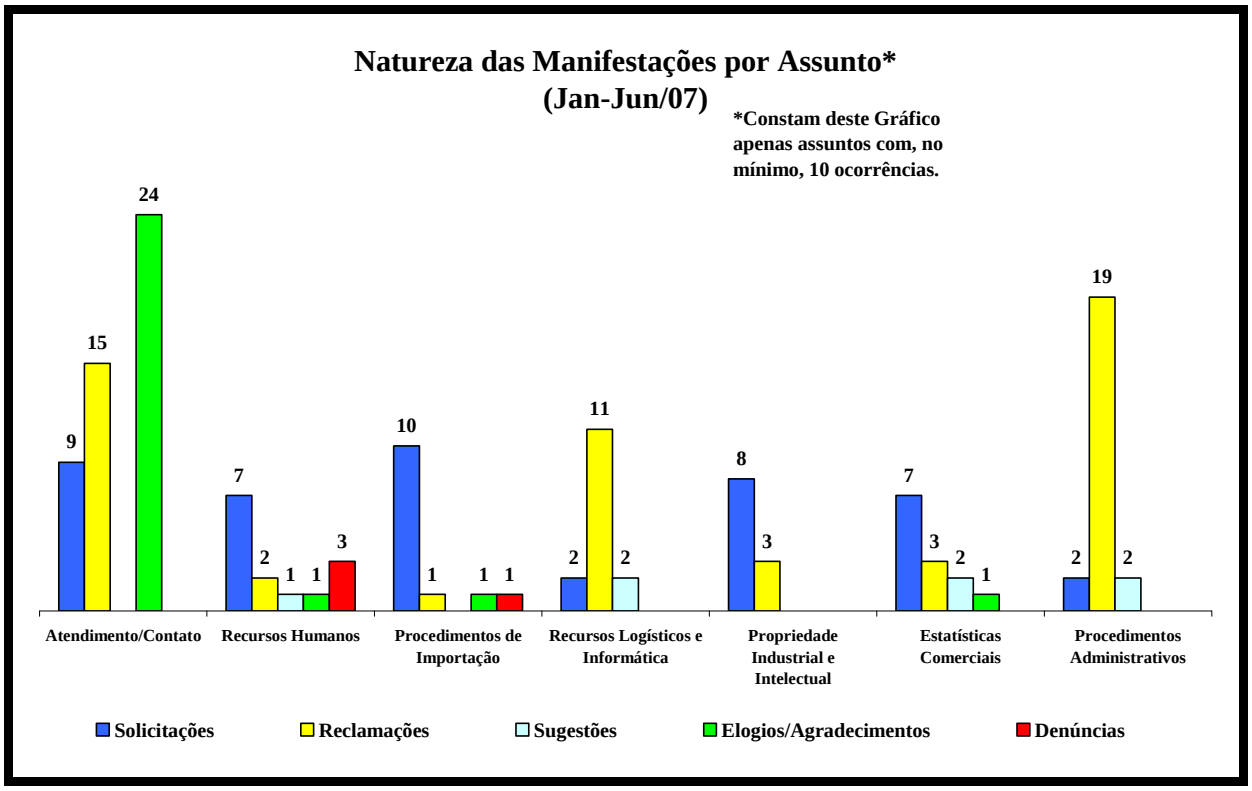
OUVIDORIA
Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
Junho/2007

"Se não agora quando? Se não nós quem?"
Mikhail Gorbatchev

Em junho, a Ouvidoria do MDIC recebeu 26 manifestações. No primeiro semestre de 2007, foram registradas **254 manifestações**, perfazendo uma média mensal de 42 manifestações. Na comparação trimestral, houve uma redução de 15% no número de manifestações recebidas, atribuída à reformulação do "Fale Conosco" do Ministério, que passou a direcionar as solicitações de informação e outros pleitos diretamente para a área técnica.

Apesar da reformulação do "Fale Conosco", acredita-se que há uma demanda reprimida que será amenizada por meio de um plano de comunicação, interna e externa, traçado pela Ouvidoria, em parceria com a Assessoria de Comunicação do Ministro.



