
RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO OUVIDORIA 2023



**MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA,
COMÉRCIO E SERVIÇOS**



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS (MDIC)

MINISTRO

Geraldo José Rodrigues Alckmin Filho

SECRETÁRIO-EXECUTIVO

Márcio Fernando Elias Rosa

OUVIDORA

Herika Christina Amador Chagas

COORDENADORA DE ACESSORAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS

Márcia Costa Ferreira

CHEFE DE DIVISÃO DE OUVIDORIA

Fernanda Rodrigues Marciano

EQUIPE TÉCNICA

Bárbara Cristina Rodrigues Faria

Felipe Bispo Sousa

Kelly Silva

Kátia Raquel Falcão

Rachel Santana

Thayná Costa

Vera Lucia Goncalves de Menezes

OUVIDORIA

ouv@mdic.gov.br

SIC

sic.lai@mdic.gov.br

SITE MDIC

<https://www.gov.br/mdic/pt-br>

YOUTUBE MDIC

<https://www.youtube.com/@MDICoficial>

SUMÁRIO

GLOSSÁRIO	5
MENSAGEM DA OUVIDORA	7
INTRODUÇÃO	8
A OUVIDORIA DO MDIC	10
JORNADA DE ESTRUTURAÇÃO DA OUVIDORIA	13
OUVIDORIA EM NÚMEROS	14
CANAL DE OUVIDORIA	
MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS A OUTROS ÓRGÃOS OU ENTIDADES	15
MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA	16
MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ENTRADA	17
MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS POR REGISTRO	
MANIFESTAÇÕES QUE SOFRERAM ALTERAÇÃO DE TIPO	18
MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR MÊS	
ARQUIVAMENTOS	19
PRAZO DE RESPOSTA	
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	
TOP 10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	20
TOP 5 UNIDADES RESPONDENTES	21
PERFIL DE QUEM PROCURA A OUVIDORIA MDIC	22
FAIXA ETÁRIA	
SEXO	
RAÇA E COR	23
REGIÃO	
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	24
RESOLUTIVIDADE INDICADA PELA OUVIDORIA	
CANAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO	25
TRANSPARÊNCIA ATIVA	
TRANSPARÊNCIA PASSIVA	26
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO(À) CIDADÃO(Ã)	
PEDIDOS REGISTRADOS POR MÊS	27
PEDIDOS ENCAMINHADOS A OUTROS ÓRGÃOS OU ENTIDADES	

SUMÁRIO

PRAZO DE RESPOSTA	28
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	
RANKING SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO(À) CIDADÃO(Ã)	
SATISFAÇÃO DOS(AS) USUÁRIOS(AS)	29
TIPOS DE RESPOSTAS AOS PEDIDOS	
MOTIVOS PARA A NEGATIVA DE ACESSO TOTAL	
MOTIVOS PARA NEGATIVA DE ACESSO PARCIAL	30
RESTRICÇÃO DE CONTEÚDO	
TOP 10 SUBASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	
RECURSOS	31
REGISTROS QUE SOFRERAM ALTERAÇÃO DE TIPO	
UNIDADES RESPONDENTES	32
PERFIL DE QUEM PROCURA O SIC MDIC	
TIPO DE SOLICITANTE	
TIPO DE INSTITUIÇÃO PARA PESSOA JURÍDICA	
PROFISSÃO	33
ESCOLARIDADE	
GÊNERO	
FAIXA ETÁRIA	
REGIÃO	34
PAINÉIS DE OUVIDORIA E SIC	35
PLANO DE DADOS ABERTOS	37
SISTEMA e-AGENDAS	38
MONITORAMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS	
DESAFIOS E PROJETOS FUTUROS	39
DESAFIOS E PROJETOS FUTUROS	40



GLOSSÁRIO

AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LAI

Autoridade designada pelo(a) dirigente máximo(a) de cada órgão ou entidade pública federal direta e indireta, e a ele(a) subordinada, para exercer as atribuições previstas no art. 40 da Lei de Acesso à Informação.

INTEGRIDADE

Componente fundamental da boa governança que busca direcionar condutas, valores, princípios e normas na construção de ambientes cada vez mais transparentes, éticos e íntegros, objetivando sustentar e priorizar o interesse público sobre os interesses privados no setor público.

MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA (SOLICITAÇÃO, SUGESTÃO, RECLAMAÇÃO, DENÚNCIA, ELOGIO)

Expressão dos anseios, angústias, dúvidas, opiniões, satisfação ou insatisfação com um atendimento ou serviço público recebido pelo(a) cidadão(ã). Pode estar relacionada à prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Solicitação de acesso a informações produzidas ou mantidas pelos órgãos e entidades públicas, de interesse particular ou coletivo. Há informações que podem ser disponibilizadas sem nenhuma restrição e outras que devem ser protegidas por seu caráter restritivo, conforme legislação pertinente.

PLANO DE DADOS ABERTOS

Instrumento que operacionaliza a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal. Apresenta o planejamento das ações que visam a abertura e sustentação de dados abertos nas organizações públicas.

PLATAFORMA INTEGRADA DE OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO DO PODER EXECUTIVO FEDERAL

Sistema desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) que permite a qualquer cidadão(ã) encaminhar manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação em um único ambiente.

PONTO FOCAL

Pessoa indicada por área técnica do órgão para atuar no atendimento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação e que possua capacidade de articulação com as áreas correlatas, diligência na resolução das demandas, comprometimento com o controle dos prazos e autonomia técnica para produção de resposta em nome de sua unidade finalística.

SISTEMA DE INTEGRIDADE, TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL (SITAI)

Instância instituída pelo Decreto nº 11.529, de 16 de maio de 2023, e monitorada pela Controladoria-Geral da União (CGU), responsável por coordenar e articular as atividades relativas à integridade, à transparência e ao acesso à informação, bem como por estabelecer padrões para as práticas e as medidas relacionadas a essas temáticas, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.



SUBCOMITÊ DE INTEGRIDADE E TRANSPARÊNCIA

Colegiado criado pela Resolução CGE/MDIC nº 04, de 03 de novembro de 2023, para apoiar a governança do MDIC em questões relacionadas à integridade e à transparência. Seu objetivo é fomentar e ampliar a discussão dos temas para compor uma estratégia de conscientização, fomentar uma cultura organizacional que valoriza a integridade e a transparência e para endereçar ações de natureza prática, aderentes às necessidades e particularidades das áreas.

SISTEMA ELETRÔNICO DE AGENDAS DO PODER EXECUTIVO FEDERAL (E- AGENDAS)

Plataforma instituída pelo Decreto nº 10.889, de 9 de dezembro de 2021, e desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), onde são divulgadas as agendas de compromissos públicos dos(as) agentes públicos(as) do Poder Executivo Federal com o objetivo de dar publicidade às interações destes(as) com representantes de interesses de maneira padronizada e completa.

TRANSPARÊNCIA ATIVA

Informações de interesse coletivo ou geral, produzidas ou custodiadas por órgãos e entidades, disponibilizadas pelos órgãos e entidades, independentemente de solicitação, utilizando principalmente a internet. Os conteúdos facilitam o acesso dos(as) cidadãos(ãs) às decisões e iniciativas governamentais e evitam o acúmulo de pedidos de acesso sobre temas semelhantes.

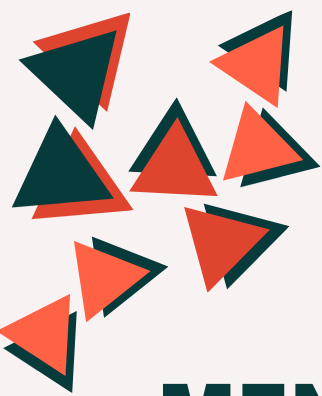
TRANSPARÊNCIA PASSIVA

Oferta de informação que depende de uma solicitação do(a) cidadão(ã) cujo teor verse sobre conteúdos produzidos ou mantidos pelos órgãos e entidades públicas, de interesse particular ou coletivo.

UNIDADES DE INTEGRIDADE E GOVERNAÇÃO INTERNA

Assessoria Especial de Controle Interno, Ouvidoria, Corregedoria, Assessoria de Participação Social e Diversidade e Comissão de Ética.

São unidades que devem atuar de forma harmonizada, dadas as suas funções de integridade pública.



MENSAGEM DA OUVIDORA

Ao consolidar as informações que constam neste Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria do MDIC, a equipe vê materializado o trabalho desenvolvido ao longo do ano de 2023 para atender aquelas e aqueles que buscam o Ministério com o intuito de acessar serviços públicos, conhecer suas ações e participar dos projetos e das políticas voltadas ao desenvolvimento da indústria, do comércio e dos serviços no país.

Assim, com grande entusiasmo, apresento este documento que, construído a muitas mãos, retrata as conquistas e os desafios da atuação da Ouvidoria em 2023.

Neste relatório, a partir da jornada da Ouvidoria do MDIC, destacamos o importante papel das Ouvidorias Públicas como instâncias de integridade e governança interna, responsáveis pela promoção da cultura de transparência, engajadas na proteção e defesa dos direitos das usuárias e dos usuários de serviços públicos, bem como em seu acolhimento e tratamento dignos.

Como canal de interlocução entre a sociedade e a administração pública, compete à Ouvidoria trabalhar sistematicamente para estreitar vínculos e firmar compromissos com as áreas do Ministério, parceiras fundamentais na jornada de atendimento ao(à) cidadão(ã), com os órgãos de controle e demais instâncias, almejando a melhoria contínua dos serviços públicos ofertados, de modo que possamos apresentar à sociedade informações quantitativas e qualitativas robustas vinculadas às suas reais necessidades.

Em vista disso, ao conectar o órgão e a sociedade, fomentamos o exercício da cidadania e o fortalecimento do Estado democrático de direito, estimulando a participação das pessoas no planejamento e nas decisões governamentais.

Reconhecendo os desafios que se apresentam, encaramos o futuro com determinação, buscando aprimorar nossas práticas a partir do trabalho colaborativo, pautado em encontros criativos e sempre acreditando na potência transformadora do diálogo.

Ante o exposto, esperamos que este documento seja tanto um registro de nossas ações quanto um convite à reflexão a respeito da participação e do controle social como pilares de uma gestão pública pautada por princípios éticos, apta a desenvolver um trabalho eficaz, responsável e íntegro, com vistas à construção conjunta de uma administração pública cada dia mais transparente, eficiente e acessível para todas e todos.

Herika Chagas
Ouvidora do MDIC



INTRODUÇÃO

O Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços (MDIC) foi criado a partir da divisão do extinto Ministério da Economia (ME), por meio da Medida Provisória nº 1.154, de 1º de janeiro de 2023, posteriormente convertida na Lei nº 14.600, de 19 de junho de 2023, e regulamentado pelo Decreto nº 11.427, de 2 de março de 2023.

Neste contexto, coube ao Ministério da Fazenda (MF) realizar a gestão de ouvidoria do antigo ME, absorvendo sua força de trabalho, de modo a garantir a continuidade dos atendimentos prestados à sociedade no período de estruturação dos novos órgãos. Por esse motivo, o MF esteve responsável pelo recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação relativos aos Ministérios recém-criados, até que tivessem formalizadas as suas unidades autônomas de ouvidoria.

No caso do MDIC, a partir da nomeação da Ouvidora, estabelecemos um plano de transição de atribuições que teve início com uma série de reuniões de ambientação e compartilhamento de informações pertinentes aos temas afetos a este Ministério. O plano previu uma mudança gradual, permitindo a apropriação adequada dos temas e das rotinas, assim como prazo factível para a organização institucional e ajustes logísticos para acolhimento da equipe[1], com data estabelecida para a virada de chave e condução independente das atividades de ouvidoria em 23 de março de 2023.

A partir desse trabalho de articulação e conformidade, a Ouvidoria do MDIC começou a trilhar a jornada retratada neste Relatório Anual de Gestão, normatizado no art. 14, inciso II, e art. 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, conhecida como Código de Defesa dos(as) Usuários(as) de Serviços Públicos. Por oportuno, buscando atender ao disposto no art. 30, inciso III da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a Lei de Acesso à informação (LAI), examinaremos o conteúdo de acesso à informação seguindo os mesmos parâmetros.

Para fins de interpretação, destacamos que o recorte temporal das manifestações e dos pedidos de acesso à informação contidos neste relatório de gestão refere-se ao intervalo entre 01 de janeiro de 2023 e 31 de dezembro de 2023, utilizando os dados disponíveis na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal (doravante Fala.BR).

[1] Findada a transição, recebemos as trabalhadoras e os trabalhadores vinculados ao Contrato Administrativo nº 20/2019, de acordo com parametrização realizada pelo MF e discutida conosco, considerando a volumetria de ouvidoria e acesso à informação para os temas incorporados ao MDIC. O contrato passou a atender todos os órgãos derivados do extinto ME.



Cumpramos ressaltar que este documento consolida informações de ambos os canais de atendimento à sociedade que estão sob responsabilidade da Ouvidoria: o canal de ouvidoria propriamente, incumbido da recepção de sugestões, solicitações, reclamações, elogios e denúncias, e o Serviço de Informação ao(a) Cidadão(a) (SIC), encarregado dos pedidos de acesso à informação, registrando as variações ocorridas ao longo de 2023 por canal de entrada, tipologia, período do ano, assuntos mais frequentes, satisfação dos(as) usuários(as), quantidade de recursos, entre outros aspectos relevantes à análise. Apresentamos, ainda, análise qualitativa das manifestações e dos pedidos de informação recebidos, com apontamentos a respeito dos assuntos mais frequentes e sugestões de caminhos possíveis para a melhoria dos serviços — de modo a prevenir eventuais riscos à gestão —, bem como os níveis de satisfação dos(as) usuários(as) com o nosso atendimento.

Adicionalmente, o relatório discorrerá sobre as atribuições da Ouvidoria que vão além da recepção e tratamento das demandas dos(as) cidadãos(ãs), visto ser unidade de governança interna e de integridade, comprometida a promover a cultura de transparência no órgão, disseminando internamente informações a respeito dos direitos dos(as) usuários(as) de serviços públicos, estimulando a participação dos(as) cidadãos(ãs) nas rotinas da administração pública, e exercendo papel educativo ao difundir entendimentos junto ao público interno e externo com o objetivo de tornar mais fluidas as interações.

Por fim, em relação ao volume de demandas retratadas, esclarecemos que a Ouvidoria do MDIC manteve a rotina de tratamento das demandas relativas aos temas da Secretaria da Microempresa e Empresa de Pequeno Porte e do Empreendedorismo (SEMPE), unidade do Ministério cujas atribuições foram incorporadas pelo Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte (MEMPE), conforme Decreto nº 11.725, de 2023, objetivando manter a continuidade do atendimento à sociedade até que o órgão tivesse sua unidade de ouvidoria consolidada e habilitada a receber e tratar as manifestações e pedidos de informação, o que ocorreu efetivamente em 2024.



