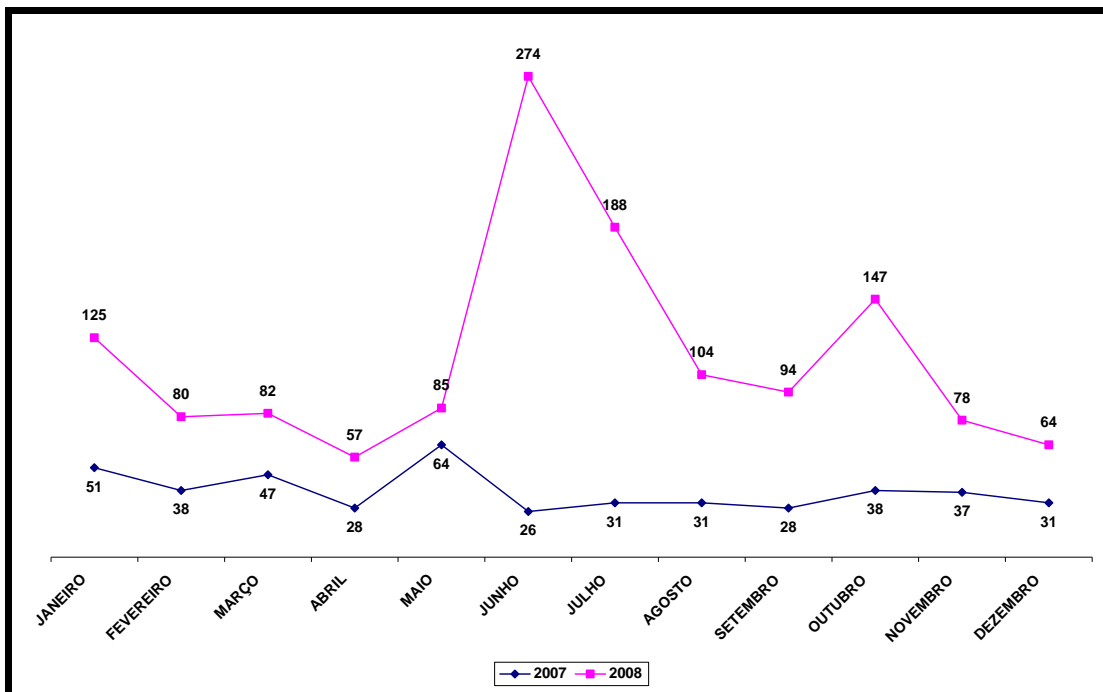
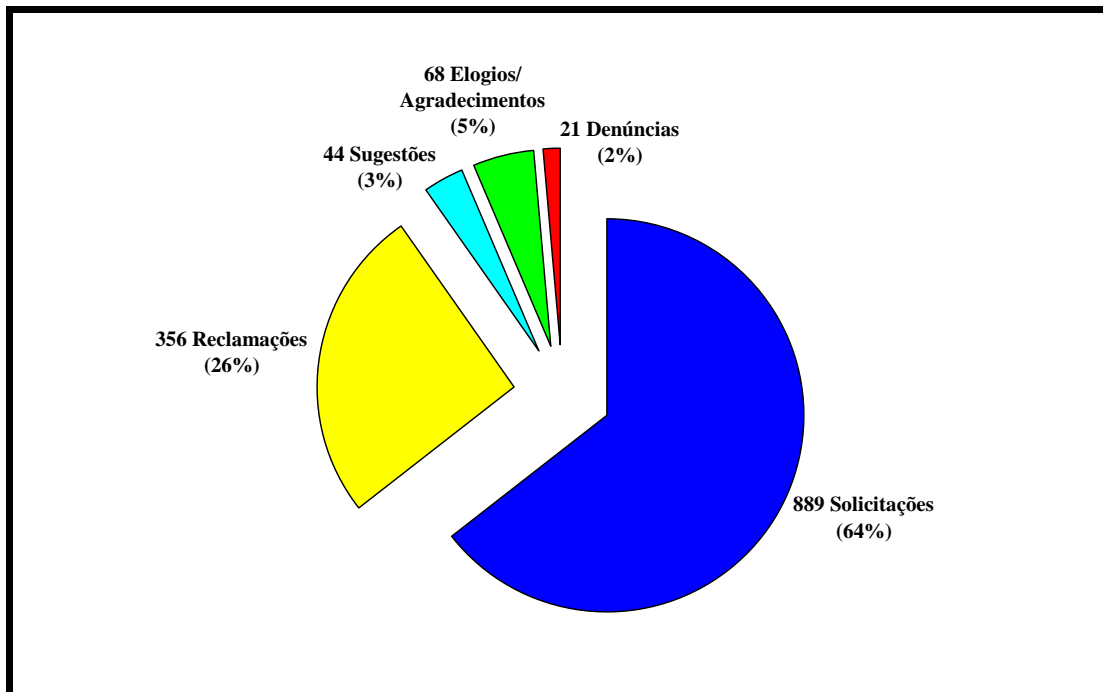


RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2008

1. Em 2008, a Ouvidoria recebeu **1.378 manifestações**. Esse montante representa aumento de 200% em relação a 2007, quando houve 450 registros. A classificação dessas manifestações em 2008, bem como sua evolução mês-a-mês comparativamente a 2007, estão ilustradas nos Gráficos abaixo.



2. Comparativamente a 2007, as **solicitações** registradas na Ouvidoria em 2008 aumentaram consideravelmente em relação ao total de manifestações, passando de 46% para 64%. Esse aumento relativo deveu-se, principalmente, ao número de pedidos de informação sobre Concurso Público para o cargo de Analista de Comércio Exterior. Considerando que a análise de solicitações não cabe a esta Ouvidoria, já que temos por finalidade receber, examinar e dar encaminhamento a elogios, sugestões, reclamações e denúncias, esse aumento de solicitações poderia ser preocupante.

3. Contudo, cumpre-nos esclarecer que a Ouvidoria se dispôs a responder as manifestações relacionadas a esse assunto (Concurso Público) no âmbito do Ministério. Se excluíssemos as solicitações referentes ao Concurso, a participação de solicitações no número de manifestações registradas na Ouvidoria cairia de 64% para 35%.

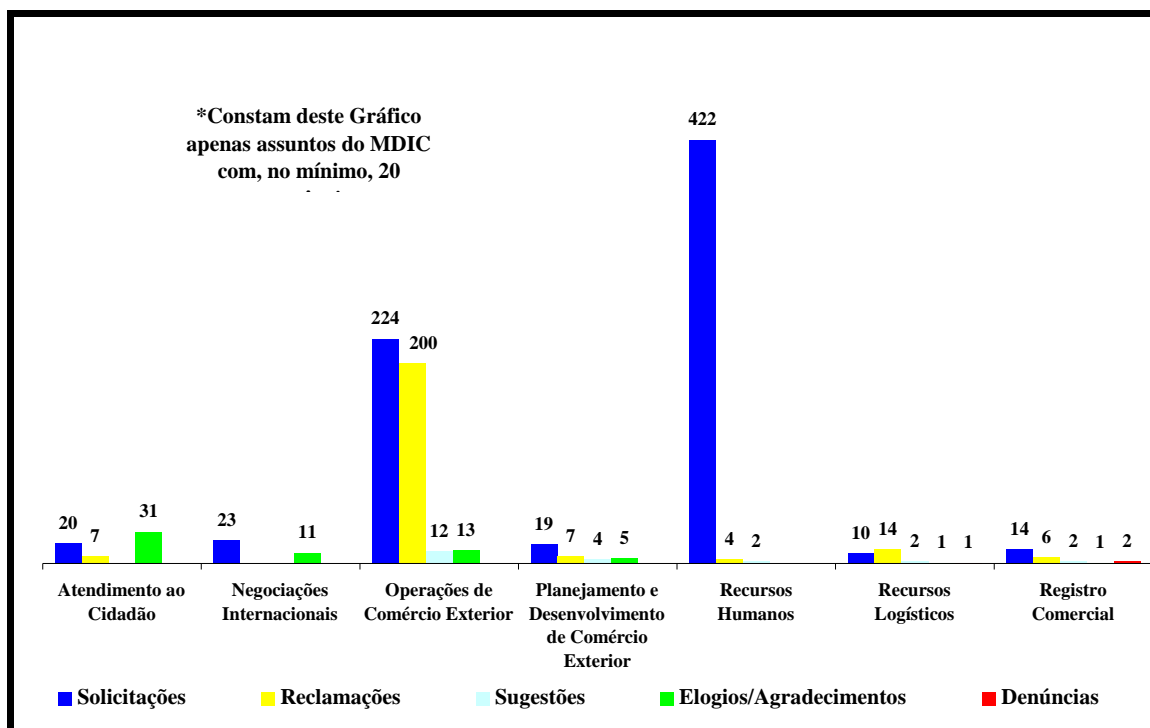
4. As **reclamações** em 2008 totalizaram 356 registros (26% do total). Comparativamente ao ano de 2007, houve um aumento de 139% na quantidade de reclamações, fato este que poderia ser “amenizado” quando se compara a evolução em termos relativos. Nesse caso, a participação das reclamações no total de manifestações recebidas pela Ouvidoria caiu de 33% em 2007 para 26% em 2008.

