

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA



2025



SUFRAMA
SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS

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



SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS

João Bosco Gomes Saraiva
Superintendente

Maria do Carmo Oliveira Garcia
Ouvidora

Marili Martins Noronha
Administradora

Valdson Marinho da Costa Júnior
Auxiliar Administrativo

Davilla Gama do Vale
Estagiária

Luana Serrão da Costa
Estagiária

INTRODUÇÃO

O presente Relatório de Gestão tem como objetivo apresentar uma avaliação detalhada das atividades e do desempenho da Ouvidoria no exercício de 2025, em conformidade com as diretrizes da Controladoria-Geral da União (CGU).

A Ouvidoria desempenha um papel estratégico na instituição, atuando como canal essencial para a escuta qualificada do cidadão, promovendo a transparência, a participação social e o aprimoramento contínuo dos serviços públicos.

Este documento visa fornecer uma visão abrangente dos dados de atendimento, das ações implementadas e dos desafios identificados, subsidiando a tomada de decisões e a formulação de estratégias para o próximo ciclo.

1. DESEMPENHO POR TIPO DE CANAL DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria da Suframa gerencia múltiplos canais de atendimento para recepcionar as manifestações dos cidadãos. A análise do volume e da distribuição dessas demandas por canal e por área setorial revela padrões importantes sobre a origem e a natureza das interações.

Em 2025, foram registrados 605 atendimentos via e-mail "Fale Conosco", 359 atendimentos classificados por tipo e 468 atendimentos via e-mail da Ouvidoria, além de 109 manifestações na Plataforma Fala.BR.

1.1. E-mail "Fale Conosco"

O canal de e-mail "fale conosco" registrou 605 atendimentos ao longo de 2025, representando um fluxo consistente de demandas espontâneas do público. Esse volume expressivo reforça a importância do canal como porta de entrada para dúvidas, solicitações e manifestações relacionadas às atividades institucionais. A análise da distribuição das demandas evidencia uma concentração significativamente elevada na Superintendência Adjunta de Operações (SAO), que recebeu 549 atendimentos, o equivalente a 90,7% de todo o volume anual.

Essa centralização indica que a SAO é o principal polo de interação com o público, concentrando demandas operacionais e de natureza cotidiana. O percentual sugere não apenas forte exposição da área, mas também possível sobrecarga ou dependência excessiva de um único núcleo para resolução de grande parte das demandas institucionais. Os 56 atendimentos restantes, distribuídos entre SAD (18), SAE (2), SDI (4), SPR (14) e Superintendência (18) refletem um padrão de dispersão moderada e relativamente equilibrada entre as áreas de apoio e direção.

Enquanto SAD e a própria Superintendência apresentam volumes equivalentes, SAE e SDI registram demandas residuais, o que sugere baixa procura ou escopo de atuação mais específico. Já a SPR apresenta carga intermediária, com potencial de crescimento dependendo da natureza dos serviços ofertados.

O quadro 1 apresenta a distribuição numérica dos atendimentos e o quadro 2 demonstra a quantidade mensal:

Quadro 1.

Registro e-mail _Fale Conosco													
Período: Jan à Dez/2025													
Unidade Administrativa	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
SAD	2	6	1	0	1	3	0	1	2	0	1	1	18
SAE	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
SAO	35	38	54	48	69	31	129	52	36	26	17	14	549
SDI	0	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	4
SPR	1	3	1	4	1	0	0	3	0	1	0	0	14
SUPERINTENDENCIA	0	0	0	0	0	0	1	1	5	7	3	1	18
Totais de Registros	38	49	56	53	71	34	130	58	45	34	21	16	605

Fonte: Controle interno da Ouvidoria

Quadro 2.

Área	Atendimentos	Percentual (%)
SAO	549	907%,
SAD	18	30%
Superintendência	18	30%
SPR	14	23%
SDI	4	7%
SAE	2	3%
Total	605	1,000%

Fonte: Controle interno da Ouvidoria

SIGLAS:

SAO: Superintendência Adjunta de Operações;

SAD: Superintendência Adjunta de Administração;

SDI: Superintendência Adjunta de Desenvolvimento e Inovação Tecnológica;

SPR: Superintendência Adjunta de Projetos;

SAE: Superintendência Adjunta Executiva;

Superintendência: Superintendência Geral.

1.2. Atendimentos por telefone

O conjunto de 359 atendimentos registrados evidencia uma distribuição assimétrica entre os setores, com clara predominância da SAO, que concentrou 261 demandas, configurando-se como o principal núcleo de acionamento e indicando alta exposição operacional. Em seguida, a SPR e a SAD registraram volumes moderados, com 41 e 38 atendimentos, respectivamente, sugerindo participação relevante, porém significativamente inferior à da SAO.

A Superintendência recebeu 13 registros, enquanto SDI e SAE apresentaram os menores fluxos, com 5 e 1 atendimento, caracterizando baixa incidência de demandas direcionadas (vide quadro 3 e 4)

A alta concentração de 261 atendimentos (72,7% do total) direcionados para a SAO torna-se mais compreensível quando se reconhece o papel central dessa unidade como área fim-operacional, responsável por sistemas críticos de controle de mercadorias nacionais e estrangeiras e pela interface direta com empresas e indústrias da Zona Franca de Manaus. Essa posição estratégica naturalmente gera maior exposição, mas também revela riscos relevantes: a dependência excessiva de um único núcleo operacional aumenta vulnerabilidades, como gargalos de atendimento, sobrecarga de equipes e risco de interrupção de fluxos logísticos essenciais caso haja falhas, ausências ou picos de demanda.

Quadro 3. Quantidade mensal

Registro Telefônico													
Período: Jan à Dez/2025													
Unidade Administrativa	Jan.	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
SAD	3	4	9	4	4	0	4	1	0	4	2	3	38
SAE	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SAO	27	22	49	22	26	11	16	20	20	18	24	6	261
SDI	0	2	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	5
SPR	4	7	9	2	5	0	2	4	4	0	2	2	41
SUPERINTENDENCIA	1	2	1	0	1	2	1	0	1	0	4	0	13
Totais de Registros	36	37	68	28	38	13	23	25	25	23	32	11	359

Quadro 4.

Área	Atendimentos	Percentual (%)
SAO	261	727%
SPR	41	114%
SAD	38	106%
Superintendência	13	36%
SDI	5	14%
SAE	1	3%
Total	359	1,000%

Fonte: Controle interno da Ouvidoria

SIGLAS:

SAO: Superintendência Adjunta de Operações;

SAD: Superintendência Adjunta de Administração;

SDI: Superintendência Adjunta de Desenvolvimento e Inovação Tecnológica;

SPR: Superintendência Adjunta de Projetos;

SAE: Superintendência Adjunta Executiva;

Superintendência: Superintendência Geral.

1.3. E-mail Ouvidoria

O e-mail direto da Ouvidoria registrou 468 atendimentos, mantendo a tendência de alta concentração na SAO (86,1%). Este canal, por ser mais direto, pode indicar uma percepção do cidadão de que a Ouvidoria é o ponto de entrada principal para questões relacionadas à SAO.

