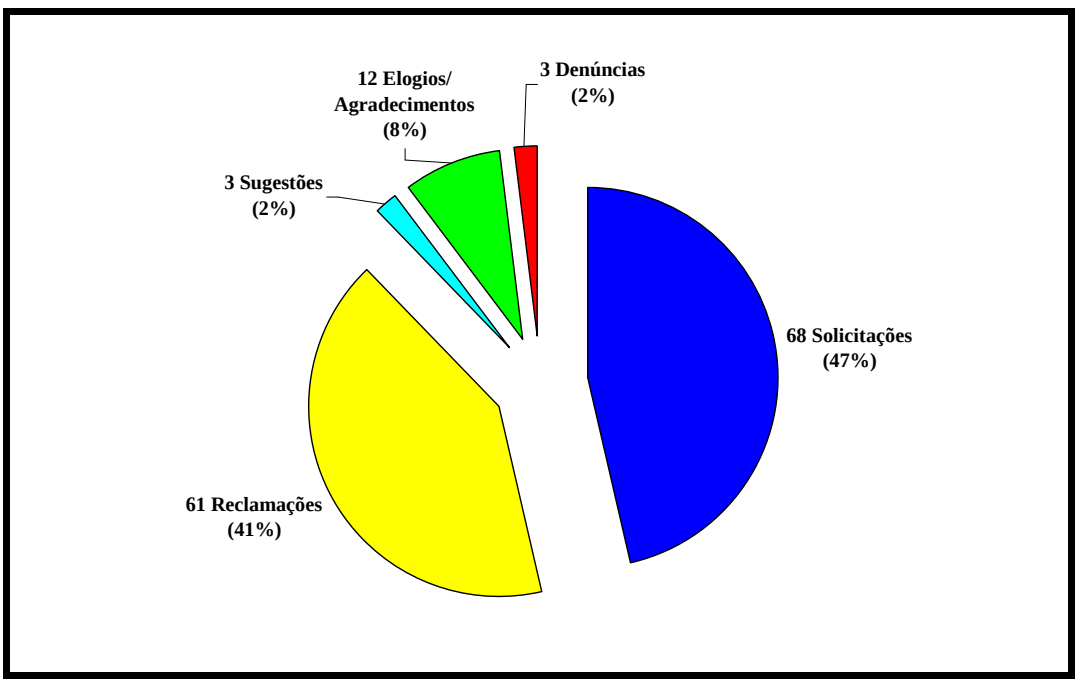
OUVIDORIA
Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
Outubro/2008

1. **Em outubro de 2008**, a Ouvidoria do MDIC recebeu **147 manifestações**, distribuídas da seguinte maneira:



2. Em comparação a outubro de 2007, quando foram recebidas 38 manifestações, registrou-se um aumento superior a 100 manifestações. Também foi verificado um aumento de 54% no número de manifestações em relação ao mês passado, quando houve 94 manifestações registradas nesta Ouvidoria.

3. **De janeiro a outubro de 2008**, a Ouvidoria recebeu **1.236 manifestações**, equivalente a 3,2 vezes o número de registros recebidos no mesmo período de 2007 (382), e 2,7 vezes o total de registros no ano passado (450).

