

# SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS SUFRAMA

## RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA



**ANO BASE 2023**

# **SUPERINTENDÊNCIA DA ZONA FRANCA DE MANAUS SUFRAMA**

**JOÃO BOSCO GOMES SARAIVA**  
Superintendente

**MARIA DO CARMO OLIVEIRA GARCIA**  
Ouvidora

**MARILI MARTINS NORONHA**  
Administradora

**RICHARLISON COSTA E SILVA**  
Analista Técnico Administrativo

**MARIA AUXILIADORA DE SALES COSTA**  
Auxiliar Administrativo

**EDNEIA PEREIRA DOS SANTOS**  
Estagiária

**LETÍCIA PINHEIRO DE OLIVEIRA**  
Estagiária

# Sumário

04	APRESENTAÇÃO
05	A OUVIDORIA E O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO
05	OUVIDORIA EM NÚMEROS
06	DADOS DAS MANIFESTAÇÕES (SOLICITAÇÕES, ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SIMPLIFIQUE, DENÚNCIAS E COMUNICAÇÃO) DE OUVIDORIA EM 2023
08	PEDIDO DE ACESSO Á INFORMAÇÃO
09	Nº DE REGISTROS DE RECURSOS – LAI (2022 X 2023)
10	DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS VIA EMAIL POR UNIDADE ADMINISTRATIVA
10	DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS VIA TELEFONE POR UNIDADE ADMINISTRATIVA
11	DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS VIA PORTAL SUFRAMA (FALE CONOSCO)
11	PROMOÇÃO DA TRANSPARÊNCIA
12	DADOS ABERTOS
13	INTEGRIDADE
13	CONSIDERAÇÕES FINAIS

## APRESENTAÇÃO

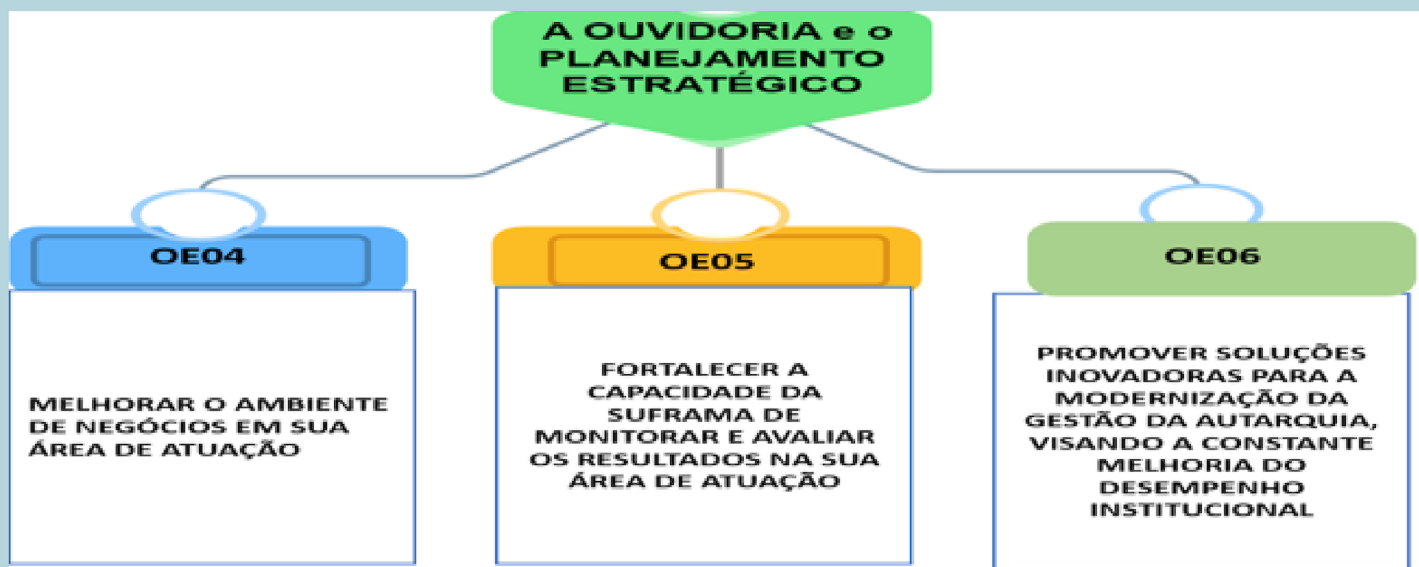
A Ouvidoria da Suframa desempenha diversas ações, a fim de garantir a efetividades dos direitos dos cidadãos e a melhoria contínua dos serviços públicos prestados. Nessa perspectiva, é um espaço que liga o cidadão à Instituição, permitindo a participação social mediante o atendimento das manifestações (simplifique, solicitações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias), além da gestão dos pedidos de Acesso à Informação (LAI) regidos pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Ademais, é responsável pela promoção da transparência institucional, gestão dos dados abertos, Carta de Serviços, pesquisa de satisfação e gestão de Integridade.