A distribuição por área revela forte concentração no setor SAO, que recebeu 403 atendimentos (86,1%), configurando a maior carga operacional do período. Em seguida, a Superintendência contabilizou 33 atendimentos (7,0%), e a SAD, com 14 atendimentos (3,0%). Os setores SPR e SDI registraram volumes residuais, com 14 atendimentos (3,0%) e 4 atendimentos (0,9%), respectivamente.

O contraste entre SAO que é a responsável por mais de quatro quintos do total, e as demais áreas evidencia uma assimetria estrutural no fluxo de demandas, conforme pode ser observado nos quadros 5 e 6.

Quadro 5. Quantidade mensal

Registro E-mail Ouvidoria

Período: Jan à Dez//2025

<i>idade Administrativa</i>	<i>Jan.</i>	<i>Fev</i>	<i>Mar</i>	<i>Abr</i>	<i>Mai</i>	<i>Jun</i>	<i>Jul</i>	<i>Ago</i>	<i>Set</i>	<i>Out</i>	<i>Nov</i>	<i>Dez</i>	<i>Total</i>
SAE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SAO	21	27	41	24	24	30	111	40	32	18	20	15	403
SAD	1	3	2	4	0	0	0	1	2	1	0	0	14
SPR	0	0	2	7	3	0	1	0	0	1	0	0	14
SDI	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
SUPERINTENDÊNCIA	3	1	2	1	0	0	2	3	7	8	6	0	33
Totais de Registros	26	32	49	36	27	30	114	44	41	28	26	15	468

Fonte: Controle interno da Ouvidoria

Quadro 6.

Área	Atendimentos	Percentual (%)
SAO	403	861%
Superintendência	33	70%
SAD	14	30%
SPR	14	30%
SDI	4	9%
Total	468	1,000%

Fonte: Controle interno da Ouvidoria

SIGLAS:

SAO: Superintendência Adjunta de Operações;

SAD: Superintendência Adjunta de Administração;

SDI: Superintendência Adjunta de Desenvolvimento e Inovação Tecnológica;

SPR: Superintendência Adjunta de Projetos;

SAE: Superintendência Adjunta Executiva;

Superintendência: Superintendência Geral.

2. Demonstrativo de Manifestações - FALA.BR

A Plataforma Fala.BR, canal oficial para manifestações de ouvidoria, registrou 109 manifestações, distribuídas conforme a tipologia apresentadas no quadro 7. Este canal, por sua natureza formal, oferece uma visão mais estruturada das demandas do cidadão.

Os dados registrados na plataforma Fala.BR em 2025 (19 reclamações, 69 solicitações, 16 denúncias, 3 sugestões e 2 elogios) revelam um padrão claro sobre a percepção institucional dos usuários.

A predominância de solicitações, representando mais de 60% das manifestações, sugere que grande parte do público ainda depende da instituição para obter informações básicas ou orientações operacionais.

As reclamações e denúncias, somando 35 registros, evidenciam pontos sensíveis a serem tratadas.

Quadro 7.

Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual (%)
Solicitações	69	633%
Reclamações	19	174%
Denúncias	16	147%
Sugestões	3	28%
Elogios	2	18%
Total	109	1,000%

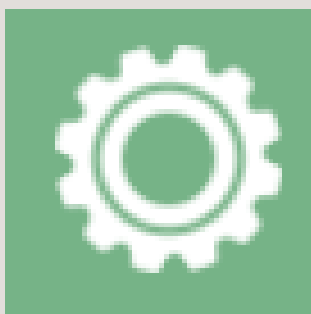
2.1 Demonstrativo do Tratamento das Manifestações - FALA.BR



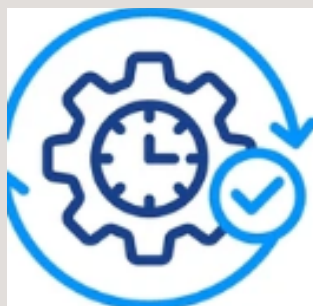
Arquivadas = 10



Respondidas = 109



Em tratamento = 0



Tempo Médio (dias) resposta = 11,2



Encaminhadas para outros órgãos = 24

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim

87,62%



Não

12,38%

*** Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria**

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

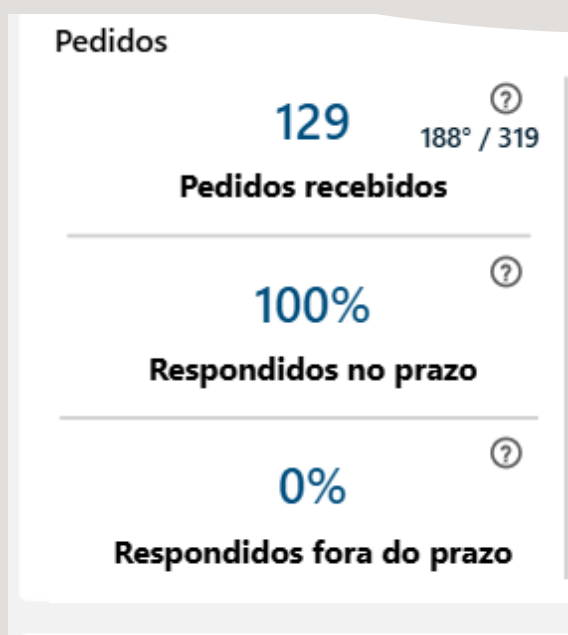
A análise dos dados revela uma concentração massiva de demandas na SAO, que consistentemente representa a maior parte dos atendimentos em todos os canais de e-mail (90,7% no "Fale Conosco", 72,7% nos "Atendimentos por Telefone" e 86,1% no "E-mail Ouvidoria"). Essa concentração indica que a SAO é a principal interface da instituição com o público externo para uma vasta gama de serviços e informações, gerando um volume significativo de interações que, por vezes, são direcionadas à Ouvidoria. Embora a Plataforma Fala.BR apresente uma distribuição por tipo de manifestação, a ausência de dados por área setorial neste canal impede uma comparação direta, mas a predominância de solicitações (63,3%) sugere uma busca ativa por informações ou serviços.

A alta proporção de demandas para a SAO, independentemente do canal, sinaliza que essa superintendência adjunta é o principal ponto de contato para o cidadão, e qualquer ineficiência ou gargalo em seus processos pode repercutir diretamente no volume de manifestações recebidas pela Ouvidoria.

2.2 Demonstrativo de Pedidos de Acesso à Informação

A Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), regulamenta o direito constitucional de acesso a dados públicos no Brasil, priorizando a transparência ativa e passiva.

A seguir, são apresentados os números referentes ao desempenho da ouvidoria acerca do tratamento dos pedidos de acesso à informação registrados na plataforma Fala.Br em 2025.



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

A Ouvidoria processou 129 pedidos de acesso à informação no período de 2025, demonstrando conformidade integral com os prazos legais estabelecidos pela Lei nº 12.527/2011. O tempo médio de resposta de 12 dias situa-se significativamente abaixo do prazo máximo de 20 dias, indicando eficiência operacional e capacidade de resposta ágil às demandas de transparência.

O índice de satisfação de 4,33/5,0 (86,6%) reflete percepção positiva do cidadão quanto à qualidade das respostas fornecidas, sugerindo adequação das informações prestadas e clareza na comunicação. Este indicador é particularmente relevante para avaliar não apenas a conformidade legal, mas a efetividade do atendimento.

