

## SUMÁRIO EXECUTIVO – JANEIRO DE 2009

- Em janeiro de 2009, a Ouvidoria recebeu 149 manifestações, que estão resumidas na Tabela abaixo. Apenas 5 manifestações ainda não foram respondidas e aguardam subsídio das áreas técnicas, e 17 foram encerradas porque não demandavam qualquer providência desta Ouvidoria ou da área técnica.
- A pesquisa de satisfação, que foi anexada às 127 respostas que enviamos ao cidadão em janeiro, foi respondida voluntariamente por 11 pessoas. Nessa amostra (9%), o índice de satisfação com as respostas da Ouvidoria foi de 82%.
- A análise completa das manifestações recebidas consta do Relatório de Atividades da Ouvidoria, disponível em “desenvolvimento.gov.br/portalmDIC/sitio/interna/interna.php?area=1&menu=2031&refr=591”.
- Dúvidas, críticas e sugestões sobre este Sumário e demais Relatórios da Ouvidoria podem ser enviadas diretamente a este e-mail.

| PRINCIPAIS ASSUNTOS                       | SOLICITAÇÕES | RECLAMAÇÕES | SUGESTÕES | ELOGIOS ou AGRADECIMENTOS | DENÚNCIAS | TOTAL      | ENCAMINHADAS P/ ÁREA TÉCN. | RESPONDIDAS ou ENCERRADAS |
|---|--------------|-------------|-----------|---------------------------|-----------|------------|----------------------------|---------------------------|
| <b>Secretaria de Com. Exterior*</b>       | <b>51</b>    | <b>35</b>   | <b>1</b>  | <b>1</b>                  | <b>0</b>  | <b>88</b>  | <b>19</b>                  | <b>86</b>                 |
| <i>Operações de Comércio Exterior</i>     | 37           | 34          | -         | 1                         | -         | 72         | 16                         | 71                        |
| <i>Negociações Internacionais</i>         | 1            | -           | -         | -                         | -         | 1          | -                          | 1                         |
| <i>Defesa Comercial</i>                   | 9            | -           | -         | -                         | -         | 9          | -                          | 9                         |
| <i>Planejam. e Desenv. do Comex</i>       | 4            | 1           | 1         | -                         | -         | 6          | 3                          | 5                         |
| <b>Secretaria Executiva*</b>              | <b>13</b>    | <b>2</b>    | <b>2</b>  | <b>0</b>                  | <b>0</b>  | <b>17</b>  | <b>3</b>                   | <b>15</b>                 |
| <i>Moderniz. Admin. e Informática</i>     | 1            | -           | -         | -                         | -         | 1          | -                          | 1                         |
| <i>Recursos Humanos</i>                   | 11           | 1           | -         | -                         | -         | 12         | -                          | 12                        |
| <i>Recursos Logísticos</i>                | 1            | 1           | 2         | -                         | -         | 4          | 3                          | 2                         |
| <b>Secretaria de Com. e Serv.*</b>        | <b>9</b>     | <b>1</b>    | <b>0</b>  | <b>0</b>                  | <b>0</b>  | <b>10</b>  | <b>3</b>                   | <b>10</b>                 |
| <i>Competitiv. dos Setores de Serv.</i>   | 7            | -           | -         | -                         | -         | 7          | 1                          | 7                         |
| <i>Registro Comercial</i>                 | 2            | 1           | -         | -                         | -         | 3          | 2                          | 3                         |
| <b>Secret. de Desenv. da Prod.*</b>       | <b>4</b>     | <b>0</b>    | <b>0</b>  | <b>0</b>                  | <b>0</b>  | <b>4</b>   | <b>0</b>                   | <b>4</b>                  |
| <i>Mão de Obra e Rec. Naturais</i>        | 2            | -           | -         | -                         | -         | 2          | -                          | 2                         |
| <i>Apoio às MPES</i>                      | 2            | -           | -         | -                         | -         | 2          | -                          | 2                         |
| <b>Secret. de Tecnol. Industrial*</b>     | <b>1</b>     | <b>0</b>    | <b>0</b>  | <b>0</b>                  | <b>1</b>  | <b>2</b>   | <b>1</b>                   | <b>1</b>                  |
| <i>Assuntos Administ./Institucionais</i>  | -            | -           | -         | -                         | 1         | 1          | 1                          | -                         |
| <i>Política e Articul. Tecnológica</i>    | 1            | -           | -         | -                         | -         | 1          | -                          | 1                         |
| <b>Gabinete do Ministro*</b>              | <b>1</b>     | <b>1</b>    | <b>0</b>  | <b>0</b>                  | <b>0</b>  | <b>2</b>   | <b>0</b>                   | <b>2</b>                  |
| <i>Representação e Apoio Instituc.</i>    | 1            | 1           | -         | -                         | -         | 2          | -                          | 2                         |
| <b>Câmara de Comércio Exterior</b>        | <b>1</b>     | <b>0</b>    | <b>0</b>  | <b>0</b>                  | <b>0</b>  | <b>1</b>   | <b>1</b>                   | <b>1</b>                  |
| <i>Diretrizes e Pol. de Com. Exterior</i> | 1            | -           | -         | -                         | -         | 1          | 1                          | 1                         |
| <b>Ouvidoria</b>                          | <b>4</b>     | <b>0</b>    | <b>1</b>  | <b>4</b>                  | <b>0</b>  | <b>9</b>   | <b>0</b>                   | <b>9</b>                  |
| <i>Atendimento ao Cidadão</i>             | 4            | -           | 1         | 4                         | -         | 9          | -                          | 9                         |
| <b>TOTAL MDIC</b>                         | <b>84</b>    | <b>39</b>   | <b>4</b>  | <b>5</b>                  | <b>1</b>  | <b>133</b> | <b>27</b>                  | <b>128</b>                |
| <b>Entidades Vinculadas</b>               | <b>0</b>     | <b>2</b>    | <b>0</b>  | <b>0</b>                  | <b>0</b>  | <b>2</b>   | <b>2</b>                   | <b>2</b>                  |
| <i>Assuntos de Entid. Vinculadas</i>      | -            | 2           | -         | -                         | -         | 2          | 2                          | 2                         |
| <b>Órgãos Externos</b>                    | <b>3</b>     | <b>7</b>    | <b>1</b>  | <b>0</b>                  | <b>3</b>  | <b>14</b>  | <b>4</b>                   | <b>14</b>                 |
| <i>Assuntos de Órgãos Externos</i>        | 3            | 7           | 1         | -                         | 3         | 14         | 4                          | 14                        |
| <b>TOTAL GERAL</b>                        | <b>87</b>    | <b>48</b>   | <b>5</b>  | <b>5</b>                  | <b>4</b>  | <b>149</b> | <b>33</b>                  | <b>144</b>                |

\* O total de manifestações por Órgão inclui, também, assuntos que não foram especificados nesta Tabela em razão de sua pequena relevância estatística.