



MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS

RELATÓRIO OUVIDORIA

3º TRIMESTRE 2016 – JULHO À SETEMBRO

“A Ouvidoria, no ambiente em que atua, é a instituição que representa os legítimos interesses dos cidadãos na busca de soluções definitivas.”

MARCOS PEREIRA
Ministro de Estado

MARCOS JORGE DE LIMA
Secretário-Executivo

EQUIPE OUVIDORIA

ULLANNES PASSOS RIOS
Ouvidor

SIDNEY DE ALMEIDA ALVES
Ouvidor-Substituto

JOÃO BATISTA DE SOUZA AGUIAR JÚNIOR
Agente administrativo

ADRIANA AMARAL DE DEUS PEQUENO
Agente administrativo

MONIQUE CÁSSIA DE OLIVEIRA CORRÊA
Técnica em Secretariado

IZABEL BEZERRA DE CARVALHO
Estagiária



MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS

1. APRESENTAÇÃO

Atender o cidadão é o que faz jus à existência da máquina pública. Tal atendimento requer esforços por parte dos servidores públicos em prestar o serviço com máxima efetividade e zelo, suprimindo assim as necessidades demandadas pelos cidadãos. Um dos meios disponíveis para o cidadão demandar ao serviço público é a ouvidoria.

A ouvidoria tem como missão precípua a de promover, de forma permanente, o acolhimento do cidadão, reconhecendo-o como pessoa, como sujeito pleno de seus direitos e legítimo de sua demanda.

No MDIC a Ouvidoria está ligada diretamente ao Gabinete do Ministro e representa uma das vias de acesso mais utilizadas por quem deseja que algo lhe seja fornecido. Tem a competência regimental de receber, examinar e dar encaminhamento a reclamações, elogios, sugestões e denúncias referentes a procedimentos e ações de agentes e órgãos, no âmbito deste Ministério.

Com a finalidade de dar atendimento ao princípio da transparência na administração pública, estamos apresentando o 3º relatório trimestral – Jul. à Set. – desta Ouvidoria, onde contém os dados estatísticos das demandas enviadas pelos cidadãos por meio dos canais disponíveis.

2. RESULTADOS DO PERÍODO

São vários os meios de acesso (canais) aos serviços da Ouvidoria: atendimento presencial, por telefone, correspondência, via internet para o envio de e-mail ou pelos sistemas e-Ouv e e-SIC. Com a facilidade de acesso à internet que hoje a maioria dos cidadãos vem possuindo, torna-se cada vez mais rotineiro o uso da mesma para o envio de demandas, o que faz crescer cada vez mais a utilização dos sistemas.

a. Ouvidoria:

Neste trimestre foram recebidas 96 demandas via e-Ouv, distribuídas da seguinte maneira:

| Mês: | Julho | Agosto | Setembro | Total |
|-----------------|-------|--------|----------|-------|
| Nº de demandas: | 29 | 26 | 41 | 96 |



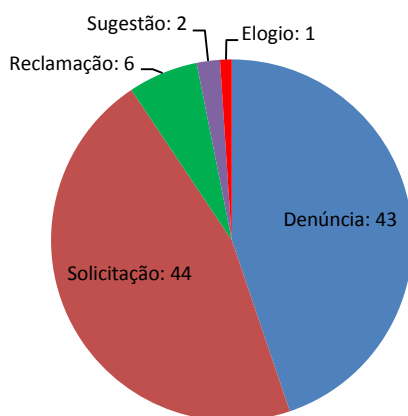
MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS

Constata-se um crescimento do número de demandas no último mês do trimestre, normal e esperado após três meses de uso do e-Ouv, isso enseja uma aceitação ao sistema por parte do cidadão.

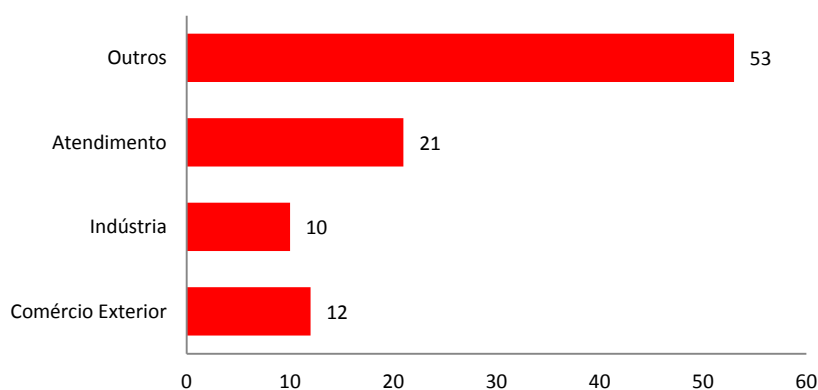
O tempo médio de resposta para o conjunto das demandas ficou em **2,72 dias**, prazo bastante satisfatório considerando que prazo limite de 20 dias.

Dos números ainda podemos extrair os gráficos a seguir:

1) Quantidade recebida por tipos de demanda:



2) Assuntos mais demandados:



No caso do e-Ouv é importante frisar que o início de utilização dele nesta Ouvidoria se deu a partir de julho último. Anterior a este período as demandas eram recebidas e processadas em um sistema próprio do ministério, hospedado no site e acessível aos cidadãos, mas que foi desativado após a migração para o e-Ouv.



MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS

b. Serviço de Informação ao Cidadão:

O acesso às informações públicas sofreu grande transformação com a aprovação da Lei Nº 12.527/2011, que regula o direito constitucional dos cidadãos ao acesso à informação e dá outras providências. Como consequência deste novo cenário, o Serviço de Informação ao Cidadão passou a ser mais exigido, sendo necessária sua efetividade e resolutividade.

Atualmente uma grande parcela das demandas é oriunda do sistema e-SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – que por questões de aproximação com os trabalhos realizados pela Ouvidoria, coube a esta a intermediação das demandas no âmbito do MDIC.

- **Pedidos:**

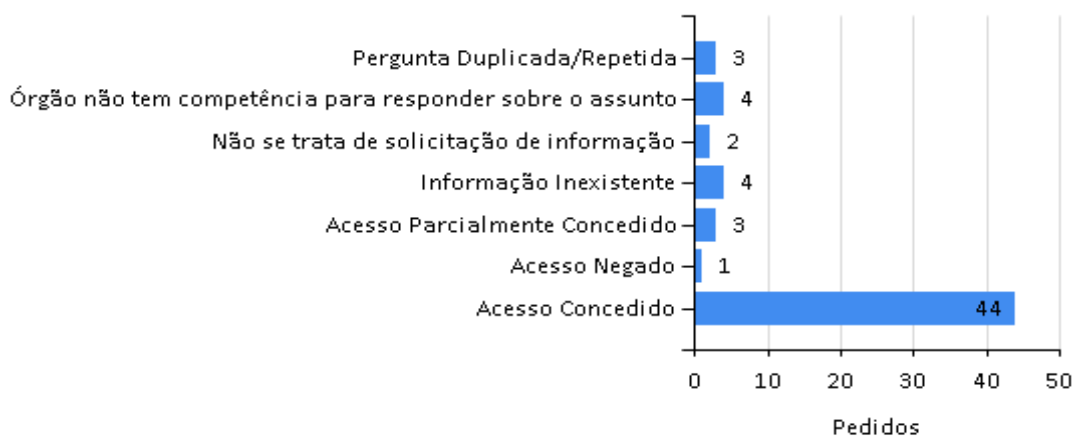
Ao longo do 3º trimestre ocorreram 61 solicitações, em média 20,3 por mês. O tempo médio de resposta foi de 17,1 dias.

Na tabela abaixo, podemos verificar a característica dos pedidos realizados:

| | | | |
|-----------------------|------|--|----|
| Total de perguntas: | 109 | Total de solicitantes: | 53 |
| Perguntas por pedido: | 1,79 | Maior número de pedidos feitos por um solicitante: | 4 |
| | | Solicitantes com um único pedido: | 48 |

Tendo sido alcançado o total de 100% dos pedidos respondidos. No gráfico abaixo podemos ver a distribuição por tipo de resposta:

Pedidos por tipo de resposta



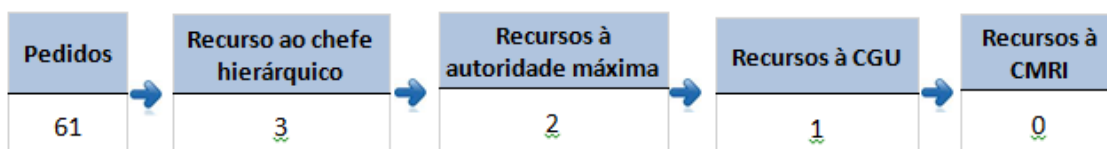


MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS

- **Interposição de Recursos:**

O recurso a um pedido de informação é uma ocorrência prevista, mas não desejável, pois ao oferecer recurso o cidadão está deixando claro que não concordou com o que lhe foi respondido.

No período foram apresentados apenas seis recursos assim distribuídos:



Tendo sido todos respondidos, sendo que apenas 1 obteve deferimento, o restante foi indeferido. O alto número de indeferimentos deve-se ao não reconhecimento de amparo no pedido.

3. CONCLUSÃO

De maneira geral podemos afirmar que a Ouvidoria do MDIC vem tendo um número de acessos crescente ao longo do período que compreende este relatório. Este aumento gradativo leva a entender que o trabalho desempenhado pela Ouvidoria, juntamente com as demais áreas deste ministério, está sendo efetivo, pois a cada atendimento concluído a percepção do cidadão para com o serviço melhora, o que o faz utilizar novamente e indicando-o a outrem.

Outro aspecto que chama a atenção é o grande número de demandas via sistemas web, os já citados e-Ouv e e-SIC. Pode-se afirmar que o advento destas tecnologias trouxe facilidades para o usuário, aproximando-o e tornando a resposta mais ágil e eficaz.

Esperamos que, diante do que está demonstrado neste relatório, o trabalho da Ouvidoria do MDIC seja percebido como efetivo, resolutivo e sendo fator agregador e aproximador do cidadão para com este ministério.

É o relatório.