5. Foram registradas 44 **sugestões** em 2008; 7 registros a menos do que em 2007. Os **elogios/agradecimentos** totalizaram 68 registros; 29 registros a mais do que em 2007. Esse aumento no número de elogios/agradecimentos pode ser atribuído ao envio de Comunicados, por parte da Ouvidoria, aos interessados no Concurso para Analista de Comércio Exterior (31 registros), bem como aos eventos e demais ações realizadas pela Secretaria de Comércio Exterior – SECEX (29), especialmente pelo Departamento de Negociações Internacionais – DEINT (13) e pelo Departamento de Operações de Comércio Exterior – DECEX (11).

6. Durante todo o ano de 2008, também foram registradas na Ouvidoria 21 **denúncias**, número próximo ao de 2007 (18 registros).

Análise das Manifestações por Assunto

7. Em 2008, os principais assuntos do MDIC demandados a esta Ouvidoria estão ilustrados no Gráfico e detalhados a seguir.



Operações de Comércio Exterior

8. O assunto “**Operações de Comércio Exterior**” foi novamente responsável pelo maior número de registros em 2008 (449 manifestações ou 32% do total). Em 2007, foram 100 manifestações (22% do total) relacionadas a esse assunto. Entendemos que o aumento desses registros pode ser atribuído, principalmente, à maior divulgação externa da Ouvidoria, com o apoio dos demais Órgãos do Ministério, e ao aumento da corrente de comércio exterior brasileiro.

9. Quanto à corrente de comércio exterior, as vendas de produtos brasileiros no exterior, pelo critério da média diária, cresceram 21,8% no ano passado em relação ao desempenho médio diário das exportações em 2007 (US\$ 642,6 milhões). As importações, na mesma comparação, apresentaram alta de 41,9%, saindo de uma média diária de US\$ 482,5 milhões, em 2007, para US\$ 684,6 milhões em 2008.

10. Em 2008, foram registradas **224 solicitações** correlatas a “Operações de Comércio Exterior”, o que representou 50% dos registros sobre o assunto. Aproximadamente a metade dessas solicitações (104) foi referente a pedidos de agilização na análise ou de deferimento de licença de importação (LI) ou ato concessório de drawback. Destacaram-se também as manifestações referentes a pedidos de orientações sobre operações de comércio exterior (42 registros) e de fornecimento de contatos do DECEX (34 registros).

11. A exemplo do que fizemos repetidas vezes ao longo do ano, cumpre-nos esclarecer que esta Ouvidoria não interfere na análise técnica do DECEX. As solicitações de deferimento ou agilização na análise das operações de comércio exterior, assim como aquelas que contêm questionamentos técnicos, são respondidas por esta Ouvidoria com a orientação de que o interessado procure diretamente a área responsável pelo assunto, conforme descrito na Relação de Contatos do DECEX, disponível no Portal do Ministério (<http://www.desenvolvimento.gov.br/sitio/interna/interna.php?area=5&menu=1484>).

12. Comparativamente a 2007, houve expressivo aumento na quantidade de **reclamações** em 2008, passando de 34 para 200 registros. Essa elevação (488%) poderia ser atribuída, inicialmente, à redução no quadro de pessoal do DECEX quando da transferência das atividades da SECEX do Rio de Janeiro para Brasília.

13. Essa mudança impactou tanto na análise das operações de comércio exterior como no atendimento realizado pelo DECEX, o que, por sua vez, refletiu no aumento das reclamações relacionadas a “alargamento no prazo de análise dos processos” (74 registros) e à “falta de resposta/atendimento” (62). Juntos, esses dois tipos de manifestação foram responsáveis por 68% das reclamações recebidas pela Ouvidoria sobre “Operações de Comércio Exterior”.

14. No entanto, as reclamações não podem ser atribuídas somente à transferência da SECEX para Brasília, tendo em vista que o número total de reclamações, pertinentes às atividades do DECEX, no primeiro semestre (101) foi praticamente o mesmo do segundo semestre (99). Infelizmente, reclamações sobre o atendimento persistiram, seja com maior ou menor frequência, ao longo de todos os meses do ano de 2008.

