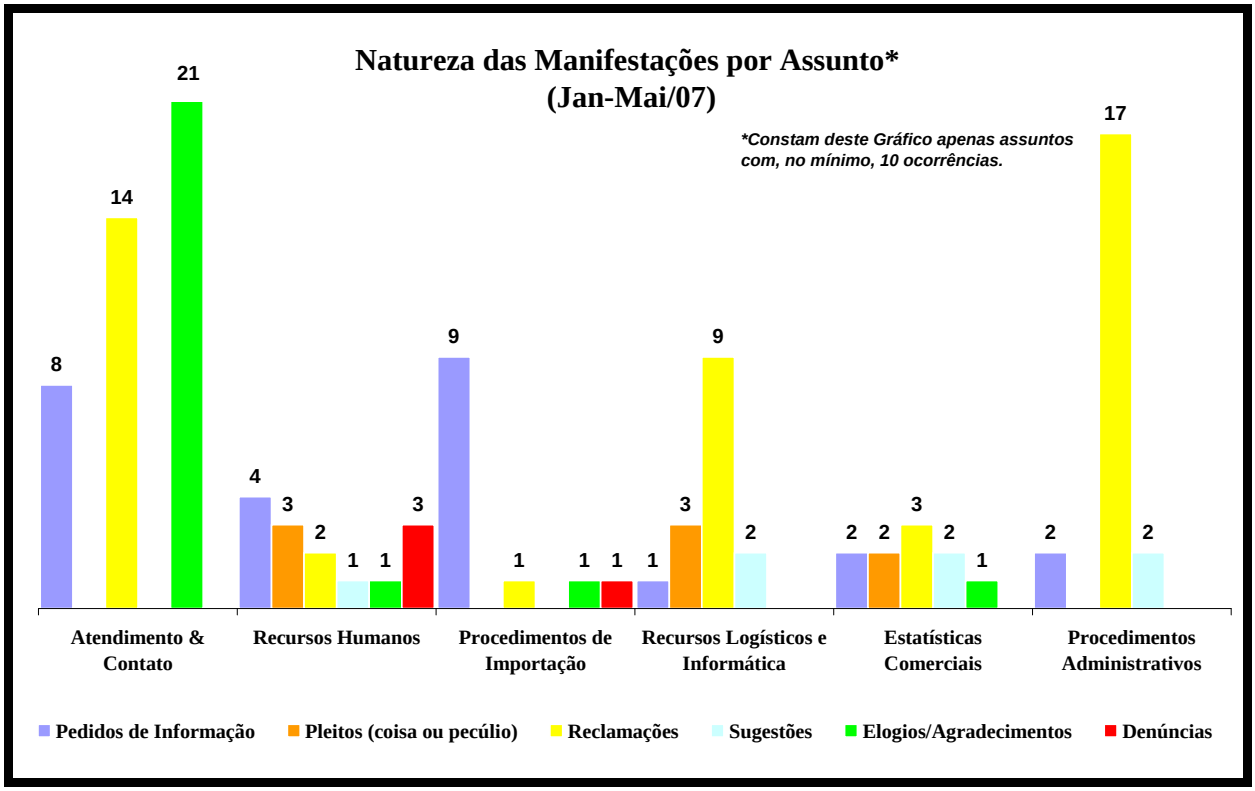
OUVIDORIA
Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
Maio/2007

"A verdade é a essência da moralidade".
T. H. Huxley

Em maio, a Ouvidoria do MDIC recebeu **63 manifestações,** o maior número registrado desde o início de seu funcionamento, em dezembro de 2007. Houve um **aumento de 121%** em relação ao número de manifestações registradas em abril. Esse aumento é atribuído ao incremento da participação de mensagens pertinentes a assuntos internos administrativos, que saltaram de menos de 10% em abril, para cerca de 42% em maio.

Nos primeiros cinco meses de 2007, foram registradas **228 manifestações**.



Análise das Manifestações por Natureza

A participação de "pedidos de informação" e "pleitos" em maio (25% do total das manifestações) voltou a cair, a exemplo do que ocorreu no mês anterior. Isso reflete a maior percepção do usuário sobre a diferença conceitual entre os serviços de "Fale Conosco" e de "Ouvidoria".

Em maio, o número de **reclamações saltou de 10 em abril para 35 em maio**, das quais 10 não continham a identificação do reclamante. Se considerarmos que aproximadamente 60% das reclamações foram pertinentes a assuntos internos (ver próximo item), esse **elevado índice de anonimato (28%) nas reclamações preocupa** na medida em que pode refletir o receio do usuário dos serviços do MDIC de ser identificado.