A OUVIDORIA DO MDIC

A Ouvidoria do MDIC iniciou suas atividades no Fala.BR, de forma autossuficiente, em março de 2023, após o período de transição decorrente da criação do Ministério a partir do desmembramento do ME. As atribuições do MDIC estão dispostas no Decreto nº 11.427, de 2 de março de 2023, e alterações.

Como unidade setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), a Ouvidoria do MDIC é responsável pela interlocução entre o Ministério e a sociedade, e tem como propósito acolher, tratar e responder demandas relativas às ações, políticas, programas e serviços do órgão, atuando, portanto, como instância de integridade, controle e participação social, desempenhando papel instrutivo e de fomento à cidadania.

No escopo dos temas que coordena, organiza, desenvolve e monitora, é responsável pelos dois canais de atendimento ao(à) cidadão(ã) do órgão: o canal de ouvidoria propriamente, previsto na Lei nº 13.460/2017 (denúncias, reclamações, elogios, solicitações de providências e sugestões), e o Serviço de Informação ao(à) Cidadão(ã) (SIC), preceituado na Lei nº 12.527/2011 (pedidos de acesso à informação). Ambos os canais de atendimento geridos pela Ouvidoria trabalham voltados ao reconhecimento dos(as) cidadãos(ãs) como sujeitos plenos de direitos, ao fortalecimento da cidadania, à atuação fundamentada no controle, na participação social e no desenvolvimento da cultura de transparência.

Ademais, assume compromissos decorrentes da Política de Transparência e Acesso à Informação da administração pública federal, realiza a atualização das informações e o monitoramento do Portal Brasileiro de Dados Abertos do MDIC e do sistema e-Agendas, da Carta de Serviços do órgão, acompanha a adequação do Ministério à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), bem como a publicação das informações de interesse coletivo ou geral, produzidas ou custodiadas pelo Ministério, em transparência ativa, dentre outras atribuições de governança interna.

Vinculada ao Gabinete do Ministro (GM), a Ouvidoria presta assessoria direta e imediata ao Ministro de Estado, conforme art. 2º, inciso I, alínea “g” do Decreto 11.427/2023, avalia e propõe melhorias para a qualificação continuada dos serviços prestados pelas unidades do MDIC, participa de colegiados relacionados à integridade, à gestão de riscos, ao controle, à ética e à proteção de dados pessoais, dentre outras ações de rotina que objetivam reforçar seu compromisso com o interesse público, agregando valor público às suas competências e entregas.

A unidade é composta pela Coordenação de Assessoramento e Proteção de Dados Pessoais (CAPD), pela Coordenação de Transparência e Acesso à Informação (CTAI) e pela Divisão de Ouvidoria (DOUV), conforme o seguinte organograma:



No decorrer de 2023, a equipe da Ouvidoria do MDIC foi composta pela Ouvidora, três servidoras efetivas, e cinco trabalhadores(as) terceirizados(as), responsáveis por dar suporte às atividades desenvolvidas na unidade. Houve mudanças na configuração da equipe ao longo do ano, ocasionando aumento e, em determinados períodos, diminuição dessa força de trabalho.

A seguir, apresentamos as principais atividades de cada uma das unidades da Ouvidoria.





COORDENAÇÃO DE ACESSORAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- (i) assessoramento à Ouvidora na execução das atividades da Ouvidoria relativas a todos os temas do MDIC;
- (ii) articulação com as unidades do Ministério e órgãos externos conforme objetivos da unidade de Ouvidoria;
- (iii) elaboração de notas técnicas, pareceres e outros expedientes sobre ações transversais da Ouvidoria e sobre a temática de proteção de dados pessoais e ;
- (iv) assistência ao(à) Encarregado(a) de dados pessoais nas ações de orientação ao corpo funcional do Ministério acerca da conformidade à Lei nº 13.709/2018;
- (v) desenvolvimento e gestão de documentos e relatórios analíticos sobre ações transversais da Ouvidoria e sobre a temática de proteção de dados pessoais; e
- (vi) articulação e monitoramento das ações de aplicação da LGPD juntamente com as unidades do órgão.

COORDENAÇÃO DE TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

- (i) gestão Serviço de Informação ao(à) Cidadão(ã) (SIC) do MDIC;
- (ii) execução e o monitoramento das atribuições previstas na Lei nº 12.527/2011, e nos atos normativos vinculados;
- (iii) interlocução com órgãos de controle e com as áreas do Ministério visando a garantia da execução da política de transparência pública (ativa e passiva) e sua conformidade no âmbito do órgão;
- (iv) orientação à equipe de trabalhadores(as) terceirizados(as) da Ouvidoria na recepção, análise, tratamento e encaminhamento dos pedidos de acesso à informação e eventuais recursos às unidades responsáveis;
- (v) monitoramento e realização das devidas cobranças para cumprimento dos prazos estabelecidos na LAI, objetivando o melhor atendimento aos(às) demandantes;
- (vi) monitoramento das informações de transparência ativa no site do órgão, conforme determinação da CGU;
- (vii) produção de relatórios gerenciais periódicos com informações quantitativas e qualitativas;
- (viii) produção de notas técnicas, ofícios e despachos;
- (ix) realização de capacitações periódicas para os pontos focais do SIC para execução da política de transparência e atendimento a pedidos de acesso à informação, esclarecendo dúvidas sobre a legislação vinculada.

DIVISÃO DE OUVIDORIA

- (i) execução e o monitoramento das atribuições previstas na Lei nº 13.460/2017, e nos atos normativos vinculados;
- (ii) interlocução da unidade com os pontos focais das áreas do MDIC, bem como com os órgãos de controle, visando difundir conhecimentos e alinhar entendimentos que contribuam com a promoção da participação social, com a proteção e a defesa dos direitos dos(as) usuários(as) dos serviços públicos da administração pública;
- (iii) orientação à equipe de trabalhadores(as) terceirizados(as) da Ouvidoria na recepção, análise, tratamento e encaminhamento dos manifestações às unidades responsáveis;
- (iv) monitoramento dos prazos estabelecidos na Lei nº 13.460/2017, objetivando o melhor atendimento aos(às) demandantes;
- (v) atualização das informações de ouvidoria no site do órgão e nos demais canais, possibilitando maior aproximação com a sociedade;
- (vi) produção de relatórios gerenciais periódicos com informações quantitativas e qualitativas que servirão de insumos à Ouvidoria e demais unidade do Ministério, visando o aprimoramento das políticas, serviços e ações, bem como aos órgãos de controle;
- (vii) produção de notas técnicas, ofícios e despachos; e
- (viii) realização de capacitações periódicas para os pontos focais objetivando o entendimento a respeito de conceitos essenciais à proteção e defesa dos direitos dos(as), esclarecendo dúvidas sobre a legislação vinculada, dentre outras atividades.

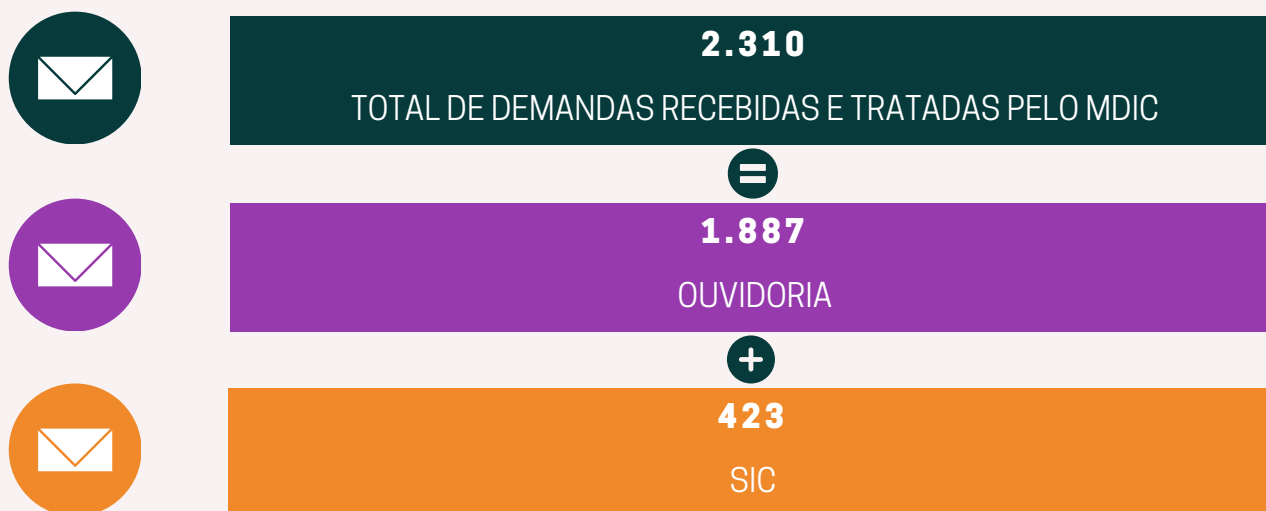
JORNADA DE ESTRUTURAÇÃO DA OUVIDORIA

- Criação do MDIC Decreto nº 1.1427/2023
- Nomeação da Ouvidora - Portaria de Pessoal SE/MDIC nº 164, de 8 de fevereiro de 2023
- Plano de Transição estabelecido com o MF
- Criação do código NUP MDIC no Fala.BR
- Finalização do processo de transição entre as ouvidorias do MF e do MDIC
- Recepção da equipe de ouvidoria (Contrato Administrativo nº 20/2019) e capacitação
- Articulação com as demais unidades de integridade e governança interna
- Aproximação às unidades do MDIC para entendimento de suas atribuições e dos serviços públicos vinculados
- Articulação com as áreas técnicas - Designação de pontos focais canal de ouvidoria e capacitação
- Articulação com as áreas técnicas e gabinetes - Designação de pontos focais canal de acesso à informação e capacitação
- Atualização e/ou inclusão de subassuntos das unidades do MDIC para registro na Plataforma Fala.BR
- Elaboração de projetos no âmbito do Acordo de Cooperação Técnica Internacional BRA/18/023
- Palestra sobre informações classificadas e desclassificadas em grau de sigilo para o corpo funcional
- Política de acesso a documentos - Publicação do rol de informações classificadas e desclassificadas em grau de sigilo.
- Orientação nº 1/CTAI/OUV-MDIC - Registro de Compromissos Públicos no Sistema e-Agendas
- Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias
- Atualização dos Serviços do MDIC no Portal Gov.br - Carta de Serviços
- Levantamento de informações de transparência ativa para o site do MDIC
- Desenho dos fluxos de ouvidoria e SIC
- Criação de pasta compartilhada para equipe da ouvidoria com repositório de informações
- Articulação com outras instituições e com as entidades vinculadas ao MDIC



- Desenho e publicação da página de Ouvidoria com informações, orientações e compartilhamento de materiais
- Elaboração e publicação dos painéis em Power BI dos canais de ouvidoria e SIC
- Levantamento de informações prévias sobre o processo de adequação à LGPD envolvendo os temas do atual MDIC
- Participação nas oficinas para elaboração do Planejamento Estratégico do órgão
- Participação de reuniões periódicas com as unidades de integridade e governança interna
- Designação da Ouvidoria para compor a Comissão de Ética - membro
- Designação da Ouvidoria para compor o Subcomitê de Gestão de Riscos - convidada
- Designação da Ouvidoria para compor o Subcomitê de Gestão Integridade e Transparência - membro

OUVIDORIA EM NÚMEROS

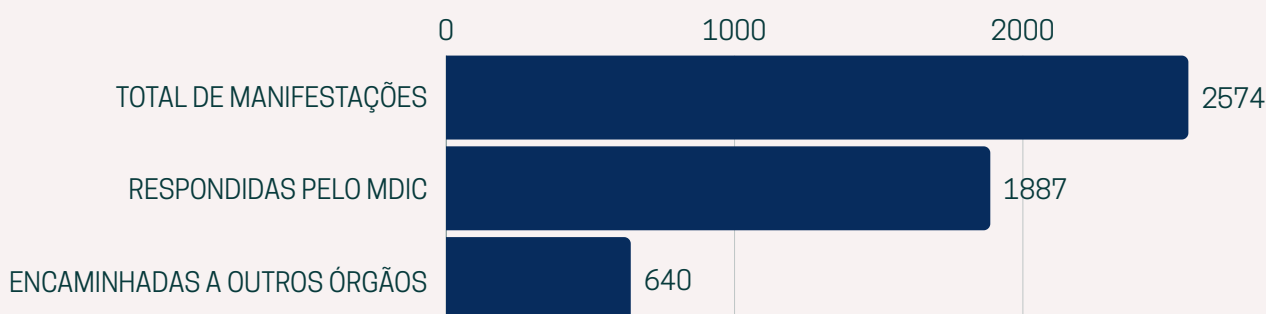


O total de demandas recebidas e tratadas pela Ouvidoria do MDIC em 2023, considerando ambos os canais de atendimento geridos pela unidade, foi de 2.310. Deste universo, 1.887 (82%) são manifestações de ouvidoria e, 423 (18%), pedidos de acesso à informação.

Destacamos que esse conjunto não inclui as demandas recepcionadas e, após análise do conteúdo, encaminhadas a outros órgãos ou entidades. Estas serão detalhadas por canal de atendimento, nos capítulos seguintes.

CANAL DE OUVIDORIA

Durante o ano de 2023, recepcionamos 2.527 manifestações de ouvidoria, das quais 1.887 (73,31%) foram tratadas neste Ministério, e as 640 (26,68%) restantes foram encaminhadas a outros órgãos ou entidades por versarem sobre matéria alheia à competência do MDIC, conforme orientação disposta no § 3º do artigo 16 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, ato normativo que regulamenta a Lei nº 13.460, de 2017.



MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS A OUTROS ÓRGÃOS OU ENTIDADES

Considerando o quantitativo de manifestações encaminhadas a outros órgãos e entidades, listamos, abaixo, os 5 mais demandados:

TOP 5 ÓRGÃOS OU ENTIDADES DESTINATÁRIOS DAS MANIFESTAÇÕES



De forma individualizada, tivemos 323 registros relativos a temas do Ministério da Fazenda, 98 do Ministério do Trabalho, 74 do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, 32 do INPI e 15 do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome.

Ao considerarmos o total de manifestações, verificamos que a quantidade encaminhada a outros órgãos é expressiva (640 dos 2.574 recebidas, totalizando 24,8%). Neste ponto, compreendemos que o elevado número de registros relativos às competências do Ministério da Fazenda (50,3% do total de manifestações encaminhadas a outros órgãos) está relacionado aos temas correlatos e à política compartilhada de operações de comércio exterior e MEI com a Receita Federal. Há, portanto, uma quantidade significativa de registros feitos no MDIC e que é ocasionada pela dificuldade dos(as) cidadãos(ãs) em diferenciar os órgãos responsáveis por parte da mesma temática, o que poderia ser mitigado com medidas de comunicação que apresentassem as políticas e os serviços que se enquadram nesse contexto de similaridade e relação, de forma clara e descomplicada, tornando os assuntos mais próximos do público.