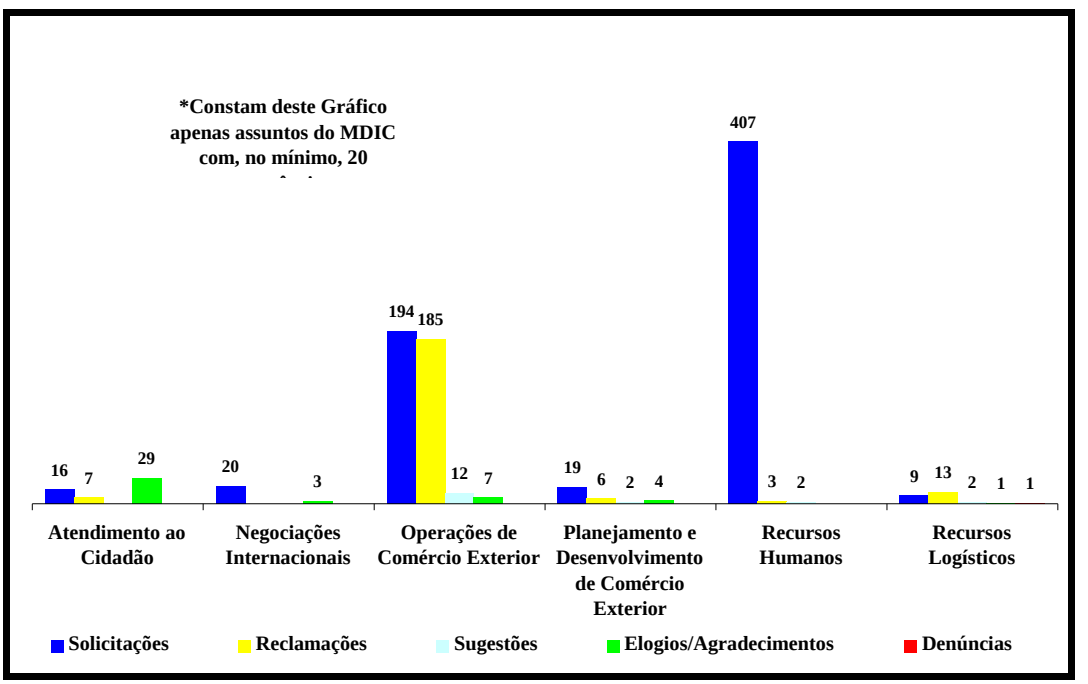
4. Nota-se, portanto, um aumento constante e expressivo no número de manifestações registradas na Ouvidoria; fruto da maior divulgação de nossas atividades e da confiança que tem sido conquistada a cada resposta que enviamos ao cidadão. **Constata-se uma forte relação direta entre a transparência e o compromisso que se dedica ao atendimento ao cidadão com a confiança e a credibilidade que esse cidadão confere a Instituição**.

OUVIDORIA
Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior

Análise das Manifestações por Assunto

5. Em outubro, a exemplo do mês anterior, destacaram-se as manifestações referentes a "**Operações de Comércio Exterior**" e "**Recursos Humanos**", que somadas aos "**Assuntos de Órgãos Externos**", totalizaram 114 registros (78% do total).

6. No acumulado de 2008, os principais assuntos do MDIC, que foram demandados a esta Ouvidoria, estão ilustrados no Gráfico a seguir.



Operações de Comércio Exterior

7. O assunto **"Operações de Comércio Exterior"** foi responsável pelo maior número de registros (51 manifestações ou 35% do total) em outubro. No mês de setembro, esse número foi de 35 manifestações (37% do total), enquanto, em outubro do ano passado, foi de 14 manifestações (37% do total). Nota-se que o assunto, ao longo do tempo, mantém sua importância relativa na quantidade de manifestações que são registradas nesta Ouvidoria.

8. Das 20 **solicitações** sobre esse assunto, 8 foram relacionadas a pleitos de deferimento de licenciamento de importação ou ato concessório de *drawback* e 7 sobre procedimentos de operações de comércio exterior.

9. Cabe destacar, mais uma vez, que esta Ouvidoria não interfere na análise técnica do Departamento de Operações de Comércio Exterior – DECEX. Nesse sentido, as solicitações acima foram respondidas com a orientação de que o interessado procurasse

diretamente a área responsável pelo assunto, conforme definido na Relação de Contatos do DECEX, disponível no Portal do Ministério.

10. Quanto às 26 **reclamações** recebidas pela Ouvidoria em outubro sobre "Operações de Comércio Exterior" (43% do total de reclamações), as mais freqüentes foram relativas à falta ou insatisfação quanto ao atendimento por telefone e por *e-mail* (11 reclamações), e à demora/alargamento no prazo de análise de operações de comércio exterior (10 reclamações), por parte de Coordenações do DECEX.

11. As reclamações por falta de atendimento por parte de Coordenações do DECEX têm sido freqüentes durante o ano todo. De fato, em todos os meses, foram registradas reclamações referentes a esse assunto na Ouvidoria. Desde então, o DECEX tomou diversas medidas para amenizar o problema, principalmente no que tange ao compromisso de atendimento pelas caixas institucionais de correio eletrônico e à realização de encontros semanais para esclarecimentos e despachos sobre *drawback*.

