Superintendência da Zona Franca de Manaus

SUFRAMA

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA

2022

Superintendência da Zona Franca de Manaus
SUFRAMA

SUPERINTENDENTE

Algacir Antonio Polsin

OUVIDORA

Maria do Carmo Oliveira Garcia

EQUIPE TÉCNICA

Marli Martins Noronha

Sales Maciel de Gois

APOIO

Letícia Pinheiro de Oliveira

Maria Auxiliadora de Sales Costa

2022

SUMÁRIO

CONSIDERAÇÕES INICIAIS 4
ESTRUTURA 5
Organograma 5
Recurso Humanos 5
Espaço físico 5
CANAIS DE RELACIONAMENTO COM A OUVIDORIA 6
ATENDIMENTO 6
Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) 6
Recursos – Pedido de Acesso à Informação 7
Satisfação do usuário – Pedido de Acesso à Informação 7
Tipos de Respostas – Pedidos de Acesso à Informação 8
Manifestações de Ouvidoria 8
Satisfação do usuário – Manifestação de Ouvidoria 9
Série histórica das manifestações 10
Assuntos mais demandados 11
Distribuição de Manifestações recebidas pelo FaleConosco 11
Distribuição de Manifestações por UA recebida pelo SAC 12
Tipos de assuntos registrados no SAC 12
Distribuição de Manifestações por UA recebida pelo telefone 13
Tipos de assuntos registrados via telefone 13
Análise quanto aos principais motivos das maniestações 14
Principais situações recorrentes e soluções apresentadas 14
AÇÕES EXITOSAS 14

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O Relaório Anual de Gestão da Ouvidoria tem sua fundamentação na Portaria CGU 581, de 9 de março de 2021, que estabelece orientações para o exercício das atividades de ouvidoria desenvolvidas pelas unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv de que trata o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e apresenta as informações referentes a estrutura da Unidade, as ações desenvolvidas, a gestão das demandas e demonstrativos dos dados qualitativos e quantitativos dos atendimentos e tratamentos das manifestações realizadas.

Em consonância com as competências estabelecidas no Decreto nº 8.492, de 5 de setembro de 2016 e Portaria SUFRAMA nº 84, de 16 de fevereiro de 2022, a Ouvidoria tem o dever em manter um atendimento com presteza, qualidade e imparcialidade. É responsável pelo recebimento (presencial, emails, telefone, FalaBr, análise e tratamento das demandas, bem como pela resolutividade das manifestações e o compromisso em garantir a participação do cidaddão com foco no aprimoramento dos serviços. Ademais, é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (*e-SIC*), sendo um instrumento ímpar no processo de transparência. Também atua como Unidade Gestora de Integridade e Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, bem como coordena as ações voltadas à abertura e atualização de Dados Abertos.

Além das competências e atividades destacadas nos normativos, necessário enfatizar que há um lado invisível dos trabalhos da Ouvidoria que alberga a sensibilidade, o acolhimento e a empatia para tratar questões apresentadas pelos cidadãos ou público interno que recorrem à Unidade. Acrescenta-se que a titular da Ouvidora atuou como encarregada pelo tratamento de dados pessoais da Suframa em 2022.

A imagem abaixo apresenta uma síntese dos papéis desempenhados pela Ouvidoria da SUFRAMA:

ESTRUTURA

A Unidade de Ouvidoria, como órgão seccional, está vinculada diretamente à Superintendência da SUFRAMA, conforme demonstrativo abaixo:

Organograma

https://www.gov.br/suframa/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/estrutura- organizacional/organograma2022.pdf

Recursos Humanos

A força de trabalho da Ouvidoria apresentou o seguinte quadro em 2022:

Cargo	Quantidade
Ouvidor	1
Administrador	1
Agente Administrativo	1
Auxiliar Administrativo (terceirizado)	1
Estagiário	1

Fonte: Controle interno da Ouvidoria

Espaço físico

A estrutura física da Ouvidoria é composta por equipamentos e mobiliários necessários para o atendimento presencial e caixa para coleta referente a pesquisa de satisfação. No exercício de 2022, a Sala da Ouvidoria passou por manutenção de pintura, central de ar condicionado e telefonia.