Dentre os cinco órgãos ou entidades cujos temas mais recebemos em 2023, figura o Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI), entidade vinculada ao MDIC, conforme disposto no ANEXO I, art. 2º, inciso IV do Decreto nº 11.427/2023. Nesses casos, ao encaminhar a manifestação ao órgão supervisionado, indicamos o limite de nossa atuação e a autonomia administrativa e organizacional das entidades vinculadas, em consonância ao art. 19, inciso II, alínea “p” do Decreto nº 1.1427/2023.

Contudo, ao receber essas manifestações, a Ouvidoria realiza monitoramento dos assuntos, bem como da frequência de recebimento das demandas, dada a interface do MDIC com as instituições supracitadas. Desse modo, é possível identificar eventuais ocorrências que demandem a atuação do controle interno do órgão e comunicação à alta gestão para que, dentro de suas competências regimentais, as áreas possam acionar instrumentos de supervisão junto às vinculadas e, eventualmente, compartilhar os fatos com os órgãos de controle.



É preciso destacar que mesmo a manifestação que não compete ao órgão exige dedicação da equipe para sua análise e correto encaminhamento. Cada demanda requer exame detalhado e, comumente, necessita de pesquisa em diversas bases de conhecimento, troca de ideias com pessoas de outras áreas e de outros órgãos para identificação das unidades responsáveis por temas muitas vezes correlatos. Conseqüentemente, há uma gama de fluxos e ações que impacta a rotina da equipe de Ouvidoria, tal como aquela relativa às demandas que estão sob responsabilidade do MDIC.

MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA

Nos termos do Decreto nº 9.492/2018, existem cinco tipos de manifestações que podem ser cadastradas na ouvidoria. Somam-se a elas duas categorias que se encaixam na tipologia existente: a comunicação de irregularidade e o formulário Simplifique!.

No MDIC, verificamos que as manifestações dos tipos reclamação e solicitação representaram, juntas, 94,8% do total dos registros cadastrados em 2023.

A descrição resumida das tipos, bem como a distribuição das manifestações tratadas no período em análise estão representadas a seguir:



SOLICITAÇÃO: 1.192

Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.

É o tipo de manifestação mais recorrente no MDIC. Em 2023, foram recebidas 1.192 solicitações, representando 65,6% do total de manifestações.



RECLAMAÇÃO: 531

Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos(as) na prestação e na fiscalização desse serviço.

É o segundo tipo de manifestação mais recebida no MDIC, embora configure menos da metade do número de solicitações recebidas. Representa 29,2% do total de manifestações.



SUGESTÃO: 53

Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública.

As sugestões constituem apenas 2,9% do total de manifestações recebidas, contudo, representam uma fonte valiosa de informação a respeito das possibilidades de melhoria dos serviços prestados pelo MDIC.



DENÚNCIA: 20

Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

Representa 0,9% das manifestações recebidas.



COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE: 18

Termo utilizado para a denúncia registrada de forma anônima, não sendo passível, portanto, de acompanhamento pelo(a) autor(a).

Representa apenas 1,1% do total de manifestações.



ELOGIO: 2

Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

Representa 0,1% do total das manifestações recebidas.



SIMPLIFIQUE!: 0

Registro que permite aos(as) cidadãos(ãs) apresentarem sugestões de melhorias, identificação de falhas e questionamentos com o objetivo de diminuir os entraves dos procedimentos e dos processos administrativos.

Não houve registro de manifestações do tipo Simplifique! em 2023.

MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ENTRADA

O uso da Plataforma Fala.BR é obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º do Decreto nº 9.492/2018.

Isto posto, e em atendimento à Portaria Normativa CGU nº 581[2], de 09 de março de 2021, toda manifestação recebida por outros meios disponíveis: carta, telefone, atendimento presencial e correspondência eletrônica, é registrada no sistema.



Ao longo de 2023, a Ouvidoria recebeu 99,31% das manifestações pela plataforma Fala.BR, enquanto 0,37% corresponderam ao recebimento de cartas e 0,32% a e-mails.



<https://falabr.cgu.gov.br>



Ministério do Desenvolvimento,
Indústria, Comércio e Serviços
Esplanada dos Ministérios
Bloco J, 6º Andar
CEP: 70053-900 - Brasília/DF



ouv@mdic.gov.br

Os atendimentos presenciais não foram reduzidos a termo, após consideração dos(as) próprios(as) interlocutores(as), que, em um dos casos já havia encaminhado carta e, nos demais, optaram por realizar o registro diretamente no Fala.BR ou encaminhar a demanda por e-mail.

Eventuais atendimentos telefônicos tiveram caráter orientativo.

MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS POR REGISTRO

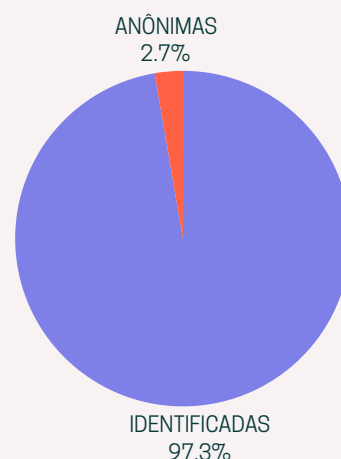
Em relação à totalidade das manifestações recebidas e tratadas pelo MDIC, aferimos que 97,3% (1.836) delas foram identificadas, enquanto 2,7% (51) corresponderam a registros anônimos.

Juntamente com as denúncias categorizadas como comunicações de irregularidade, dada a não identificação do(a) denunciante, temos, no grupo de registros anônimos, casos em que os(as) cidadãos(ãs) preencheram seus dados no corpo do texto da manifestação.

Assim, dos 51 registros anônimos, 21 deles apresentaram dados que possibilitavam a identificação do(a) demandante. Destes, a temática principal foi fraudes relativas ao MEI.

Nesse sentido, podemos inferir algumas situações enfrentadas pelo(a) usuário(a) que possivelmente motivaram esse tipo de registro não identificado:

- Dificuldade em compreender os termos do formulário no Fala. BR; ou
- Indisposição em realizar cadastro para utilizar o Fala.BR de forma identificada.



[2] A Portaria nº 581/2021 foi substituída pela Portaria Normativa nº 116/2024, de 18 de março de 2024.

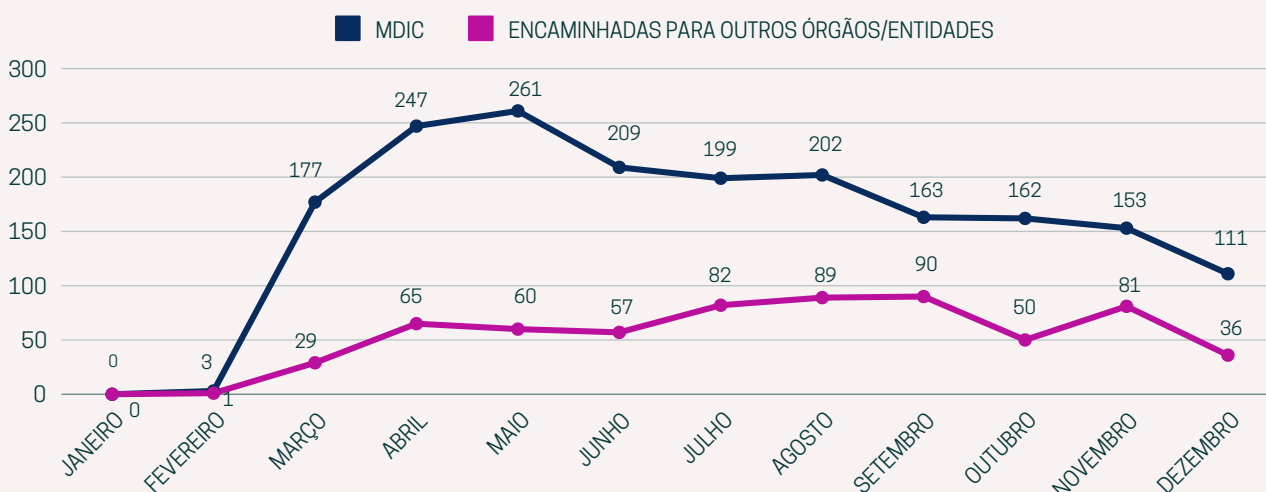
MANIFESTAÇÕES QUE SOFRERAM ALTERAÇÃO DE TIPO

O processo de análise das manifestações recebidas, realizado pela equipe da Ouvidoria, passa pelo exame de seu teor com vistas à garantir que estejam categorizadas em conformidade à tipologia estabelecida na legislação.

Diante disso, foi necessária a alteração de tipologia de 823 manifestações, reclassificadas conforme quadro a seguir:

TIPO DE MANIFESTAÇÃO INICIAL	TIPO DE MANIFESTAÇÃO FINAL	CONTAGEM TOTAL
ACESSO À INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	280
SOLICITAÇÃO	RECLAMAÇÃO	160
DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO	125
DENÚNCIA	RECLAMAÇÃO	72
TOTAL	-	823

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR MÊS



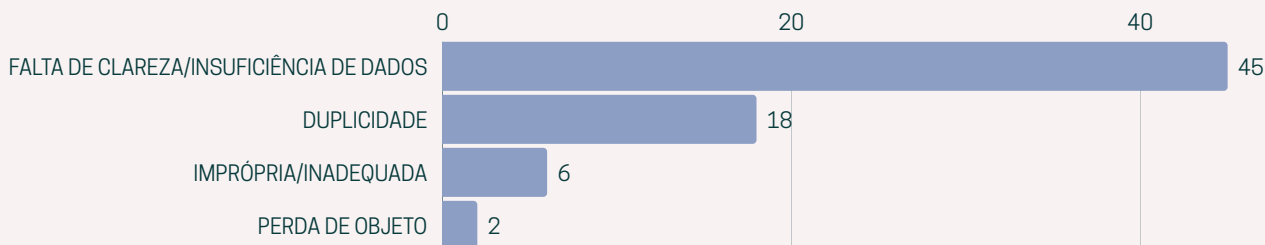
Examinando o gráfico acima, e considerando a estruturação da unidade de Ouvidoria do MDIC, temos o retrato dos registros ao longo dos meses, com variação significativa de volume a partir de abril, primeiro mês de atuação integral da Ouvidoria após a transição completa de competências.

Os dados do gráfico também possibilitam analisar a evolução do número de manifestações respondidas pelo MDIC em comparação àquelas encaminhadas a outros órgãos e entidades.

[3] A Portaria nº 581/2021 foi substituída pela Portaria Normativa nº 116/2024, de 18 de março de 2024.

ARQUIVAMENTOS

Foram arquivadas 71 manifestações no período. Deste universo, após análise, 45 foram categorizadas em “falta de clareza/insuficiência de dados”, 18 em “duplicidade”, 6 como manifestação “imprópria/inadequada” e 2 em “perda de objeto”, conforme distribuição representada no gráfico abaixo:



A Ouvidoria do MDIC envida esforços para responder de maneira conclusiva e satisfativa todas as manifestações recebidas, buscando contato com os(as) manifestantes para atendê-los(as) em seus questionamentos, orientando-os(as) para que apresentem suas demandas de maneira clara e objetiva. Destarte, quando não há retorno da solicitação de complementação em até 20 dias, ocorre o arquivamento, conforme previsão contida no § 2º do art. 18 do Decreto 9.492, de 2018.

Portanto, não arquivamos registros sem antes pedir a complementação de dados, senão nos casos explicitamente inclusos nas demais classificações de arquivamento, ou quando não é possível contatar o(a) cidadão(ã) - situação das comunicações de irregularidade.

PRAZO DE RESPOSTA

De acordo com a Lei nº 13.460, de 2017, o prazo para apresentação de resposta ao(a) cidadão(ã) sobre uma manifestação é de 30 dias, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa.

Considerando as 1.816 manifestações respondidas pelo MDIC (subtraindo as arquivadas), temos o seguinte cenário para o período analisado:



Das 1.816 manifestações relativas ao MDIC, 1.737 foram respondidas em prazo inferior ou igual a 30 dias (95,6%), 65 (3,6%) foram prorrogadas e respondidas entre 31 e 60 dias, e 14 (0,8%) ultrapassaram o prazo legal pós prorrogação.

Importa destacar que, do conjunto de manifestações cujo prazo de atendimento foi extrapolado, todas foram respondidas no 61º dia.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Em 2023, a Ouvidoria do MDIC apresentou tempo médio de resposta de 6,39 dias, prazo significativamente inferior à determinação legal.

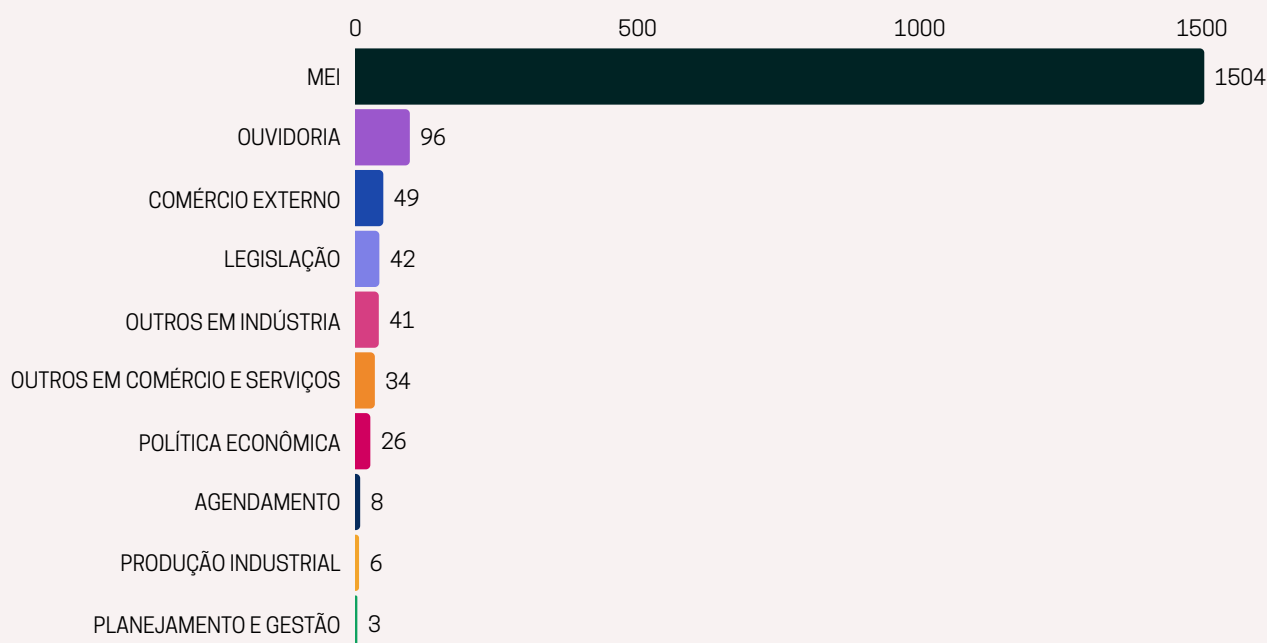


6,39 DIAS

As competências regimentais do Ministério, estabelecidas pelo Decreto nº 11.427/2023, e alterações, estão relacionadas, em diferentes aspectos, ao propósito de promover o desenvolvimento econômico do país. Dentre essas competências, podemos citar a política de desenvolvimento da nova indústria brasileira, do comércio e dos serviços, as negociações internacionais em comércio exterior, o desenvolvimento da economia verde e da bioeconomia.