12. No entanto, a falta de informações por meio do atendimento telefônico do DECEX sobre operações comerciais específicas tem sido responsável por grande parte das reclamações contra aquele Órgão. Nesse ponto, entendemos que o DECEX deva preservar o sigilo de que se revestem as operações de comércio exterior. Não obstante, há que se atentar para os casos em que o importador ou exportador tem dúvidas que não podem ser sanadas pelo SISCOMEX e necessitam de contato premente com a área técnica para orientações.

13. Em diversos casos analisados por esta Ouvidoria, constatamos que a falta de atendimento, seja por telefone, correio eletrônico ou pessoalmente, faz com que uma solicitação relativamente simples, de rápida resolução, se transforme em uma reclamação à Ouvidoria.

14. Preocupa-nos o fato de que, a despeito das medidas que já foram tomadas pelo DECEX, as reclamações continuam sendo registradas na Ouvidoria. Por esses registros, podemos dizer que aquelas medidas amenizaram os problemas existentes no DECEX na parte de atendimento via correio eletrônico, mas estão longe de fazer o mesmo no que tange ao atendimento telefônico, canal de comunicação que, a nosso ver, merece maior atenção neste momento.

15. No Relatório do mês passado, divulgamos algumas ações de curto prazo que o DECEX iria adotar com vistas a melhorar o atendimento e aprimorar a prestação de serviços públicos, **na área de material usado**.

16. De acordo com a Coordenação-Geral de Operações de Importação - CGIM, as mensagens das exigências para os importadores foram alteradas de forma a torná-las mais claras e diretas. A CGIM solicita que eventuais dúvidas ou sugestões relativas às exigências sejam enviadas diretamente à caixa institucional do correio eletrônico daquela Coordenação (decex.cgim@desenvolvimento.gov.br).

17. Em relação aos "Encontros Semanais sobre Material Usado", previstos para iniciar a em 24 de outubro, e à revisão de procedimentos de análise sobre importação de material usado, objetivando torná-los mais céleres, a CGIM alega que tais procedimentos, previstos na Portaria MDIC nº 235/2006, estão em fase final de revisão para publicação de nova Portaria, quando, eventualmente, deverão ser realizados os Encontros.

18. Quanto à divulgação das manifestações que devem ser emitidas exclusivamente via SISCOMEX, com o objetivo de promover o sigilo comercial das operações, a CGIM esclarece que a resposta à Questão 15 do material de "Perguntas e Respostas – Material Usado", disponível no Portal do Ministério (http://www.desenvolvimento.gov.br/arquivos/dwnl_1226950123.pdf) foi reformulada, no sentido de esclarecer quando a CGIM poderá responder as manifestações por e-mail ou por telefone.

19. Por fim, a CGIM esclarece que o treinamento de pessoal para atendimento específico sobre importação de material usado passou a fazer parte da rotina de trabalho daquela Coordenação. Informa que novos funcionários serão destinados ao atendimento para minimizar as reclamações quanto ao atendimento.

20. Outro assunto que novamente gerou reclamações, em outubro, diz respeito ao mau atendimento (3 reclamações). De acordo com o registrado nesta Ouvidoria, essas reclamações foram correlatas ao assunto *drawback*, sendo que em uma das manifestações volta a citar servidor da Coordenação Geral de Produtos Agropecuários e Básicos – CGAB/DECEX.

21. Reclamações sobre mau atendimento foram registradas em sete dos dez meses de 2008. Não há justificativa plausível para tal procedimento. Ainda que o cidadão às vezes possa ser rude, desrespeitando com isso a legislação vigente, esse comportamento não convém a um servidor público, que tem a obrigação de prestar atendimento de forma cortês e atenciosa, respeitando a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários de serviço público. O mau atendimento prestado por um único servidor prejudica a imagem de todo o Ministério perante a sociedade.

22. Por fim, sobre o assunto "Operações de Comércio Exterior", ainda foram registrados 4 **elogios** referentes ao atendimento da Coordenação-Geral de Operações de Importação do DECEX e 1 **sugestão** relativa à baixa automática de ato concessório de *drawback*.

Recursos Humanos

23. O assunto "**Recursos Humanos**" foi objeto de 16 manifestações em outubro (11% do total), contra 14 registros do mês anterior (15% do total) e apenas 3 em outubro de 2007 (8% do total).

