OUVIDORIA
muito além do ouvir

Ministério do Desenvolvimento
Indústria e Comércio Exterior

BRASIL UM PAÍS DE TODOS GOVERNO FEDERAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
Janeiro/2007

Leia nesta edição:

Índice	Pág.
1) Relatório de Atividades - Janeiro/2007: registro de mensagens via Sistema	01
2) Sistema de Ouvidoria: "azeitamento" da máquina	01
3) Regimento Interno: publicação da Portaria	02
4) Você Sabia?	02

1) Relatório de Atividades – Janeiro/2007: registro de mensagem via Sistema

1.1) Manifestações por Canal de Atendimento

Com a implementação, ainda que parcial, do sistema informatizado para registro de mensagens, 60% das manifestações recebidas pela Ouvidoria em janeiro de 2007, equivalentes a 30 ocorrências, foram por meio do Sistema (Internet). O restante ficou distribuído entre carta (9), E-mail (8) e telefone (4). Não houve, em janeiro, recebimento de mensagens via fax, nem atendimento pessoal.

1.2) Manifestações Pendentes de Resposta

Do total de 51 manifestações recebidas em janeiro de 2007, somente uma está pendente de resposta ao cidadão, relativa à reclamação de servidor quanto à qualidade dos cartuchos no MDIC.

1.3) Natureza das Manifestações por Assunto e por Órgão Pertinente

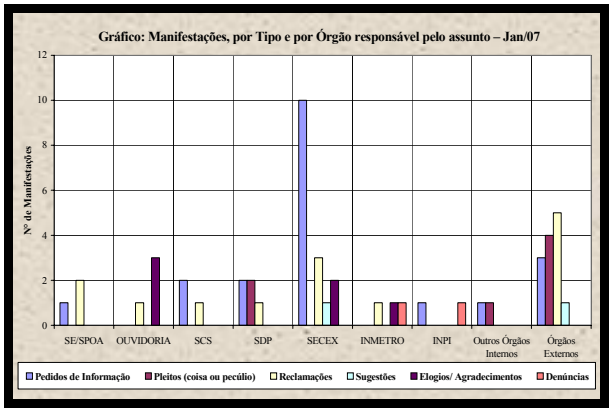
Nos 27 pleitos de informação ou materiais (bens e dinheiro) ocorridos em janeiro, a Ouvidoria procurou, novamente, **divulgar os canais institucionais de atendimento do MDIC** ("Fale Conosco", e-mails e telefones)**, além do próprio conceito de ouvidoria como um serviço de pós-atendimento voltado a atender reclamações, sugestões, elogios e denúncias**. Cabe destacar que cinco pleitos de informação foram sobre procedimentos de importação.

As reclamações (9) relativas aos serviços prestados pelo MDIC foram sobre os seguintes assuntos: apoio às microempresas e empresas de pequeno porte; concurso público; estatísticas comerciais; procedimentos de importação; registro comercial; qualidade dos cartuchos adquiridos pelo MDIC; fiscalização do Kit gás em automóveis; e atendimento da Ouvidoria. Houve também reclamações (5) sobre assuntos de competência de órgãos externos.

As sugestões (2) fizeram menção a estatísticas comerciais e à política econômica e fiscal do Governo.

Houve duas denúncias, sendo uma de suposta acumulação ilegal de cargos no INPI e outra de não cumprimento de legislação para a venda de pães a quilo.

Apresentamos a seguir o gráfico que classifica o tipo da manifestação por órgão pertinente.



2) Sistema de Ouvidoria: "azeitamento" da máquina

As áreas técnicas continuam demonstrando comprometimento com o atendimento ao cidadão e também apresentam sugestões para o aprimoramento do sistema de Ouvidoria.

Graças a uma dessas sugestões, foi possível encontrar solução para o devido encaminhamento aos pedidos de informação e pleitos de outra natureza.

Importante salientar que a Ouvidoria consiste em um canal de **pós-atendimento** ao cidadão.

Portanto, a Ouvidoria não pretende substituir nem se sobrepor às atribuições e competências das áreas técnicas, que são responsáveis pelo atendimento e encaminhamento de solicitações de informação e outros pleitos.

Ocorre que, por vezes, **em razão da dificuldade de encontrar o canal apropriado de atendimento, ou da ausência de resposta ou, até mesmo, da inexistência das caixas de mensagem que estão divulgadas no sítio do MDIC, o pedido de informação do cidadão acaba se transformando numa reclamação**. Isso depõe contra a imagem da Instituição e vai de encontro ao que espera esta Ouvidoria e, certamente, os demais órgãos deste Ministério.

Diante desse fato, foi solicitado a todos os órgãos deste Ministério que verificassem o funcionamento de seus canais de atendimento ao cidadão. Essa depuração será informada à Assessoria de Comunicação Social do Ministro para divulgação no "**Fale Conosco**", onde constará a **especificação exata do tipo de serviço prestado por meio de cada canal de atendimento**. Isso facilitará o acesso do cidadão às informações técnicas e reduzirá a quantidade de manifestações enviadas equivocadamente à Ouvidoria.

Hoje, ao acessar o sítio da Ouvidoria, o cidadão é direcionado ao canal adequado ao tipo de manifestação. Se deseja pedir informações ou fazer solicitações de outra natureza, é direcionado para o "Fale Conosco". Já o cidadão que deseja reclamar, sugerir, elogiar ou denunciar algum procedimento ou ação do MDIC, terá acesso ao formulário da Ouvidoria.

3) Regimento Interno: publicação da Portaria

Conforme previsto no "Relatório 2006 & Planejamento 2007", foi assinada pelo Ministro a Portaria nº 18 de 22 de janeiro de 2007 (www.desenvolvimento.gov.br/sitio/ouvidoria/ouvidoria/regInterno.php) que aprova o Regimento Interno desta Ouvidoria.

4) Você Sabia?

Que pode mandar uma carta pagando apenas 1 centavo?

A "**Carta Social**" é um serviço postal prestado pela ECT, destinado exclusivamente a pessoas físicas (remetente e destinatário), com o objetivo de facilitar o acesso aos serviços postais às camadas menos favorecidas de nossa população.

Principais características da Carta Social

1. postagem máxima de 5 (cinco) objetos por remetente;
2. limite máximo de peso igual a 10(dez) gramas;
3. endereçamento (remetente e destinatário*) efetuado de forma manuscrita;
4. mensagem envelopada, não se admitindo utilização de envoltório por dobramento de papel;
5. menção "carta social" aposta pelo remetente no canto inferior esquerdo do anverso do envelope, acima das quadrículas reservadas à indicação do CEP;
6. franqueamento realizado por meio de selos ou estampa de máquina de franquear;
7. não utilização de qualquer serviço adicional ou acessório;
8. remetente e destinatário* devem ser pessoas físicas;
9. entrega em âmbito nacional;
10. tratamento de objeto urgente.

Fonte: Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT em 12 de dezembro de 2006.

Formas de Contato com a Ouvidoria do MDIC

Internet: www.desenvolvimento.gov.br/ouvidoria
E-mail: ouvidoria@desenvolvimento.gov.br
Fax: 55 61 3425-7333
Telefone: 55 61 3425-7646
Carta e Atendimento Pessoal: Esplanada dos Ministérios, Bloco "J", Térreo, 70053-900, Brasília DF