Em vista disso, apresentamos o gráfico abaixo, que indica os 10 assuntos mais demandados na Ouvidoria em 2023, assinalando os quantitativos relativos a cada um deles:

TOP 10 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

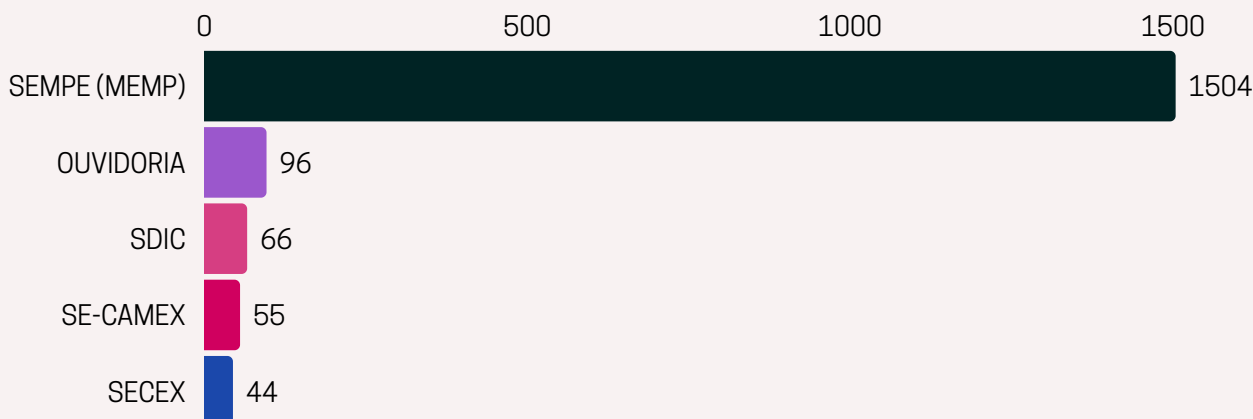


Em relação às manifestações de ouvidoria, houve predominância da temática “Microempreendedor(a) Individual (MEI)”. A análise dos registros evidencia que o assunto representou 80,9% das manifestações para o período. Isso se deu porque, dentre as políticas que estiveram sob responsabilidade do MDIC em 2023, o MEI é a que apresenta maior interface direta com o(a) cidadão(ã), visto que a interlocução é feita com o indivíduo que trabalha como pequeno empresário ou pequena empresária.

Sempre buscando maior detalhamento das informações para fins de análise, a Ouvidoria levantou, junto às áreas técnicas do MDIC, os principais subassuntos das unidades, de modo a ofertar ao(à) cidadão(ã) opções de marcação mais acuradas para definição de seus pleitos.

Adicionalmente, importa sublinhar que os assuntos disponíveis no Fala.BR não podem ser alterados diretamente pelos órgãos. Essa restrição tem por objetivo evitar a multiplicação de temas sem padronização. Em vista disso, a Ouvidoria, concomitantemente ao levantamento dos subassuntos internos, atualizou os temas do MDIC constantes na lista de assuntos disponibilizada pela OGU, objetivando tornar mais intuitiva a marcação por parte do(a) manifestante.

TOP 5 UNIDADES RESPONDENTES



No gráfico acima, apresentamos as áreas mais demandadas no MDIC, considerando a responsabilidade pela elaboração da resposta. A unidade mais requisitada, em 2023, foi a extinta Secretaria da Microempresa e Empresa de Pequeno Porte e do Empreendedorismo (SEMPE), cujas atribuições foram absorvidas pelo Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte (MEMPE), sendo responsável por mais de 80% das manifestações.

Considerando as unidades pertencentes ao MDIC, e os assuntos apresentados pelos(as) demandantes, a Ouvidoria foi responsável por responder 96 manifestações (5%); seguida pela Secretaria de Desenvolvimento Industrial, Inovação, Comércio e Serviços (SDIC), responsável por 66 manifestações (3,5); a Secretaria-Executiva da Câmara de Comércio Exterior (SE-CAMEX), por 55 (3%); e a Secretaria de Comércio Exterior (SECEX), por 44 (2,3%).

Aqui, cabe uma ponderação sobre os números. Dada a complexidade dos temas conduzidos pelas Secretarias finalísticas do MDIC, é possível que haja subnotificação no volume de demandas recepcionadas pela Ouvidoria. Este ponto de atenção surge no contexto da existência de diversos e-mails institucionais vinculados às áreas que, tradicionalmente, procuram atender com celeridade as demandas, e, por vezes, tratam manifestações e pedidos de acesso à informação fora dos canais de ouvidoria e SIC.

Portanto, a hipótese aponta um desafio considerável para o ano de 2024: realizar aproximação com esse enfoque junto às áreas para entender, em conjunto, o que deve ser encaminhado à Ouvidoria e o que deve ser tratado em canal próprio, assim como definir o fluxo mais eficiente.

As análises de dados apresentadas neste relatório combinam informações do Painel Resolveu? da CGU <<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>> com dados do painel de Ouvidoria desenvolvido pela própria unidade, acessível em:

https://www.gov.br/mdic/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria.

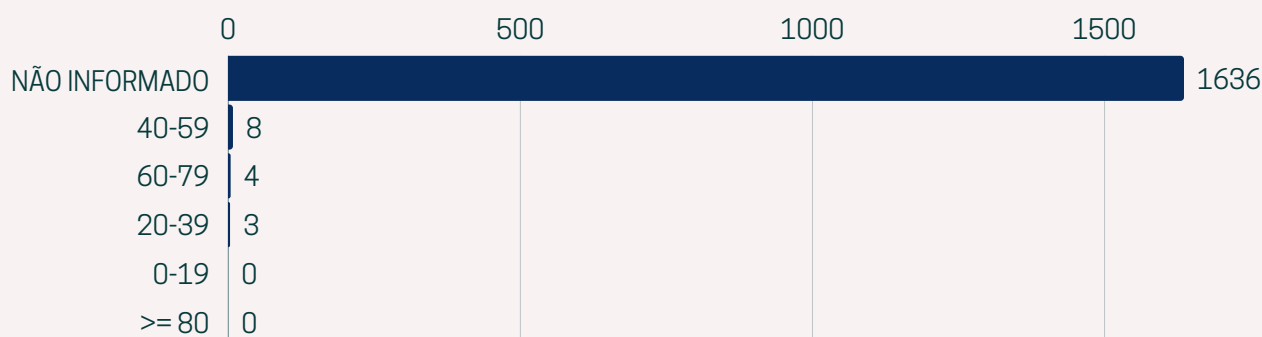


PERFIL DE QUEM PROCURA A OUVIDORIA DO MDIC

Os dados relativos ao perfil do(a) cidadão(ã) são de preenchimento facultativo. Assim, as informações disponibilizadas a seguir sobre faixa etária, sexo, raça e cor e região partem de um recorte dentro do universo de pessoas que buscaram o Ministério e assinalaram os campos de perguntas detalhadas.

FAIXA ETÁRIA

Embora 1.636 pessoas não tenham disponibilizado a informação sobre faixa etária, o que representa 99,09% daqueles(as) que entraram em contato conosco, temos 8 registro na faixa dos 40-59 (0,48%), 4 na faixa 60-79 (0,24%) e 3 entre 20-39 anos (0,18%). Não houve registro nas demais faixas etárias disponíveis.



SEXO

Observamos que informações sobre sexo estão em segundo lugar dentre as mais disponibilizadas pelos(as) manifestantes, sendo a região a primeira colocada.

Assim, para o período de 2023, houve registro de 160 pessoas que se declaram do sexo masculino, e 41 que se identificaram como sendo do sexo feminino. Abaixo, indicamos a porcentagem considerando que 81,8% do total de manifestantes não registrou informação sobre sexo.

MASCULINO

160

9,7%



FEMININO

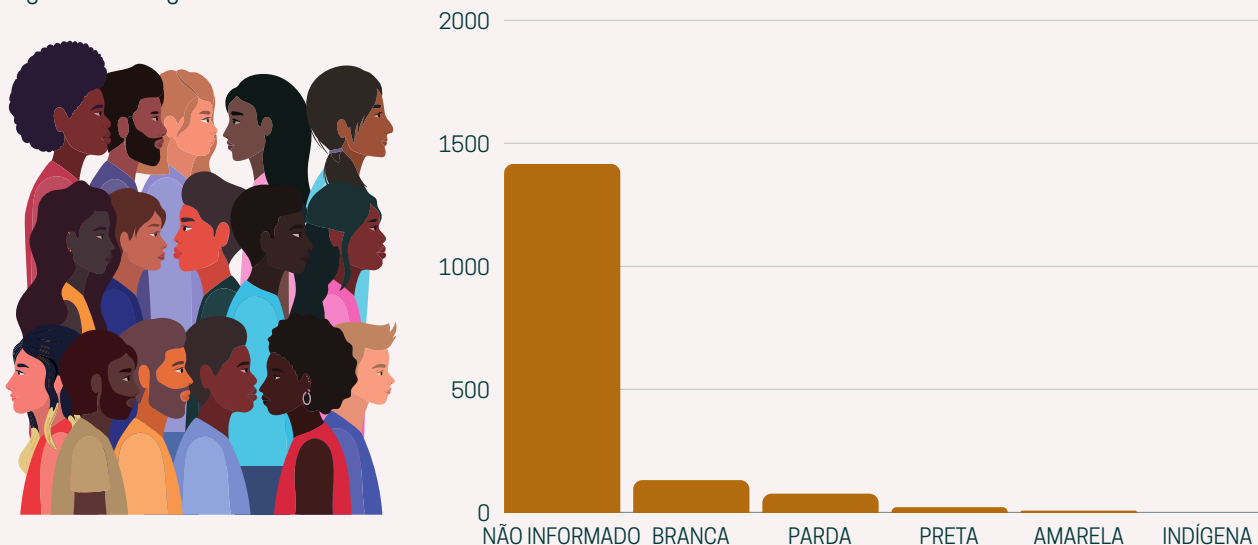
141

8,5%



RAÇA E COR

1.416 manifestantes escolheram não disponibilizar informações sobre raça e cor. Dentre as pessoas que concederam as informações, 131 se autodeclararam brancas, 76 pardas, 21 pretas e 7 amarelas. Não houve registro de indígenas.

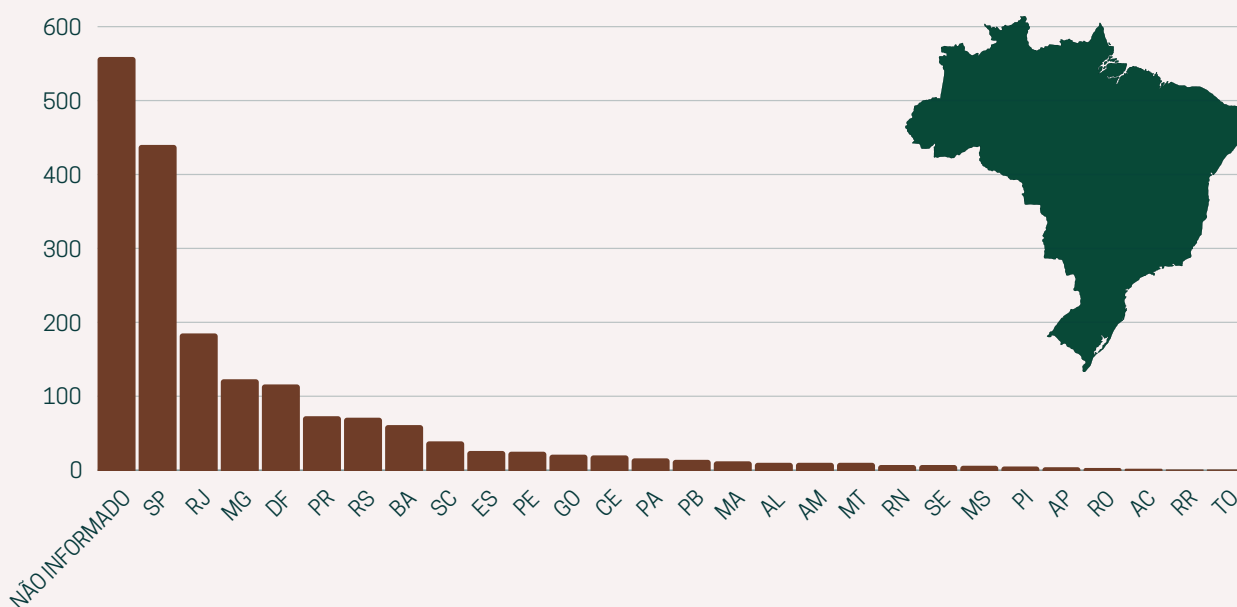


REGIÃO

Os dados relativos à região foram os mais disponibilizados pelos(as) cidadãos(ãs).

