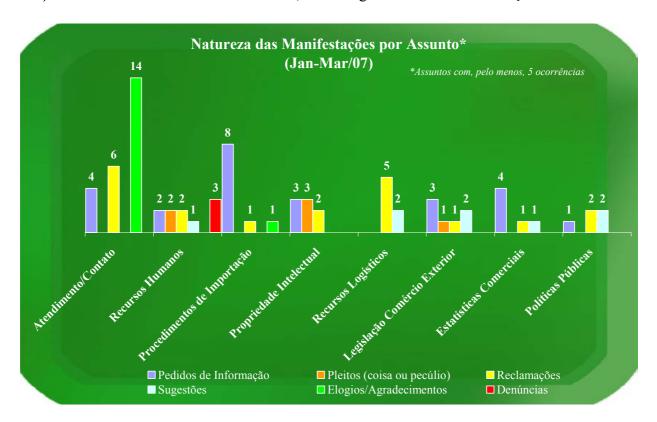


RELATÓRIO DE ATIVIDADES Março/2007

"Uma longa jornada começa com um único passo." Lao-Tsé

Em março, a Ouvidoria do MDIC recebeu **47 manifestações**. Houve um **aumento de 20%** em relação a fevereiro. No 1º trimestre de 2007, foram registradas **137 manifestações**.



Análise das Manifestações por Natureza

Os pedidos de informação ainda são as principais manifestações recebidas pela Ouvidoria. Foram 19 ocorrências em março e 49 no acumulado do ano. Isso reflete a dificuldade de o cidadão identificar os canais de atendimento disponíveis no Ministério, o que o leva a reclamar à Ouvidoria. Apenas em março, foram registradas 5 reclamações contra a qualidade de atendimento do MDIC.

Diante dessa constatação, desenvolvemos trabalho, junto à Assessoria de Comunicação Social do Ministro, para **melhorar o serviço "Fale Conosco"** na página do MDIC na Internet.

O primeiro passo desse trabalho consistiu em esclarecer para o cidadão, que acessa a página da Ouvidoria na Internet, a diferença entre o serviço de "Fale Conosco", voltado a atender pedidos



de informação e pleitos de outra natureza, e o de Ouvidoria, destinado a receber reclamações, sugestões, elogios e denúncias sobre os serviços já prestados pelo MDIC.

O segundo passo, que será concluído ainda na primeira semana de abril, será a atualização do "Fale Conosco", mediante a especificação exata do serviço prestado por meio de cada canal de atendimento.

Análise das Manifestações por Assunto

Em março, 40% das manifestações referiram-se a assuntos de órgãos externos, não vinculados ao MDIC. Na média de janeiro a março de 2007, esse índice foi de 22%. Podese atribuir esses elevados índices a certo desconhecimento do papel do Ministério na sociedade, à superposição de atribuições entre Ministérios e à própria ansiedade do cidadão em se comunicar com o Governo. Também, nesse caso, convém analisar a organização do Ministério, visando minimizar zonas de sombreamento entre as áreas internas e dessas com órgãos externos.

Importante salientar que, do restante das manifestações (78%) que dizem respeito a temas de competência dos órgãos do MDIC, apenas 30% foi encaminhado para resposta dos órgãos internos e 70% foi respondido diretamente pela Ouvidoria. Isso permitiu **desafogar as áreas técnicas e agilizar a resposta ao cidadão**.

Destaca-se, também, que as 10 manifestações recebidas em 2007 sobre Procedimentos de Importação deveram-se principalmente às alterações, promovidas pela Resolução CAMEX nº 43, de 22 de dezembro de 2006, na Tarifa Externa Comum (TEC) e na Nomenclatura Comum do Mercosul (NCM). Essa alteração gerou a reclassificação tarifária de alguns produtos, que tiveram suas alíquotas de importação modificadas e/ou deixaram de pertencer à relação dos produtos sujeitos a licenciamento automático, gerando dúvidas e reclamações por parte dos interessados.

■ Análise das Manifestações por Canal de Atendimento

	Janeiro	Fevereiro	Março	TOTAL
Internet	30	20	19	69
Carta	09	08	08	25
E-mail	08	08	07	23
Telefone	04	02	11	17
Fax				-
Pessoalmente		01	02	03

Metade dos atendimentos da Ouvidoria é feita pelo formulário eletrônico, disponível na Internet. Em março, destaca-se o **aumento substancial de atendimentos telefônicos**, que é atribuído ao encaminhamento à Ouvidoria de chamadas feitas no PABX do Ministério e à expectativa de solução rápida de uma demanda que o cidadão considera simples.



As 25 cartas recebidas pela Ouvidoria referem-se, na verdade, a manifestações que são enviadas ao Ministro de Estado e que, em razão de sua natureza, são encaminhadas à Ouvidoria para **providenciar ou subsidiar a resposta do Gabinete do Ministro**.

Importante salientar que, a partir de abril, as mensagens que não são recebidas pela Internet serão internalizadas, encaminhadas à área técnica e respondidas via sistema informatizado, sempre que o cidadão fornecer *e-mail* de contato. Além disso, qualquer cidadão poderá ter acesso ao conteúdo das mensagens que são enviadas à Ouvidoria, garantido o sigilo dos dados pessoais fornecidos em obediência ao que preceitua o direito individual dos cidadãos e a inviolabilidade de sua intimidade.

■ Análise das Manifestações Pendentes

As seguintes 5 manifestações estão pendentes de resposta pelas áreas técnicas:

- sugestão de alteração em legislação de drawback, desde 22 de março;
- sugestão de convênios entre MDIC e instituições de ensino superior para concessão de bolsas de treinamento, desde 23 de fevereiro;
- reclamação sobre manutenção dos aparelhos de ar condicionado, desde 29 de março;
- duas reclamações contra atendimento telefônico na SECEX/RJ, desde 23 de março.

?

Você sabia que o MDIC possui uma Comissão de Ética que tem por finalidade orientar sobre a ética profissional do servidor, no tratamento com as pessoas e com o patrimônio público?

Leia mais na página da Ouvidoria na Internet!

Formas de Contato com a Ouvidoria 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",