OUVIDORIA

SUMÁRIO EXECUTIVO – ABRIL DE 2010

1. Em abril, a Ouvidoria recebeu 1.743 manifestações, totalizando 9.367 em 2010. Foram respondidas 1.733 (99,4%), com um índice de satisfação de 77% dos usuários que voluntariamente responderam nossa pesquisa.

2. A Tabela abaixo resume o número de manifestações, por órgão e por natureza, no acumulado deste ano, bem como traz as manifestações que ainda aguardam resposta da área técnica. A análise qualitativa das manifestações recebidas mês a mês, bem como a descrição das nossas atividades, consta de nosso Relatório, disponível em www.mdic.gov.br/sitio/interna/interna.php?area=1&menu=591.

3. Todas as manifestações registradas na Ouvidoria, exceto aquelas protegidas por sigilo ou por solicitação do cidadão, são publicadas em www.mdic.gov.br/portalmdic/sitio/sistema/ouvidoria/relatorio.

4. Para registrar críticas ou sugestões à Ouvidoria, acesse www.mdic.gov.br/sitio/sistema/ouvidoria/atendimento.

PRINCIPAIS ASSUNTOS	SOLICI-TAÇÕES	RECLA-MAÇÕES	SUGES-TÕES	ELOGIOS ou AGRADE-CIMENTOS	DENÚN-CIAS	TOTAL 2010	RESPON-DIDAS ou ENCER-RADAS	PENDEN-TES
CAMEX	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**	**1**	**0**
Diretr.e Pol. Com. Ext.	*0*	*0*	*1*	*0*	*0*	*1*	*1*	*0*
Gabinete do Ministro	**6**	**1**	**0**	**0**	**1**	**8**	**8**	**0**
Assuntos Adm./Instituc.	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*1*	*1*	*0*
Comunicação e Imprensa	*3*	*1*	*0*	*0*	*0*	*4*	*4*	*0*
Represent. e Apoio Instit.	*3*	*0*	*0*	*0*	*0*	*3*	*3*	*0*
Secr. de Com. e Serv.	**2.335**	**6.282**	**20**	**9**	**23**	**8.669**	**8.660**	**9**
Apoio às MPEs	*5*	*0*	*0*	*0*	*0*	*5*	*5*	*0*
Assuntos Adm./Instituc.	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*1*	*0*
Empreendedor Individ.	*2.320*	*6.277*	*20*	*9*	*22*	*8.648*	*8.639*	*9*
Políticas Com. e Serv.	*7*	*0*	*0*	*0*	*0*	*7*	*7*	*0*
Registro Comercial	*2*	*5*	*0*	*0*	*1*	*8*	*8*	*0*
Secr. de Com. Exterior	**38**	**21**	**3**	**23**	**0**	**85**	**84**	**1**
Assuntos Adm./Instit	*1*	*2*	*0*	*1*	*0*	*4*	*5*	*0*
Defesa Comercial	*2*	*0*	*0*	*2*	*0*	*4*	*4*	*0*
Negociações Internac.	*2*	*0*	*1*	*5*	*0*	*8*	*8*	*0*
Operações Com. Exter.	*29*	*19*	*2*	*12*	*0*	*62*	*61*	*1*
Planejam. Com. Ext.	*4*	*0*	*0*	*3*	*0*	*7*	*7*	*0*
Secr. do Desenv. Prod.	**8**	**0**	**1**	**0**	**0**	**9**	*9*	*0*
Bens de Capital e Metalurg.	*3*	*0*	*1*	*0*	*0*	*4*	*4*	*0*
Competitividade Industrial	*2*	*0*	*0*	*0*	*0*	*2*	*2*	*0*
Complexo Eletroeletrôn.	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*1*	*0*
Equipam. de Transporte	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*1*	*0*
Mão de Obra e Rec. Naturais	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*1*	*0*
Secretaria de Inovação	**2**	**0**	**1**	**0**	**0**	**3**	**3**	**0**
Assuntos Adm./Instit	*0*	*0*	*1*	*0*	*0*	*1*	*1*	*0*
Inovação Tecnológica	*2*	*0*	*0*	*0*	*0*	*2*	*2*	*0*
Secretaria Executiva	**10**	**15**	**0**	**1**	**0**	**26**	**17**	**9**
Moderniz. Adm. e Inform.	*0*	*2*	*0*	*0*	*0*	*2*	*1*	*1*
Recursos Humanos	*7*	*3*	*0*	*0*	*0*	*10*	*9*	*1*
Recursos Logísticos	*3*	*10*	*0*	*1*	*0*	*14*	*7*	*7*
Ouvidoria	**433**	**22**	**0**	**38**	**0**	**493**	**493**	**0**
Atendimento ao Cidadão	*433*	*22*	*0*	*38*	*0*	*493*	*493*	*0*
TOTAL MDIC	**2.832**	**6.341**	**26**	**71**	**24**	**9.294**	**9.275**	**19**
Entidades Vinculadas	**6**	**11**	**0**	**0**	**3**	**20**	**18**	**2**
Órgãos Externos	**18**	**32**	**0**	**0**	**3**	**53**	**53**	**0**
TOTAL GERAL	**2.856**	**6.384**	**26**	**71**	**30**	**9.367**	**9.346**	**21**