

## SUMÁRIO EXECUTIVO – NOVEMBRO 2008

1. De janeiro a novembro de 2008, a Ouvidoria recebeu **1.314 manifestações**, equivalente a 3 vezes o número de registros recebidos no mesmo período de 2007 (419 manifestações). Apenas em novembro, a Ouvidoria do MDIC recebeu 78 manifestações, sendo 44 solicitações, 24 reclamações, 7 elogios, 2 sugestões e 1 denúncia.
2. Em novembro, o principal assunto continuou sendo “**Operações de Comércio Exterior**”. Não obstante, registrou-se uma queda de 37,3% no número de manifestações recebidas sobre esse assunto em relação ao mês anterior. Esse resultado está refletido na **redução das reclamações**, que, por sua vez, pode ser atribuída a maior aproximação do DECEX ao empresariado, por meio da realização de Seminários e Encontros, especificamente sobre *Drawback*, e do atendimento às demandas.
3. O resumo das manifestações recebidas no acumulado de 2008 pode ser visto na Tabela abaixo. A análise completa das manifestações recebidas consta do Relatório de Atividades da Ouvidoria, disponível na Internet.

### PRINCIPAIS ASSUNTOS

	NOV A	OUT B	JAN-NOV C	NOV D	JAN-NOV E	A/B	A/D	C/E
<b>Secex*</b>	<b>39</b>	<b>58</b>	<b>491</b>	<b>16</b>	<b>109</b>	<b>-32,8</b>	<b>143,8</b>	<b>350,5</b>
<i>Operações de Comércio Exterior</i>	32	51	430	13	86	-37,3	146,2	400,0
<i>Negociações Internacionais</i>	6	1	29	1	6	500,0	500,0	383,3
<i>Planejamento e Desenv. do Comex</i>	1	6	32	2	17	-83,3	-50,0	88,2
<b>Secretaria Executiva*</b>	<b>7</b>	<b>17</b>	<b>449</b>	<b>4</b>	<b>80</b>	<b>-58,8</b>	<b>75,0</b>	<b>461,3</b>
<i>Recursos Humanos</i>	6	16	418	1	17	-62,5	500,0	2.358,8
<i>Recursos Logísticos</i>	1	1	27	3	49	0,0	-66,7	-44,9
<b>Secretaria de Comércio e Serviços*</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>38</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>150,0</b>	<b>66,7</b>	<b>100,0</b>
<i>Competitividade dos Setores de Serviços</i>	1	1	15	0	3	-	-93,3	-
<i>Registro Comercial</i>	4	4	23	1	16	0,0	300,0	43,8
<b>Secretaria do Desenvolvimento da Produção*</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>50,0</b>
<i>Competitividade Industrial</i>	0	0	9	0	7	-	-	28,6
<i>Apoio à Microemp. e Empresa de Pequeno Porte</i>	1	0	13	0	11	-	-	18,2
<b>Secretaria de Tecnologia Industrial*</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>	<b>-88,9</b>	<b>350,0</b>
<i>Política e Articulação Tecnológica</i>	2	1	9	0	2	100,0	-88,9	350,0
<b>Gabinete do Ministro*</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>28</b>	<b>2</b>	<b>25</b>	<b>-20,0</b>	<b>100,0</b>	<b>12,0</b>
<i>Comunicação Social e Imprensa</i>	1	3	14	1	13	-66,7	0,0	7,7
<i>Representação e Apoio Institucional</i>	3	2	14	1	12	50,0	200,0	16,7
<b>Câmara de Comércio Exterior</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>250,0</b>
<i>Diretrizes e Política de Comércio Exterior</i>	0	0	7	0	2	-	-	250,0
<b>Ouvidoria</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>52</b>	<b>2</b>	<b>38</b>	<b>-100,0</b>	<b>-100,0</b>	<b>36,8</b>
<i>Atendimento ao Cidadão</i>	0	9	52	2	38	-100,0	-100,0	36,8
<b>TOTAL MDIC</b>	<b>59</b>	<b>92</b>	<b>1.107</b>	<b>27</b>	<b>297</b>	<b>-35,9</b>	<b>118,5</b>	<b>272,7</b>
<b>Entidades Vinculadas</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>29</b>	<b>3</b>	<b>32</b>	<b>-33,3</b>	<b>-33,3</b>	<b>-9,4</b>
<i>Assuntos de Entidades Vinculadas</i>	2	3	29	3	32	-33,3	-33,3	-9,4
<b>Órgãos Externos</b>	<b>17</b>	<b>49</b>	<b>178</b>	<b>5</b>	<b>86</b>	<b>-65,3</b>	<b>240,0</b>	<b>107,0</b>
<i>Assuntos de Órgãos Externos</i>	17	49	178	5	86	-65,3	240,0	107,0
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>78</b>	<b>144</b>	<b>1.314</b>	<b>35</b>	<b>415</b>	<b>-45,8</b>	<b>122,9</b>	<b>216,6</b>

\* Inclui todos os assuntos do Órgão, além dos detalhados na Tabela.