

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Maio/2008

Em maio de 2008, a Ouvidoria do MDIC recebeu **85 manifestações**, sendo 53 solicitações, 24 reclamações, 4 sugestões e 4 elogios. Em comparação ao mesmo mês do ano passado, quando foram recebidas 63 manifestações, houve um **aumento de 35%** no número de manifestações registradas. Já em relação ao mês anterior, o **aumento foi de 49%**, quando 57 manifestações foram enviadas à Ouvidoria.

Os registros de janeiro a maio (**429 manifestações**) já representam **95% do total de manifestações registradas em todo o ano de 2007**. Podemos inferir que, ao final do primeiro semestre de 2008, a Ouvidoria terá recebido mais manifestações do que durante todo ano de 2007.

Análise das Manifestações por Natureza

As **solicitações**, tais como pedidos de informação e outros pleitos, ainda representam a maioria (62% em maio) das manifestações registradas na Ouvidoria. Esse elevado índice em maio deveu-se, principalmente, a **pedidos de informações sobre a realização de concurso público para o cargo de Analista de Comércio Exterior**.

Merece destacar as solicitações, ainda que informais, que temos recebido por parte de servidores a respeito da reabertura do restaurante do Ministério. Neste ponto, esclarecemos que tal preocupação é compartilhada pela Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração, que tem analisado alternativas de operação do restaurante paralelas à reforma que se faz necessária nas dependências da área de alimentação do Ministério.

Quanto às **reclamações** recebidas pela Ouvidoria em maio (27% do total de manifestações), destacou-se, a exemplo dos dois meses anteriores, o assunto “**Operações de Comércio Exterior**” (56% das reclamações).

De maneira diferente dos meses anteriores, em que o prazo mais dilatado na análise de licenciamentos de importação era o principal motivo da reclamação, **em maio, a maior parte das reclamações deveu-se à falta de atendimento por parte dos canais institucionais (principalmente, correio eletrônico) do DECEX disponíveis no Portal do Ministério**. Sem prejuízo da devida e necessária avaliação e promoção de melhorias no atendimento ao público, deve-se considerar que os sistemas informatizados de comunicação do Ministério apresentaram problemas que bloquearam o envio de mensagens eletrônicas para destinatários externos. Referido problema foi percebido por esta Ouvidoria e já se encontra devidamente corrigido.

Além disso, foram registradas reclamações quanto ao mau atendimento realizado pela área técnica responsável pelo assunto “drawback”.

Esta Ouvidoria entende que o mau atendimento, além de constituir um problema gravíssimo, é também uma **situação inadmissível, na medida em que atenta contra a conduta exigida no serviço público e prejudica a imagem institucional do Ministério**. Apesar de a Ouvidoria não emitir juízo de valor quanto à veracidade das informações recebidas, uma única reclamação desta natureza já deve ser motivo de alarme para a Administração. Ademais, eventuais alegações de sobrecarga de trabalho não eximem o servidor público, no exercício de sua **função pública**, de seu dever fundamental de prestar o atendimento de forma cortês e atenciosa, respeitando as limitações individuais de todos os usuários do serviço público.

Ratificamos, nesse sentido, conforme consta do Relatório de abril, que **o atendimento ao cidadão é a porta de entrada dos serviços que o Ministério presta à sociedade e as análises técnicas inerentes às diferentes áreas deste Órgão são as portas de saída. Portanto, concluímos que deva ser dado ao atendimento ao cidadão a mesma importância que é dada às análises técnicas**.

Notamos que houve uma diminuição nas reclamações quanto ao tempo de análise das operações de comércio exterior, principalmente quanto aos licenciamentos de importação, ainda que elas continuem a existir.

Importante, mais uma vez esclarecer, que esta Ouvidoria não se presta a agilizar processos de interesse individual. As mensagens solicitando rapidez na análise de licenciamentos de importação, de atos concessórios ou de registros de exportação recebidas não serão objeto de ações por parte desta Ouvidoria no sentido de interferir no trabalho do DECEX.

As **sugestões** (4) e os **elogios** (4) recebidos foram levados ao conhecimento das diferentes áreas técnicas do Ministério.

