



MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS

RELATÓRIO OUVIDORIA

2º TRIMESTRE DE 2017 – ABRIL A JUNHO

“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

VANDIR CHALEGRA CASSIANO
Agente administrativo

ADRIANA AMARAL DE DEUS PEQUENO
Agente administrativo

ADRIANA MARTINS MEDEIROS
Assistente Técnico

MONIQUE CÁSSIA DE OLIVEIRA CORRÊA
Técnica em Secretariado



MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS

1. APRESENTAÇÃO

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 pelos usuários dos serviços prestados pelo Ministério.

Os meios de acesso que o cidadão tem disponível para exercer sua cidadania em muitos dos casos passam pela intermediação da Ouvidoria, trabalho este que tem ganhado importância na medida que vai sendo entendido e reconhecido não só pelo usuário, mas também pelo corpo técnico do órgão.

Com a finalidade de dar atendimento ao princípio da transparência na administração pública, estamos apresentando o 2º relatório trimestral – abril a junho de 2017 – 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, consolidando cada vez mais a utilização dos sistemas.

a. Ouvidoria:

Neste trimestre foram recebidas 372 demandas via e-Ouv, distribuídas da seguinte maneira:

Mês:	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total
Nº de demandas:	56	66	250	372

Constata-se um grande crescimento no número de demandas em relação ao trimestre anterior, motivado pelas alterações do Decreto nº 9.004, de 13/03/2017, que transferiu para a estrutura do Ministério a Secretaria de Aquicultura e Pesca – SAP e a Secretaria Especial da Micro e Pequena Empresa – SEMPE, além da Secretaria Executiva da Câmara de Comércio Exterior, de acordo com o Decreto nº 9.029, de 10/04/2017.



MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS

A partir de então foi iniciado um período de transição concluído no dia 20 de junho, data do início das atividades dessas secretarias incorporadas ao MDIC, de acordo com o decreto nº 9.067, de 31/05/2017 que aprovou a nova estrutura regimental.

As ações realizadas para o pleno atendimento das demandas dessas secretarias foram as seguintes:

- O e-Ouv foi modificado para que as demandas da SEMPE passassem a ser direcionadas ao MDIC;
- Todas as demandas em andamento da SEMPE foram transferidas para a “caixa” do MDIC;
- Com a Ouvidoria do MAPA foi acordado o encaminhamento para o MDIC das demandas registradas naquele Ministério.

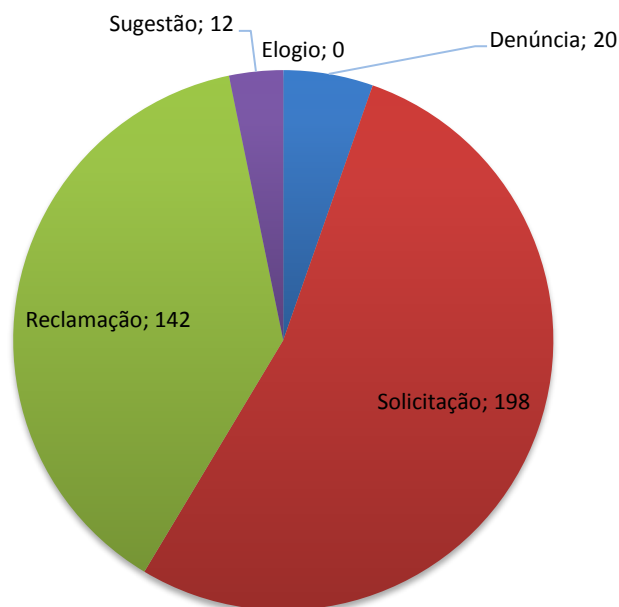
Assim feito, iniciou-se na Ouvidoria do MDIC uma força tarefa para o atendimento de todas as demandas dentro do prazo estabelecido.

