando-se a regularização de publicação do ato, e recomendação para o encaminhamento ao Conselho de Administração da Suframa – CAS, isto, com base nas manifestações dos cidadãos, entre as empresas cadastradas, destacamos as seguintes empresas:

- Envision Indústria de Produtos Ltda;
- Philco Eletrônicos S/A;
- MK Eletrodomésticos Mondial S/A;
- Panasonic do Brasil Limitda;
- Semp Toshiba Amazonas S/A;
- Philips do Brasil Ltda;
- Samsung Eletrônica da Amazônia LTDA;
- LG Eletronics do Brasil LTDA;
- TP Vision Indústria Eletrônica LTDA.

3 Promoção da Transparência

3.1 Política de Monitoramento da LAI

A ouvidora foi designada para atuar como autoridade de monitoramento de que trata o art. 40 da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, nos termos da Portaria n. 780, de 25 de setembro de 2019.

O atendimento à LAI (Lei n.12.527/2011) e ao (Dec n. 7.724/2012), o qual a regulamentou, abrange aspectos formais e procedimentais, qualitativos e quantitativos, considerando as obrigações e princípios neles estabelecidos, o que envolve a Transparência Passiva, bem como, os Dados Abertos. Assim, o Poder Público passou a ter o dever de não apenas publicar as informações na internet, mas disponibilizá-las em formatos abertos e processáveis por máquina.

Atualmente o Relatório de Itens do Formulário, do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão e-SIC, revela que a Suframa realiza um cumprimento parcial de suas informações disponibilizadas no site, bem como, há a necessidade de atualizar algumas outras, de suas informações.

3.1.1 Solicitações de informações ao amparo da LAI

Durante o ano de 2019, a Suframa recebeu, por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), 104 pedidos de informação ao amparo da LAI, o que evidenciou um aumento de 42,5% (73 em 2018 para 104 em 2019).

Cabe destacar: aumento de demandas decorrente da implantação do Sistema Ingresso de Mercadoria Nacional – SIMNAC; maior quantidade de interposição de recurso de primeira instância de 20 ante 8, todos respondidos, contudo ressaltamos redução no prazo médio de resposta, que passou de 16,1 dias em 2018 para 14,4 dias em 2019.

3.2 Monitoramento do Plano de Dados Abertos

A avaliação dos Dados Abertos, estabelecido pelo Dec n. 8.777/2016, e outros fundamentos legais embasaram a elaboração do PDA/SUFRAMA 2017/2018, com destaque para a LAI e o decreto n. 7.724/2012, contudo, essa ação foi descontinuada desde janeiro de 2019, quando foi interrompida a coleta de informações para edição do Plano de Dados Abertos Suframa 2019/2020.

4. Relacionamento Institucional

Durante o ano de 2019, a Ouvidoria participou de encontros sobre atividades de ouvidoria, vinculados ao relacionamento com o cidadão. Participou também de reuniões junto a Rede de Ouvidorias do Amazonas, com a finalidade de estreitar contatos institucionais e estabelecer intercâmbio de informações.

Em parceria com a Rede de Ouvidorias do Amazonas, houve a realização, no auditório da Secretaria de Estado de Saúde - SUSAM, em Manaus, da reunião geral de Ouvidorias públicas 2019, que contou com a presença de representantes do seguimento em níveis federal, estadual e municipal.

Destacamos também a participação nos seguintes eventos:

- a) III Simpósio Nacional de Ouvidorias, promovido pelo Tribunal de Contas do Estado do Amazonas – TCE AM;
- b) XXII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores – ABO.