15. Entendemos que o DECEX adotou algumas providências no sentido de que o cidadão tenha maior acesso àquele Departamento. A realização dos “Seminários de *Drawback* Verde-Amarelo” e dos “Encontros Semanais de *Drawback*” foram exemplos de iniciativas positivas, em 2008, de aproximação com exportadores e importadores.

16. As caixas institucionais são acompanhadas e respondidas pelas Coordenações do DECEX, sempre que não envolverem informações preservadas por sigilo. A mesma regra vale para o telefone, que algumas vezes deixa de ser atendido sob a alegação de falta de pessoal.

17. Importante destacar que as formas e canais para procedimentos e consultas ao DECEX foram estabelecidos nos artigos 225, 226 e 227 da Portaria SECEX nº 25, de 27/11/2008, disponível no Portal do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior (http://www.desenvolvimento.gov.br/arquivos/dwnl_1228217707.pdf).

18. Apesar das iniciativas do DECEX citadas acima, entendemos que ainda há muito a ser feito no que tange ao atendimento. A alegada falta de pessoal não pode prejudicar aqueles que necessitam, ou melhor, dependem dos nossos serviços, que são exclusivos, para realizar sua atividade privada. Urge, portanto, uma providência para evitar que esse problema de falta de atendimento persista em 2009.

19. O **mau atendimento** foi outra fonte de reclamação nesta Ouvidoria, o que muito nos preocupa. No ano de 2008, foram registradas 29 reclamações na Ouvidoria sobre mau atendimento. Desse total, 26 foram para o DECEX, principalmente para a Coordenação-Geral de Produtos Agropecuários e Básicos – CGAB (21 registros).

20. Conforme frisado ao longo de todo o ano, não há justificativa plausível para tal procedimento. O fato de o cidadão poder ser rude ou agressivo não é motivo para que possamos nos comportar da mesma maneira. Esse tipo de comportamento não convém, em absoluto, ao 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 não prejudica somente a imagem daquele servidor, mas principalmente a da Instituição.

21. Por fim, em 2008, foram registrados 13 **elogios/agradecimentos**, contra 6 no ano anterior. O número de **sugestões** correlatas ao tema (12) foi 3 vezes superior ao registrado em 2007.

▼ **Recursos Humanos**

22. Em 2008, a Ouvidoria recebeu 428 manifestações (31% do total) sobre “**Recursos Humanos**”. Esse elevado número é explicado pelo grande número de registros relacionados ao Concurso Público para o cargo de Analista de Comércio Exterior (406 manifestações).

▼ **Assuntos de Órgãos Externos**

23. No ano de 2008, foram registradas 186 manifestações (13%), das quais 47 eram correlatas ao CESPE, entidade organizadora do Concurso Público para o cargo de Analista de Comércio Exterior. Em 2007, foram 88 registros sobre “**Assuntos de Órgão Externos**”.