Nesse sentido, o presente relatório apresenta as principais informações referentes as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Superintendência da Zona Franca de Manaus - SUFRAMA, no exercício de 2023.



## A OUVIDORIA E O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

A Ouvidoria está ligada diretamente ao autoridade máxima da Autarquia e, no que se refere ao Planejamento estratégico da SUFRAMA, está alinhada aos seguintes objetivos:



Em razão das atribuições normativas, a Ouvidoria possibilita aos usuários os meios de acesso necessários para obtenção dos serviços prestados pela Autarquia, fortalecendo o direito do usuário/cidadão garantidos pela Constituição federal de 1988.

## OUVIDORIA EM NÚMEROS

A Ouvidoria contribui com a sociedade atuando como um canal de comunicação entre os cidadãos e a Instituição, buscando a resolutividade de demandas, o fortalecimento da cidadania e trabalhando na prevenção de irregularidades.

A partir das demandas recebidas dos usuários pelo canal da Ouvidoria, é possível identificar os gargalos e melhorias nos processos e sistemas dos serviços oferecidos, mediante o nível de satisfação dos usuários. Essa troca de informações gera insumos para propor melhorias, monitorar resultados e promover soluções inovadoras nos procedimentos ou processo contribuindo para o desempenho institucional.

Nessa linha, a Ouvidoria disponibiliza os canais abaixo destacados para os cidadãos registrarem suas Manifestações, orientações e Pedidos de Acesso à Informação:

Por meio dos canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria é possível os cidadãos contribuírem para a melhoria contínua dos serviços públicos oferecidos pela Autarquia.

Atualmente, os canais de atendimento são:

Registros de Manifestações SOLICITAÇÕES, ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SIMPLIFIQUE, DENÚNCIAS e COMUNICAÇÃO por meio da Plataforma FalaBr;

Atendimento via telefone 2020 1619 e *whatsapp*: 98536 9937

Atendimento via *email*: [ouvidoria@suframa.gov.br](mailto:ouvidoria@suframa.gov.br).

Atendimento Presencial: Sede da SUFRAMA

Atendimento Correspondências via Protocolo SUFRAMA.

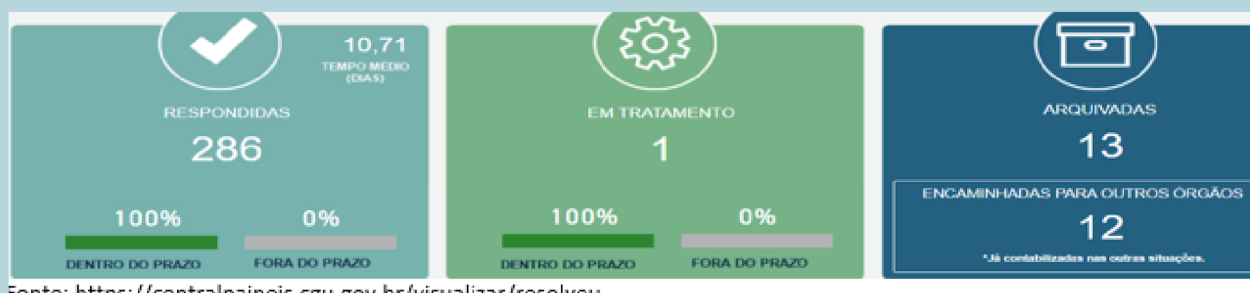
Cabe destacar que a Informação ao cidadão (**SIC-SUFRAMA**) criado para atender ao art. 9º, do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, também é gerido pela Ouvidoria, via Plataforma FalaBr, para atendimento à pedido de Acesso à Informação.