2.3 Demonstrativo de Recursos referentes ao Pedido de Acesso à Informação



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

2.4 Transparência Ativa

Quantitativo do cumprimento por assunto

Assunto	Cumpre	Total
INSTITUCIONAL	8	8
AÇÕES E PROGRAMAS	8	8
PARTICIPAÇÃO SOCIAL	1	1
AUDITORIAS	4	4
CONVÊNIOS E TRANSFERÊNCIAS	1	1
RECEITAS E DESPESAS	4	4
LICITAÇÕES E CONTRATOS	2	2
SERVIDORES	3	3
INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS	9	9
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)	4	4
PERGUNTAS FREQUENTES	1	1
DADOS ABERTOS	2	2
FERRAMENTAS E ASPECTOS TECNOLÓGICOS DOS SITES DOS ÓRGÃOS	1	1
Total	49	49

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

A gestão dos recursos administrativos aponta que dos 129 pedidos iniciais, 8 recursos foram interpostos (6,2% de taxa de recurso), demonstrando baixa contestação das decisões de primeira instância. O tempo médio de resposta de 3,5 dias para recursos evidencia priorização e agilidade na análise de pedidos em segunda instância, superando significativamente o prazo legal de 10 dias.

Composição das decisões em recursos:

Deferimentos: 45,45%: indicam possibilidade de aprimoramento na análise inicial;

Indeferimentos: 36,36% : reafirmam a fundamentação das decisões originais

Deferimentos Parciais: 18,18%: sugerem refinamento nas buscas ou restrições legítimas de acesso.

A distribuição equilibrada entre deferimentos e indeferimentos (63,63% vs. 36,36%) aponta para análises criteriosamente fundamentadas, sem viés sistemático de restrição ou concessão.

Transparência Ativa

O atendimento 100% dos 49 itens avaliados em transparência ativa demonstra cumprimento integral dos requisitos da Controladoria-Geral da União (CGU). Este resultado reafirma o compromisso com a publicidade proativa de informações de interesse público, reduzindo a dependência de pedidos formais e fortalecendo a cultura de transparência institucional.

3. Assuntos Recorrentes

A análise das manifestações registradas na Plataforma Fala.BR, embora em menor volume, oferece uma compreensão qualitativa sobre as principais preocupações dos cidadãos.

As solicitações representam a maioria (63,3%), seguidas por reclamações (17,4%) e denúncias (14,7%). Sugestões e elogios, embora importantes para a melhoria contínua e reconhecimento, são menos frequentes.

Os temas principais identificados como recorrentes são o cadastro de empresas e questões relacionadas ao sistema SIMNAC. Estes assuntos, por sua natureza, geralmente envolvem processos burocráticos, requisitos documentais, prazos e funcionalidades de sistemas, o que pode gerar dúvidas, dificuldades e, conseqüentemente, manifestações. A recorrência desses temas aponta para a necessidade de revisão e aprimoramento dos processos e da comunicação relacionados a essas áreas, visando reduzir a necessidade de intervenção da Ouvidoria.

4. Ações da Ouvidoria

No exercício de 2025, a Ouvidoria implementou uma série de ações estratégicas visando aprimorar a qualidade do atendimento, a padronização de processos e a promoção da transparência. Essas iniciativas demonstram um compromisso proativo com a melhoria contínua e o alinhamento com as melhores práticas de ouvidoria pública.

4.1. Projeto Pós-Atendimento (Avaliação de Qualidade): O atendimento realizado pela Ouvidoria é uma porta de entrada fundamental para o exercício da cidadania e o fortalecimento da gestão pública participativa. Nesse sentido, tão importante quanto o tratamento das manifestações recebidas é garantir que o cidadão seja acolhido com respeito, atenção e clareza desde o primeiro contato com o setor.

Muitas vezes, falhas na escuta inicial, na comunicação ou no encaminhamento da demanda prejudicam a confiança do cidadão no serviço público e comprometem sua disposição de colaborar com a instituição. Assim, é essencial conhecer como o atendimento da Ouvidoria da SUFRAMA tem sido percebido pelos usuários e quais melhorias podem ser implementadas para garantir uma comunicação mais eficaz, humanizada e transparente.

Assim, o propósito do Projeto foi avaliar a percepção dos usuários quanto à qualidade do atendimento realizado pela Ouvidoria da SUFRAMA, com vistas a aprimorar os processos de escuta e acolhimento. O escopo do projeto abrangeu a aplicação de pesquisas de satisfação após a conclusão dos atendimentos.

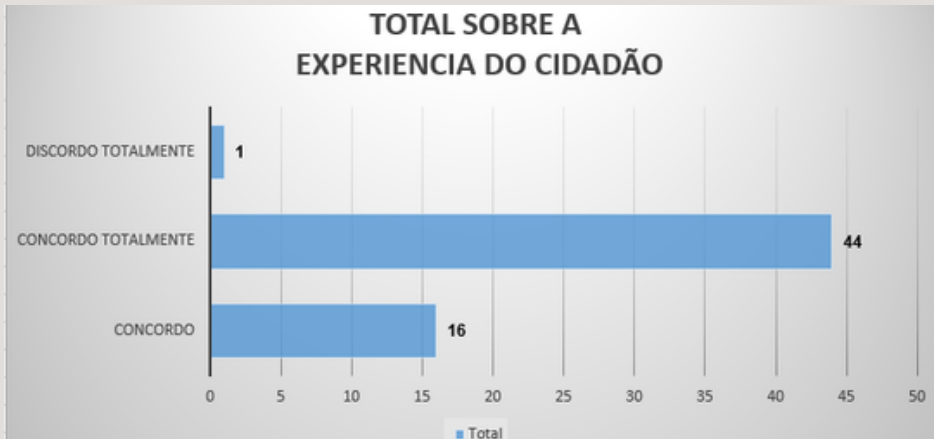
A metodologia adotada consistiu na aplicação de um questionário eletrônico, com QR Code de avaliação de atendimento a ser preenchido pelos usuários sendo encaminhado após a finalização do atendimento ao usuário.

A participação no questionário foi voluntária, anônima e sigilosa, garantindo ao usuário liberdade e segurança para expressar sua opinião sobre a qualidade do atendimento recebido. As informações coletadas foram utilizadas exclusivamente para fins de avaliação interna e aprimoramento dos serviços prestados pela Ouvidoria.



Demonstrativo das Resposta do Pós-Atendimento

O tempo de atendimento da Ouvidoria foi adequado para resolver sua demanda.



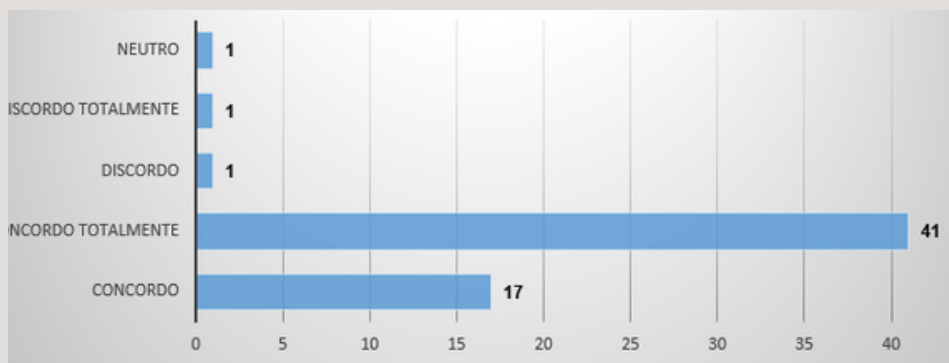
O processo para entrar em contato com a Ouvidoria foi simples e acessível.