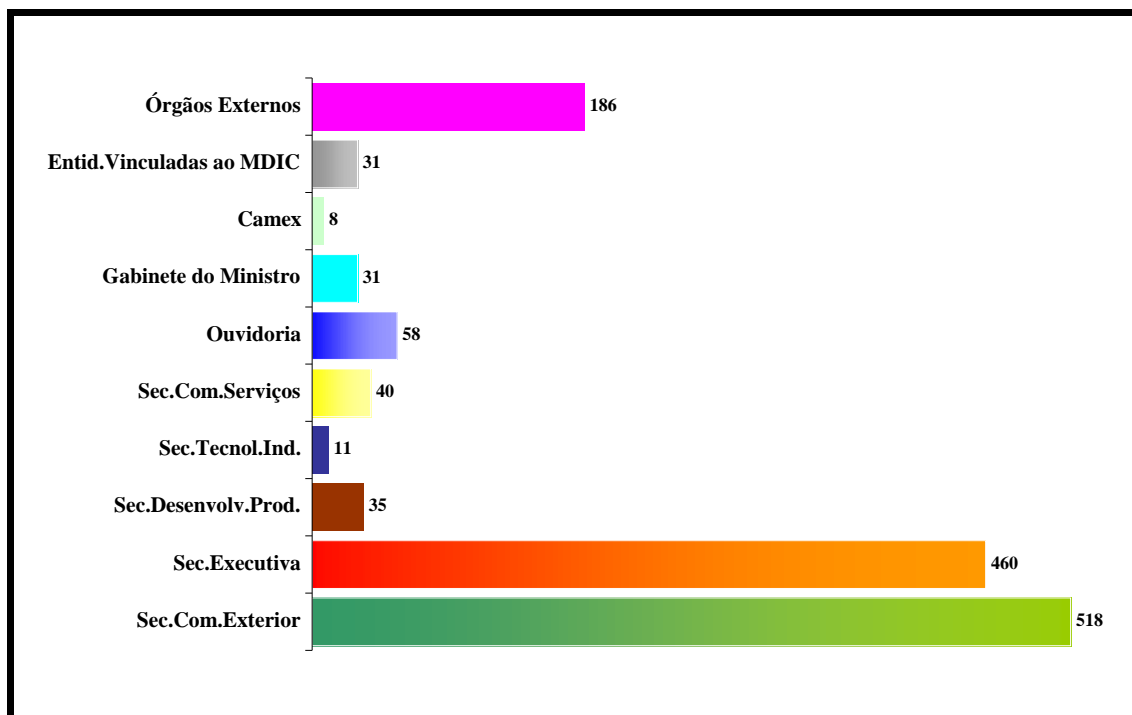
Análise das Manifestações por Órgão

24. Em 2008, a **Secretaria de Comércio Exterior – SECEX** foi responsável por 518 manifestações (38% do total) relacionadas a esse Órgão, fortalecendo sua importância relativa na participação de mensagens recebidas pela Ouvidoria comparativamente a 2007 (127 registros ou 28% do total).

25. Em seguida, destacam-se as manifestações sobre a **Secretaria Executiva** (460 registros ou 33% do total), mais especificamente da Coordenação-Geral de Recursos Humanos – CGRH, que em dezembro foi assunto de 10 manifestações. Em 2007, a participação desse órgão na participação de mensagens recebidas pela Ouvidoria (19%) foi bem inferior a de 2008 (33%). Esse aumento, conforme já destacado anteriormente, pode se explicar pelos pedidos de informação sobre o Concurso Público para Analista de Comércio Exterior.

26. Por fim, em dezembro, 8 manifestações foram relativas a assuntos de **Órgãos Externos** (12% do total), mantendo a participação de todo o ano (13%). Em 2007, essa participação foi de 20% (88 registros).

27. As manifestações por Órgão registradas na Ouvidoria, de janeiro a dezembro de 2008, estão ilustradas no Gráfico a seguir.



Análise das Manifestações por Canal de Atendimento

28. Nos doze meses de 2008, a participação dos canais de atendimento foi semelhante à apresentada em dezembro: Internet (52%); E-mail (30%); telefone (16%); carta (1%); e pessoalmente (2%). Em comparação 2007, nota-se principalmente o aumento na participação das manifestações enviadas por E-mail (11%).

Pesquisa de Satisfação

29. Com a entrada em funcionamento do Sistema Informatizado de Ouvidoria em 2008, toda resposta enviada pela Ouvidoria ao cidadão consta uma **Pesquisa de Satisfação**, na qual o cidadão pode livremente responder se está ou não satisfeito com a resposta recebida.

30. Entendemos que esse seja um importante instrumento para que possamos ter uma idéia da avaliação que a sociedade faz do trabalho da Ouvidoria.

31. Os elogios e, principalmente, as críticas recebidas permitem que o trabalho da Ouvidoria seja aperfeiçoado, baseado na incontestável legitimidade da opinião da sociedade. Foram recebidos 167 *feedbacks* (12% do total), sendo 45 manifestações de insatisfação (27%) e 122 de satisfação (73%). Consideramos o índice satisfatório, embora nossa meta para 2009 seja reduzir o índice de insatisfação para abaixo dos 20%.

“Fale Conosco” – O Ministério

32. Outro serviço que ficou a cargo da Ouvidoria diz respeito à administração do “Fal e Conosco” relativo aos assuntos gerais do Ministério, disponível no Portal do MDIC (<http://www.desenvolvimento.gov.br/sitio/interna/fale-conosco.php?area=1>).

33. Em 2008, recebemos 1.389 mensagens por meio desse Sistema, que foram todas respondidas pela Ouvidoria. Essa resposta ocorre praticamente em tempo real, salvo raras exceções quando necessitamos realizar uma pesquisa mais ampla para responder ao cidadão.

34. Esse serviço infelizmente não dispõe de pesquisa de satisfação. Contudo, esta Ouvidoria encaminhará ainda este mês a sugestão de que essa ferramenta seja criada para medir o índice de satisfação da sociedade com a resposta que cada área técnica envia a sua mensagem por meio do “Fale Conosco”.