Análise das Manifestações por Assunto

Em maio de 2008, destacaram-se as manifestações referentes a **“Recursos Humanos”** e a **“Operações de Comércio Exterior”**, que totalizaram 62% do total de registros.

O assunto mais demandado continua sendo **“Operações de Comércio Exterior”**, com 27 manifestações registradas (32% do total). No mesmo mês do ano passado, esse número foi de apenas 5 manifestações.

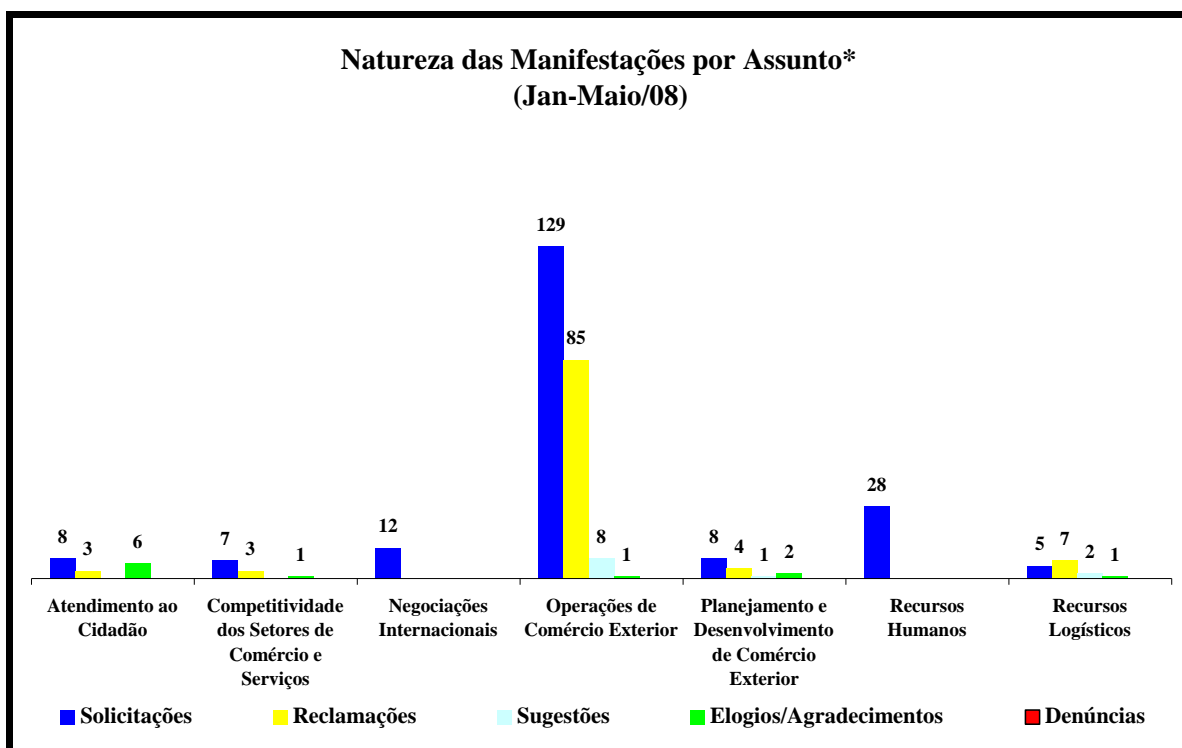
Outro assunto com alto número de registros foi “Recursos Humanos”, com 26 manifestações (30% do total). No mesmo mês do ano passado, esse número foi de apenas 2 manifestações. Essa elevada quantidade de registros, em maio, deveu-se a pedidos de informações sobre a realização do concurso para o cargo de Analista de Comércio Exterior.

Esclarecemos que a realização do Concurso Público para o provimento de 40 cargos de Analista de Comércio Exterior já foi autorizada pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - MPOG.

Esta Pasta, então, por meio da Portaria Nº 37, de 28 de março de 2008, constituiu Comissão interna para tratar dos assuntos pertinentes à realização de Concurso Público. Referida Comissão recebeu as atribuições de propor, no prazo de 90 dias, podendo ser prorrogado, da publicação da Portaria (31 de março), a forma de realização do concurso e os termos do edital do Concurso Público, além do conteúdo do Manual do Candidato.