As informações fornecidas da Ouvidoria foram claras e fáceis de entender.



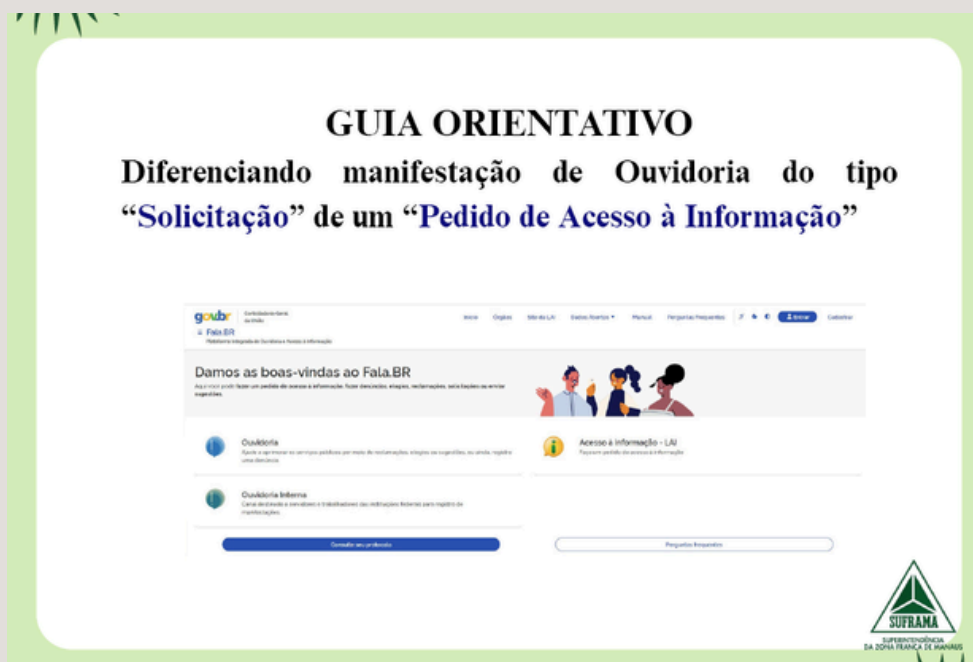
O atendente da Ouvidoria demonstrou cordialidade e respeito durante todo o atendimento.



2.4. Manual de Atendimento da Ouvidoria (Padronização): O objetivo foi padronizar os procedimentos de atendimento aos usuários internos e externos, capacitar a equipe, garantindo consistência, agilidade e humanização.



4.3. Guia Orientativo: Solicitação x LAI (Esclarecimento Conceitual): O objetivo foi esclarecer as diferenças conceituais e procedimentais entre uma solicitação comum de ouvidoria e um Pedido de Acesso à Informação (LAI), servindo como instrumento orientativo para a análise das solicitações e pedido de acesso à informação.

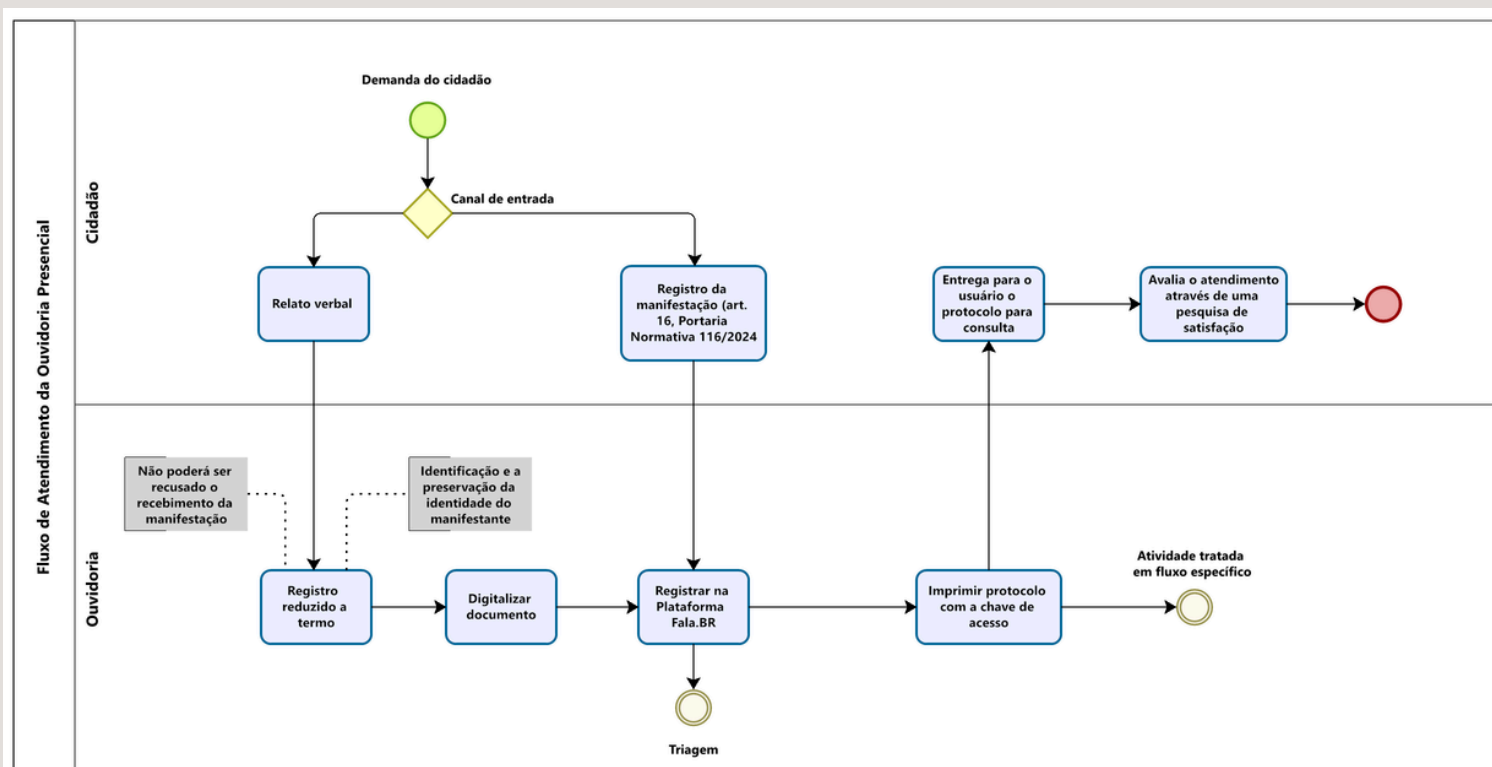


4.4. Oficina para Elaboração/Atualização da Carta de Serviços: O objetivo foi capacitar as unidades internas para atualizar a Carta de Serviços ao Cidadão, conforme exigências legais e de transparência ativa. Foi realizado o treinamento e acompanhamento das áreas na descrição de seus serviços, requisitos, prazos e canais de atendimento.



