# RELATÓRIO 2006
# &
# PLANEJAMENTO 2007

**Leia nesta edição:**


| Sumário | Pág. |
|---|---|
| 1) Criação da Ouvidoria: arcabouço legal | 01 |
| 2) Implementação da Ouvidoria: esforço conjunto | 01 |
| 3) Relatório de Atividades - Dez/2006: atendimento ao cidadão | 02 |
| 4) Planejamento da Ouvidoria para 2007: muito além do ouvir | 03 |


## 1) Criação da Ouvidoria: arcabouço legal

Em março de 2002, as competências de Ouvidoria-Geral foram transferidas do Ministério da Justiça para a Controladoria-Geral da União, órgão vinculado à Presidência da República. Fortaleceu-se, assim, um eficaz instrumento na busca por eficiência, transparência e ética na Administração Pública Federal.

De 2003 para cá, o número de Ouvidorias no Poder Executivo saltou de 33 para 132, antecipando o que será exigido com a criação do Sistema Nacional de Ouvidorias Públicas. Isso demonstra a inexorabilidade do processo de aprimoramento do Estado.

Por meio da Ouvidoria, o cidadão oferece uma oportunidade para que a Administração melhore a prestação de seus serviços.

No caso do MDIC, o empenho da Ouvidora-Geral da União, Eliana Pinto, foi fundamental para internalizar a discussão sobre a criação de uma unidade de Ouvidoria. Graças a esse impulso e à percepção das autoridades deste Ministério da importância de dispor de um canal formal de pós-atendimento ao cidadão, que pudesse medir como a sociedade avalia os serviços que lhe são prestados por esta Pasta, **nasceu a Ouvidoria do MDIC, órgão setorial da Controladoria-Geral da União**.

O Decreto Nº 5.964, de 14 de novembro de 2006 (www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5964.htm), criou a Ouvidoria do MDIC com a competência de "**receber, examinar e dar encaminhamento a reclamações, elogios, sugestões e denúncias referentes a procedimentos e ações de agentes e órgãos, no âmbito do Ministério**". Com base nessa diretriz, iniciou-se a preparação de seu Regimento Interno.

A iniciativa do Gabinete do Ministro e desta Ouvidoria de convocar todos os órgãos do MDIC, inclusive entidades vinculadas, para oferecer suas contribuições ao texto do Regimento Interno, refletiu o princípio que norteia a atividade de ouvidoria. **Transparência, efetividade e legitimidade às decisões da Administração são os pilares desse princípio**.

Importante notar que todas as áreas enviaram suas sugestões, o que permitiu que esta Ouvidoria propusesse ao Ministro a assinatura de um texto comum, acordado em reunião com representantes de cada órgão do MDIC.

Atualmente, a minuta de Portaria do Regimento Interno da Ouvidoria (disponível em www.desenvolvimento.gov.br/sitio/ouvidoria/ouvidoria/regInterno.php) está em fase final de análise para assinatura do Ministro de Estado. Agradecemos a atenção e a presteza que os dirigentes dos órgãos do MDIC, inclusive as Ouvidorias do INPI, Inmetro, do BNDES e também de outros órgãos externos, dedicaram a esta Ouvidoria. Graças a esse apoio, foi possível superar a fase inicial e caminhar rumo à efetiva implementação da atividade de ouvidoria no MDIC.

## 2) Implementação da Ouvidoria: esforço conjunto

Desde que a CGU e o MDIC decidiram assumir essa responsabilidade de atender o *cidadão-cliente*[1], esta Ouvidoria tem contado com o apoio de muitos servidores do MDIC. Esses, antes mesmo da

[1] *Cidadão-Cliente: conceito introduzido pelo Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado, segundo o qual a administração pública gerencial vê o cidadão como contribuinte de impostos e como cliente dos seus serviços.* ***Os resultados da ação do Estado são considerados bons não porque os processos administrativos estão sob controle e são seguros, como quer a administração pública burocrática, mas porque as necessidades do cidadão-cliente estão sendo atendidas.*** *(Fonte: www.planalto.gov.br/publi_04/COLECAO/PLANDI2.HTM, em 6 de janeiro de 2007)*

condição de servidor, são cidadãos, que em algum momento de suas vidas já sentiram necessidade de reclamar ou até mesmo de elogiar o serviço prestado por algum órgão público e, por isso, entendem a necessidade desse canal de pós-atendimento.

Para implementá-lo, paralelamente ao trabalho de elaboração do Regimento Interno da Ouvidoria, dedicamo-nos a colocar em funcionamento um sistema informatizado de ouvidoria que possibilitasse atender o cidadão de forma rápida, dinâmica e ordenada.