CANAIS DE RELACIONAMENTO COM A OUVIDORIA

A Ouvidoria da Suframa utiliza a plataforma FalaBr como o principal canal para recebimento de manifestações (denúncias, simplifique, solicitações, reclamações, sugestões e elogios) e pedidos de acesso à informação dos cidadãos, funcionando por 24 horas.
Os cidadãos também podem entrar em contato com a Ouvidoria via *e-mail* ouvidoria@suframa.gov.br (SAC), telefone fixo (2020 1619) e *Whatsapp* (92 99419 9386) e correspondências.

Outro canal de comunicação do Cidadão com a Suframa é o **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC-SUFRAMA),** via *e-mail* sic@suframa.gov.br, 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.

Ademais, recebe os registros efetuados pelos cidadãos via canal ***FALE CONOSCO -*** https://www.gov.br/suframa/pt-br/canais_atendimento

ATENDIMENTO

Serviço de Informação ao Cidadão *(SIC)* – Pedido de Acesso à Informação (LAI) – registrados via FalaBr

No período de 01/01/2022 a 31/12/2022, o SIC- SUFRAMA recebeu **230** pedidos de acesso à informação (ocupando o 71º lugar no ranking de pedidos recebidos na Administração Pública Federal). Sendo o tempo médio de resposta 8,39 dias, ocupando no ranking a posição de 66º, entre 301 órgãos Públicos. Os pedidos recebidos foram 100% respondidos, demonstrando que não há omissões de informação no período analisado por parte do SIC/ Suframa.

Fonte: http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm

Recursos - Pedido de Acesso à Informação registrados via falaBr:

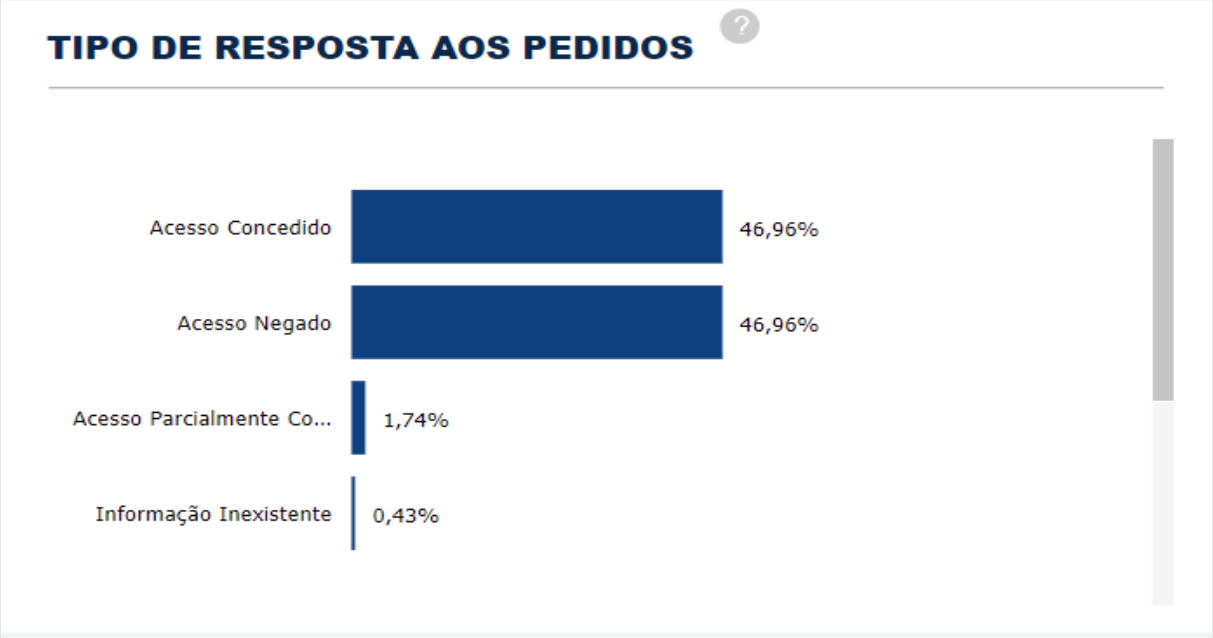
Quanto aos recursos referentes a Pedido de Acesso à Informação e satisfação, a SUFRAMA apresentou o seguinte demonstrativo:

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

Satisfação do Usuário - Pedido de Acesso à Informação

https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai

Tipos de respostas - Pedido de Acesso à Informação



https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai

Manifestações de Ouvidoria (denúncias, simplifique, solicitações, reclamações, sugestões e elogios)

A ouvidoria da Suframa registrou 501 manifestações recebidas, via plataforma Fala.BR, no período de 01/01 a 31/12/2022. Desse total 488 foram respondidas, 13 foram arquivadas e não havia nenhuma manifestação em tratamento. Os dados estatísticos apresentados neste relatório foram extraídos da Plataforma Integrada de Manifestações de Ouvidoria – Fala.BR, e referem-se às demandas cadastradas e concluídas no ano de 2022. Não houve manifestação atendida fora do prazo.

Fonte: https://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm

O percentual referente as manifestações, considerando apenas as manifestações respondidas e em tratamento possui o seguinte quadro:

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	
RECLAMAÇÃO	44 (9,0%)
SOLICITAÇÃO	421 (86,3%)
DENÚNCIA	8 (1,6%)
SUGESTÃO	1 (0,2%)
ELOGIO	0 (0,0%)
SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
COMUNICAÇÃO	14 (2,9%)

Fonte: https://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm

A Plataforma Fala.BR disponibiliza pesquisa de Satisfação aos usuários, apesar de não obrigatória, houve a participação de 39 usuários que apontaram em relação a **resolutividade** que 82% das demandas foram atendidas, conforme demonstrado no quadro abaixo:

Fonte: https://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm

Satisfação do usuário – Manifestações de Ouvidoria

Em relação ao Grau de Satisfação das manifestações, foi alcançada a média de 85,26%, conforme segue:

Fonte: https://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm

Série histórica das Manifestações (2021 x 2022)

Quando se compara ao período de 2021, identifica-se que houve um aumento significativo de manifestações registradas, via FalaBr, demonstrando que os usuários têm buscado mais a Ouvidoria para o atendimento de suas manifestações.

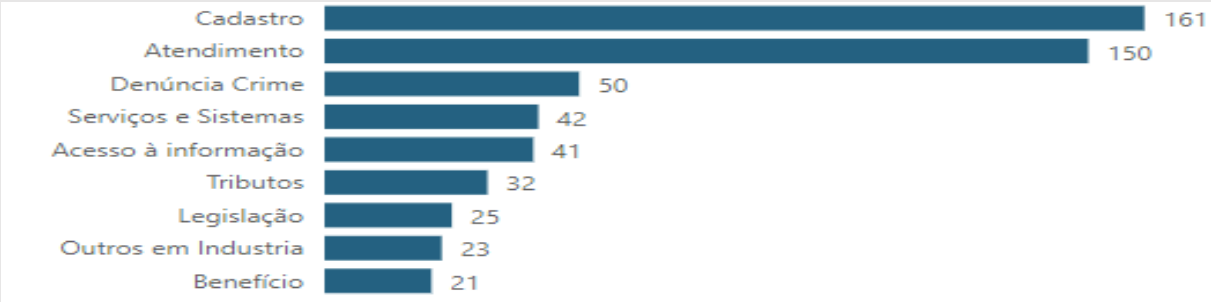
Mês	2021	2022
Janeiro	15	64
Fevereiro	12	76
Março	18	57
Abril	16	18
Maio	20	70
Junho	22	29
Julho	29	33
Agosto	36	39
Setembro	14	44
Outubro	23	23
Novembro	18	30
Dezembro	14	18