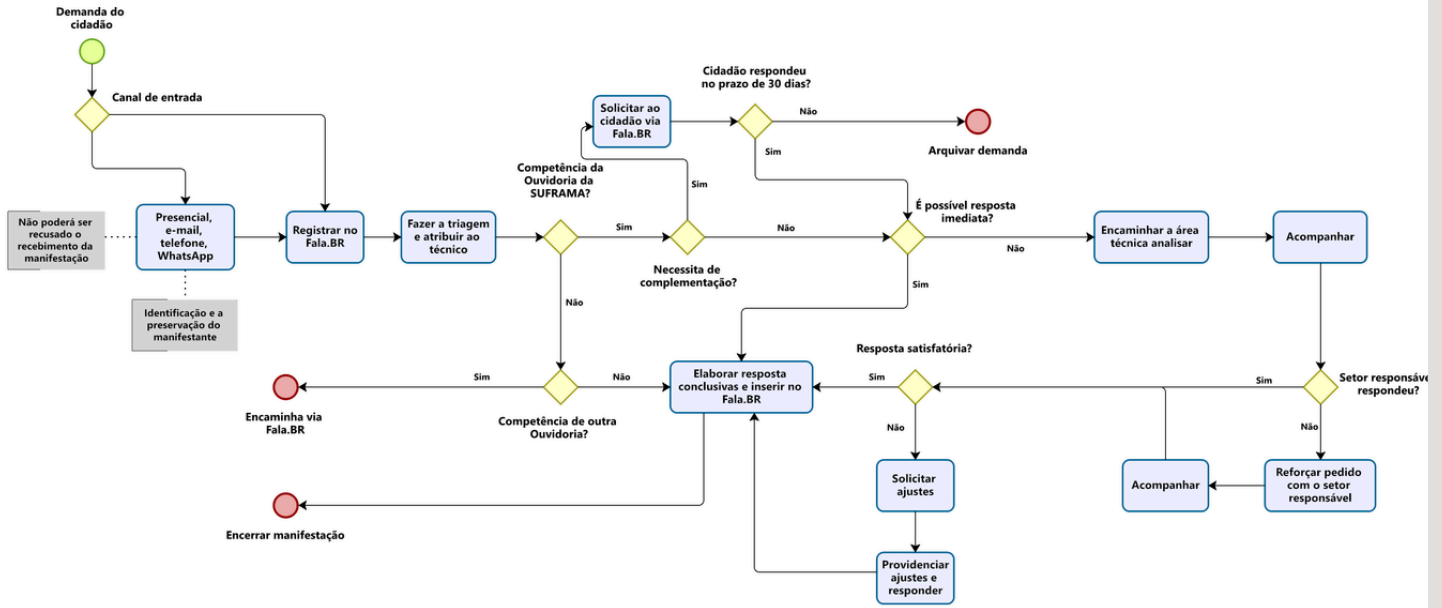
4.5. Fluxos de Atendimento das manifestações e pedido de Acesso à Informação (Padronização de Processos): O objetivo foi mapear, e dar transparência ao fluxo de tratamento das manifestações e LAI ao público interno e externo.