Com o intuito de agilizar o processo e minimizar custos, solicitamos a cooperação da Ouvidoria do Ministério da Fazenda para cessão de seu sistema informatizado de ouvidoria. Além do pronto atendimento, aquela Ouvidoria dedicou inúmeras horas exclusivamente para treinar os servidores desta Ouvidoria (veja notícia em portal.ouvidoria.fazenda.gov.br/ouvidoria/arquivosPortal/diretorio/grupos/Adm__conteudo/ouvidoriaemrevista/info_nov2006.pdf) e apoiar o trabalho da nossa equipe na implementação do sistema. Não obstante todo esse esforço conjunto, infelizmente não foi possível adotar a mesma plataforma tecnológica da Ouvidoria do Ministério da Fazenda, de sorte que decidimos, em conjunto com a área técnica, desenvolver um sistema próprio de Ouvidoria.

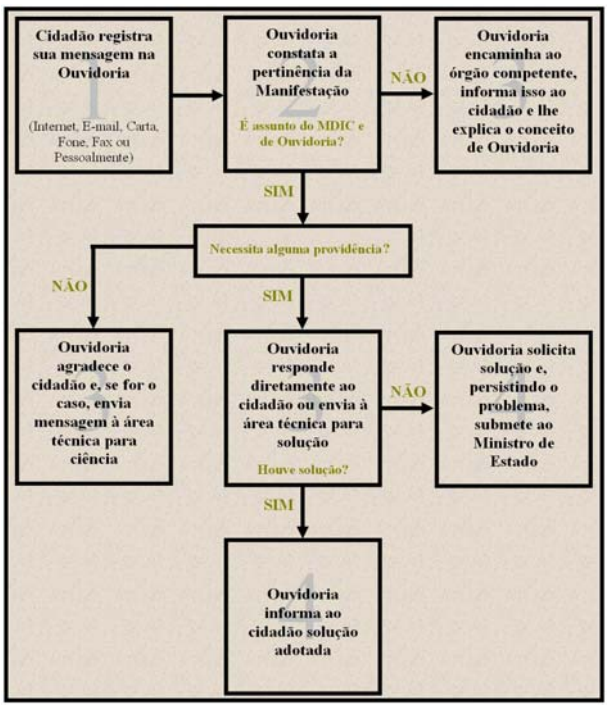
Em razão dessa correção no planejamento de implementação e funcionamento da Ouvidoria do MDIC, foi necessário criar uma alternativa emergencial para o atendimento ao cidadão. Foi disponibilizada, então, na página da Ouvidoria na Internet (www.desenvolvimento.gov.br/ouvidoria), a opção de envio de mensagens por e-mail (ouvidoria@desenvolvimento.gov.br), enquanto o sistema próprio de ouvidoria é desenvolvido.

A inauguração da Ouvidoria do MDIC se deu no 26º ENAEX (veja notícia em www.desenvolvimento.gov.br/sitio/ascom/noticias/noticia.php?cd_noticia=7302), principal evento de comércio exterior do País, realizado na cidade do Rio de Janeiro, nos dias 30 de novembro e 1º de dezembro.

### 3) Relatório de Atividades – Dezembro/2006: atendimento ao cidadão

No primeiro mês de funcionamento da Ouvidoria, foram recebidas 57 manifestações, sendo 46 por e-mail, 8 por carta, 2 por telefone e 1 atendimento pessoal.

O tratamento que a Ouvidoria dá as manifestações está representado a seguir:




Do total de 57 manifestações, apenas 5 continuam pendentes de resposta ao cidadão. Não existe, por enquanto, a necessidade de exigir um prazo de resposta. Em primeiro lugar, porque as áreas técnicas têm demonstrado comprometimento com o atendimento ao cidadão; em segundo, pela própria filosofia de trabalho da Ouvidoria, que se pauta, primordialmente, no convencimento da importância de responder ao cidadão com qualidade. Isso evita o retrabalho, na medida em que o cidadão não precisa novamente recorrer à Ouvidoria para reclamar de uma informação técnica que lhe foi passada apressadamente sem a devida preocupação em responder efetivamente à manifestação do cidadão.

