

Por tipo de manifestação

Não obstante o esforço da Ouvidoria em educar o cidadão a enviar solicitações diretamente às áreas técnicas, esse tipo de manifestação ainda representa a maioria (43%) das manifestações recebidas pela Ouvidoria.

Esse elevado percentual de solicitações feitas à Ouvidoria pode ser atribuído a três fatores:

- 1) dificuldade de o usuário identificar, na página do MDIC, a área técnica responsável por sua solicitação;
- 2) ausência de resposta por parte da área técnica;
- 3) desconhecimento das atribuições da Ouvidoria.

A maioria dessas solicitações refere-se a Operações de Comércio Exterior (21%). São pedidos de informação sobre procedimentos de importação, canais de atendimento e legislação de comércio exterior.

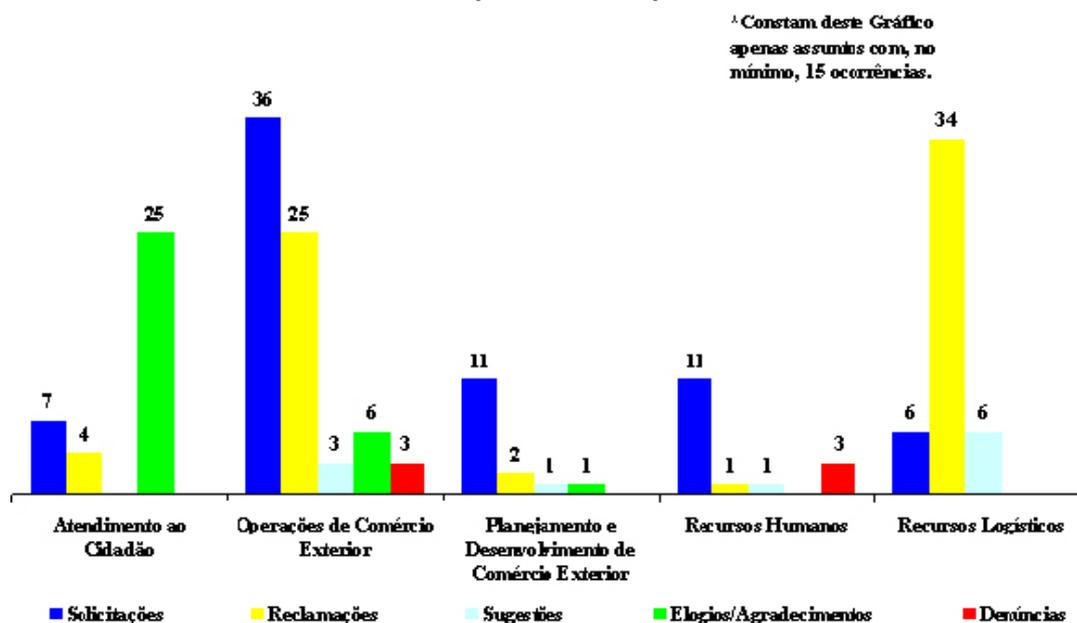
Das 134 reclamações (35% do total) recebidas pela Ouvidoria, destacam-se aquelas referentes à área de Recursos Logísticos (34) e, novamente, de Operações de Comércio Exterior (25), principalmente quanto à falta ou mau atendimento no DECEX/RJ.

A maioria dos 36 elogios foi sobre Atendimento ao Cidadão (25), seguido por Operações de Comércio Exterior (6).

As 31 sugestões apresentadas à Ouvidoria foram enviadas à análise das áreas técnicas competentes pelo assunto.

As 14 denúncias recebidas, mesmo anônimas, foram enviadas aos órgãos pertinentes para providências cabíveis, com cópia ao Gabinete do Ministro quando foram afetas ao MDIC.

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



Por assunto

O assunto mais demandado diz respeito a Operações de Comércio Exterior, com 73 manifestações registradas.

Isso pode ser explicado pelo fato de que muitas pessoas buscam informações relacionadas a comércio exterior, como orientações para procedimentos de importação e exportação, e estatísticas.

Outros assuntos que merecem destaque em razão do número de ocorrências são: Recursos Logísticos (46), Atendimento ao Cidadão (36), Recursos Humanos (16) e Planejamento e Desenvolvimento do Comércio Exterior (15), principalmente, neste último caso, a pedidos de informação sobre estatísticas de comércio exterior.

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