I Jornada de Incentivos Fiscais & Zona Franca de Manaus

A OUVIDORIA COMO CANAL DE COMUNICAÇÃO E CONTROLE SOCIAL

Palestrantes:

Franciele da Silva Nascimento

Maria do Carmo Oliveira Garcia

SUFRAMA MINISTÉRIO DA ECONOMIA

[redacted]

COMO ATUA A OUVIDORIA DA SUFRAMA?

I Jornada de Incentivos Fiscais & Zona Franca de Manaus

A Ouvidoria representa a **voz do cidadão** no exercício do direito à participação e ao controle da administração pública, e atua como **intermediadora** entre a sociedade e os setores da Suframa.

[redacted]

O QUE É UMA MANIFESTAÇÃO?

I Jornada de Incentivos Fiscais & Zona Franca de Manaus

A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido.

[redacted]

SOLICITAÇÃO

- EX: Solicito **providências** para verificar erro no cadastro da empresa, pois, não estou conseguindo localizar débitos para regularizar e utilizar o sistema da SUFRAMA.
- **OBS: Importante informar no teor da manifestação o CNPJ da empresa.**

RECLAMAÇÃO

- EX: Quero registrar **insatisfação** com as instabilidades do SIMNAC.

[redacted]

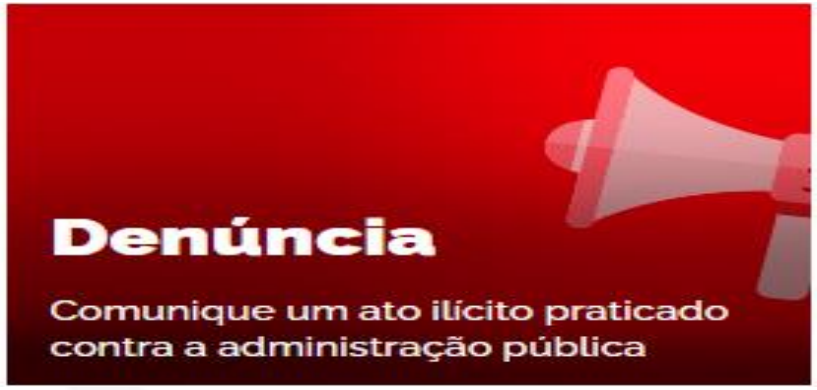
SUGESTÃO

- EX: **Sugiro** a possibilidade de eventos voltados para esclarecimentos sobre Internamento de Mercadorias.

ELOGIO

- EX: Gostaria de **parabenizar** a SUFRAMA pela palestra na Associação Comercial em Guajará-Mirim, não pude estar presencialmente, mas adorei a transmissão online pois esclareceu muitas dúvidas minhas e de toda minha equipe.

DENÚNCIA



EX: Tentativas de **Extorsão** utilizando **indevidamente** o nome da Suframa.

[redacted]

SIMPLIFIQUE

- Ex: Encaminho anexo **proposta** de Simplificação para o sistema X.

ACESSO À INFORMAÇÃO

Documentos comprobatórios de identidade para acesso a cópias ou vista de documentos

- III - para a pessoa jurídica:
- a) documento de identificação válido do respectivo representante da empresa; e
- b) documento que comprove a representatividade do solicitante em relação à pessoa jurídica, caso essa documentação não conste nos autos.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

I Jornada de Incentivos Fiscais & Zona Franca de Manaus

Presencial: Segunda à sexta-feira, das 8h às 17h na Sede da Suframa.