Por fim, também foram registradas **3 sugestões, 5 elogios e 4 denúncias**, sendo duas referentes a assuntos de órgãos do MDIC.

Análise das Manifestações por Assunto

Em maio, 14% das manifestações referiram-se a assuntos de órgãos externos não vinculados ao MDIC, representando uma queda superior a 50% em comparação com a média do período janeiro - abril. Se comparado ao mês anterior, a queda foi de 18 pontos percentuais. Apesar da queda observada, é importante dar continuidade à divulgação, junto à sociedade, do papel institucional do Ministério.

Merece destaque o fato de que aproximadamente 60% das manifestações – a maioria reclamações –, deram-se em razão de dois procedimentos administrativos do MDIC: a reforma do jardim frontal ao edifício sede do Ministério e o uso privativo de elevador por autoridades, no hall do mesmo edifício.

Sobre a **reforma do jardim**, a área técnica responsável pela administração predial emitiu comunicado interno e subsidiou a resposta desta Ouvidoria. Tal reforma foi baseada em um Laudo Pericial, realizado em 20 de junho de 2006, no qual foi identificada a necessidade de retirada de espécies paisagísticas de grande porte que provocavam o levantamento de calçadas e possíveis danos imediatos e futuros à estrutura do Edifício. Em razão da necessidade dessa poda, o serviço de projeto paisagístico foi incluído na Concorrência MDIC Nº 3/2006 e disponibilizado no Quadro de Avisos localizado no hall de entrada do Ministério.

Em razão da experiência observada com o corte das árvores, que gerou 13 reclamações nesta Ouvidoria, **sugere-se que, em futuras decisões administrativas que possam ocasionar repercussão negativa para a Administração, haja interação entre as áreas técnicas e a Assessoria de Comunicação Social para definir uma estratégia de comunicação que possa evitar ou minimizar a insatisfação do usuário dos serviços prestados pelo MDIC**.

Quanto ao **uso privativo por autoridades de elevador localizado na portaria principal do MDIC**, essa prática foi abolida por decisão do Ministro de Estado. Cabe ressaltar que, de acordo com a Portaria SPOA Nº 13, de 24 de maio de 2006, "**o Ministro de Estado, Secretário-Executivo e ocupantes de DAS níveis 4, 5 e 6, bem como audientes e autoridades visitantes devidamente autorizadas pelo Gabinete do Ministro, poderão utilizar a portaria privativa do Ministro".**

OUVIDORIA
Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior

Análise das Manifestações por Canal de Atendimento

	Janeiro	*Fevereiro*	*Março*	*Abril*	*Maio*	TOTAL
Internet	30	20	19	16	44	**129**
Carta	09	08	08	-	02	**27**
E-mail	08	08	07	01	07	**31**
Telefone	04	02	11	09	06	**32**
Fax	-	-	-	-	01	**01**
Pessoal	-	01	02	02	03	**08**
TOTAL	**51**	**39**	**47**	**28**	**63**	**228**

O uso do formulário eletrônico na Internet continua sendo o principal canal de comunicação do cidadão com a Ouvidoria. Em maio, 70% das manifestações foram registradas por meio deste canal. No acumulado janeiro-maio, esse índice é de 56%.

Análise das Manifestações Pendentes

Em 31 de maio de 2007, **seis manifestações** encontravam-se pendentes de resposta pela área técnica, sendo que:

- Duas referem-se à reclamação quanto à falta de atendimento na SECEX / RJ, estando uma pendente de resposta desde 03 de maio e outra desde 24 de maio;
- Duas são reclamações quanto aos serviços prestados pelo restaurante localizado no prédio do Ministério, estando pendentes de resposta desde 24 de maio;
- Uma refere-se a pedido de informação de como ter acesso a recursos do PROGER, pendente de resposta desde 25 de maio; e
- Uma diz respeito a um pleito para divulgação de material institucional do Ministério, pendente desde 25 de maio.

Cabe ressaltar que não constam como pendentes para efeito de relatório:
a) denúncias;
b) mensagens em que o cidadão não informa nenhum tipo de contato para resposta; e
c) manifestações encaminhadas para órgãos externos.

Você Sabia?

Qual o procedimento para emissão de certidão simplificada?

Leia mais na página da Ouvidoria na Internet!

Formas de Contato com a Ouvidoria

Internet: www.desenvolvimento.gov.br/ ouvidoria
E-mail: ouvidoria@desenvolvimento.gov.br
Fax: 55 61 3425-7333
Telefone: 55 61 3425-7646
Carta e Atendimento Pessoal:
Esplanada dos Ministérios, Bloco "J", Térreo
CEP 70.053-900, Brasília, DF