Análise das Manifestações por Natureza

Em junho, as reclamações (11), sugestões (2) e elogios (2) representaram 58% das manifestações recebidas. As demais (42%) trataram-se de solicitações de informação (8) e de outros pleitos (3), como solicitação de publicações do MDIC e apoio institucional.

No primeiro semestre de 2007, das 254 manifestações recebidas, 149 referiram-se a reclamações, sugestões, elogios e denúncias; enquanto as 105 restantes foram solicitações de informação e outros pleitos**.**

No primeiro trimestre, a participação das solicitações foi de 49% no total das manifestações recebidas. Já no segundo trimestre, esse número caiu para 33%, o que indica maior conhecimento da função da Ouvidoria por parte do cidadão, fruto, também, da reformulação do "Fale Conosco".

Essa tendência de o cidadão utilizar o canal apropriado de atendimento será acelerada pelo plano de comunicação social.

Análise das Manifestações por Assunto

Em junho, a participação das manifestações referentes a assuntos de órgãos externos foi de 11% do total. Assim como em maio, houve uma queda em comparação ao mês anterior.

No semestre, os assuntos com maior número de manifestações foram relacionados a atendimento (48), procedimentos administrativos (23), e recursos logísticos e de informática (15). Cabe ressaltar que, nos dois últimos, as manifestações foram preponderantemente reclamações internas (29).

Nota-se que 38 manifestações, ou seja, 15% do total no semestre, foram feitas de forma anônima, o que indica receio dos cidadãos de algum tipo de retaliação por parte da Administração. Importante salientar que esse comportamento foi verificado tanto nos usuários externos como nos servidores do MDIC, com maior destaque para esses últimos.

Desde o começo do ano, verifica-se um aumento gradativo na participação de manifestações feitas por **servidores do Ministério**, corroborado pelas 51 manifestações (20% do total) relacionadas a assuntos administrativos internos.

No primeiro semestre, foram recebidas 19 manifestações referentes aos órgãos vinculados ao MDIC: BNDES (3); Inmetro (5); INPI (9) e SUFRAMA (2).

Na comparação trimestral, destacam-se as manifestações referentes a **procedimentos administrativos**. Enquanto no primeiro trimestre, não houve nenhum registro sobre esse assunto, no segundo trimestre, em razão, principalmente, do corte de árvores, foram 23 ocorrências.

OUVIDORIA
Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior

Análise das Manifestações por Canal de Atendimento

	Jan	*Fev*	*Mar*	*Abr*	*Mai*	*Jun*	TOTAL
Internet	30	20	19	16	44	16	**145**
Carta	09	08	08	-	02	01	**28**
E-mail	08	08	07	01	07	03	**34**
Telefone	04	02	11	09	06	04	**36**
Fax	-	-	-	-	01	01	**02**
Pessoal	-	01	02	02	03	01	**09**
TOTAL	**51**	**39**	**47**	**28**	**63**	**26**	**254**

O uso do formulário eletrônico na Internet é o principal canal de comunicação do cidadão com a Ouvidoria. Em junho, 62% das manifestações foram registradas por meio deste canal. No acumulado do semestre, esse índice é de 57%. Na comparação trimestral, a participação relativa desse canal **aumentou de 50% para 65%**.

Análise das Manifestações Pendentes

Em 30 de junho de 2007, **9 manifestações** encontravam-se pendentes de resposta pela área técnica, sendo:

- **SECEX:** Duas reclamações relativas ao atendimento no DECEX – pendentes desde 3 de maio e 24 de maio, respectivamente;
- **SE/SPOA:** Duas reclamações quanto aos serviços prestados pelo restaurante localizado no MDIC – ambas desde 24 de maio; Uma reclamação relativa à substituição das cortinas e das películas dos vidros do Ministério – desde 14 de junho; Uma reclamação quanto a cheiro do restaurante que entra no local de trabalho – desde 22 de junho;
- **SDP:** Uma solicitação de informação sobre o procedimento para obter recursos do PROGER – desde 25 de maio; Uma reclamação sobre PPB de ar condicionado – desde 6 de junho; Uma solicitação de informação sobre estudo do mercado de pilhas e baterias – desde 29 de junho.

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?

Que os agentes públicos devem estar acompanhados de outro servidor em audiências com particulares?

Leia mais sobre esse assunto em:
www.desenvolvimento.gov.br/ouvidoria

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