## DADOS DAS MANIFESTAÇÕES (SOLICITAÇÕES, ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SIMPLIFIQUE, DENÚNCIAS e COMUNICAÇÃO) DE OUVIDORIA EM 2023

Por meio do Canal FalaBR a Ouvidoria recebeu 300 (trezentas) manifestações, dentre as quais 207 (duzentos e sete) solicitações referentes a adoção de providências, 33 (trinta e três) Reclamações que contemplam insatisfação com o serviço e 19 (dezenove) denúncias que tratam de irregularidades, ilícitos ou violação a direitos.

Das 300 manifestações, computadas no fechamento de 2023, 286 foram respondidas (destas 12 foram encaminhadas para outros órgãos), 1 (uma) em tratamento e 13 foram arquivadas.

Não houve manifestação tratada fora do prazo legal.



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

A série histórica revela que o ano de 2022 foram registradas 501 (quinhentos e um) manifestações e em 2023 houve uma diminuição para 300 (trezentos) manifestações. É possível que essa redução seja em razão da disponibilização de informações em transparência ativa, fazendo com que o usuário obtenha as orientações necessárias diretamente via Portal da SUFRAMA.

MÊS	2021	2022	2023
Janeiro	15	64	32
Fevereiro	12	76	24
Março	18	57	32
Abril	16	18	24
Mai	20	70	26
Junho	22	29	20
Julho	29	33	33
Agosto	36	39	45
Setembro	14	44	24
Outubro	23	23	18
Novembro	18	30	12
Dezembro	14	18	10

Fonte: Estatísticas OUVID/Suframa e painéis CGU <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

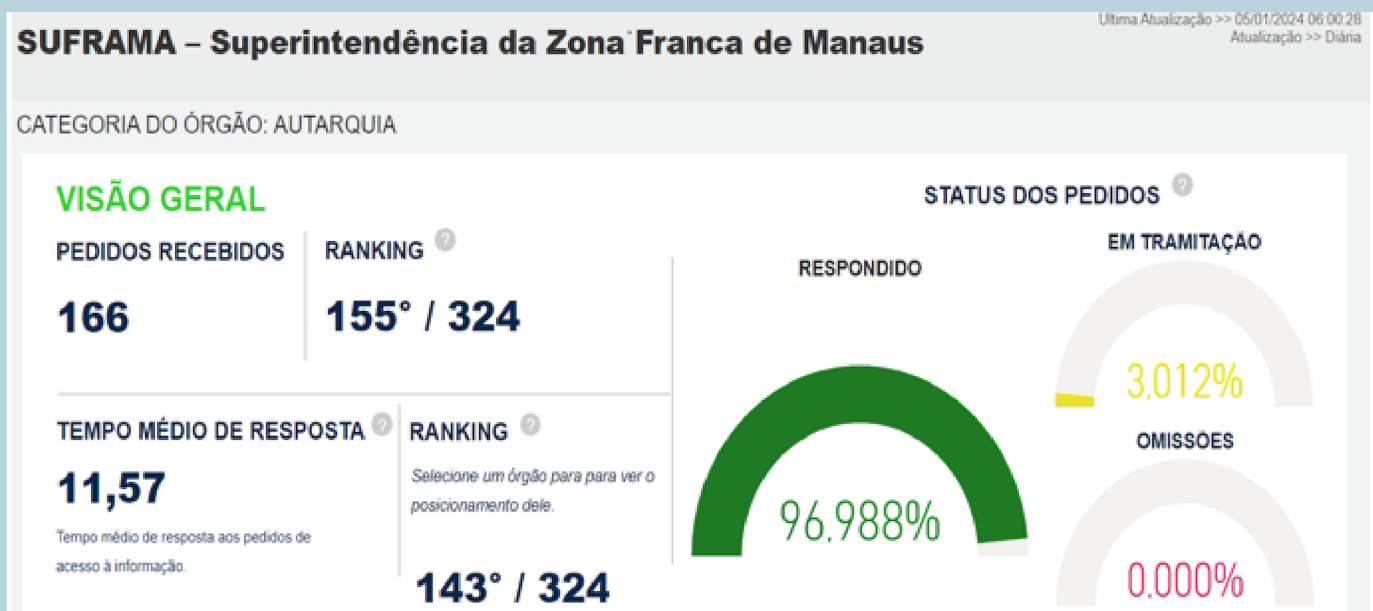


O quadro resolutividade de 2023 demonstra uma diminuição de usuários que responderam a pesquisa de satisfação. Em 2022, foram 39 resposta e em 2023 somente 3. Como esse número é inexpressivo, a Ouvidoria realizará uma ação para obter engajamento dos usuários a fim de aumentar o número de avaliação.

## PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Os pedidos de Acesso à Informação são realizados via registro na Plataforma FalaBr, seguindo o rito disposto na Lei nº 12.527/2011.

Em 2023 foram recepcionados 166 (cento e sessenta e seis) pedidos com tempo médio de resposta de 11,57 dias e todos os pedidos foram respondidos em tempo hábil.



### SÉRIE HISTÓRICA - LAI

Nº PEDIDOS		TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA/DIAS		STATUS DO PEDIDO					
2022	2023	2022	2023	RESPONDIDOS		EM TRAMITAÇÃO		OMISSÕES	
				2022	2023	2022	2023	2022	2023
230	166	8,39	11,57	100%	96,988%	0,00%	3,012%	0,00%	0,00%

Consolidação Ouvidoria/SUFRAMA



O quadro referente a série histórica dos pedidos de Acesso à Informação (LAI) demonstra que apesar do número de pedidos em 2023 ter sido menor em relação a 2022, houve um aumento na média do tempo de resposta. Tal fato foi percebido pela Ouvidoria, concluindo-se que dentre os fatores que colaboraram com o aumento temporal foi a movimentação interna de servidores.

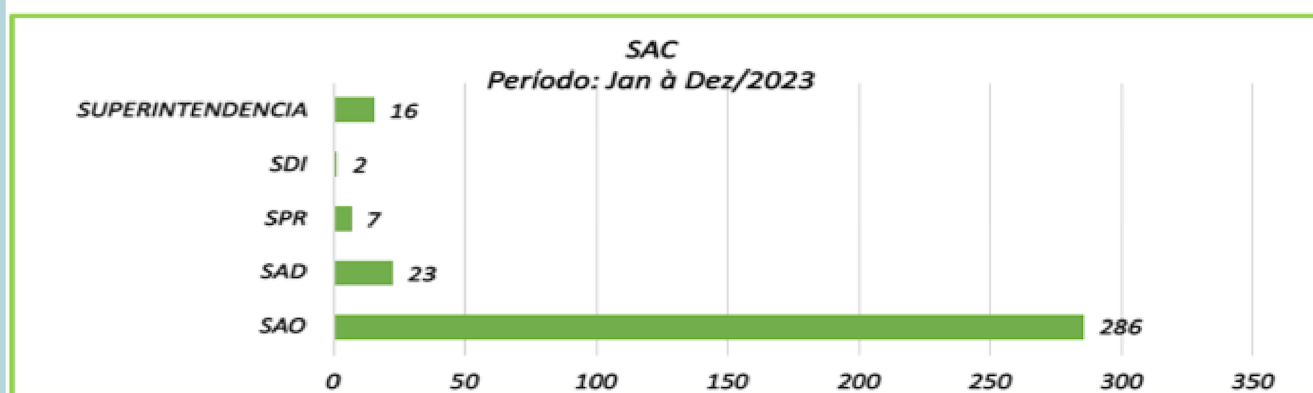
## Nº DE REGISTROS DE RECURSOS – LAI (2022 x 2023)

Quando o pedido de acesso é negado, o cidadão pode entrar com um recurso para obter o deferimento do pedido. Assim, em 2023 foram computados 8 (oito) recursos que foram tratados na primeira instância. Isso quer dizer que o cidadão aceitou a resposta da Instituição não sendo necessário ingressar em outra instância superior para obter a resolutividade de sua demanda.



## DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS VIA EMAIL POR UNIDADE ADMINISTRATIVA

<b>Registro SAC</b>													
<b>Período: Jan à Dez//2023</b>													
<i>Unidade 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	1	0	0	1
SAO	16	27	15	12	18	21	44	44	24	21	27	17	286
SAD	1	1	1	1	3	1	5	5	4	0	0	1	23
SPR	0	0	4	0	0	2	0	0	0	1	0	0	7
SDI	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
SUPERINTENDENCIA	1	0	1	3	0	2	4	4	0	0	1	0	16
<b>Totais de Registros</b>	<b>18</b>	<b>28</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>29</b>	<b>23</b>	<b>29</b>	<b>18</b>	<b>335</b>