Fonte: Estatísticas OUVID- SUFRAMA e paineis.cgu.gov.br

Gráfico da Série histórica

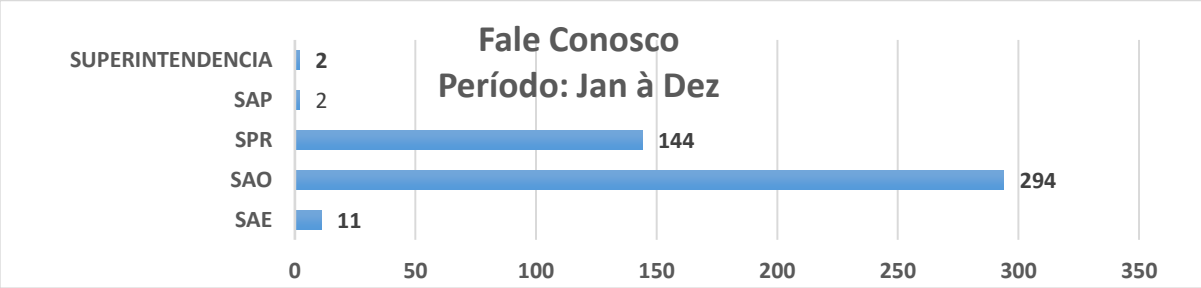
https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu

Assuntos mais demandados - respondidos e em tratamento – FalaBr



https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu

Distribuição de manifestações por unidade administrativa recebidas pelo canal fale conosco.

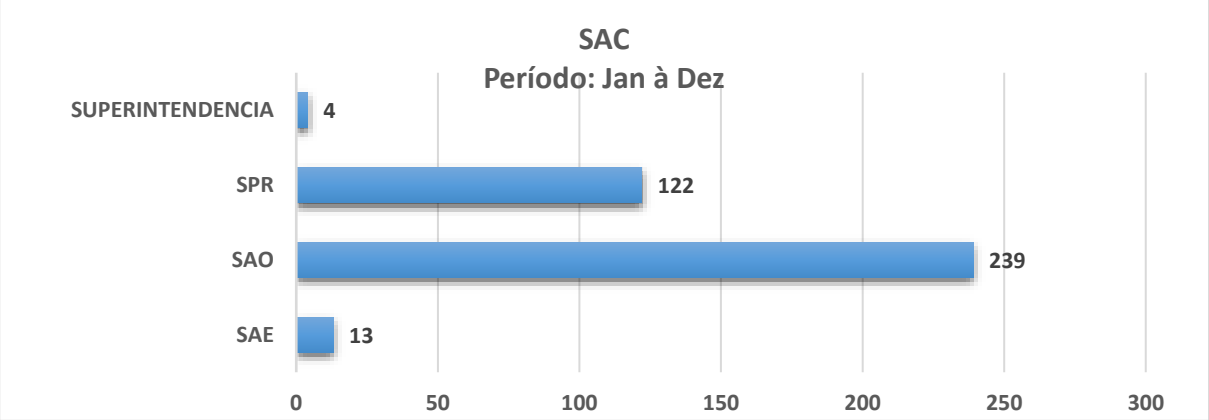


Fonte: Controle interno Ouvidoria

Registro Fale Conosco	
Assuntos	***Qdte***
Acompanhamento de Processo	1
Atendimento	3
Cadastro	96
Cadastro CAPDA	1
Declaração de Ingresso	1
Incentivo Fiscal	30
Inclusão de Insumos	1
Indicadores Industriais	3
Indicadores Industriais	1
Instabilidade Simnac	16
Internamento de Mercadorias	69
Lista das Empresas Cadastradas na Suframa	9
Lista dos produtos/Suspensão redução do IPI	137
Login e Senha de acesso SIMNAC/CADSUF	68
Mercadoria Estrangeira/Importação	2
Mercadoria Estrangeira/Importação	1
PLI	2
Taxa	9
Terreno no Distrito Agropecuário da Suframa	3
Totais de Registros	**453**

Fonte: Controle interno Ouvidoria

Distribuição de manifestações por unidade administrativa recebidas pelo Sac/Ouvidoria.