24. O aumento no número de registros, principalmente em relação ao mesmo período do ano passado, é atribuído às **solicitações** (13) a respeito do Concurso Público para Analista de Comércio Exterior. As principais solicitações de informação foram sobre a divulgação dos resultados para o atual certame (5) e a realização de concursos futuros (5).

25. As 2 **sugestões** recebidas sobre o assunto referem-se a propostas de alteração na distribuição do peso entre as avaliações das provas objetiva e discursiva. Referidas sugestões foram encaminhadas à Coordenação-Geral de Recursos Humanos para eventual avaliação em futuros Editais.

26. Houve, apenas, 1 **reclamação** referente à exclusividade do atendimento médico prestado pelo MDIC para servidores.

- **Assuntos de Órgãos Externos**

27. Também merece destaque neste mês de outubro os "**Assuntos de Órgãos Externos**", com 49 manifestações registradas na Ouvidoria (31% do total), bem acima dos 18 registros de setembro (19% do total) e dos 4 registros em outubro de 2007 (11 % do total).

28. Esse aumento significativo de manifestações sobre assuntos que não são da competência do MDIC deve-se, essencialmente, a questões relativas ao CESPE, instituição contratada para realização do recente Concurso Público para Analista de Comércio Exterior.

29. De fato, foram 17 **solicitações**, sendo que 3 foram pertinentes a pleitos de revisão de nota, 2 referentes a pedidos de anulação de questão e 1 relacionada a pleito de dilação no prazo para recursos.

30. Ademais, das 30 **reclamações** sobre o assunto, 23 foram direcionadas ao CESPE, devido à falha no Sistema Eletrônico de Interposição de Recursos, disponível na página do CESPE, o que obrigou aquela instituição a prorrogar o prazo para interposição de recursos contra o resultado provisório na prova discursiva.

31. Foram recebidas, também, 2 **denúncias** sobre "Assuntos de Órgãos Externos" que foram devidamente levadas ao conhecimento do respectivo órgão competente.

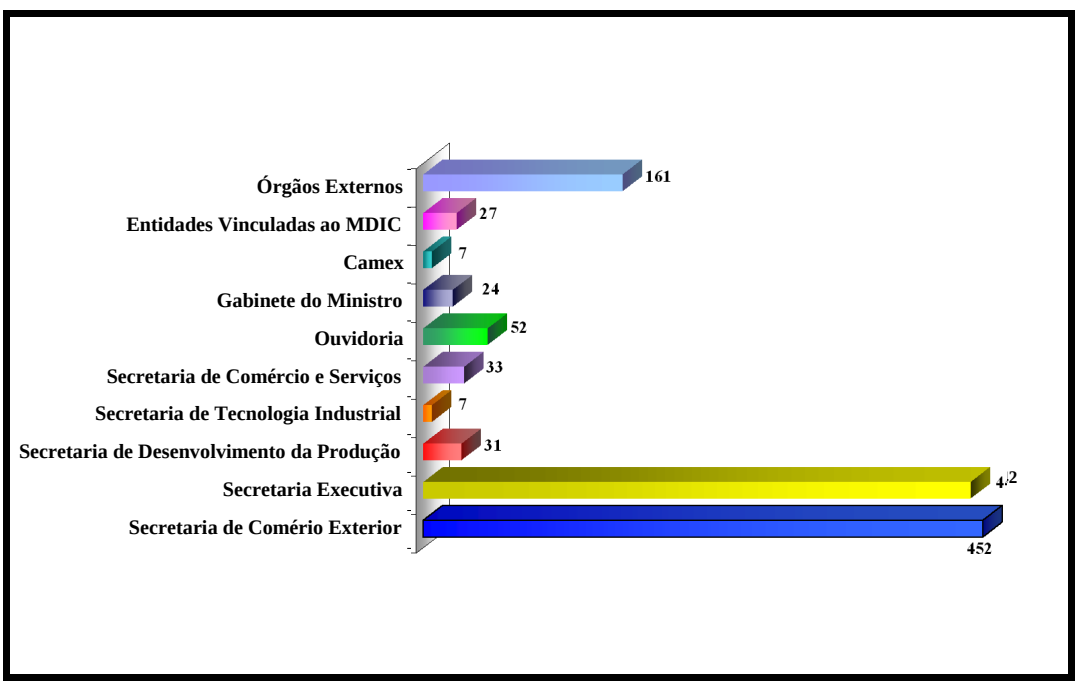
Análise das Manifestações por Órgão

32. Em outubro, as manifestações referentes a assuntos de competência da **SECEX** foram as mais freqüentes, totalizando 58 registros (39% do total), sendo 51 relativos a assuntos do DECEX, 6 do DEPLA e 1 do DEINT.