Fluxo de Atendimento da Ouvidoria Presencial



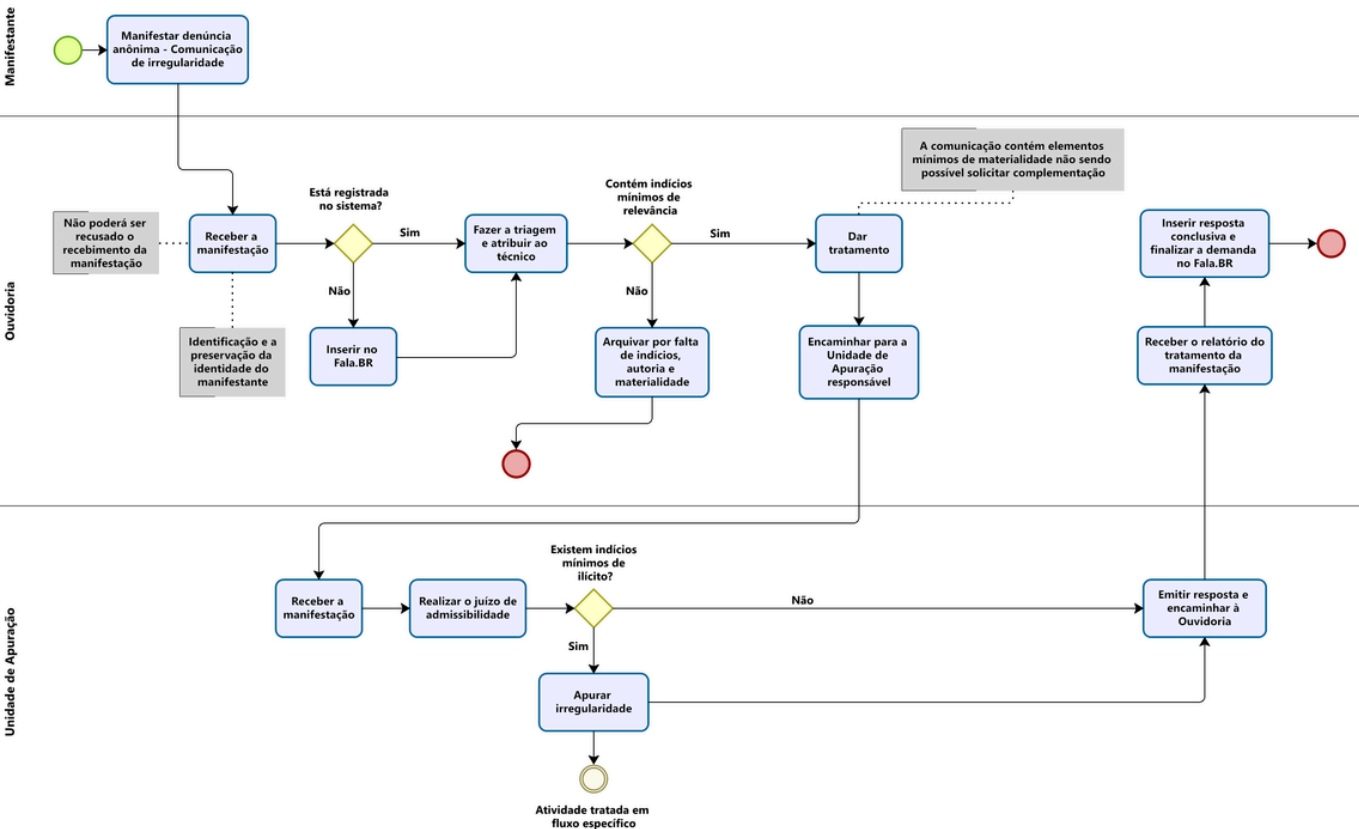
Fluxo de tratamento por tipo de canal

FLUXO DE TRATAMENTO POR TIPO DE CANAL

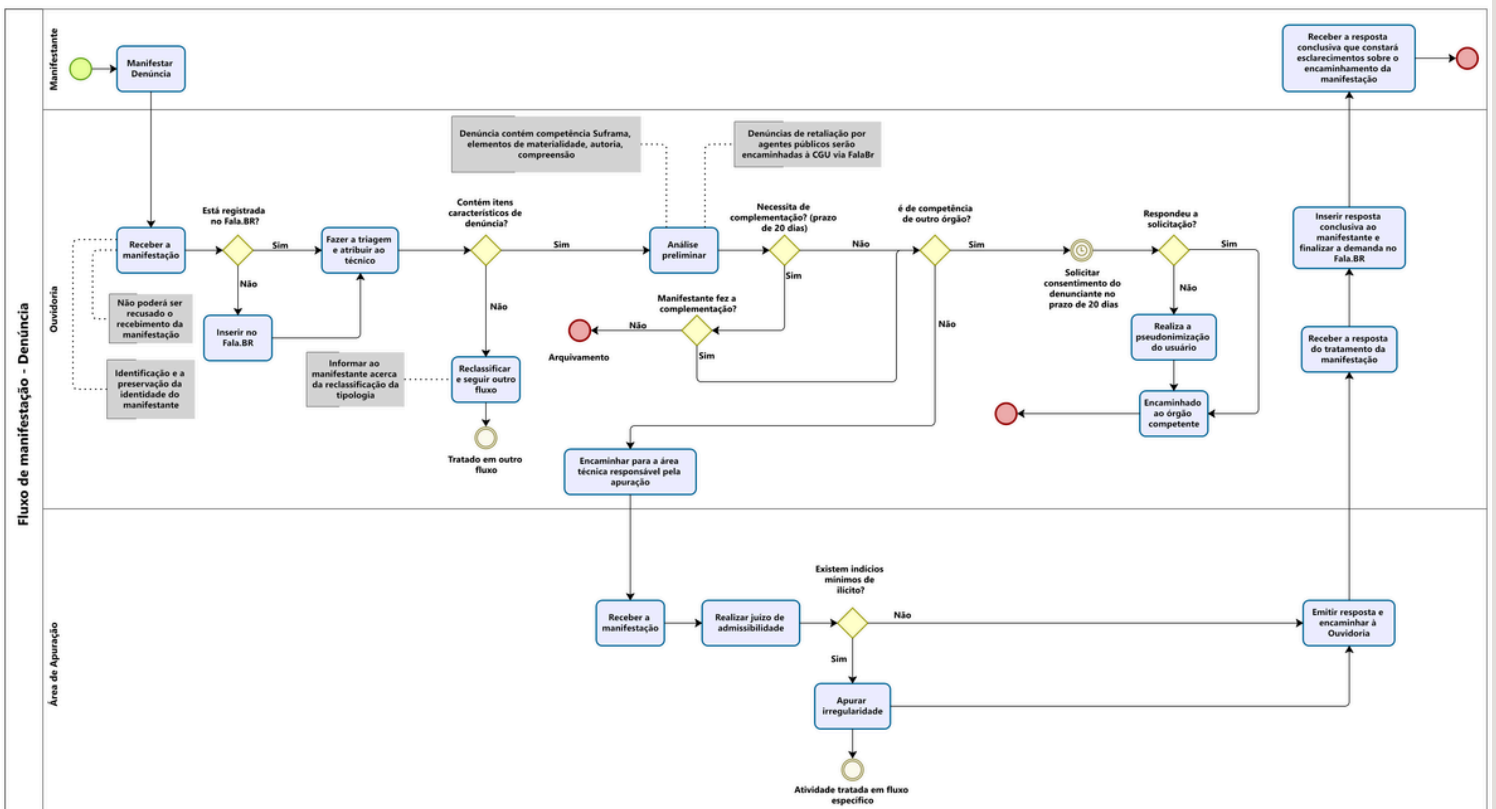


Fluxo de manifestação - Comunicação

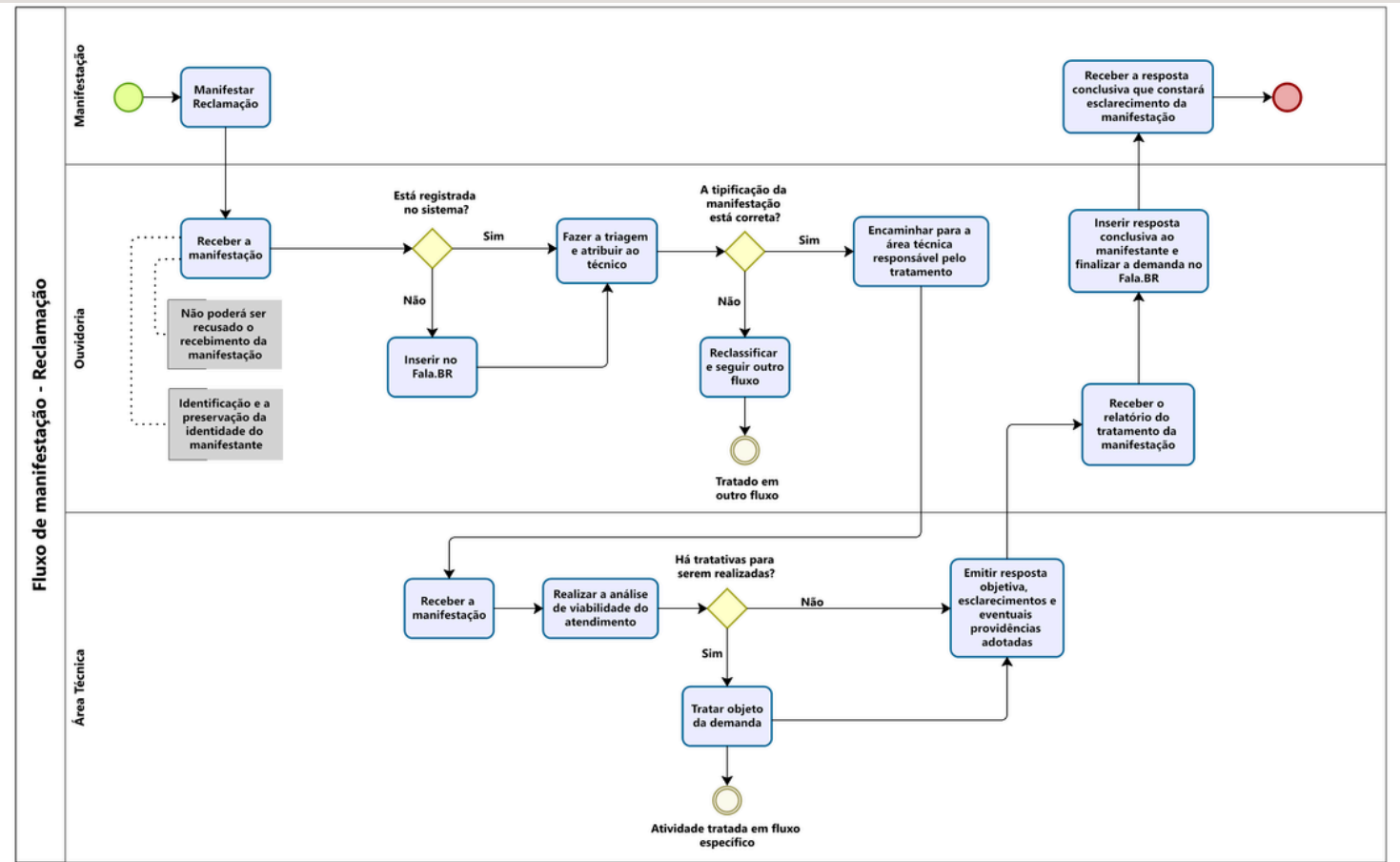
Fluxo de manifestação - Comunicação



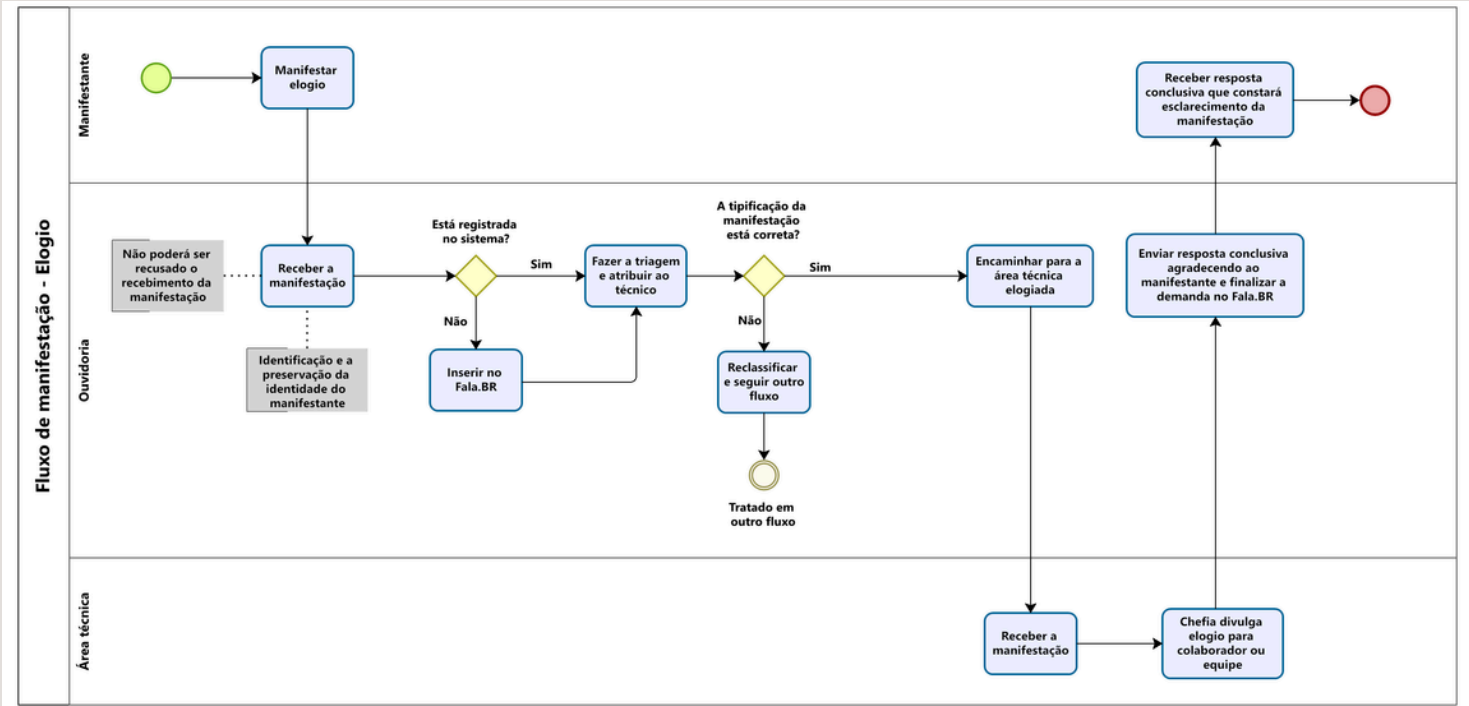
Fluxo de manifestação - Denúncia



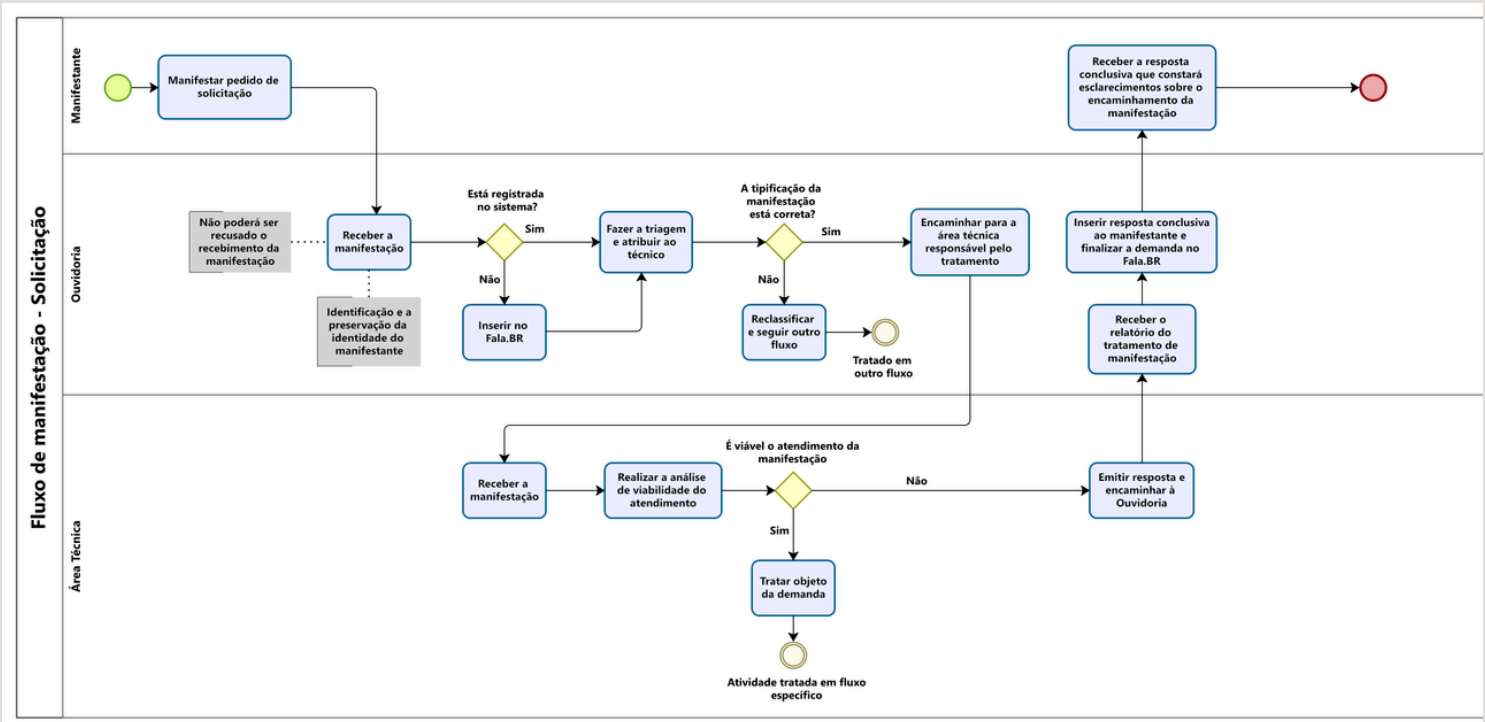
Fluxo de manifestação - Reclamação



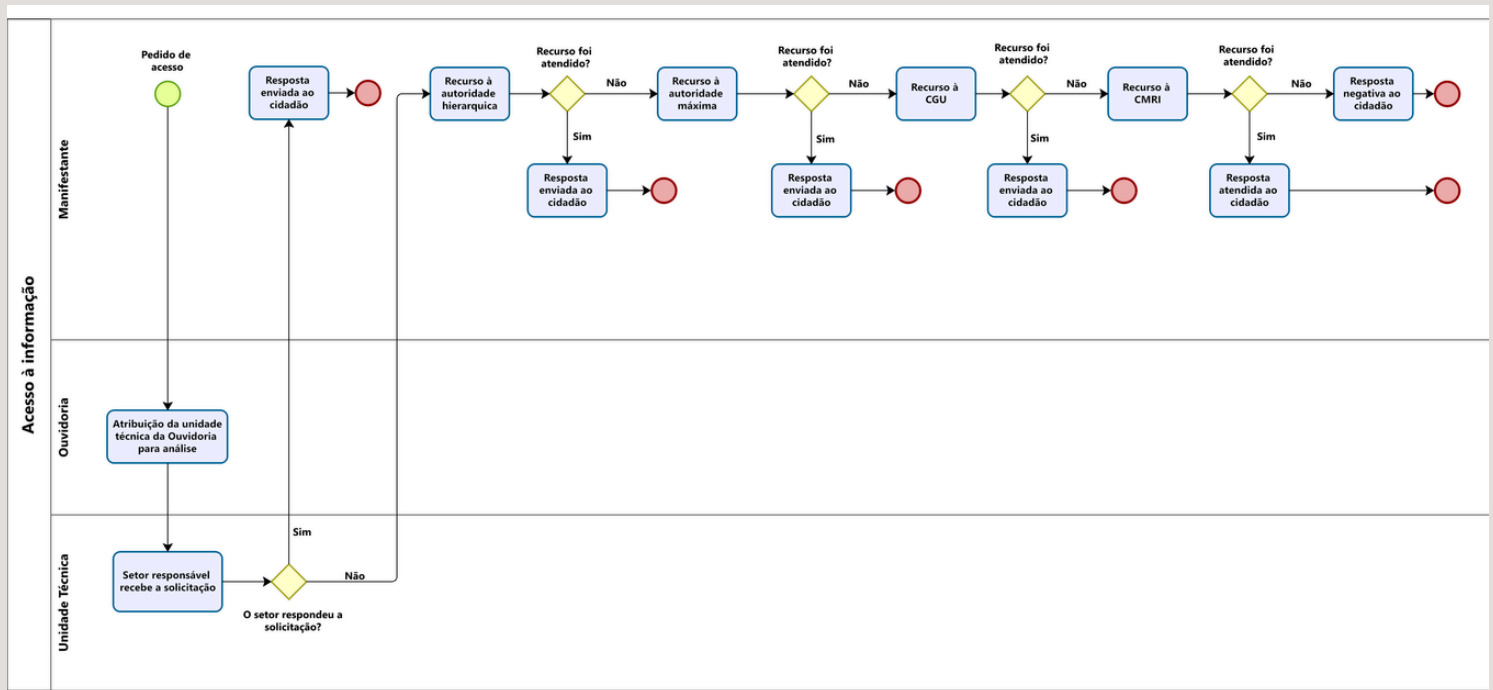
Fluxo de manifestação - Elogio



Fluxo de manifestação - Solicitação



Fluxo Lei de Acesso à Informação (LAI)



5. Melhorias Implementadas

As ações descritas anteriormente representam um esforço coordenado da Ouvidoria para promover a melhoria contínua de seus serviços e processos.

A implementação do Projeto Pós-Atendimento visa aprimorar a escuta qualificada, transformando o feedback do cidadão em insumo para a gestão.

O Manual de Atendimento e os Fluxos de Atendimento buscam aprimorar a eficiência operacional e a padronização, garantindo que todas as manifestações sejam tratadas com a devida diligência e uniformidade.

O Guia Orientativo e a Oficina da Carta de Serviços fortalecem a transparência ativa e a clareza na comunicação com o cidadão, alinhando a instituição aos princípios da CGU de publicidade e acesso à informação.