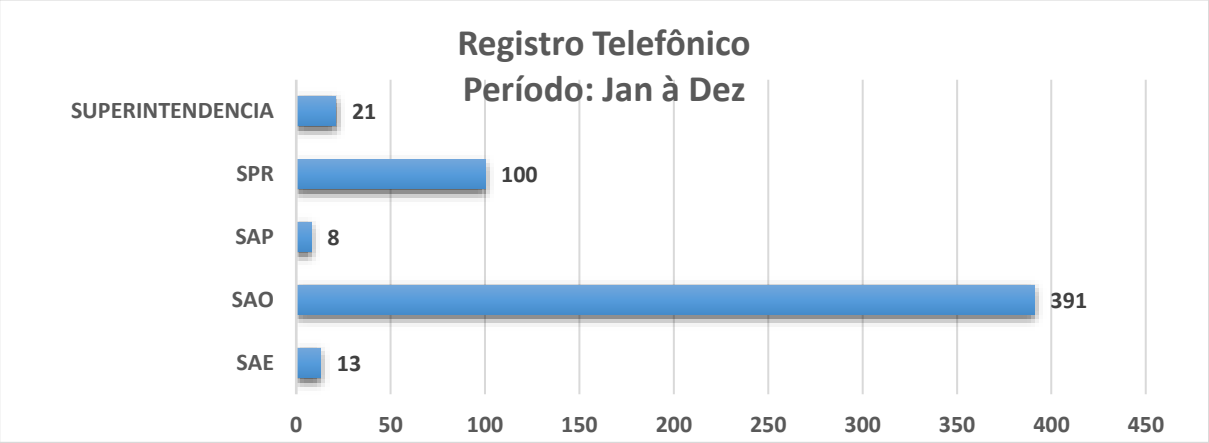
Fonte: Controle interno Ouvidoria

Tipos de assuntos registrados no SAC/Ouvidoria

Registro SAC _Jan à Dez/2022	
Assuntos	***Qdte***
Acesso Processo	1
Atendimento	1
Bens Públicos	1
Cadastro	55
Contato	1
Incentivo Fiscal	24
Inclusão das novas NCMs	1
Indicadores Industriais	2
Instabilidade Simnac	17
Internamento de Mercadorias	67
Lista das Empresas Cadastradas na Suframa	6
Lista dos produtos/Suspensão redução do IPI	102
Listagem de Insumos	1
Login e Senha de acesso SIMNAC/CADSUF	56
Mercadoria Estrangeira/Importação	5
PLI	16
Seminário	3
Taxa	10
Vistoria	8
Estagio	1
Totais de Registros	**378**

Fonte: Controle interno Ouvidoria

Distribuição de manifestações por unidade administrativa recebidas pelo telefone/Ouvidoria.



Fonte: Controle interno Ouvidoria

Tipos de assuntos registrados via telefone Ouvidoria

Registro Telefônico _Jan à Dez/2022	
Assuntos	***Qdte***
Acesso Processo	4
Atendimento	2
Demandas de outros órgãos	1
Cadastro	129
Contato	29
Incentivo Fiscal	28
Indicadores Industriais	11
Instabilidade Simnac	4
Internamento de Mercadorias	120
Licitação	3
Lista das Empresas Cadastradas na Suframa	10
Lista dos produtos/Suspensão redução do IPI	76
Fraude	6
Login e Senha de acesso SIMNAC/CADSUF	49
Mercadoria Estrangeira/Importação	1
PLI	2
Terreno no Distrito Agropecuário da Suframa	8
Taxa	26
Vistoria	24
Totais de Registros	**533**

Fonte: Controle interno Ouvidoria

Análise quanto aos principais motivos das manifestações

A partir dos registros acima destacados, observa-se que a Superintendência Adjunta de Operações - SAO foi a unidade mais demandada em todos os canais de atendimento, isso se deve ao fato de a Unidade atuar diretamente com as atividades finalísticas operacionais que envolve o controle de ingresso de mercadorias nacionais e cadastro de empresa, mercadorias estrangeira na área incentivada (Zona Franca de Manaus, Áreas de Livre Comércio e Coordenações regionais descentralizadas).