Fonte: Controle Ouvidoria

## DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS VIA TELEFONE POR UNIDADE ADMINISTRATIVA

### REGISTRO TELEFÔNICO

Período: Jan à Dez//2023

<i>Unidade 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>
SAO	49	59	16	9	1	18	10	7	16	8	7	4	204
SAD	8	3	2	2	1	1	3	1	0	0	0	0	21
SDI	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
SPR	2	1	1	2	5	4	10	1	10	5	2	2	45
SUPERINTENDENCIA	1	2	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	7
<b>Totais de Registros</b>	<b>60</b>	<b>65</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>9</b>	<b>27</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>279</b>

# DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS VIA PORTAL SUFRAMA (FALE CONOSCO)

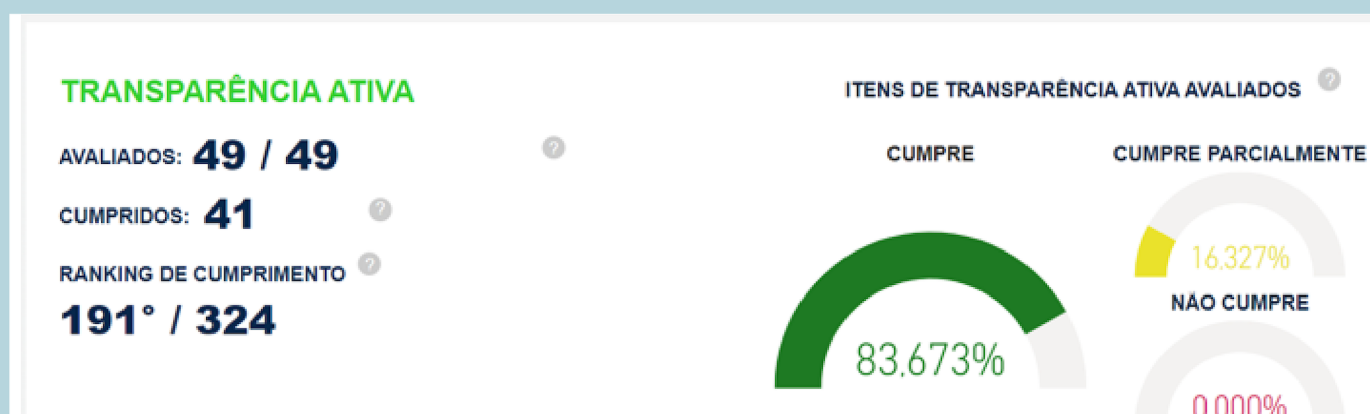
Registro Fale Conosco													
Período: Jan à Dez//2023													
Unidade Administrativa	Jan.	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
SAO	19	43	47	39	35	21	35	85	36	41	39	36	476
SAD	2	3	2	1	1	0	5	5	1	5	4	3	32
SPR	0	0	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	4
SDI	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
SUPERINTENDENCIA	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	4
<b>Totais de Registros</b>	<b>21</b>	<b>46</b>	<b>51</b>	<b>40</b>	<b>37</b>	<b>21</b>	<b>43</b>	<b>91</b>	<b>39</b>	<b>46</b>	<b>43</b>	<b>39</b>	<b>517</b>

Verifica-se que a Superintendência Adjunta de Operações – SAO é a área com um número expressivo de demandas em razão de suas atividades operacionais, principalmente relacionadas ao internamento de mercadorias nacionais e cadastro.

Os números relacionados à Superintendência Adjunta de Administração referem-se à área de arrecadação.

## PROMOÇÃO DA TRANSPARÊNCIA

O nível de transparência Ativa fechou o ano de 2023 com 41 (quarenta e um) itens cumpridos e 8 cumpridos parcialmente.



## DADOS ABERTOS

Em 2023 foi elaborado o novo Plano de Dados Abertos – PDA 2023 – 2025 os quais estão disponíveis as bases de dados sob tutela da SUFRAMA que são disponibilizadas à sociedade.

O PDA 2023-2025 foi validado pelo Núcleo de dados Abertos da CGU e autorizado pelo Comitê de Governança Digital da SUFRAMA.