Email: ouvidoria@suframa.gov.br

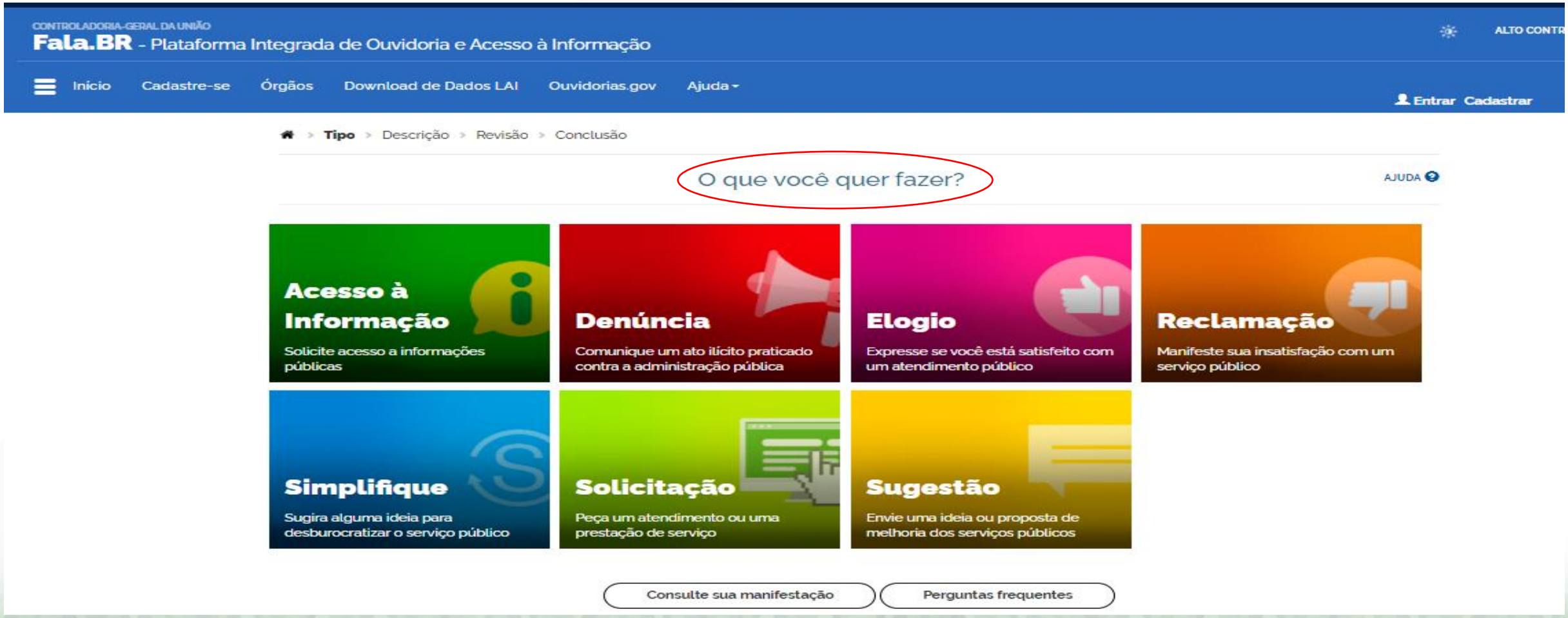
FalaBR: Disponível 24h para registro de Manifestações e Pedidos de acesso à Informação

Telefones:(92)92 99419-9386/3215-9243/9244

[redacted]

COMO REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO?
1º PASSO: SELECIONAR O TIPO DE MANIFESTAÇÃO

I Jornada de Incentivos Fiscais & Zona Franca de Manaus



[redacted]

COMO REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO?
2ª PASSO: ACESSANDO A PLATAFORMA

I Jornada de Incentivos Fiscais & Zona Franca de Manaus

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

ALTO CONTRASTE | VLIBRAS

Início | Cadastre-se | Órgãos | Download de Dados LAI | Ouvidorias.gov | Ajuda

Entrar | Cadastrar

Para continuar, escolha uma identificação

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017.

Login Fala.Br

Identificação com restrição de acesso.
Insira seus dados de login e senha para continuar.

Login

Senha

Não possui usuário? Criar Conta

Esqueci a senha

Entrar

Login gov.br (Login único)

Você pode criar o seu cadastro autenticado por meio do login único gov.br para ter acesso a todos os serviços públicos digitais em um só cadastro.