Por ser a área da Zona Franca de Manaus atípica, a operacionalidade referente ao ingresso de mercadorias com os incentivos do IPI, PIS/COFIN/ICMS gera diversas dúvidas acerca da legislação e acesso ao sistema de mercadorias e de cadastro.

Em segundo lugar está a Superintendência Adjunta de Projetos – SPR, que trata diretamente com os projetos industriais e os indicadores industriais que são requeridos para fins de estudo de mercado, por exemplo.

Principais situações recorrentes e soluções apresentadas

Identificou-se que os usuários não costumam buscar as informações que estão em transparência ativa no sítio da SUFRAMA ou mesmo em dados abertos.

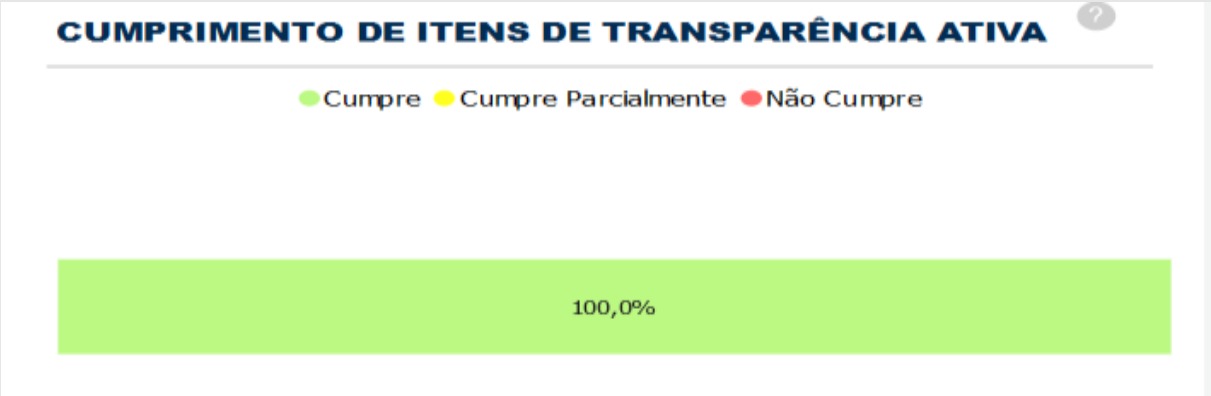
Nesse sentido, a ideia é incentivar os usuários a utilizarem as informações que já estão no portal da Suframa, indicando os caminhos para a obtenção das informações.

Outra proposta é solicitar a Coordenação de comunicação que dê maior visibilidade às informações mais recorrentes solicitadas pelos usuários.

AÇÕES EXITOSAS

A Ouvidoria acompanhou as ações referentes aos **Dados Abertos** junto as Unidades Administrativas. Assim, no primeiro biênio de execução do Plano de Dados Abertos da Suframa, período de 2020 a 1º de outubro de 2022, foram abertas 100% das bases. Expirado o prazo do PDA 2020-2022, foi constituído o grupo de trabalho mediante a Portaria SUFRAMA nº 554 de 10 de novembro de 2022 para elaboração do PDA do biênio seguinte, o qual está em andamento.

