

Ouvidoria Estatísticas

.: Ouvidoria Estatísticas .:

Por tipo de manifestação

As solicitações, tais como pedidos de informação e outros pleitos, representa a maioria (45%) das manifestações recebidas pela Ouvidoria, índice semelhante ao observado no mês anterior.

Assim, fica latente a necessidade da continuidade do trabalho de conscientização do cidadão quanto às atribuições da Ouvidoria do MDIC. O Plano de Comunicação e Divulgação, aberto em 14 de novembro, é uma importante ferramenta para a consecução desse trabalho.

A maioria das solicitações refere-se a Operações de Comércio Exterior (23%). Geralmente são pedidos de informação sobre procedimentos de importação e exportação.

Das 143 reclamações (34% do total) recebidas pela Ouvidoria, destacam-se aquelas referentes à área de Recursos Logísticos (36) e, de Operações de Comércio Exterior (30), no último caso, devendo-se principalmente quanto à falta de atendimento no Decex/RJ.

A maioria dos 37 elogios foi sobre Atendimento ao Cidadão (26), seguido por Operações de Comércio Exterior (6).

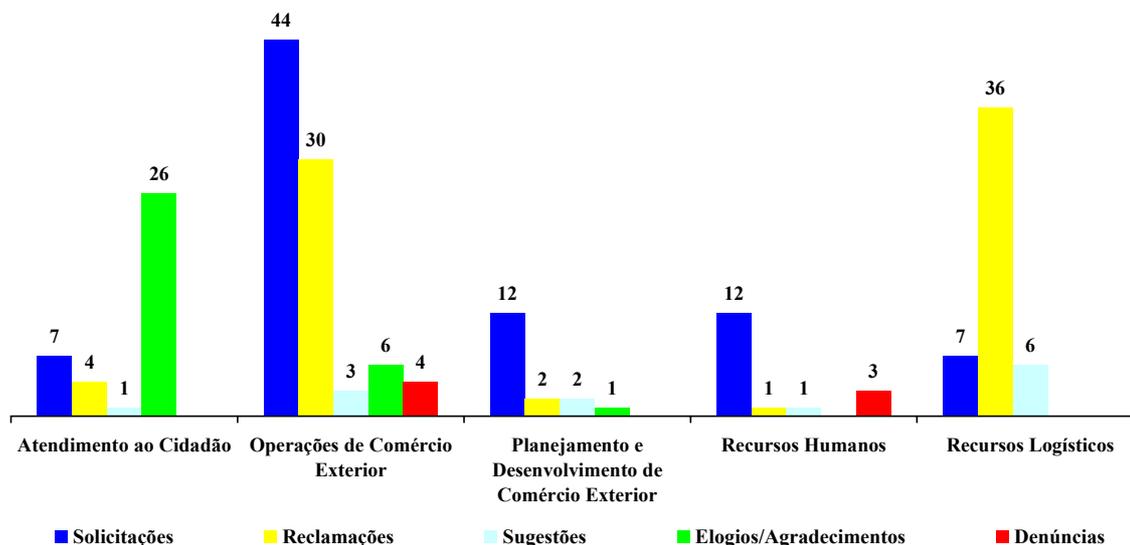
As 34 sugestões apresentadas à Ouvidoria foram enviadas à análise das áreas técnicas competentes pelo assunto.

As 16 denúncias recebidas, mesmo anônimas, foram enviadas aos órgãos pertinentes para providências julgadas cabíveis.

Cabe ressaltar que sempre que a manifestação é feita por servidor ou funcionário do MDIC, a Ouvidoria orienta o manifestante a buscar o entendimento diretamente com a área técnica responsável, e no caso de insucesso por motivo que entenda injusto, voltar à Ouvidoria.

Natureza das Manifestações por Assunto* (Jan-Nov/2007)

*Constam deste Gráfico apenas assuntos com, no mínimo, 15 ocorrências.



Por assunto

O assunto mais demandado permanece sendo Operações de Comércio Exterior, com 86 manifestações registradas.

A Mudança da SECEX, do Rio de Janeiro para Brasília, foi o principal motivo para o alto número de manifestações relacionadas a esse assunto no mês de novembro (13).

Outros assuntos que merecem destaque em razão do número de ocorrências no acumulado do ano são: Recursos Logísticos (49), Atendimento ao Cidadão (38), Recursos Humanos (17) e Planejamento e Desenvolvimento do Comércio Exterior (17), neste último caso, devidos principalmente a pedidos de informação sobre estatísticas de comércio exterior.

Importante lembrar que a classificação dos assuntos é feita com base nas atribuições regimentais de cada órgão do MDIC.

Cabe esclarecer que a Ouvidoria não se pronuncia sobre a veracidade ou pertinência das manifestações recebidas. Essa análise cabe à área técnica.

No entanto, defende o direito de resposta a todas as manifestações, ainda que a demanda do cidadão possa não ser atendida.