Neste momento, o Ministério está em fase final de seleção da entidade organizado ra do concurso. Depois da seleção dessa entidade, a Comissão trabalhará na aprovação do Edital do Concurso. Ainda não há previsão precisa para poder ser repassada ao público.

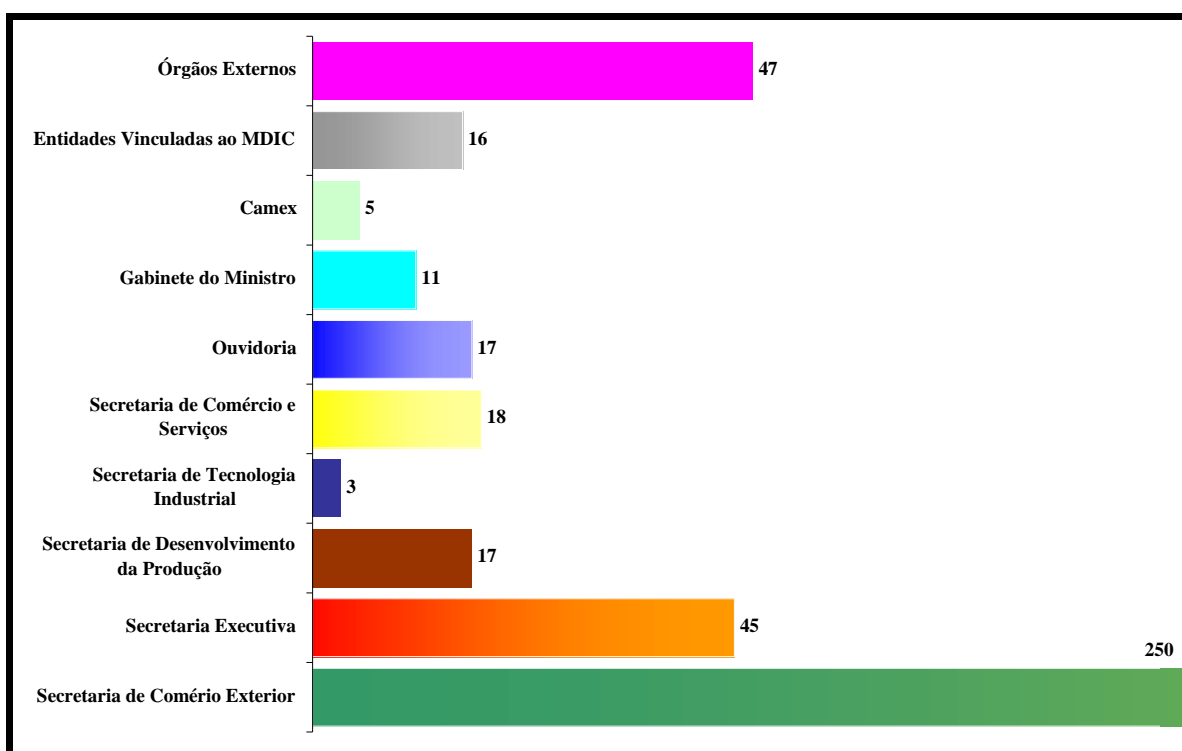
Todas as informações sobre o Concurso serão publicadas, conforme legislação específica, no Diário Oficial da União e, sempre que possível, no Portal do Ministério. Mesmo assim, fique à vontade para entrar em contato com esta Ouvidoria sempre que julgar conveniente.



Análise das Manifestações por Órgão

Os assuntos inerentes à “**Secretaria de Comércio Exterior – SECEX**” foram os mais frequentes registrados na Ouvidoria no mês de maio. Foram 34 manifestações (**40% do total**), sendo 16 solicitações, 13 reclamações, 3 sugestões e 2 elogios.

As manifestações, por Órgão, registradas na Ouvidoria nos cinco primeiros meses do ano estão ilustradas no gráfico abaixo.



Análise das Manifestações por Canal de Atendimento

Das manifestações registradas na Ouvidoria em maio, 48% foram por meio da **Internet**, 31% por **e-mail**, 18% por **telefone**, 2% **pessoalmente** e 1% por **carta**. Nenhuma manifestação foi recebida por fax.