33. Em seguida, destacam-se as manifestações sobre assuntos de **Órgãos Externos** (49 manifestações ou 33% do total), sendo 29 pertinentes ao CESPE, entidade organizadora do recente Concurso Público para Analista de Comércio Exterior.

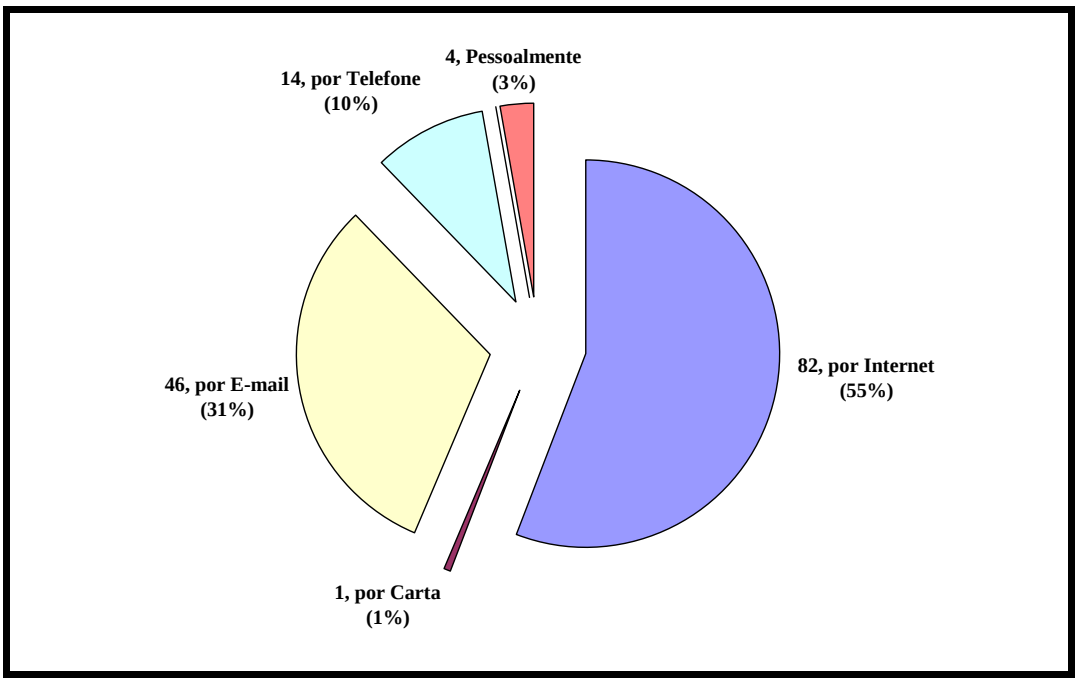
34. Por fim, 17 manifestações foram relativas a assuntos da **Secretaria Executiva** (12% do total), mais especificamente da Coordenação-Geral de Recursos Humanos – CGRH (16) e apenas uma da Coordenação-Geral de Recursos Logísticos - CGRL.

35. As manifestações, por Órgão, registradas na Ouvidoria, **nos dez primeiros meses do ano**, estão ilustradas no Gráfico a seguir.



Análise das Manifestações por Canal de Atendimento

36. Em outubro de 2008, a participação dos canais de atendimento da Ouvidoria está distribuída da seguinte forma:



37. Esses números mantêm-se praticamente constantes em relação aos demais meses e períodos. De fato, a análise das 1.236 manifestações recebidas até o momento pela Ouvidoria em 2008 mostra que 52% foram por meio da Internet; 30% por e-mail; 15% por telefone; 2% pessoalmente e menos de 1% por fax.