Outro ponto foi a atuação da Ouvidoria para o cumprimento das obrigações previstas na Lei de Acesso à Informação ajudou as Unidades administrativas a atualizarem os dados no menu" Acesso à Informação", disponibilizado na página oficial da Suframa. Mediante essa ação a Suframa conseguiu alcançar melhores índices de transparência. No período de 01/01/2022 a 31/12/2022, destaca-se que a **Autarquia atingiu o cumprimento de 100 % dos itens da transparência ativa**, conforme consta no site: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai



Merece também destaque a contribuição da Ouvidoria para o alcance das metas do **Plano Anual de Trabalho (PAT)** da Suframa. No PAT 2022 a Ouvidoria participou com a ação 9. *Desenvolver instrumento que mensure o grau de satisfação dos usuários dos serviços da SUFRAMA*, vinculado ao sub-programa 1. *Ações de desenvolvimento organizacional* - Programa: *Desenvolvimento Organizacional,* do Planejamento Estratégico.

Dessa maneira, pensando em um meio para conhecer o grau de satisfação dos usuários dos serviços da SUFRAMA, a Ouvidoria criou um cartaz com *QRcode* para possibilitar que os usuários respondessem ao questionário de satisfação.

No que concerne a **Carta de Serviços**, a Ouvidoria, em conjunto com as unidades administrativas, realizou ao longo de 2022 o acompanhamento dos serviços disponibilizados na Carta de Serviços, bem como as adequações cabíveis.

No ano de 2022, a Ouvidoria deu continuidade ao chamamento para composição do **Conselho de Usuários de Serviços Públicos da Autarquia**, porém, em razão do defeso eleitoral as ações foram suspensas.

Fonte: OUVID/Suframa

Outra iniciativa, foi a criação do vídeo institucional da Ouvidoria para dar maior visibilidade e apresentar informações e orientações aos usuários, sendo divulgado nas redes sociais da Instituição e postado no sitio da Suframa e no youtube. https://www.youtube.com/watch?v=FdND2-unHwo&t=15s

Seguindo o processo de estruturação, foram publicados os seguintes normativos:

- ✓ Publicação da Portaria nº 84, de 16 de fevereiro de 2022 - estabeleceu as competências, atividades, funcionamento, procedimentos da Ouvidoria no âmbito da SUFRAMA;
- ✓ Publicação da Portaria SUFRAMA nº 86, de 17 de fevereiro de 2022 - dispôs sobre os critérios e procedimentos para nomeação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo de titular da Unidade de Ouvidoria no âmbito da SUFRAMA;
- ✓ Publicação da Portaria SUFRAMA nº 325, de 06 de julho de 2022 - designou o responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito da SUFRAMA.

Destaca-se que no início de 2022, a Ouvidoria treinou as Unidades no módulo triagem para o Tratamento de manifestações na Plataforma Fala.Br., então a partir do mês de março de 2022 as Superintendências Adjuntas, Coordenações e unidades técnicas passaram a realizar o tratamento de manifestações de Ouvidoria, exclusivamente pela Plataforma Fala.BR. O módulo triagem proporcionou uma melhor fluidez e gerenciamento das demandas recebidas e em sua resolutividade.

A Ouvidoria também foi responsável pela implantação do sistema **e-agendas** na SUFRAMA, sendo realizado o treinamento com a Superintendência e Adjuntas, aderindo-se aos termos do Decreto nº 10.8889/2021.

Registre-se que, como Unidade responsável pela Unidade de Gestão de Integridade no âmbito da SUFRAMA, as ações da Unidade se voltaram para a sensibilização, disseminação e fortalecimento da cultura de Integridade com a Divulgação Interna da Campanha promovida pela CGU *#IntegridadeSomosTodosNós*.

Por meio da síntese das ações desenvolvidas pela Ouvidoria expostas neste Relatório, e, apesar do diminuto quadro de servidores, percebe-se os avanços ocorridos no exercício de 2022 e que servirão como referência para as ações de 2023.

Por fim, vale dizer que a Ouvidoria atua em diversas frentes que contribuem para que os usuários tenham seus direitos atendidos e a Suframa avance cada vez mais para o cumprimento de sua Missão.