



MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS

RELATÓRIO OUVIDORIA

1º TRIMESTRE 2017 – JANEIRO A MARÇO

“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

Esplanada dos Ministérios, Bloco “J” – Brasília/DF - CEP 70.053-900

ouvidoria@mdic.gov.br

Telefones: (61) 2027-7646/7666/7492/8184/9196



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 por quem deseja que algo lhe seja fornecido.

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 1º relatório trimestral – janeiro a março 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, o que faz crescer cada vez mais a utilização dos sistemas.

a. Ouvidoria:

Neste trimestre foram recebidas 184 demandas via e-Ouv, distribuídas da seguinte maneira:

Mês:	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	Total
Nº de demandas:	75	53	56	184

Constata-se um crescimento do número de demandas em relação ao trimestre anterior, normal e esperado, visto que o e-Ouv vem se consolidando cada vez mais como sistema e como canal, demonstrando aceitação por parte do cidadão.

O tempo médio de resposta para o conjunto das demandas ficou em **9,50 dias**, prazo bastante satisfatório considerando o prazo limite de 20 dias.

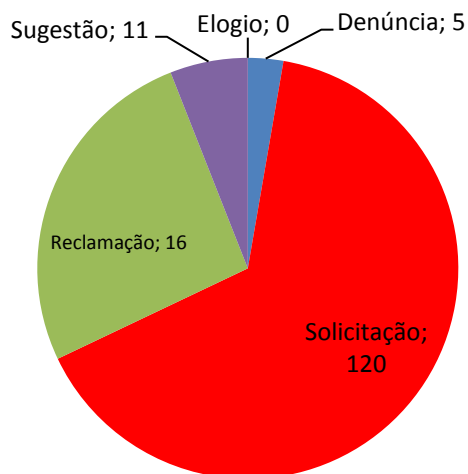
A maior parte das demandas são solicitações, o que demonstra grande interesse do público nos temas do Ministério.



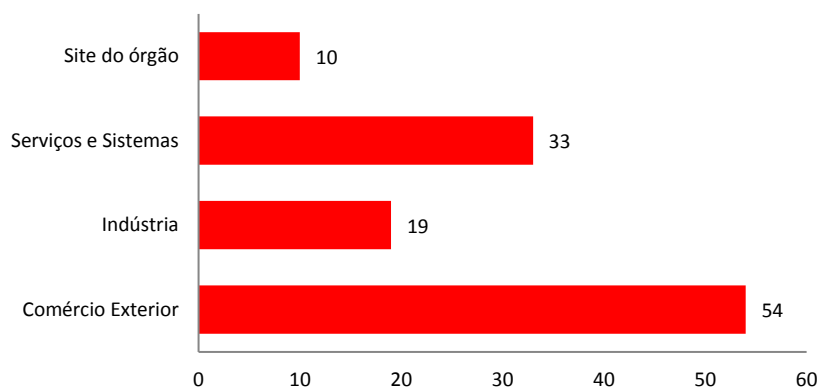
MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS

Dos números ainda podemos extrair os gráficos a seguir:

1) Quantidade recebida por tipos de demanda:



2) Assuntos mais demandados:



O aumento no número de demandas foi expressivo quando comparado aos 2 últimos trimestres de 2016. O crescimento a cada trimestre segue sendo um padrão. Conforme podemos observar na tabela abaixo:

Período:	3º trimestre 2016	4º trimestre 2016	1º trimestre 2017
Nº de demandas:	96	126	184

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



MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS

providências. Como consequência deste novo cenário, o Serviço de Informação ao Cidadão passou a ser mais exigido, sendo necessária sua efetividade e resolutividade.

Uma grande parcela das demandas é oriunda do sistema e-SIC – Serviço de Informação ao Cidadão – cujos os trabalhos realizados pela Ouvidoria quanto à gestão dos pedidos.

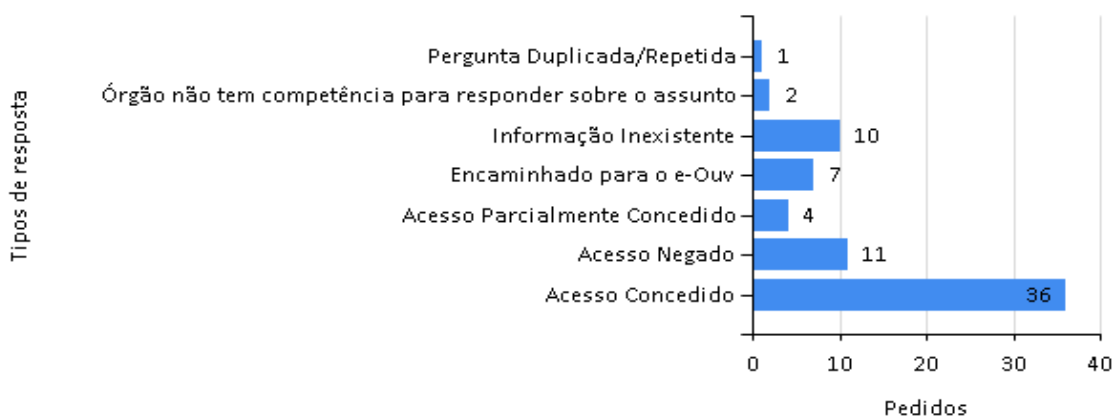
- **Pedidos:**

No 1º trimestre de 2017 ocorreram 74 solicitações, em média 25 por mês. O tempo médio de resposta foi de 17,6 dias. Observa-se que em relação ao trimestre anterior houve redução no número de pedidos.

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

Total de perguntas:	134	Total de solicitantes:	65
Perguntas por pedido:	2,09	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	3
		Solicitantes com um único pedido:	57

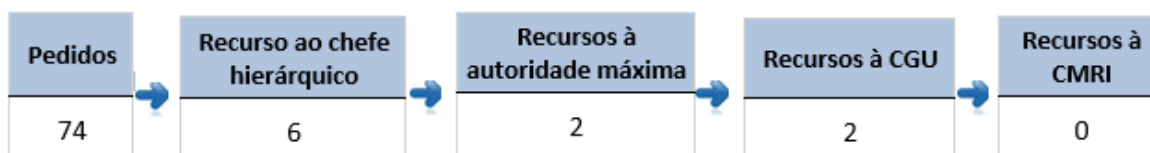
Tendo sido alcançado o total de 100% dos pedidos respondidos. No gráfico abaixo podemos ver a distribuição por tipo de resposta:



- **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 10 recursos assim distribuídos:





MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS

Tendo sido 8 recursos respondidos pelo MDIC, sendo que apenas 1 obteve deferimento, o restante foi indeferido. Os 7 indeferimentos ocorreram em face 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 dos últimos trimestres, saltando de 96 para 184 em 9 meses. Um aumento de 91% no número de demandas.

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 sido efetivo, resolutivo e atuante como fator agregador e aproximador do cidadão.

É o relatório.