Nos 33 pleitos de informação ou materiais (bens e dinheiro), a Ouvidoria procurou **sempre divulgar, além do próprio conceito de ouvidoria como um serviço de pós-atendimento voltado a atender reclamações, sugestões, elogios e denúncias, os canais institucionais de atendimento do MDIC** ("Fale Conosco", e-mails e telefones), assim como

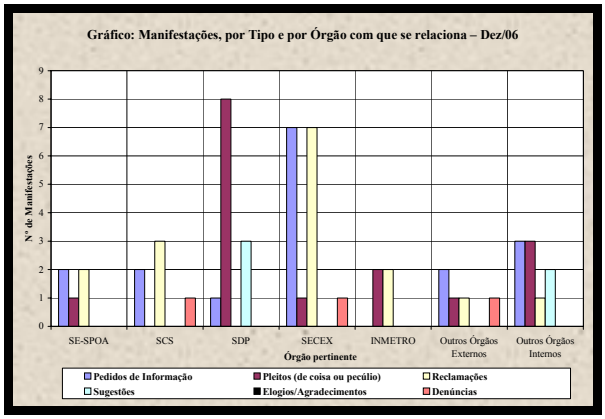
as informações e ferramentas que o Ministério disponibiliza em sua página na Internet sobre assuntos técnicos (Exemplos: Radar Comercial, Portal do Exportador, Redeagentes, Telecentros etc.).

Quanto às reclamações (16) relativas aos serviços prestados pelo MDIC, a mais comum se referiu a procedimentos de importação (prazo para análise de Licença de Importação e de concessão de Drawback; importação de carros usados), seguida pela venda de pão francês a quilo e pelo corte de ponto dos servidores do MDIC que aderiram à greve.

As sugestões (5) fizeram menção a biocombustíveis, biossegurança, recriação da SUDENE, políticas de apoio a MPEs e à construção civil.

As três denúncias recebidas foram encaminhadas às autoridades competentes para ciência e providências legais cabíveis. Esse encaminhamento foi informado ao cidadão.

Apresentamos a seguir o gráfico que classifica o tipo da manifestação e a área a que a mesma se refere.




Salientamos que a missão da Ouvidoria não se resume a ouvir o cidadão. Vai "**muito além do ouvir"**. A missão desta Ouvidoria, além de promover a harmonia das relações entre cidadãos e áreas internas do MDIC na busca de soluções de divergências, consiste em utilizar a manifestação gratuita e voluntária do cidadão para identificar gargalos e propor aperfeiçoamentos. Com isso, busca-se a satisfação dos cidadãos e o estímulo à transparência e à eficiência na prestação dos serviços pelo MDIC.

## 4) Planejamento da Ouvidoria para 2007: muito além do ouvir

O ano de 2007 certamente será de muitos avanços. As metas definidas para este ano são as seguintes:

- Implementar, até março, o sistema informatizado de ouvidoria, que facilitará a comunicação desta Ouvidoria com os cidadãos e com os órgãos do MDIC e permitirá elaborar relatórios gerenciais mais detalhados, com base nas manifestações recebidas, e medir a satisfação do cidadão com a resposta recebida;

- Ampliar a articulação com as demais Ouvidorias Públicas, por meio da imediata participação na entidade representativa dos ouvidores públicos e da promoção/participação em eventos de ouvidoria ao longo do ano, a exemplo do Curso de Capacitação em Ouvidoria, promovido gratuitamente pela CGU, de que participou esta Ouvidoria em novembro de 2006 e voltará a participar em maio de 2007;

- Prosseguir com o trabalho de integração das Ouvidorias do MDIC (INMETRO, INPI, SUFRAMA e BNDES), por meio de reuniões trimestrais, com o intuito de trocar experiências e padronizar encaminhamentos entre os órgãos;

- Promover, internamente e de maneira contínua, o conceito de Ouvidoria, por meio da divulgação de informações, publicações e relatórios de atividades (com periodicidade mensal e já a partir de fevereiro) na página da Ouvidoria na Internet; e

- Criar, constantemente, mecanismos para divulgar informações de interesse público, a exemplo do "Você sabia?" e "Teste sua postura ética", disponíveis na página da Ouvidoria na Internet, e de ampliar a transparência e o controle social sobre as atividades do MDIC, dando acesso às manifestações recebidas e posteriores encaminhamentos.

Desejamos a todos um Feliz 2007, com muita saúde e paz de espírito.

**Formas de Contato com a Ouvidoria do MDIC**

Internet: www.desenvolvimento.gov.br/ouvidoria
E-mail: ouvidoria@desenvolvimento.gov.br
Telefax: 55 61 3425-7333
Carta e Atendimento Pessoal: Esplanada dos Ministérios, Bloco "J", Térreo, 70053-900, Brasília DF