



**MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS**

## **RELATÓRIO OUVIDORIA**

**4º TRIMESTRE 2016 – OUTUBRO À DEZEMBRO**

*“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.

Com a finalidade de dar atendimento ao princípio da transparência na administração pública, estamos apresentando o 4º relatório trimestral – Out. à Dez. – 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:	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total
Nº de demandas:	38	38	50	126

Constata-se um crescimento do número de demandas em relação ao trimestre anterior, normal e esperado após 6 meses de uso do e-Ouv, isso enseja uma aceitação ao sistema por parte do cidadão.



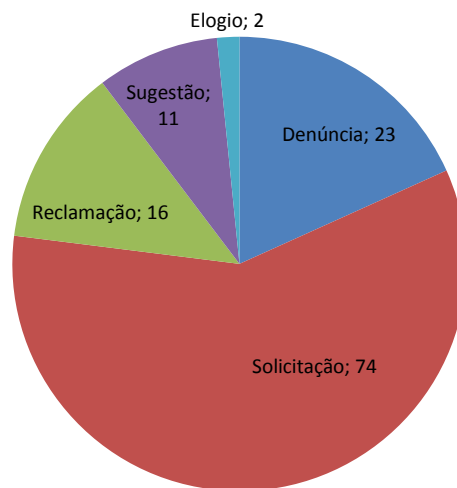
## MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS

O tempo médio de resposta para o conjunto das demandas ficou em **9,81 dias**, prazo bastante satisfatório considerando o prazo limite de 20 dias.

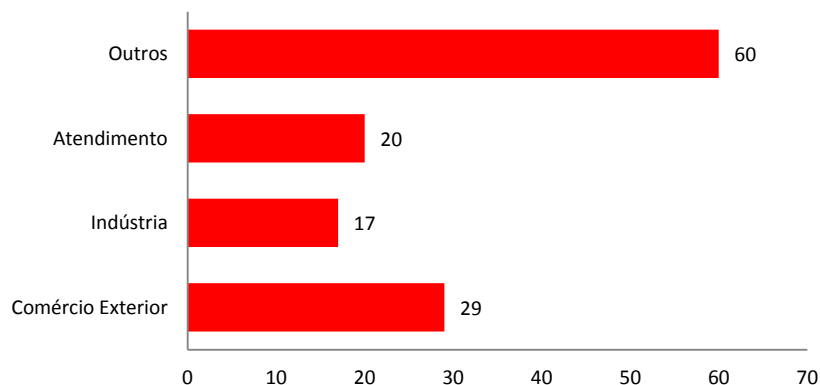
A maior parte das demandas são solicitações, o que demonstra grande interesse do público nos temas do Ministério.

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.

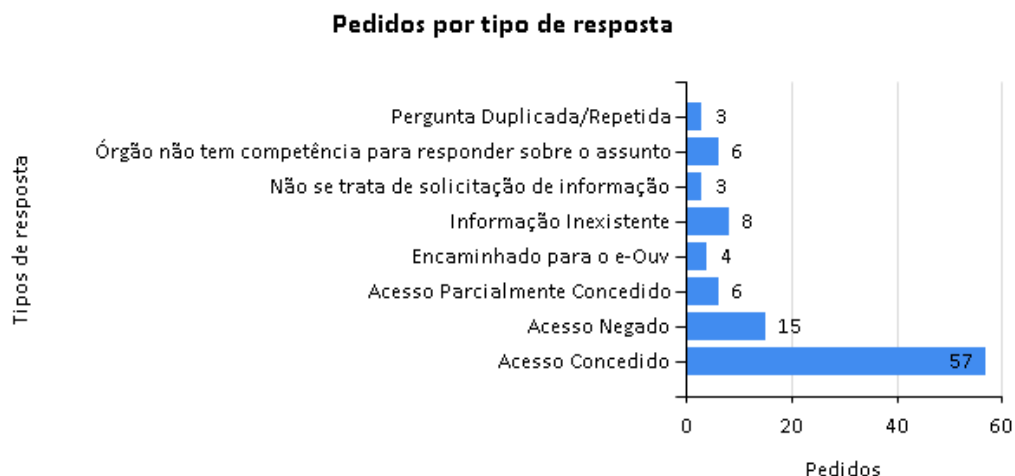
- **Pedidos:**

Ao longo do 4º trimestre ocorreram 102 solicitações, em média 34 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:	148	Total de solicitantes:	64
Perguntas por pedido:	1,57	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	25
		Solicitantes com um único pedido:	56

Tendo sido alcançado o total de 100% dos pedidos respondidos. No gráfico abaixo podemos ver a distribuição 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 26 recursos assim distribuídos:

Pedidos	Recurso ao chefe hierárquico	Recursos à autoridade máxima	Recursos à CGU	Recursos à CMRI
102	15	7	4	0

Tendo sido 22 recursos respondidos pelo MDIC, sendo que apenas 6 obtiveram 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 atendimentos crescente ao longo do período que compreende este relatório, de outubro a dezembro foram 228 contra 155 no trimestre anterior. Um aumento de 50% no número de demandas.

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.

O número de demandas via sistemas web, os já citados e-Ouv e e-SIC representa quase a totalidade dos atendimentos, o que leva a concluir que o advento destas tecnologias trouxe facilidades para o usuário, aproximando-o e tornando a resposta mais ágil e eficaz.

Diante do que está demonstrado neste relatório, percebe-se que o trabalho da Ouvidoria deste Ministério tem sido efetivo, resolutivo e atuante como fator agregador e aproximador do cidadão.

**É o relatório.**