Nesse sentido, tivemos acesso às seguintes informações em 2023:

- 579 (30%) cidadãos(ãs) não informaram a região onde residiam (no formulário o termo utilizado é “localização” para evitar dubiedade em relação à naturalidade dos(as) manifestantes); e
- Dentre os(as) que informaram, tivemos registros advindos de todos os estados brasileiros, somando 774 (41,01%) registros na região sudeste, 183 (9,69%) no sul, 161 (8,53%) no nordeste, 153 (8,1%) no centro-oeste, e 37 (1,96%) no norte do país; e

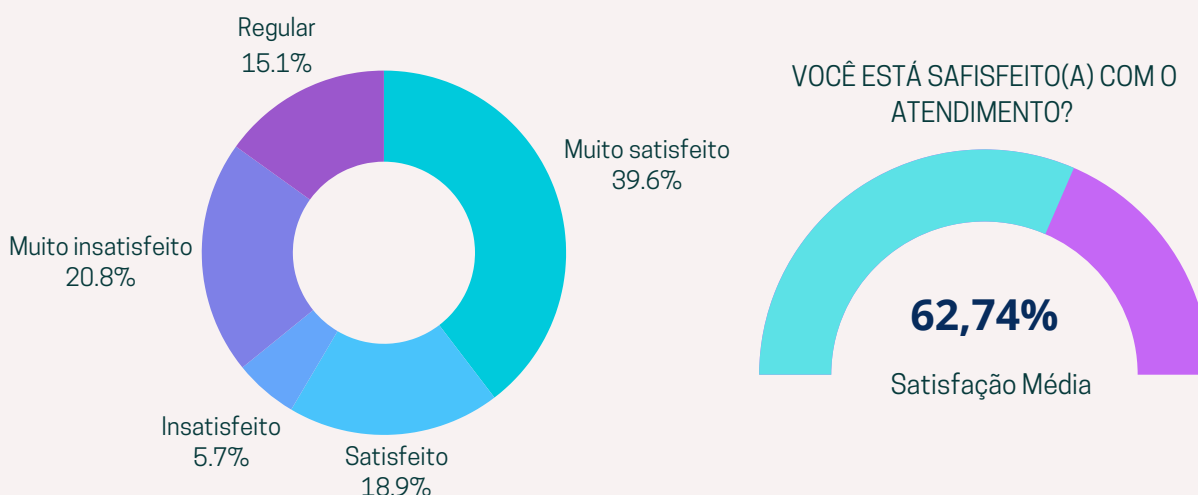


PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A opinião dos(as) cidadãos(ãs) em relação aos serviços prestados é de fundamental importância para aprimorar a atuação do órgão em qualquer área em que desempenhe suas funções. Portanto, a pesquisa de satisfação é uma ferramenta essencial para que possamos compreender e identificar os pontos positivos na atuação do órgão, destacando suas áreas de excelência, bem como reconhecer aqueles que demandam aprimoramento.

Dada a relevância do tópico, o sistema Fala.BR apresenta uma ferramenta de pesquisa de satisfação cujo objetivo é produzir informações que possam subsidiar a melhoria contínua dos serviços. Ao final de cada manifestação, o(a) cidadão(ã)-usuário(a) tem a possibilidade de preencher um formulário e avaliar sua satisfação em relação ao atendimento prestado.

Em 2023, a Ouvidoria MDIC recebeu 53 respostas à pesquisa de satisfação do canal de ouvidoria. Verificamos, no gráfico abaixo, que a maior parte dos(as) respondentes se declarou muito satisfeito(a) com o serviço (39,22%), seguido do grupo que se declarou muito insatisfeito (21,57%) e daqueles(as) que indicaram satisfação (18,87%) em relação ao atendimento. Assim, a satisfação média resultou em 62,74%.



Importa destacar que a compreensão acerca do atendimento pode estar relacionado ao teor da resposta recebida, ao prazo e propriamente ao atendimento realizado pela Ouvidoria. Portanto, entendemos ser necessário desenhar e aplicar pesquisa de satisfação direcionada, que nos permita achados mais claros em relação à satisfação dos usuários(as) para cada uma das hipóteses acima elencadas, o que não foi possível empreender ainda em 2023.

Com o objetivo de estimular a participação dos(as) cidadãos(ãs) na pesquisa de satisfação, a partir de junho de 2023 passamos a utilizar um parágrafo de fechamento em todas as respostas às manifestações convidando-os(as) a preencher a pesquisa e reforçando a importância dos dados para aprimoramento das ações do Ministério.

RESOLUTIVIDADE INDICADA PELA OUVIDORIA

Considerando as manifestações com resposta conclusiva, tivemos o seguinte retrato em 2023:



99,78%
SIM



0,22%
NÃO

CANAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A promoção da cultura de transparência e acesso à informação na administração pública amplifica a participação social organizada e estimula o controle e a fiscalização, culminando no fortalecimento do estado democrático de direito a partir do monitoramento e da supervisão do desempenho do poder público.

Ademais, o desenvolvimento dos mecanismos de transparência pública, em vista da sua qualidade democrática, garante legitimidade institucional aos governos e às ações estatais, integrando as diversas representações sociais.

Nesse sentido, em consonância ao disposto no inciso XXXIII do art. 5º e inciso II do § 3º do art. 37 da Constituição Federal, somado aos dispositivos da Lei nº 12.527/2011, a Lei de Acesso à Informação (LAI), do Decreto nº 7.724/2012, que a regulamenta, atualizado pelo Decreto nº 11.527/2023, do Decreto nº 11.529/2023 e demais atos normativos que versam sobre as ações de transparência e acesso à informação, é dever dos órgãos e entidades da administração pública atenderem aos compromissos de transparência ativa e passiva.

A transparência pública, seja ativa ou passiva, permite à sociedade ser parte integrante das decisões do poder público, acompanhando a execução das políticas públicas e avaliando seus objetivos, processos e resultados. Nesse contexto, o controle social exercido sobre as ações dos(as) governantes e agentes públicos(as) assegura que os recursos públicos sejam bem empregados em benefício da coletividade, fomentando não apenas o combate à corrupção, mas uma mudança cultural sobre a necessidade prevenção e enfrentamento aos atos ilícitos e vantagens indevidas e seus desdobramentos.

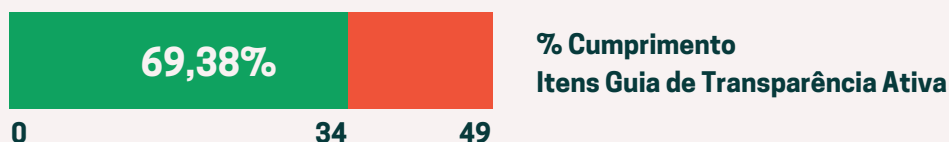
Apresentaremos esses conceitos detalhadamente nas seções seguintes, de modo que seja possível ao(à) leitor compreender as frentes de atuação da transparência pública que atuam sinergicamente para garantir o direito de acesso à informação.

TRANSPARÊNCIA ATIVA

A transparência ativa refere-se ao cumprimento das exigências legais para publicação na internet, nos sites dos órgãos e entidades da administração pública, de informações de interesse coletivo ou geral, produzidas ou custodiadas pela instituição, em consonância à Lei nº 12.527, de 2011, ao Decreto nº 7.724, de 2012, que a regulamenta, atualizado pelo Decreto nº 11.527, de 2023, ao Decreto nº 11.529, de 2023 e demais atos normativos que versem sobre as ações de transparência ativa e acesso à informação.

Ação antecipada de viabilizar o acesso a informações de interesse público contribui para aproximar os(as) cidadãos(ãs) às iniciativas e deliberações governamentais, fortalecendo a participação e o controle social, integridade e eficiência na gestão pública, contribuindo assim para o fortalecimento da democracia e o combate à corrupção.

Em 2023, seguimos as diretrizes da versão mais atualizada Guia de Transparência Ativa (7ª versão). Assim, as ações desenvolvidas no ano resultaram no cumprimento integral de 34 dos 49 itens de transparência ativa. Ademais, dos 14 eixos temáticos onde estão inseridos os 49 itens, somente as “perguntas frequentes” e os “dados abertos” não contaram com publicação. Contudo, em relação às perguntas frequentes, as páginas das Secretarias já apresentavam informações nesse sentido e, sobre o PDA, empreendemos discussões envolvendo as áreas responsáveis para elaboração, validação e aprovação de comitê, que ainda não estava instaurado há época.



TRANSPARÊNCIA PASSIVA

Conforme o conceito apresentado no art. 4º, inciso I da LAI, **informação** diz respeito a “dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato”, e que, no âmbito do Poder Executivo Federal, é solicitada a partir de pedido de acesso, preferencialmente pela Plataforma Fala.Br.



A transparência passiva refere-se aos pedidos de acesso à informação, isto é, a administração pública é demandada por solicitante, que pode ser pessoa física ou jurídica, a fornecer respostas sobre suas ações, programas, projetos, obras, atividades, políticas e serviços.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO(À) CIDADÃO(Ã)

O Serviço de Informação ao(a) Cidadão(ã) do Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços (MDIC) é o canal para registro de pedidos de acesso à informação nos termos da LAI, e unidade responsável por atender e orientar o público sobre o acesso às informações relativas ao MDIC; receber e registrar pedidos de acesso à informação destinados ao órgão; e informar aos(as) solicitantes sobre a tramitação de documentos internamente.

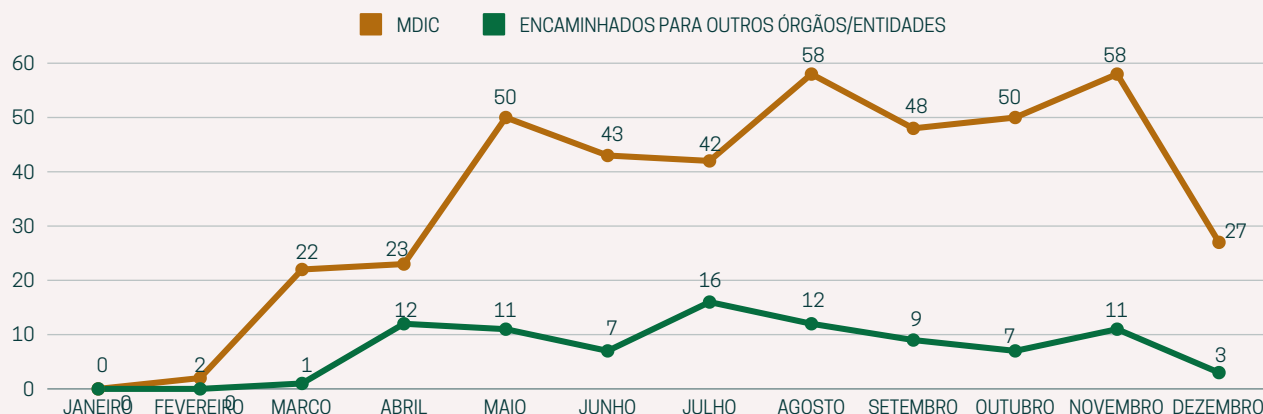
Conforme menção anterior, pessoas físicas (naturais) e jurídicas podem fazer pedidos de acesso à informação. Para que a solicitação seja atendida, é necessário que o pedido seja claro e específico, não sendo obrigatória justificativa do motivo. Adicionalmente, conforme o art. 12, do Decreto nº 7.724, de 2012, instrumento que regulamenta a LAI, o pedido deve conter o nome do(a) requerente, o número de um documento válido e o endereço físico ou eletrônico para recebimento da resposta.

Nesse contexto, entendemos que orientações objetivas, disponibilizadas em linguagem simples, permitem que os(as) cidadãos(ãs) compreendam seus direitos e deveres, atuando de forma autônoma e exercendo sua cidadania plenamente.

Em 2023, o SIC MDIC recebeu 514 pedidos de informação. Destes, 91 foram encaminhados a outros órgãos ou entidades da administração pública em decorrência de suas competências e 423 foram respondidos pelas áreas do MDIC.



PEDIDOS REGISTRADOS POR MÊS

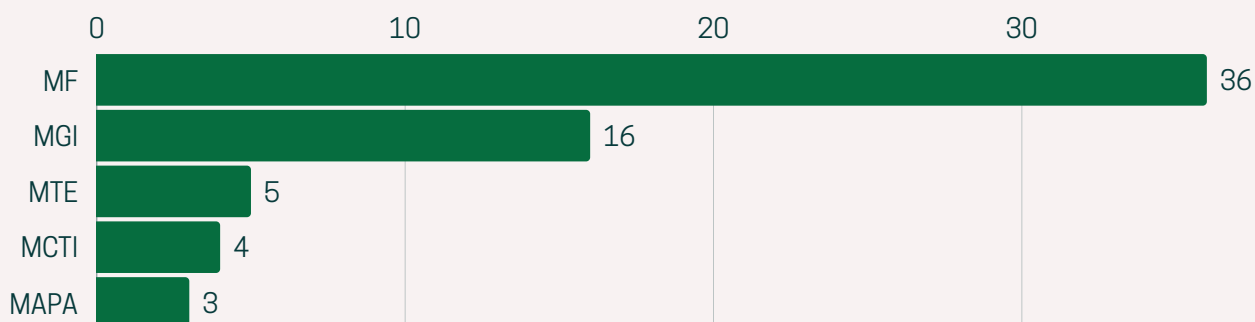


Tal como no canal de ouvidoria, examinando o gráfico acima, temos o retrato do aumento de registros ao longo dos meses, com variação de volume a partir de abril, primeiro mês de atuação integral do SIC após a transição completa.

Os dados do gráfico também possibilitam analisar a evolução do número de manifestações respondidas pelo MDIC em comparação com aquelas encaminhadas a outros órgãos e entidades, conforme orientação disposta no art. 15 do Decreto nº 7.724, de 2012, ato normativo que regulamenta a LAI. Nesse contexto, o número de pedidos respondidos pelo SIC equivale a 82,29% do total de demandas recebidas, enquanto aqueles encaminhados em decorrência de matéria alheia ao órgão correspondem a 17,7%.

TOP 5 ENCAMINHADOS A OUTROS ÓRGÃOS OU ENTIDADES

Considerando o quantitativo de manifestações encaminhadas a outros órgãos e entidades, listamos, abaixo, aqueles mais demandados:



Novamente, sublinhamos que mesmo o pedido que não compete ao órgão exige dedicação da equipe para sua análise e correto encaminhamento. Consequentemente, há uma gama de fluxos e ações que impacta a rotina da equipe do SIC do MDIC, tal como aquela relativa às demandas que estão sob responsabilidade de resposta do Ministério.

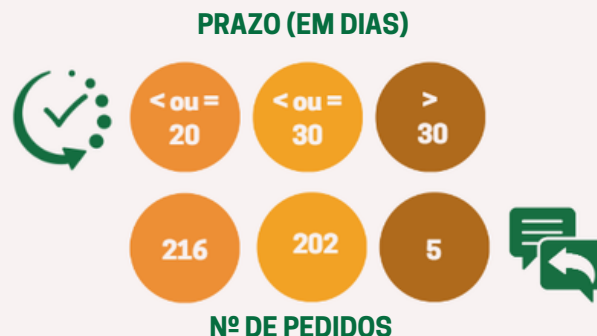
PRAZO DE RESPOSTA

De acordo com a LAI, o prazo para apresentação de resposta ao(à) cidadão(ã) sobre uma pedido é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 mediante justificativa expressa.

Considerando os 423 pedidos de informação respondidos pelo MDIC, temos o seguinte cenário para o período analisado:

216 (51,06%) pedidos foram respondidos em prazo inferior ou igual a 20 dias, 202 (47,75%) foram prorrogados e respondidos em até 30 dias, e 5 (1,18%) ultrapassaram o prazo legal pós prorrogação.

Portanto, 98,81% é o percentual dos pedidos respondidos no prazo previsto pela LAI.



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Em relação ao tempo médio de resposta, em razão da complexidade dos temas e de quantidade significativa de revisões de informações sigilosas, enquadradas em sigilo empresarial e industrial, nosso resultado foi de 20,76. Cumpre esclarecer que 100% dos pedidos foram respondidos, não havendo omissões para o período.