Entrar com gov.br

COMO REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO?
3ª PASSO: LOGIN - CADASTRO FALA.BR

I Jornada de Incentivos Fiscais & Zona Franca de Manaus

gov.br | CORONAVÍRUS (COVID-19) | ACESSO À INFORMAÇÃO | PARTICIPE | LEGISLAÇÃO | ÓRGÃOS DO GOVERNO

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

ALTO CONTRASTE

Ambiente de T

Início | Cadastre-se | Órgãos | Download de Dados LAI | Ouvidorias.gov | Ajuda

Entrar | Cadastrar

Crie um novo cadastro

Informações básicas

Os campos sinalizados com asterisco * são de preenchimento obrigatório

Nome *

Tipo de pessoa * — Pessoa Física

País * — Brasil

E-mail *

Confirmação de e-mail

Documento * — CPF

Número *

Necessário para acesso à informação

Senha *

Confirmação de senha *

Informações de contato

Informações pessoais

Voltar | Avançar

[redacted]

COMO REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO?
4ª PASSO: FORMALIZANDO O REGISTRO

I Jornada de Incentivos Fiscais & Zona Franca de Manaus

Tipo > **Descrição** > Revisão > Conclusão

Faça sua solicitação

AJUDA

Os campos sinalizados com asterisco * são de preenchimento obrigatório

Identificação

Nome *
Fulano de tal

E-mail *
[redacted]m

Documento
Selecione

Número

Modo de resposta *
Pelo sistema (com avisos por email)

Destinatário

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação*
SUFRAMA – Superintendência da Zona Franca de Manaus

Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal)

Descrição

Sobre qual assunto você quer falar
Cadastro

Fale aqui *
Descreva abaixo o conteúdo de sua manifestação. Seja claro e objetivo.
Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridas a não ser que sejam essenciais para a caracterização da manifestação.

CNPJ XXXXXXXXXX

Solicito Providência referente ao meu cadastro que encontra-se bloqueado

[redacted]

COMO REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO?
4ª PASSO: FORMALIZANDO O REGISTRO

I Jornada de Incentivos Fiscais & Zona Franca de Manaus

Fale aqui *

Descreva abaixo o conteúdo de sua manifestação. Seja claro e objetivo.
Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridas a não ser que sejam essenciais para a caracterização da manifestação.

CNPJ XXXXXXXXXX

Solicito Providência referente ao meu cadastro que encontra-se bloqueado

Incluir Anexos

Canal de entrada *

Internet

Local do Fato

UF

Selecione

Município

Local

Exemplo: posto de saúde nº 03

Quais são os envolvidos no fato?

Nome do Envolvido

Órgão/Empresa

Função do Envolvido

Selecione

« Voltar » Avançar

[redacted]

COMO REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO?
5ª PASSO: REVISANDO O REGISTRO

I Jornada de Incentivos Fiscais & Zona Franca de Manaus

Revise e conclua sua solicitação

AJUDA

Resumo da sua manifestação

Tipo de manifestação	Solicitação
Órgão destinatário	SUFRAMA – Superintendência da Zona Franca de Manaus
Assunto	Cadastro
Local do fato	
Modo de resposta	Pelo sistema (com avisos por email)
Canal de entrada	Internet

Fale aqui
Solicito providências referente ao cadastro da empresa CNPJ: XXXXXXX Que encontra-se bloqueado

Anexos Originais
Não foram encontrados registros.

Envolvidos
Não foram encontrados registros.

Campos adicionais
Não foram encontrados registros.

Usuário

Alguma das respostas abaixo atende a sua manifestação?

Esta resposta me atende

« Voltar | Concluir

[redacted]

COMO REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO?
6ª PASSO: PROTOCOLO

I Jornada de Incentivos Fiscais & Zona Franca de Manaus

Minhas Manifestações

Sua sessão expir

Tipo > Descrição > Revisão > **Conclusão**

Sua manifestação foi registrada com sucesso

AJUDA

Obrigado pela sua participação!

Para acompanhar o andamento da sua manifestação, anote e guarde o número de protocolo e o código de acesso a seguir:

SEU NÚMERO DE PROTOCOLO:

52016.000011/2021-57

CÓDIGO DE ACESSO AO PROTOCOLO:

jkuu4248

E-MAIL UTILIZADO:

FULANODETAL@GMAIL.COM

PARA CONSULTAR SUA MANIFESTAÇÃO:

Cidadão sem cadastro no sistema
Informe o número do protocolo e o código de acesso informado acima.

