OUVIDORIA

SUMÁRIO EXECUTIVO – 2009

O Relatório de Atividades apresenta uma análise quantitativa e qualitativa das manifestações registradas na Ouvidoria e uma descrição das atividades realizadas em 2009. Por fim, são identificados os principais desafios relacionados ao atendimento ao cidadão para 2010 e apresentam-se contribuições para superá-los. O Relatório está disponível em www.mdic.gov.br/sitio/interna/interna.php?area=1&menu=591.

Órgão / *Assunto*	**Solici-tações**	**Recla-mações**	**Sugestões**	**Elogios**	**Denúncias**	**Total 2009**	**Total 2008**	**Var % 2009/08**
Secr. Com. Exterior	**228**	**158**	**9**	**73**	**3**	**471**	**519**	**-9,2**
Operações Com. Ext.	*171*	*151*	*6*	*49*	*3*	*380*	*445*	*-14,6*
Planejam. Com. Ext.	*24*	*4*	*2*	*4*	*-*	*34*	*34*	*0,0*
Defesa Comercial	*18*	*-*	*-*	*5*	*-*	*23*	*1*	*2.200,0*
Negociações Internac.	*12*	*-*	*1*	*10*	*-*	*23*	*35*	*-34,3*
Assuntos Adm./Instit.	*3*	*3*	*-*	*5*	*-*	*11*	*4*	*175,0*
Secretaria Executiva	**54**	**68**	**8**	**0**	**4**	**134**	**452**	**-70,4**
Recursos Logísticos	*13*	*26*	*5*	*-*	*1*	*45*	*27*	*66,7*
Recursos Humanos	*36*	*20*	*1*	*-*	*-*	*57*	*422*	*-86,5*
Moderniz.e Informát.	*4*	*21*	*2*	*-*	*2*	*29*	*3*	*866,7*
Assuntos Adm./Instit.	*1*	*1*	*-*	*-*	*1*	*3*	*-*	*-*
Secr. Com. e Serv.	**2.008**	**6.241**	**30**	**7**	**8**	**8.294**	**50**	**16.488**
Empreendedor Individ.	*1.947*	*6.230*	*29*	*6*	*7*	*8.219*	*-*	*-*
Políticas Com. e Serv.	*31*	*1*	*-*	*-*	*-*	*32*	*15*	*113,3*
Apoio às MPEs	*16*	*2*	*-*	*-*	*-*	*18*	*12*	*50,0*
Registro Comercial	*14*	*8*	*1*	*1*	*1*	*25*	*23*	*8,7*
Secr. Desenv. Prod.	**12**	**1**	**5**	**2**	**1**	**21**	**23**	**-8,7**
Competitiv. Industrial	*4*	*-*	*1*	*1*	*-*	*6*	*8*	*-25,0*
Bens Capital e Metalur.	*2*	*1*	*-*	*1*	*-*	*4*	*6*	*-33,3*
M-O e Rec. Naturais	*2*	*-*	*2*	*-*	*-*	*4*	*4*	*0,0*
Equipam. Transporte	*2*	*-*	*2*	*-*	*-*	*4*	*3*	*33,3*
Química e Plásticos	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*	*2*	*-*
Complexo Eletroeletr.	*2*	*-*	*-*	*-*	*-*	*2*	*-*	*-*
Assuntos Adm./Instit.	*-*	*-*	*-*	*-*	*1*	*1*	*-*	*-*
Secr. Tecnol. Indust.	**5**	**2**	**0**	**0**	**1**	**8**	**12**	**-33,3**
Polít. e Articul. Tecnol.	*5*	*1*	*-*	*-*	*-*	*6*	*8*	*-25,0*
Assuntos Adm./Instit.	*-*	*1*	*-*	*-*	*1*	*2*	*4*	*-50,0*
Gabinete do Ministro	**16**	**4**	**5**	**1**	**0**	**26**	**33**	**-21,2**
Repres. e Apoio Instit.	*8*	*2*	*2*	*1*	*-*	*13*	*17*	*-23,5*
Comunic. e Imprensa	*7*	*2*	*3*	*-*	*-*	*12*	*16*	*-25,0*
Coop. e Assist. Internac.	*1*	*-*	*-*	*-*	*-*	*1*	*-*	*-*
CAMEX	**3**	**0**	**2**	**1**	**0**	**6**	**8**	**-25,0**
Diretr.e Pol. Com. Ext.	*3*	*-*	*2*	*1*	*-*	*6*	*8*	*-25,0*
Ouvidoria	**392**	**30**	**3**	**41**	**0**	**466**	**59**	**689,8**
Atendim. ao Cidadão	*392*	*30*	*3*	*41*	*-*	*466*	*59*	*689,8*
TOTAL MDIC	**2.718**	**6.504**	**62**	**125**	**17**	**9.426**	**1.156**	**715,4**
Entid. Vinculadas	**15**	**20**	**2**	**0**	**4**	**41**	**31**	**32,3**
Assuntos Entid. Vinc.	*15*	*20*	*2*	*-*	*4*	*41*	*31*	*32,3*
Órgãos Externos	**67**	**125**	**8**	**0**	**17**	**217**	**186**	**16,7**
Assuntos Órgãos Ext.	*67*	*125*	*8*	*-*	*17*	*217*	*186*	*16,7*
TOTAL GERAL	**2.800**	**6.649**	**72**	**125**	**38**	**9.684**	**1.373**	**605,3**