20,76 DIAS

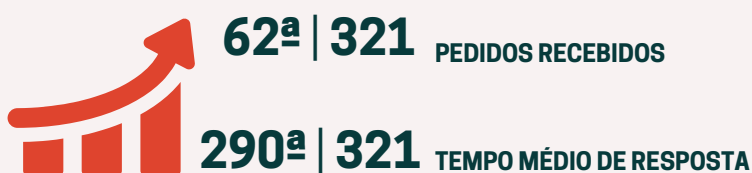
Muito embora tenha havido equilíbrio, com tendência à elaboração de respostas em um espaço de tempo inferior ao tempo médio por parte das Secretarias e demais áreas técnicas, há impacto visível das prorrogações no cálculo acima.

Nosso contato estreito com as unidades garante o cumprimento dos prazos legais e visa a celeridade na resposta. Contudo, é importante destacar que a celeridade pode, em casos mais sensíveis, resultar em disponibilização de informações que colocariam em risco as políticas do órgão, em razão da natureza dos dados que são tratados relativos especialmente à política industrial e às transações de comércio exterior.

Assim, ao passo que envidamos esforços para a redução do tempo médio de resposta, compreendemos que a análise detalhada das informações dispostas nos documentos produzidos pelas áreas pode, e de fato leva, tempo maior visando a garantia de disponibilização sem possibilidade de decodificação de dados para usos indevidos.

RANKING SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO(À) CIDADÃO(Ã)

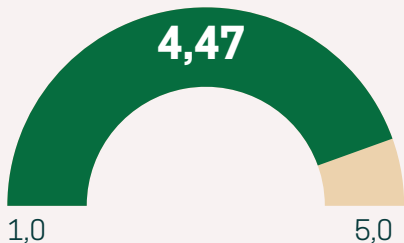
Considerando o volume de pedidos de informação relativo aos temas do MDIC, no período em análise, estivemos na 62ª posição, dentre 321 órgãos ou entidades da administração pública que utilizam a Plataforma Fala.BR, no ranking de órgãos x demanda. No que diz respeito ao tempo médio de resposta, para o mesmo conjunto, estivemos na 290ª colocação em 2023.



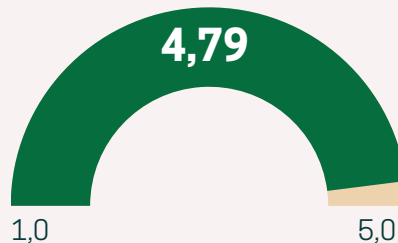
SATISFAÇÃO DOS(AS) USUÁRIOS(AS)

A avaliação de satisfação dos(as) usuários(as), cujo parâmetro varia entre 1, não atende, e 5, atende plenamente, contou com a participação de 19 respondentes em 2023. Do total de respostas, a nota média atribuída ao quesito atendimento foi 4,47, enquanto a compreensibilidade das respostas recebeu 4,79.

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?

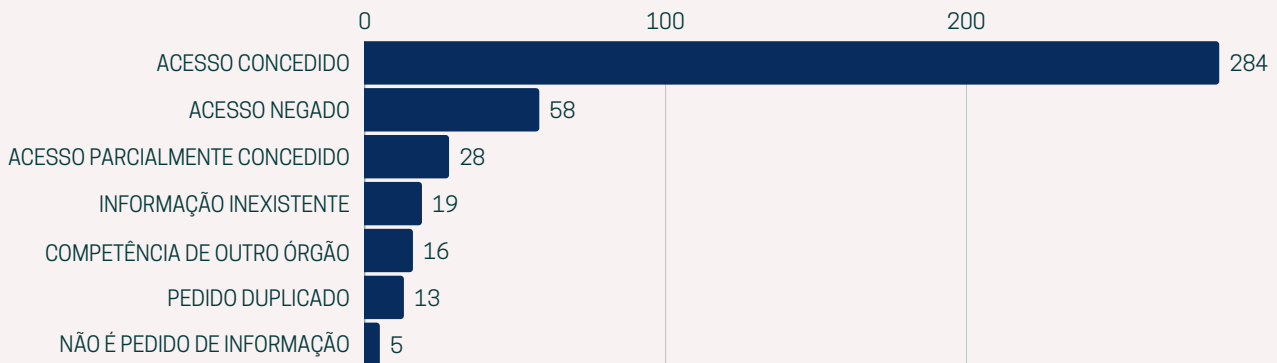


A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



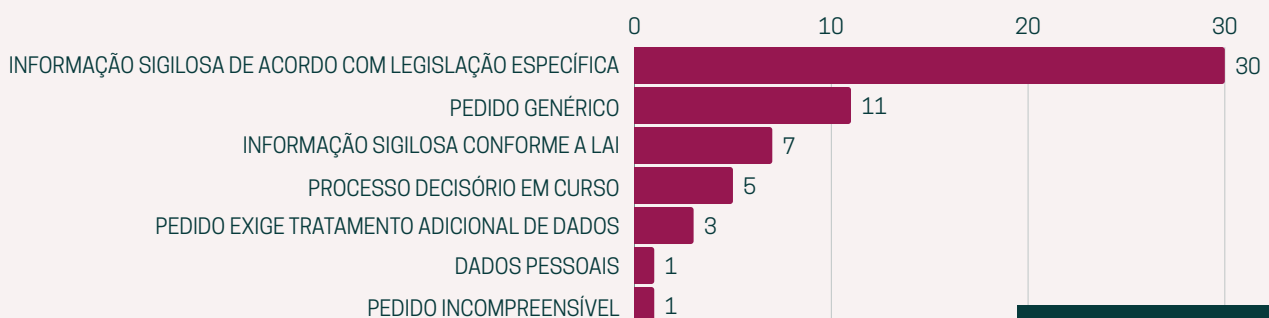
TIPOS DE RESPOSTAS AOS PEDIDOS

A concessão de acesso teve primazia em relação ao tipo de resposta encaminhada aos(às) demandantes, representando 67,14% do universo analisado, seguida da negativa de acesso (13,71%), do acesso parcialmente concedido (6,62%), da informação inexistente (4,49%), da indicação de competência de outro órgão (3,78%), dos pedidos duplicados (3,07%), e, por fim, dos registros que não se adequavam a pedidos de acesso à informação (1,18%).



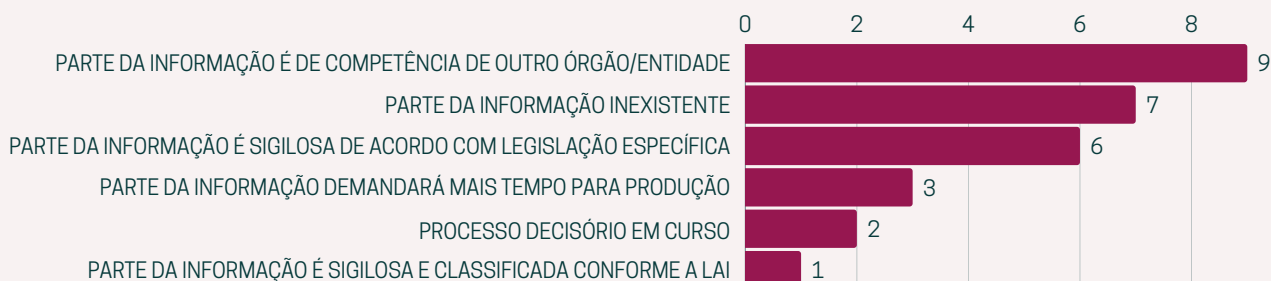
MOTIVOS PARA NEGATIVA DE ACESSO TOTAL

O principal motivo para a negativa de acesso decorreu da impossibilidade de fornecimento de informações relativas à lista de empresas exportadoras e importadoras. Nestes casos, a não disponibilização dos dados busca impedir o cruzamento de informações com os demais dados públicos de municípios e inviabilizar a reconstrução e reidentificação de dados protegidos por sigilo fiscal, tais como parceiros comerciais, produtos comercializados, volumes e valores exportados/importados.

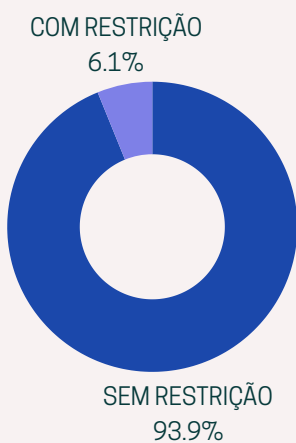


MOTIVOS PARA NEGATIVA DE ACESSO PARCIAL

Em relação ao acesso parcial, em decorrência competências do MDIC, há incidência de hipóteses de sigilo específicas nos documentos produzidos e custodiados pelo órgão, especialmente o fiscal e o empresarial. portanto, é comum que os documentos disponibilizados sejam entregues com o tarjamento pertinente ao resguardo dessas informações.



RESTRIÇÃO DE CONTEÚDO

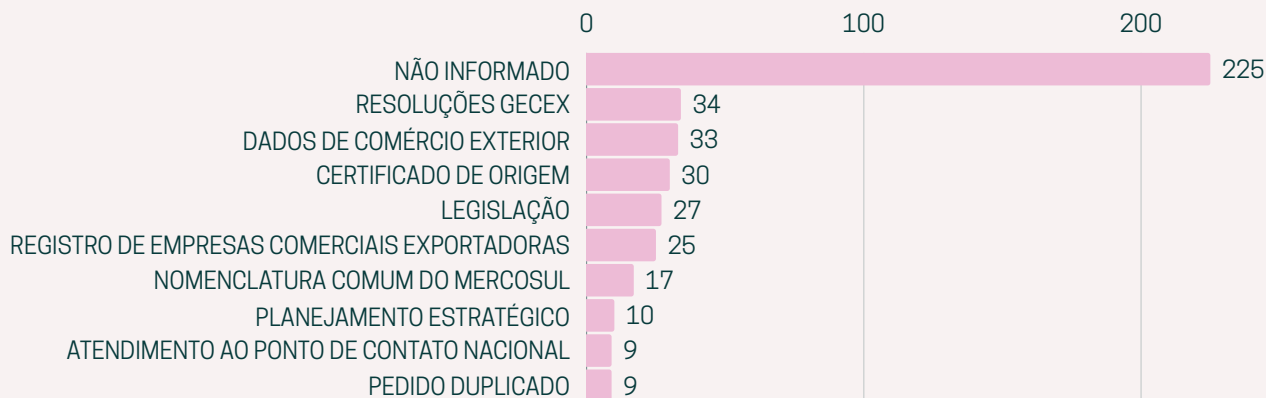


Ao atendermos o pedido de informação, devemos indicar se o próprio pedido ou sua respectiva resposta contém informações sujeitas à restrição de acesso público, conforme previsto na Lei 12.527, de 2011 (informações pessoais ou protegidas por outras hipóteses de sigilo). Em caso afirmativo, os dados ficam restritos na ferramenta de busca da CGU. Já os pedidos e as respostas que não apresentam informações pessoais ou protegidas por outras hipóteses de sigilo são disponibilizados para consulta aberta, com o objetivo de ampliar a publicação proativa de informações públicas, podendo ser acessados em: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/assuntos/busca-de-pedidos-e-respostas>

No contexto do MDIC, 397 (93,9%) pedidos foram encaminhados aos(as) solicitantes sem restrição de conteúdo, enquanto para apenas 26 (6,1%) houve marcação de restrição.

TOP 10 SUBASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

O extrato de subassuntos nos revela ser preciso adequar as temáticas no momento da chegada do pedido, para que tenhamos um retrato mais fiel dos assuntos apresentadas pelos(as) solicitantes.

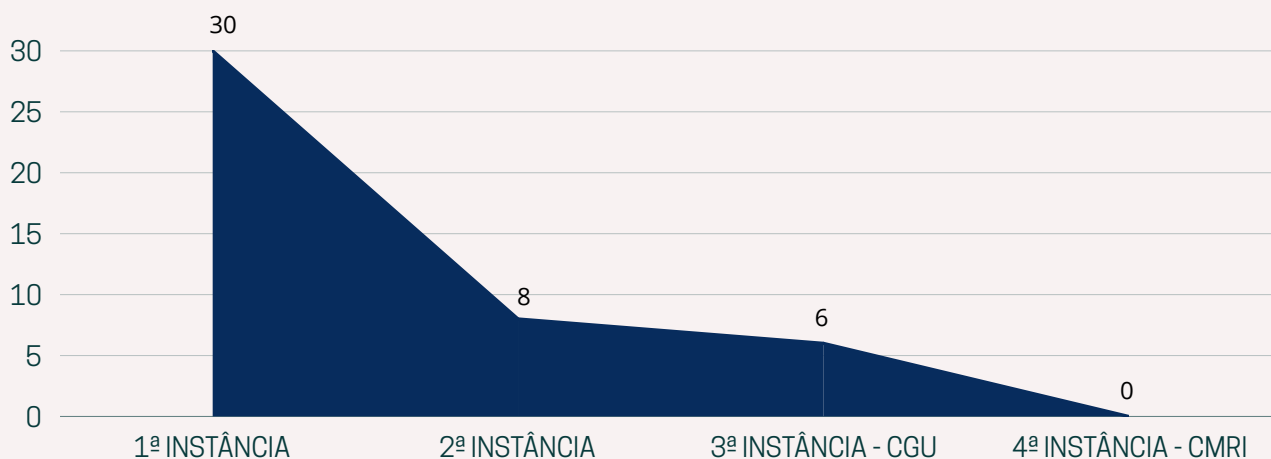


RECURSOS

Ao longo do exercício de 2023, o SIC recebeu 30 recursos. Sendo assim, somente 7,09% dos pedidos de acesso à informação converteram-se em recursos relativos às decisões do órgão, montante significativamente positivo e que demonstra o compromisso do Ministério com os parâmetros de integridade, boa prática administrativa, razoabilidade e de isonomia no atendimento aos(as) cidadão(ãs), sempre nos empenhando em apresentar informações satisfativas e tempestivas, primando pela transparência pública como regra e o sigilo como exceção.

Dos 30 recursos recebidos em 1ª instância, 8 chegaram à 2ª instância, e 6 à CGU, 3ª instância recursal. Não foram impetrados recursos junto à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

Foram recebidos 4 pedidos de revisão no período. A revisão é um recurso administrativo que pode ser utilizado pelo(a) solicitante para questionar a alteração de tipologia, no caso, a transformação de pedido de informação para solicitação de ouvidoria. Não houve registro de reclamações nos termos do art. 22 do decreto nº 7.724, de 2012.