### EXECUÇÃO DO PLANO OPERACIONAL DA OUVIDORIA EM 2023

OBJETIVO	META	PLANO de AÇÃO	ENTREGA	PRAZO	STATUS	OBS
<b>PROCESSOS ESSENCIAIS</b>						
Realizar as atividades das manifestações de Ouvidoria	Atender em 100% as manifestações recebidas	Realizar o recebimento, triagem, encaminhamento e registro de resposta das manifestações	Análise das Manifestações; Encaminhamentos e registro das respostas conclusivas	Dez 2023	✓	
Realizar alinhamento junto as Unidades técnicas respondentes na busca de soluções conjuntas,	Realizar 4 reuniões trimestrais com as Superintendências Adjuntas/Unidades subordinadas	dirimir eventuais dúvidas e buscar soluções conjuntas referentes as demandas de Ouvidoria.	Aprimoramento no fluxo de respostas das manifestações	Dez 2023	✓	
Realizar capacitação dos servidores da Ouvidoria acerca da resolução pacífica de conflitos	Capacitar 100% dos servidores da Ouvidoria acerca da resolução pacífica de conflitos	Realizar o curso previsto na ação do PDP 2023 ref. a capacitação dos servidores no curso	Conclusão do curso pelos servidores da Ouvidoria	Abr 2023	✓	
Instituir roteiro e orientações para condução dos atendimentos pela Ouvidoria	Elaborar manual de atendimento com as orientações a serem observadas pela Ouvidoria	Disponibilizar e orientar os servidores e demais agentes públicos da Ouvidoria acerca do teor do Manual	Aprimoramento do atendimento e da comunicação com o público interno e externo	Jun 2023	Não Concluída	Rotatividade de Recursos Humanos dificultou a entrega
<b>PLANEJAMENTO E GESTÃO EFICIENTE</b>						
Realizar a Gestão de Riscos da Ouvidoria	Realizar o mapeamento de 100% dos processos dos canais de atendimento e do processamento das manifestações de Ouvidoria	Mapear os riscos e estabelecer medidas preventivas para mitigação dos riscos	Apresentar o resultado do mapeamento e matriz de riscos da Ouvidoria à Alta Administração	Dez 2023	Não Concluída	Falta de recursos Humanos impossibilitou a entrega
<b>QUALIDADE DOS SERVIÇOS – GOVERNANÇA DOS SERVIÇOS</b>						
Instituir procedimento de rotina para atualização da Carta de Serviços	Elaborar Minuta de Portaria referente a procedimento de rotina para atualização da Carta de Serviços	Encaminhar Minuta de Portaria para deliberação do Sr. Superintendente.	Publicação da Portaria	Mar 2023	✓	Publicada a Portaria SUFRAMA nº 706 de 24/2/2023
<b>CONTROLE SOCIAL</b>						
Instituir rotina para apresentação periódica relativas ao mapeamento de manifestações recebidas pelos canais da Ouvidoria, pesquisa de satisfação e Conselho de usuários	Elaborar Minuta de Portaria para apresentação periódica relativas ao mapeamento de manifestações de Ouvidoria, pesquisa de satisfação e Conselho de usuários, visando subsidiar o processo de aprimoramento contínuo de serviços prestados no âmbito da SUFRAMA.	Encaminhar Minuta de Portaria para deliberação do Sr. Superintendente.	Publicação Portaria	Mar 2023	✓	Portaria SUFRAMA Nº 704, DE 24 DE fevereiro DE 2023

## **INTEGRIDADE**

A Ouvidoria, como Unidade de Integridade, realizou ações de sensibilização, disseminação e fortalecimento da cultura de Integridade no âmbito da Suframa, com a Divulgação Interna da Campanha promovida pela CGU #IntegridadeSomosTodosNós.

Outro ponto importante, foi a participação da Ouvidoria na elaboração da Minuta referente ao Programa de Integridade da SUFRAMA, que resultou na publicação da Portaria SUFRAMA nº 1059, de 03 de outubro de 2023, que Institui a Política de Gestão de Riscos e o Programa Integridade da SUFRAMA.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

As informações e dados apresentados neste relatório demonstram que a Ouvidoria é um espaço vivo, de conectividade com o cidadão e que está em processo contínuo de evolução, amadurecimento e gerando novas perspectivas de aprimoramento.

Pode-se dizer que cada relatório de gestão é um olhar de possibilidades e oportunidades para o fortalecimento da Ouvidoria.

É nesse caminhar que a equipe da Ouvidoria da SUFRAMA vem trabalhando e dedicando esforços contínuos para contribuir com a Instituição e, por conseguinte, com a sociedade.