Apesar do volume e considerando também os novos temas que passamos a tratar, todas as demandas do período foram atendidas. O tempo médio de resposta ficou em **6,85 dias**, prazo bastante satisfatório considerando o limite de 20 dias.

As demandas foram em grande parte de solicitações e reclamações, sendo que as reclamações em sua maioria eram relacionadas com os sistemas que funcionavam nas “novas” secretarias e que sofreram instabilidades na transferência da base de dados para o MDIC, ocorrendo constantes interrupções.

Dos números ainda podemos extrair os gráficos a seguir:

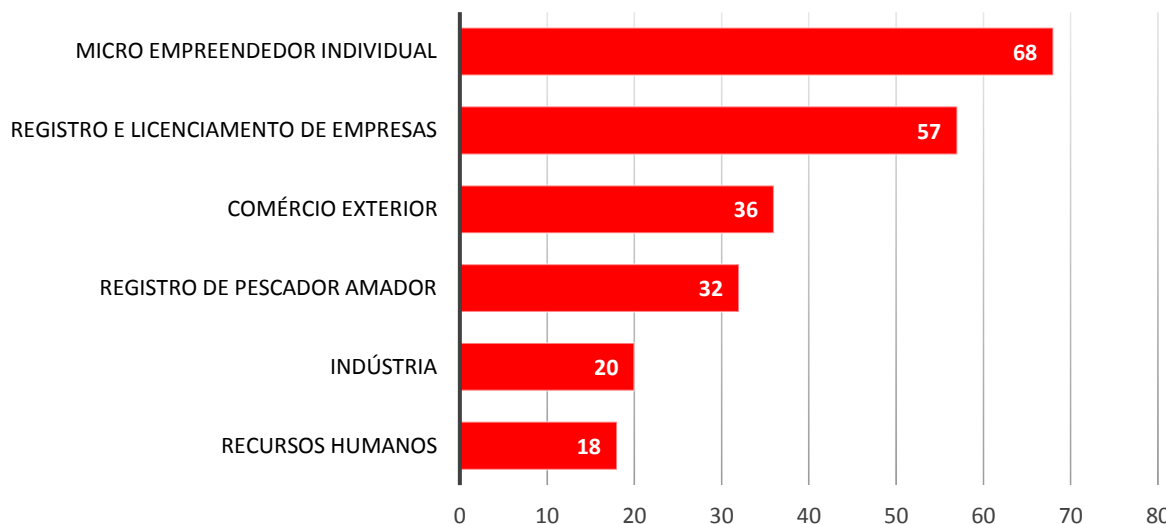
1) Quantidade recebida via e-OUV, por tipos de demanda:





MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS

2) Assuntos mais demandados:



O aumento no número de demandas foi expressivo quando comparado aos 3 últimos trimestres de 2016. O crescimento a cada trimestre segue um padrão, contudo neste último o que motivou o grande salto foi a inclusão de duas secretarias altamente demandadas à estrutura organizacional do MDIC. Conforme pode-se observar na tabela abaixo:

Período:	3º trimestre 2016	4º trimestre 2016	1º trimestre 2017	2º trimestre 2017
Nº:	96	126	184	372

Precisa ser mencionado também as demandas recebidas via e-mail, quase irrisórias nos semestres anteriores, e que no período em questão apresentaram-se em maior número. Foram 42 manifestações via e-mail, a maioria (32) sobre o tema Registro de Pescador Amador, cujo sistema apresentou problemas na migração para a base de dados do MDIC, motivo pelo qual gerou várias solicitações.

b. Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC:

O acesso às informações públicas amparadas pela Lei nº 12.527/2011, que regula o direito constitucional dos cidadãos ao acesso à informação e dá outras providências, é um instrumento fundamental na busca pela transparência no serviço público. Desta forma, o Serviço de Informação ao Cidadão passou a ser mais exigido, tornando necessária não só sua efetividade, como também sua resolutividade.

A grande parcela das demandas é oriunda do sistema e-SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – que no âmbito do MDIC é gerido pela Ouvidoria.



MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS

- Pedidos:**

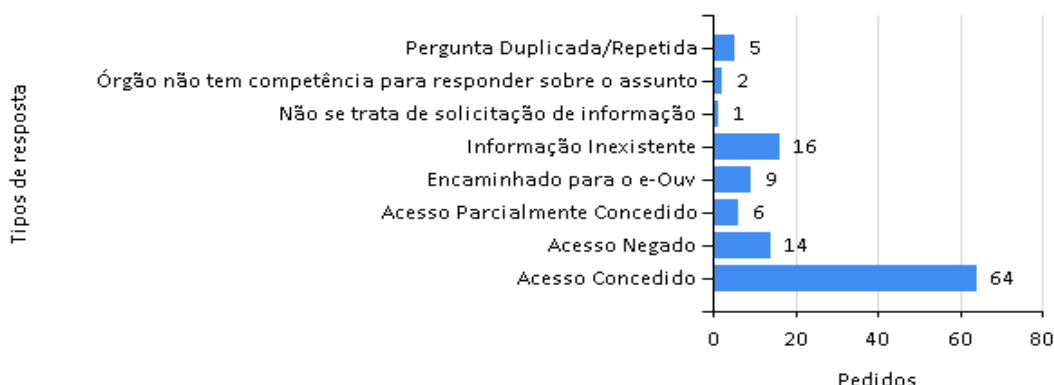
No 2º trimestre de 2017 ocorreram 117 solicitações, em média 39 por mês. O tempo médio de resposta foi de 18,7 dias. Observa-se que em relação ao trimestre anterior houve aumento no número de pedidos, já que naquele período foram realizados 77.

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

Total de perguntas:	234	Total de solicitantes:	83
Perguntas por pedido:	2,19	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	9
		Solicitantes com um único pedido:	65

Tendo sido alcançado o total de 100% dos pedidos respondidos, ressalta-se que em apenas 3 ocasiões foi utilizado a prorrogação do prazo. No gráfico abaixo podemos ver a distribuição por tipo de resposta:

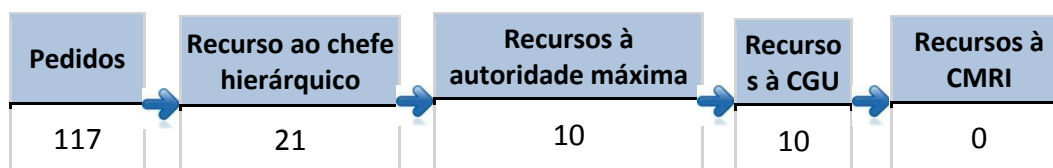
Pedidos por tipo de resposta



- 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 analisado foram apresentados 21 recursos assim distribuídos:



Tendo sido 21 recursos respondidos pelo MDIC, sendo que 7 obtiveram deferimento, outros 12 foram indeferidos. Os 12 indeferimentos ocorreram em face ao não reconhecimento de amparo no pedido.



MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS

3. CONCLUSÃO

A Ouvidoria do MDIC vem tendo um número de atendimentos crescente ao longo dos últimos trimestres, saltando de 96 para 372 em 12 meses. Um aumento de 387% no número de demandas.

Uma parcela desse número significativo se deu a partir da inclusão da Secretaria de Aquicultura e Pesca e a Secretaria Especial da Micro e Pequena Empresa na estrutura organizacional do MDIC. Vez que são secretarias altamente demandadas por possuírem programas que atingem grande número de usuários, como por exemplo o Micro Empreendedor Individual – MEI, da SEMPE, que possui algo em torno de 7 milhões de usuários cadastrados.

O trabalho desempenhado pela Ouvidoria, juntamente com as demais áreas deste ministério, mostra-se 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 atingido o seu objetivo, que é ser efetivo, resolutivo e atuar como fator agregador e aproximador do cidadão para com o MDIC.

É o relatório.