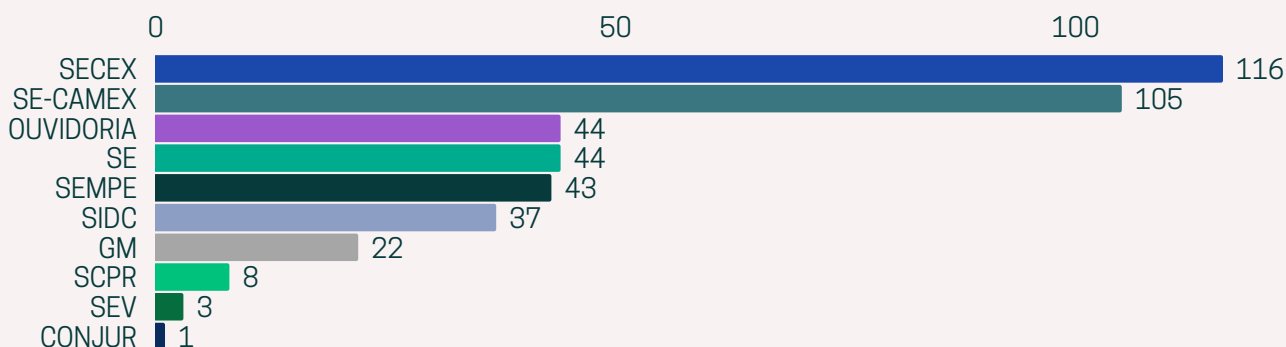
REGISTROS QUE SOFRERAM ALTERAÇÃO DE TIPO

A tabela abaixo apresenta as alterações na tipologia, após análise da unidade. Dentre as 8 demandas alteradas, em 4 delas os(as) cidadãos(as) contestaram a mudança, solicitando que fossem tratadas como pedidos de informação. Todas foram deferidas pela CGU, embora tenha havido discordância da Ouvidoria em relação às decisões, com base na Lei nº 13.460, de 2017, e na LAI.

TIPO DE REGISTRO INICIAL	TIPO DE REGISTRO FINAL	CONTAGEM TOTAL
ACESSO À INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	8
SOLICITAÇÃO	ACESSO À INFORMAÇÃO	36
TOTAL	-	44

UNIDADES RESPONDENTES

Os 423 respondidos pelo MDIC estão divididos entre as seguintes unidades:



Nota-se que a SEMPE (MEMPE), área muito demandada no canal de ouvidoria, figura em 5º lugar dentre as unidades respondentes. A SECEX e a SE-CAMEX figuram nas primeiras posições.

PERFIL DE QUEM PROCURA O SIC MDIC

Assim, como no canal de ouvidoria, os dados relativos ao perfil do(a) cidadão(ã) são de preenchimento facultativo no ambiente de acesso à informação. Portanto, as informações disponibilizadas a seguir sobre faixa etária, sexo, localização, escolaridade e profissão partem de um recorte dentro do universo de pessoas que buscaram o Ministério e assinalaram os campos de perguntas detalhadas.

Já os dados sobre o total de solicitantes, a média de pedidos realizada, o tipo de solicitante (pessoa física ou jurídica) e tipo de instituição para pessoa jurídica são registradas obrigatoriamente.

TOTAL DE SOLICITANTES

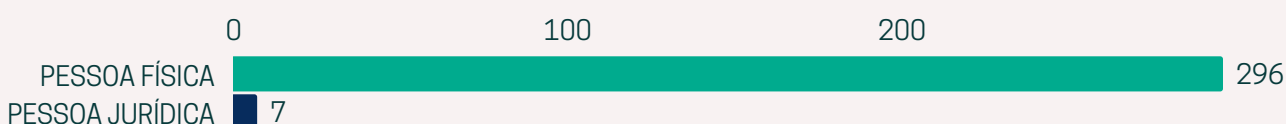
296

MÉDIA DE PEDIDOS POR SOLICITANTE

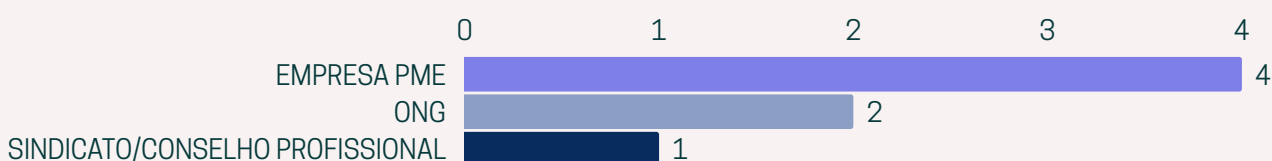
1,2

É comum que uma mesma pessoa, física ou jurídica, acesse o Ministério através do SIC mais de uma vez, especialmente quando se trata de consultorias, escritórios de advocacia e jornalistas.

TIPO DE SOLICITANTE

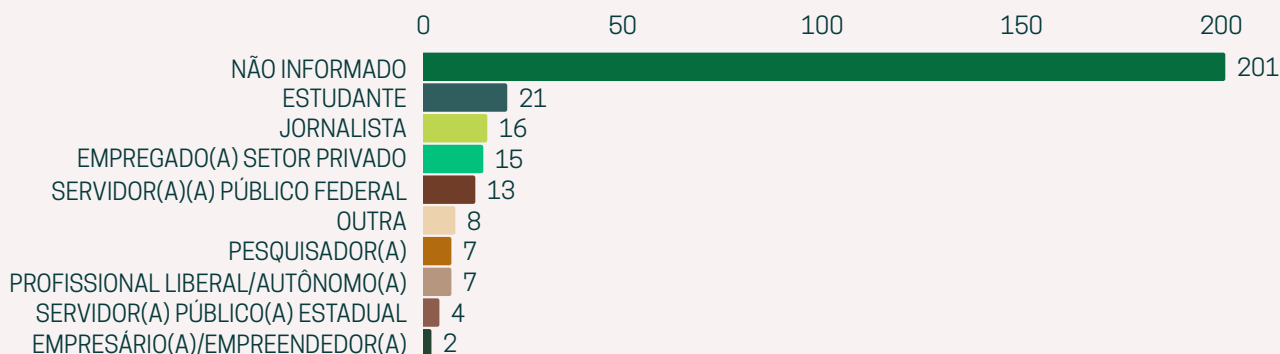


TIPO DE INSTITUIÇÃO PARA PESSOA JURÍDICA



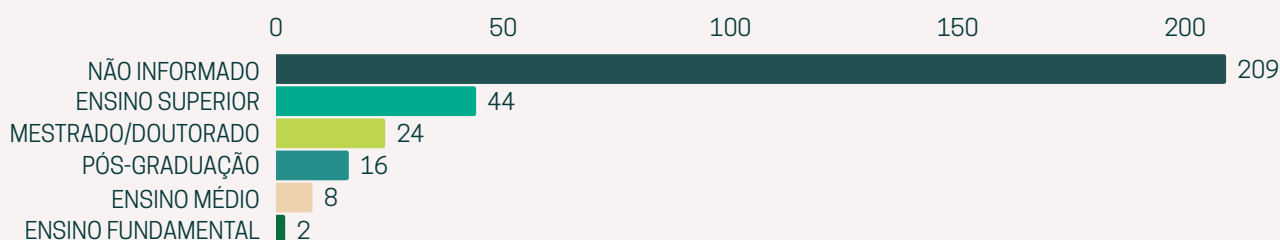
PROFISSÃO

Em relação à profissão, os(as) respondentes indicaram, conforme itens apresentados no formulário de acesso à informação da CGU, as seguintes ocupações:



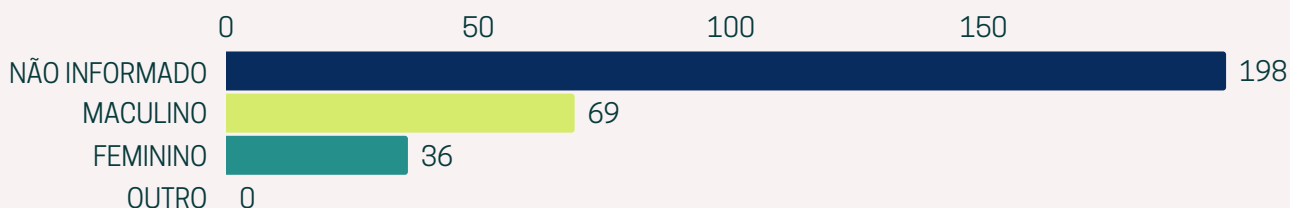
ESCOLARIDADE

A escolaridade registrada pelos(as) respondentes abarca as seguintes categorias do formulário do Fala.BR:

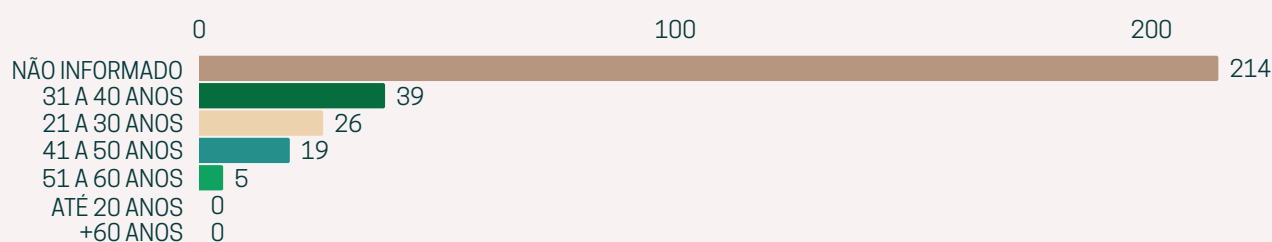


GÊNERO

Diferentemente do formulário do canal de ouvidoria, o módulo de acesso à informação apresenta a identificação com a variação “outros”. Embora não detalhe as diferentes identidades de gênero, demonstra avanço em relação ao formulário “sexo”.



FAIXA ETÁRIA



REGIÃO

212 pessoas não informaram a localidade. Dentre as que informaram, agregando por regiões do país, temos 39 registros advindos do sudeste, 27 do centro-oeste, 14 do sul, 9 do nordeste e 2 do norte.



As informações apresentadas acima, de preenchimento facultativo, revelam um padrão consistente entre os(as) solicitantes, com uma média de 200 casos sem preenchimento, indicando que metade das pessoas não participa dessa etapa.

Esses dados são essenciais para entendermos o perfil de quem nos procura. Portanto, o desafio é estimular o engajamento dos(as) usuários(as) em instrumentos de avaliação e monitoramento da participação social.

Assim, identificar as temáticas mais buscadas é tão relevante quanto mapear a interação com a sociedade, visto que possibilita ações direcionadas, garantindo que o órgão esteja cada vez mais acessível e próximo das pessoas.

Embora a atuação do MDIC seja voltada à articulação com diversos setores da indústria, o resultado das políticas do órgão é o desenvolvimento do país, em atenção ao interesse público. Nesse sentido, suas ações possibilitam, por exemplo, o aquecimento da economia brasileira, a criação de postos de trabalho, incorrendo na diminuição do desemprego e no crescimento do emprego formal, o aumento da capacidade produtiva nacional, o acesso a bens de consumo duráveis e semi-duráveis, bem como o fortalecimento das políticas de economia verde, sempre com o intuito de beneficiar os(as) cidadãos(ãs).

As análises de dados apresentadas neste relatório combinam informações do Painel LAI da CGU <<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>> com dados do painel de SIC desenvolvido pela própria unidade, acessível em:

https://www.gov.br/mdic/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria.