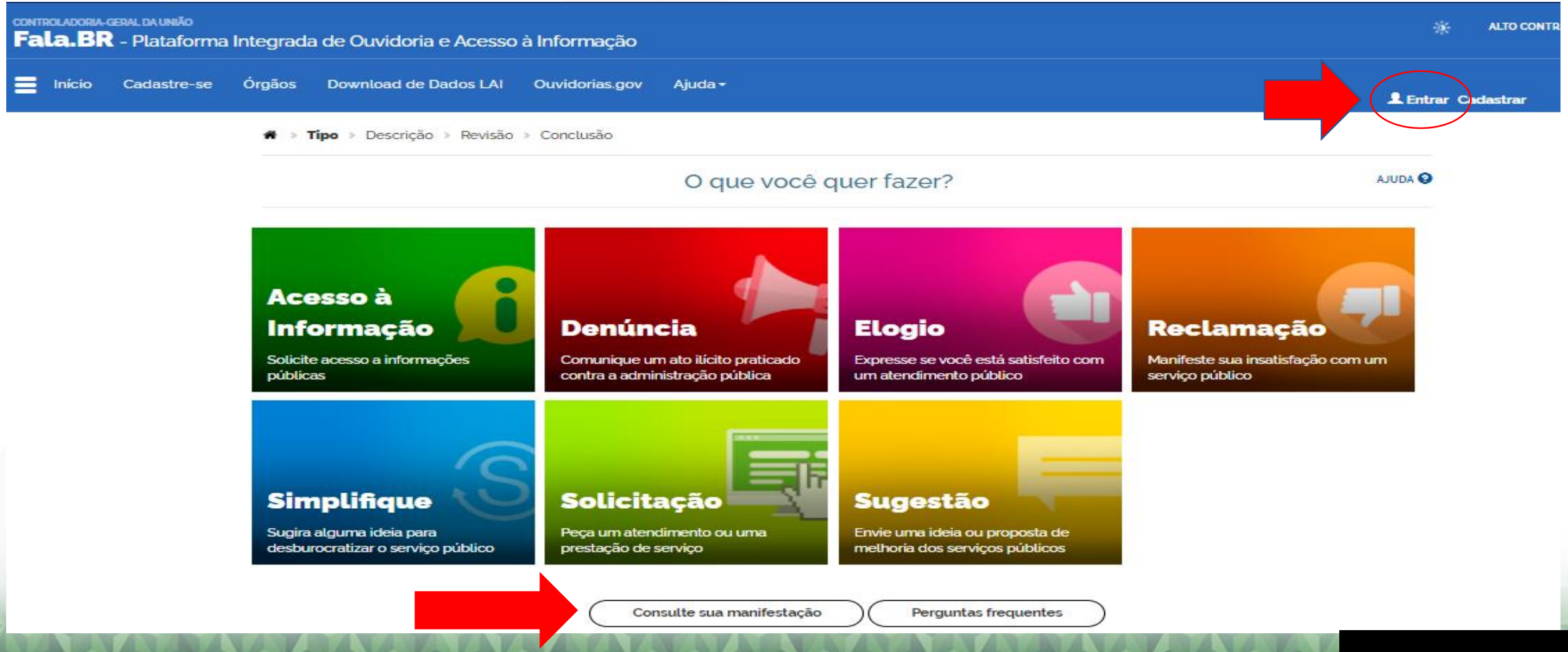
Cidadão cadastrado:
Acesse o sistema (com seu usuário e senha) e consulte todas as manifestações que você cadastrou no sistema

Imprimir

[redacted]

COMO FAÇO PARA ACOMPANHAR MINHA MANIFESTAÇÃO?