Tais iniciativas demonstram um compromisso com a excelência no atendimento e a busca constante por um serviço público mais eficaz e responsivo.

6. Gestão de Riscos

A Ouvidoria realizou em 2025 um mapeamento sistemático dos riscos operacionais que podem comprometer sua capacidade de resposta, a qualidade do atendimento ao cidadão e o cumprimento de suas atribuições legais.

Fragilidade na Estrutura de Pessoal

A análise evidenciou a necessidade da composição de recursos humanos a fim de mitigar os impactos descritos:

- Ausência de sucessor formal compromete a continuidade operacional
- Risco de interrupção total das atividades em caso de afastamento da titular
- Equipe reduzida enfrenta dificuldades em manter agilidade e qualidade
- Capacidade limitada para lidar com picos de demanda ou manifestações complexas

7. Desafios identificados

Apesar das melhorias implementadas, a análise do desempenho de 2025 revela desafios significativos que demandam atenção estratégica para o próximo período.

a. Concentração Excessiva de Demandas na SAO: A predominância da SAO em todos os canais de e-mail (atingindo picos de 90,7%) representa um risco operacional considerável. Essa concentração pode indicar: Sobrecarga operacional na SAO, impactando sua capacidade de resposta e a qualidade do atendimento primário.

b. Vulnerabilidades Estruturais na Equipe da Ouvidoria: No segundo semestre de 2025 a Ouvidoria passou a atuar sem um substituto, representando uma fragilidade. O Quadro da força de trabalho da Ouvidoria passou a ser composto por: 1 Ouvidora (titular), 1 Administradora (cedida da Infraero), 2 estagiários, 1 auxiliar administrativo (terceirizado).

A Ouvidoria responde ainda como gestora da Unidade Setorial de Integridade e a Monitoramento da LAI. Então existe uma sobrecarga de atribuições que geram riscos ao atendimento das demandas, em razão da força de trabalho precária.

8. Conclusão

O exercício de 2025 demonstrou o empenho da Ouvidoria em cumprir sua missão institucional, atuando como um pilar fundamental para a transparência e a participação social. As ações implementadas, como o Projeto Pós-Atendimento e a padronização de fluxos, refletem um compromisso com a melhoria contínua e a excelência no atendimento ao cidadão. Contudo, a análise técnica revelou desafios importantes, notadamente a concentração de demandas na SAO e a fragilidade na estrutura de pessoal da própria Ouvidoria.

O reconhecimento desses desafios e a implementação das recomendações estratégicas propostas serão cruciais para fortalecer a capacidade de resposta da instituição, otimizar a alocação de recursos e garantir que a Ouvidoria continue a ser um instrumento eficaz de controle social e aprimoramento da gestão pública em 2026 e nos anos subsequentes.