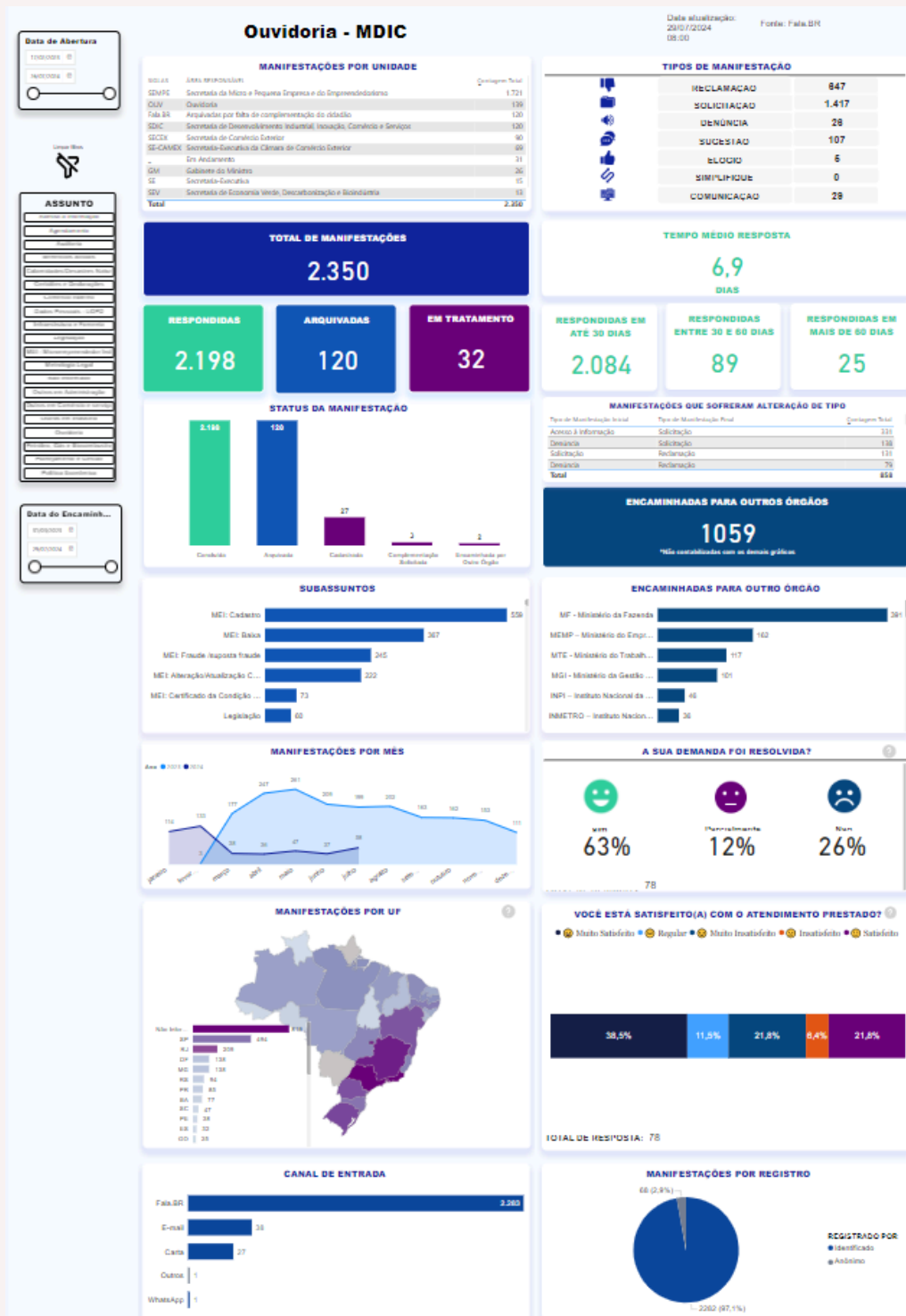


PAINÉIS DE OUVIDORIA E SIC

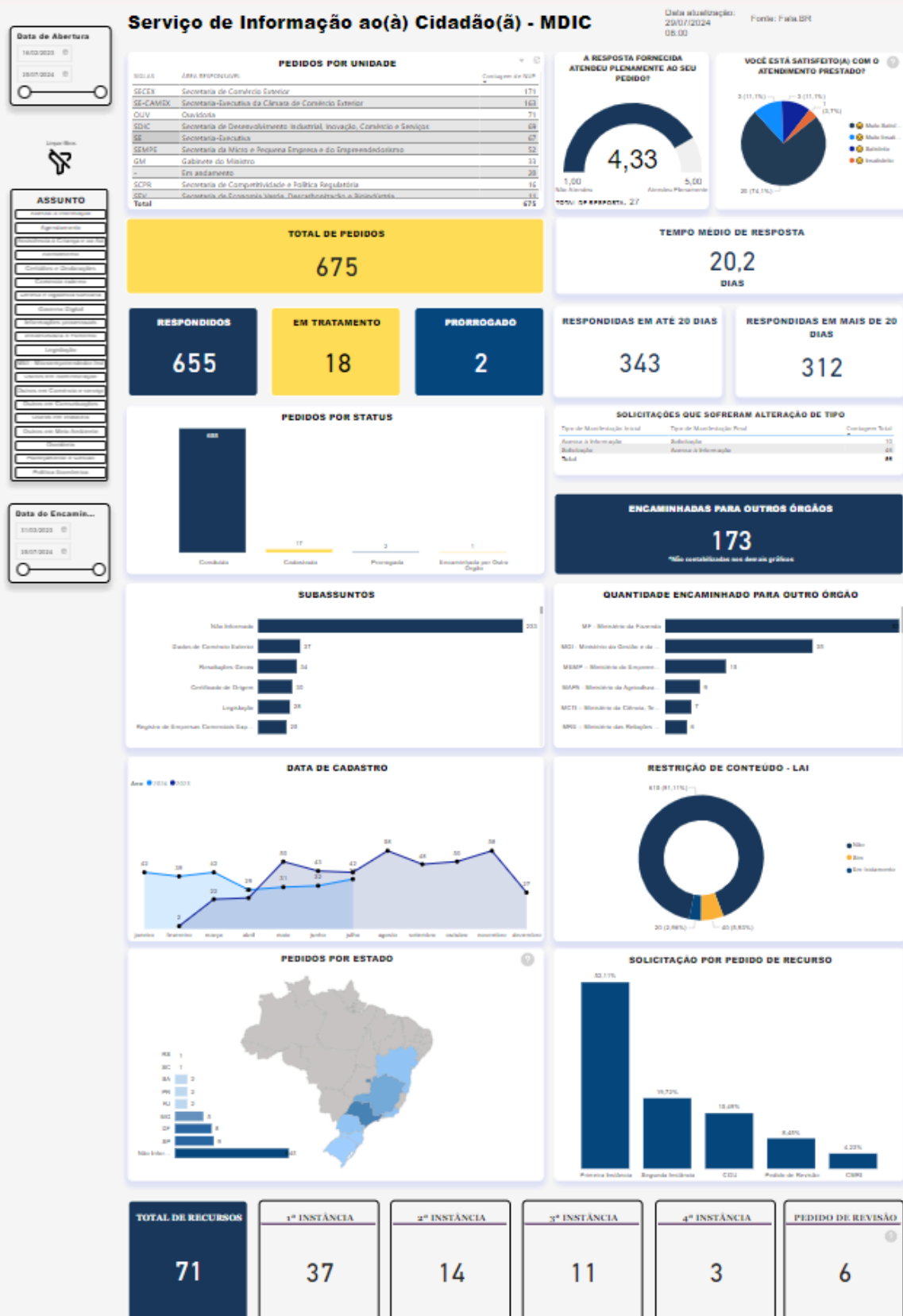
A Ouvidoria do MDIC lançou, em 2023, dois painéis próprios, uma para o canal de ouvidoria e outro para o SIC, mais detalhados em relação ao Painel resolveu? e ao Painel LAI. O objetivo dessas ferramentas é aprimorar a qualidade dos dados, elaboradas para serem instrumentos focalizados nas unidades do Ministério, elevando nossos níveis de transparência pública. Ambos os painéis estão disponíveis à sociedade no site do órgão.

PAINEL OUVIDORIA, disponível em:

https://www.gov.br/mdic/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/mais-sobre-a-ouvidoria



PAINEL SIC, disponível em:
<https://www.gov.br/mdic/pt-br/canais-atendimento/ouvidoria/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic>





PLANO DE DADOS ABERTOS

A Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, prevista no Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016, estabelece objetivos e diretrizes relacionados à abertura de dados governamentais, produzidos ou acumulados pelo Poder Executivo Federal. A Autoridade de Monitoramento da LAI é responsável por assegurar a publicação e a atualização do Plano de Dados Abertos (PDA); enquanto a competência de aprovação do PDA cabe ao Comitê de Governança Digital do Ministério, nos termos do art. 3º, § 1º, do Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020, e alterações.

A Ouvidoria também é responsável pelas iniciativas decorrentes da Política de Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal, realizando articulação junto às áreas do MDIC para atualização das informações que constam no Portal Brasileiro de Dados Abertos. Ainda em 2023, identificamos as bases e unidades responsáveis, a partir do PDA do extinto ME. Nesse contexto, mobilizamos as áreas do Ministério e atualizamos as informações contidas no Portal, ajustando bases que estavam quebradas e confirmando ou recebendo designações dos(as) responsáveis por esses conteúdos em cada Secretaria. Essa ação deu início à construção do Plano de Dados Abertos (PDA) do MDIC para o biênio 2024-2026.

Em 2023, o MDIC contou com 44 conjuntos de dados no Portal, acessíveis em:
<https://dados.gov.br/dados/busca?termo=mdic>

Ressaltamos que o documento base para a elaboração do PDA do MDIC foi o Plano elaborado ainda em 2022, no âmbito do extinto ME, congregando as temáticas que foram reorganizadas nos órgãos criados a partir de 2023. Assim, após análise minuciosa das informações apresentadas, com especial atenção às consultas públicas, em esforço conjunto, o Departamento de Supervisão e Gestão Estratégica, a Ouvidoria e a Assessoria Especial de Controle Interno optaram por adaptar o PDA do ME, considerando o conjunto de dados do MDIC e o percentual de informações que já se encontra em transparência ativa, e compreendendo que o PDA permite atualizações durante sua vigência, optou-se por utilizar as informações levantadas no contexto do ME relativas aos conjuntos de dados de responsabilidade do MDIC. Neste novo compromisso, a meta estabelecida foi aprimorar a disponibilização dos dados, considerando a elevada maturidade das unidades envolvidas no processo.

É importante considerar a oportunidade de ajustes de rota, especialmente caso seja necessário o acréscimo de conteúdo sobre unidades técnicas criadas em 2023 e que estavam realizando seus primeiros ciclos de avaliação das políticas e de dados, com a possibilidade de abertura de consultas públicas nesse ínterim.

A publicação do Plano de Ação, cujo conteúdo foi consolidado pela Ouvidoria em 2023, passou por ajustes realizado pela própria unidade, sendo encaminhado em 2024 à Chefia da Assessoria Especial de Controle Interno do órgão, dadas as suas competências regimentais, estabelecidas no Decreto nº 11.529, de 2023, para análise e validação, e posterior encaminhamento ao Subcomitê de Governança Digital, colegiado que está prestes a ser instaurado no âmbito do Ministério.



SISTEMA e-AGENDAS

O e-Agendas, assim como o Fala.BR, é uma plataforma criada e gerida pela CGU e serve à divulgação das agendas das autoridades do Poder Executivo federal.

O sistema garante publicidade às interações dos(as) agentes públicos(as) obrigados a divulgar suas agendas públicas com representantes de interesses privados de maneira estruturada e completa, além de apresentar informações sobre as hospitalidades concedidas a autoridades públicas por agentes privados no interesse institucional do órgão ou da entidade de exercício deste.

As regras de divulgação da agenda de compromissos públicos do Poder Executivo federal foram estabelecidas pelo Decreto nº 10.889, de 09 de dezembro de 2021, que regulamenta a transparência no contexto da Lei de Conflito de Interesses, Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013. A inclusão do MDIC no sistema e a implementação de seu uso internamente teve início pouco depois da criação do órgão, em fevereiro de 2023.

A Ouvidoria atua como unidade Administradora Institucional Supervisora (AIS) do sistema, trabalhando em coordenação com a Secretaria-Executiva (SE) e a Assessoria Especial de Controle Interno (AECI) do órgão. Nesse sentido, a Ouvidoria, em parceria com as áreas mencionadas, circulou a todas as unidades do órgão a Orientação nº 1/CTAI/OUV-MDIC, com o objetivo de alinhar práticas internas e conceitos gerais relacionados ao uso da ferramenta de transparência ativa e prevenção de conflito de interesses.

Em continuidade às ações internas, em setembro de 2023, elaboramos e divulgamos um questionário desenvolvido para identificar as principais dúvidas conceituais e práticas em relação à utilização do sistema. Após a análise dos insumos trazidos a partir das respostas, foi realizada, em parceria com a AECI, palestra para dirimir dúvidas, em formato de apresentação conceitual inicial e ação de “tira-dúvidas”.

Adicionalmente, no decorrer de todo o ano de 2023, a Ouvidoria manteve um canal aberto com os(as) operadores do sistema por telefone, e-mail específico para a temática e ferramentas de trocas de mensagem para situações urgentes, com destaque para atendimentos diretos a ATs e AIGs e o estímulo à participação em cursos e palestras atuais sobre o assunto, objetivando reforçar conceitos, fomentar boas práticas e incentivar o registro adequado dos compromissos de que trata o Decreto nº 10.889, de 2021, promovendo não apenas a transparência das agendas públicas, mas o entendimento pleno dos(as) gestores(as) em relação ao recebimento de presentes e hospitalidades.

MONITORAMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública. Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos(às) usuários(as).

Em virtude de suas atribuições precípuas, a Ouvidoria realizou processo de revisão dos serviços do Ministério em 2023, resultando em 42 serviços publicados e atualizados.



DESAFIOS E PROJETOS FUTUROS

Ao encerrar mais um ciclo de trabalho, a Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços reflete sobre os desafios enfrentados e as conquistas alcançadas ao longo do último ano. Em um contexto de constante evolução e adaptação, nossa equipe se dedicou a aprimorar os processos de atendimento, promover a transparência e fortalecer a relação de confiança com a sociedade e com o corpo funcional do órgão.

O ano de 2023 foi marcado por desafios significativos, a exemplo da participação no sistema de serviços compartilhados gerenciados pelo Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos (MGI), a reconstrução e criação de processos de gestão, e a apropriação e pleno entendimento de novos normativos e procedimentos. Assim, a crescente demanda por respostas rápidas e precisas exigiu uma revisão constante de nossos fluxos internos, sempre em consonância com a legislação que embasa a atuação das Ouvidorias Públicas e buscando a excelência no atendimento prestado.

Nesse contexto, como unidade de integridade e de governança do MDIC, a Ouvidoria se destaca por sua atuação proativa na gestão e resolução das demandas provenientes da sociedade. Assim, para assegurar um alinhamento eficaz no tratamento de pedidos de acesso à informação, reclamações, solicitações, denúncias, elogios e comunicações de irregularidade direcionadas a este Ministério, a unidade promove reuniões periódicas com as diversas Secretarias e Departamentos, fomentando a colaboração e um ambiente propício à resolução eficiente dos pleitos apresentados.

Além disso, seu propósito em qualificar constantemente o atendimento prestado aos(às) cidadãos(ãs) também se revela na participação regular da equipe em cursos de qualificação, tanto de forma remota quanto presencialmente, com o intuito de aprimorar suas habilidades, conhecimentos e técnicas, sempre orientada por valores éticos e com foco nos resultados para a sociedade e para o corpo funcional do órgão.

Diante disso, visando ao fortalecimento dos mecanismos geridos pela unidade, verificamos que o principal desafio para 2024 envolve a consolidação dos instrumentos de gestão da unidade, tanto operacionais quanto estratégicos, para que sejam normatizados e formalmente instituídos, resultando em valor público à sociedade. Isto posto, pretendemos executar as seguintes ações:

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Importante instrumento de identificação de oportunidades para atingir os objetivos organizacionais da unidade. Alinhado ao Planejamento Estratégico do Ministério, abordará temas como:

- a implementação de melhorias nos processos internos para aumentar a eficiência e a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria;
- o aperfeiçoamento e desenvolvimento de ferramentas e métodos para coleta e análise de dados que auxiliem na tomada de decisões estratégicas; e
- o investimento em capacitação e desenvolvimento profissional para que a equipe possa oferecer respostas qualificadas aos mais diversos temas, tendo instrumental para buscar informações, acessar interlocutores e analisar os dados de forma crítica e propositiva.



PLANO DE COMUNICAÇÃO

Essencial aos trabalhos de ouvidoria interna e externa, o Plano objetiva alinhar entendimentos, compartilhar informações e orientações que sejam úteis ao público, e disseminar conhecimentos sobre as competências e ações da unidade, sedimentando-a como canal único para registro de manifestações, tal como definidas na Lei nº 13.460/2017, e pedidos de informação, em acordo com o disposto na Lei nº 12.527/2011.

NORMATIVOS

Elaboração e publicação de regramentos que fortaleçam a atuação da Ouvidoria como unidade estratégica.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO/PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Implementação de pesquisas para avaliar a satisfação dos(as) usuários(as) e identificar perfis, objetivando aprimorar o atendimento e promover a participação cidadã.

OUVIDORIAS EM REDE

Formação de fórum que permita a interlocução mais próxima com as Ouvidorias das entidades vinculadas ao MDIC.

OUVIDORIA INTERNA

Implementação de ações estruturantes que reforcem o entendimento sobre a Ouvidoria como ambiente seguro, acessível e confiável para todo o corpo funcional do MDIC, garantindo acolhimento, tratamento humanizado e atendimento de qualidade.

A realização das ações acima elencadas é essencial ao amadurecimento da Ouvidoria e ao fortalecimento da integridade e da transparência no âmbito do Ministério. Assim, concluímos este relatório convencidas de que os projetos pensados para o próximo exercício serão fundamentais para consolidar a Ouvidoria como uma unidade estratégica, reafirmando seu comprometimento com a promoção da cidadania em um ambiente colaborativo e aberto ao diálogo.

Agradecemos a todas e todos que contribuíram para o êxito de nossas iniciativas e para as reflexões que moldarão nossos próximos passos!