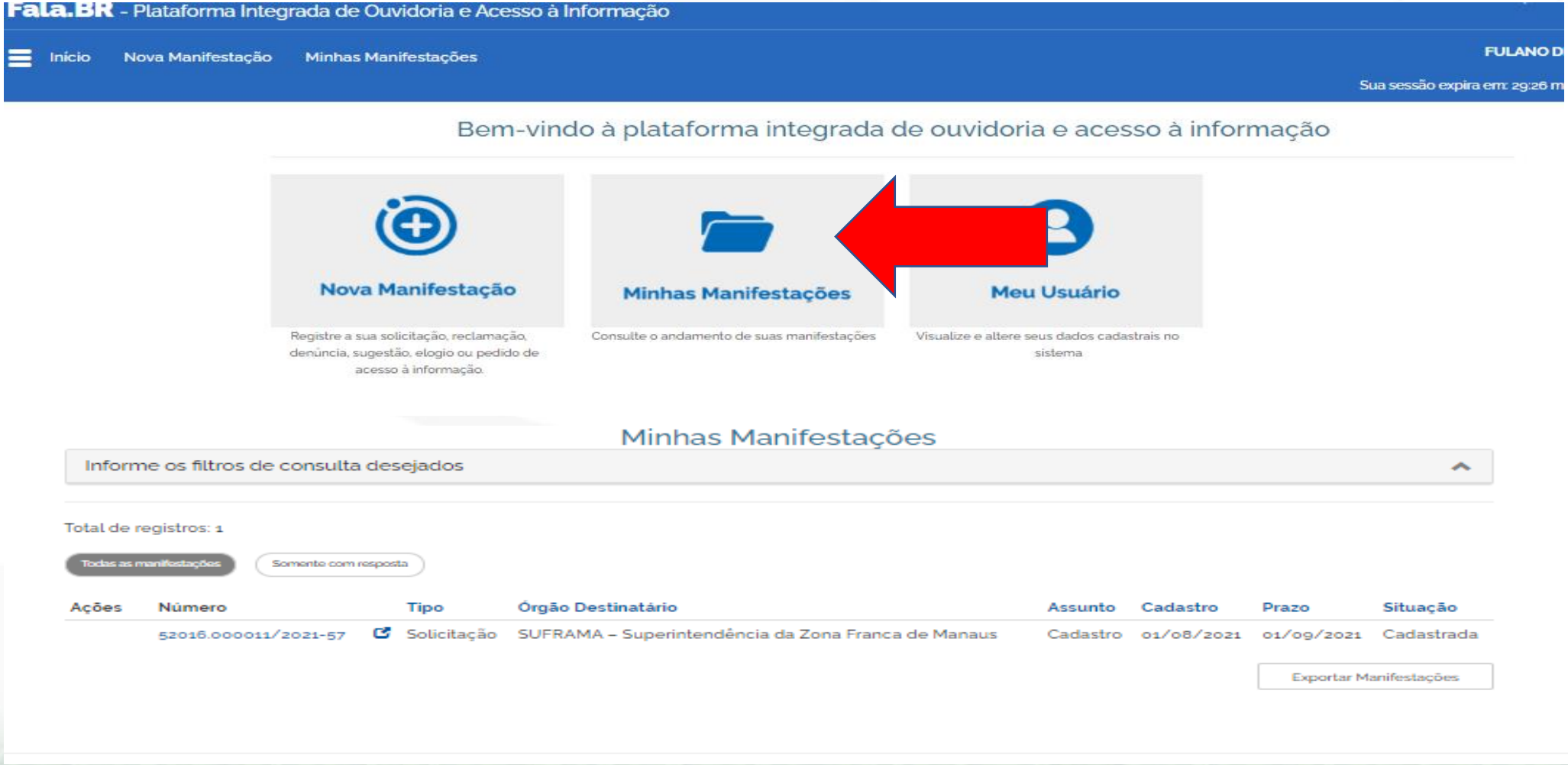
I Jornada de Incentivos Fiscais & Zona Franca de Manaus



[redacted]

COMO FAÇO PARA ACOMPANHAR MINHA MANIFESTAÇÃO?

I Jornada de Incentivos Fiscais & Zona Franca de Manaus



[redacted]

PRAZOS DE ATENDIMENTO

I Jornada de Incentivos Fiscais & Zona Franca de Manaus

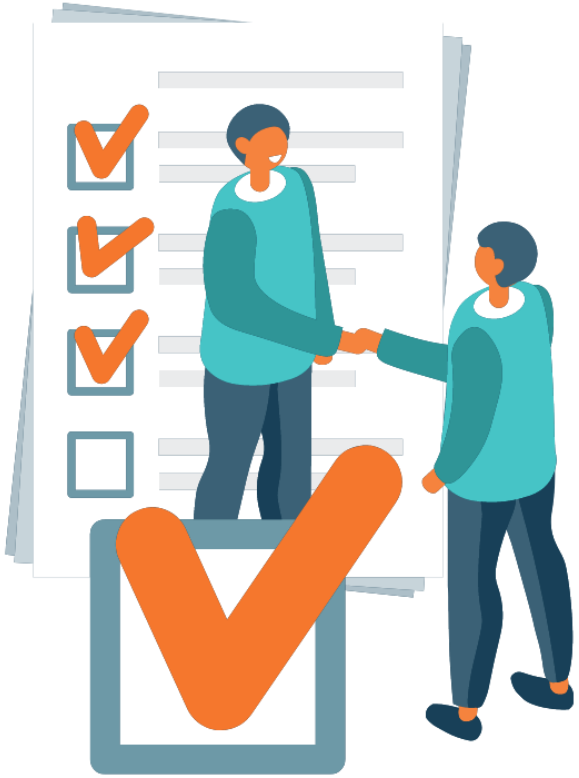
- **MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA**:30 (trinta) dias, passível de prorrogação, uma única vez, por igual período.

PRAZO MÉDIO SUFRAMA: 10,83 dias*

- **PEDIDOS DE INFORMAÇÃO**: 20 (vinte) dias, passível de prorrogação, uma única vez, por mais 10 (dez) dias.

PRAZO MÉDIO SUFRAMA: 10,48 dias*

Fonte: Painel da LAI e Painel Resolveu 1º semestre de 2021



[redacted]

CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA SUFRAMA

I Jornada de Incentivos Fiscais & Zona Franca de Manaus

O QUE É?

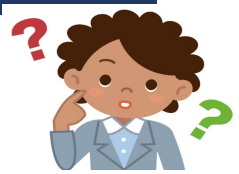
Nova forma de <u>participação direta da sociedade</u> na avaliação e melhoria dos serviços públicos

[redacted]

CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA SUFRAMA

I Jornada de Incentivos Fiscais & Zona Franca de Manaus

COMO ASSIM?



O Conselho irá conectar os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço.

[redacted]

CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA SUFRAMA

I Jornada de Incentivos Fiscais & Zona Franca de Manaus

QUEM PODE PARTICIPAR?

Qualquer cidadão pode participar do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

O funcionamento é totalmente virtual

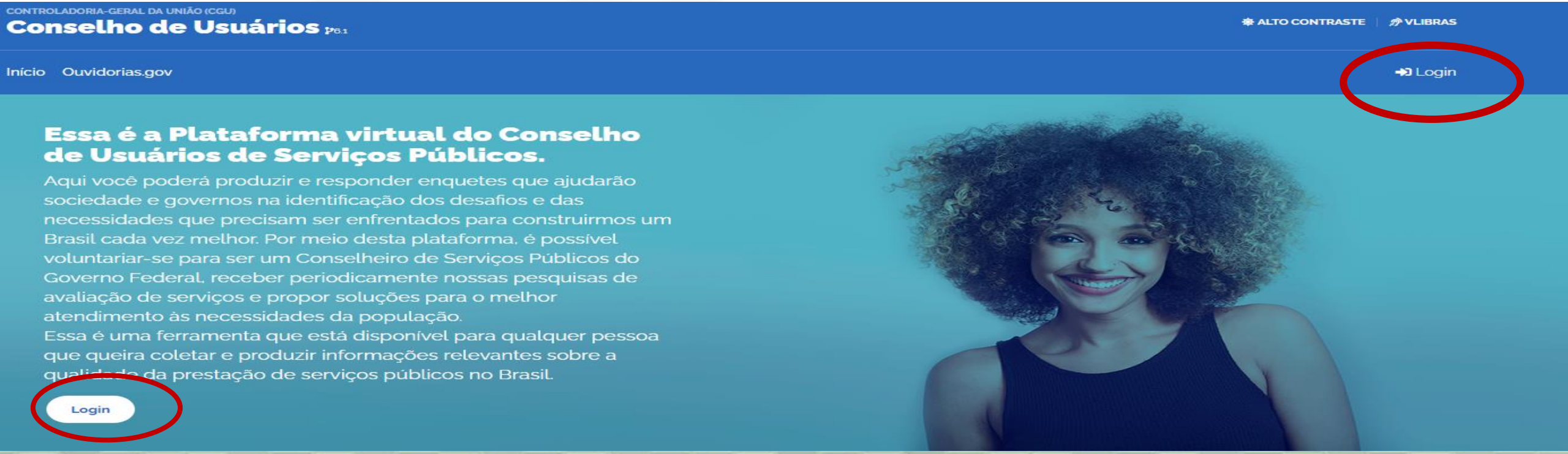
[redacted]

CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA SUFRAMA

I Jornada de Incentivos Fiscais & Zona Franca de Manaus

COMO ME TORNO CONSELHEIRO(A)?

https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br



SUFRAMA MINISTÉRIO DA ECONOMIA

[redacted]

CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA SUFRAMA

I Jornada de Incentivos Fiscais & Zona Franca de Manaus

https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU)

Conselho de Usuários v6.1

ALTO CONTRASTE | VLIBRAS

Início Ouvidorias.gov

Login

Para continuar, escolha uma identificação

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017.

Login gov.br (Login único)

Você pode criar o seu cadastro autenticado por meio do login único gov.br para ter acesso a todos os serviços públicos digitais em um só cadastro.

Entrar com gov.br

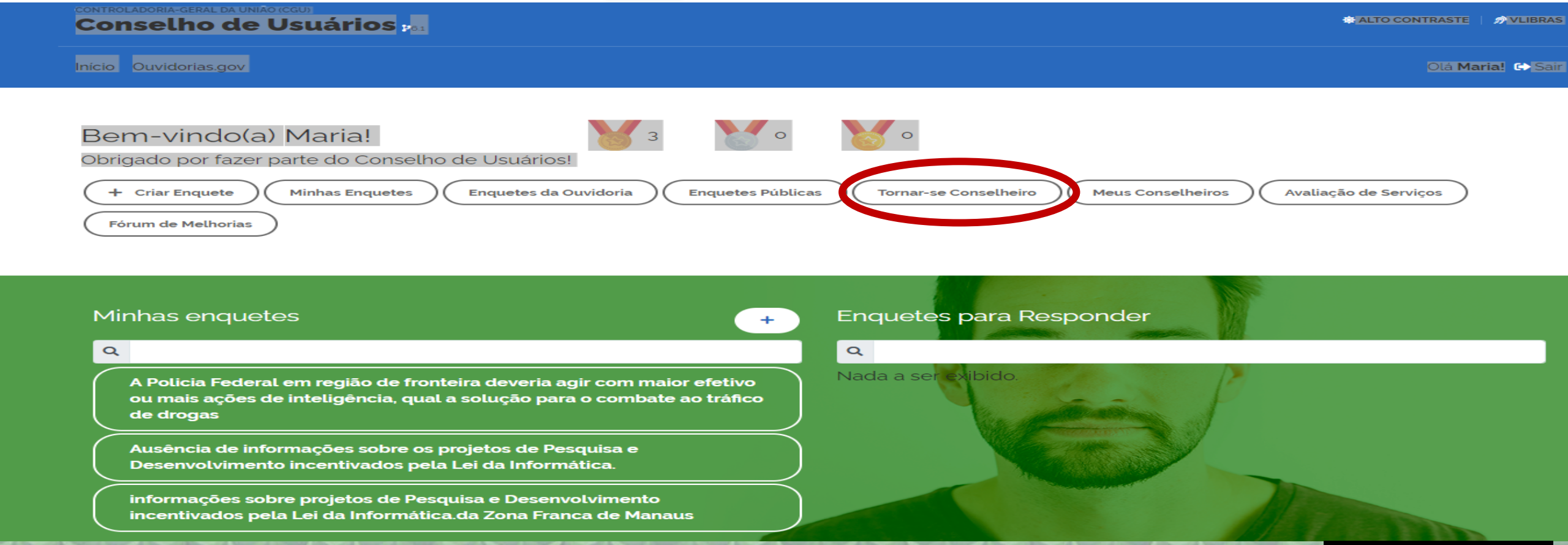
Não possui usuário? Criar Conta

[redacted]

CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA SUFRAMA

I Jornada de Incentivos Fiscais & Zona Franca de Manaus

https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br



SUFRAMA MINISTÉRIO DA ECONOMIA

[redacted]

CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA SUFRAMA

I Jornada de Incentivos Fiscais & Zona Franca de Manaus

https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU)

Conselho de Usuários v6.1

ALTO CONTRASTE | VLIBRAS

Início Ouvidorias.gov

Olá **Maria!** Sair

Seja voluntário e se torne conselheiro

Ao tornar-se conselheiro, você poderá apresentar propostas de melhorias e ser ouvido sempre que os órgãos e entidades responsáveis pela prestação de serviço precisarem saber como torna-los cada vez melhores e mais úteis para você.

É simples e fácil: sempre que uma consulta sobre o serviço for realizada, uma notificação chegará ao seu e-mail, e você poderá contribuir com a sua opinião onde quer que você esteja.

Lista de serviços para tornar-se conselheiro

Comece a digitar para ver as opções

SUFRAMA MINISTÉRIO DA ECONOMIA

[redacted]

CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA SUFRAMA

I Jornada de Incentivos Fiscais & Zona Franca de Manaus

gov.br Ministério da Economia

Órgãos do Governo | Acesso à Informação | Legislação | Acessibilidade | Entrar

Suframa

O que você procura?

PÁTRIA AMADA BRASIL GOVERNO FEDERAL

Já são mais de 110 milhões de usuários no gov.br

gov.br 2 anos

I Jornada de Incentivos Fiscais destaca vantagens para empresas de todo o País

CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA SUFRAMA

I Jornada de Incentivos Fiscais & Zona Franca de Manaus

gov.br Ministério da Economia

Órgãos do Governo | Acesso à Informação | Legislação | Acessibilidade | Entrar

Suframa

O que você procura?

- Acesso à Informação
- Zona Franca de Manaus - ZFM
- Composição
- Carta de Serviços
- Sistemas
- Publicações
- Fale Conosco

SUFRAMA MINISTÉRIO DA ECONOMIA

[redacted]

CARTA DE SERVIÇOS DA SUFRAMA

I Jornada de Incentivos Fiscais & Zona Franca de Manaus

- ***OBTER CONCESSÃO DE INCENTIVOS FISCAIS NA AQUISIÇÃO DE MERCADORIAS NACIONAIS POR EMPRESAS LOCALIZADAS NA ZFM E DEMAIS MUNICÍPIOS DA AMAZÕNIA OCIDENTAL (SIMNAC)***

- ***REALIZAR O CREDENCIAMENTO DE EMPRESAS REMETENTES/FORNECEDORAS DE MERCADORIAS DESTINADAS À ÁREA DE ABRANGÊNCIA DA ZFM (CADSUF)***

- ***SOLICITAR INSCRIÇÃO CADASTRAL DE PESSOAS JURÍDICAS PARA USUFRUTO DOS BENEFÍCIOS FISCAIS DA ZFM (CADSUF)***

[redacted]

CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA SUFRAMA

I Jornada de Incentivos Fiscais & Zona Franca de Manaus

https://www.gov.br/suframa/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados-1/conselhos-de-usuarios

Suframa

EMAIL: CONSELHODEUSUARIOS@SUFRAMA.GOV.BR

***Whatsapp*: (92) 994832265**

SUFRAMA MINISTÉRIO DA ECONOMIA

[redacted]

OBRIGADA A TODOS!!!

I Jornada de Incentivos Fiscais & Zona Franca de Manaus

Conheça nossas Páginas!!

https://www.gov.br/suframa/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria

https://www.gov.br/suframa/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados-1/conselhos-de-usuarios

https://www.gov.br/suframa/pt-br/acesso-a-informacao/servico-informacao-cidadao-sic

OUVIDORIA SUFRAMA: SER OUVIDO É UM DIREITO DE TODOS!

Ficou com dúvidas?

Telefone: (92) 99419-9386/31215-9243

E-mail: ouvidoria@suframa.gov.br

[redacted]