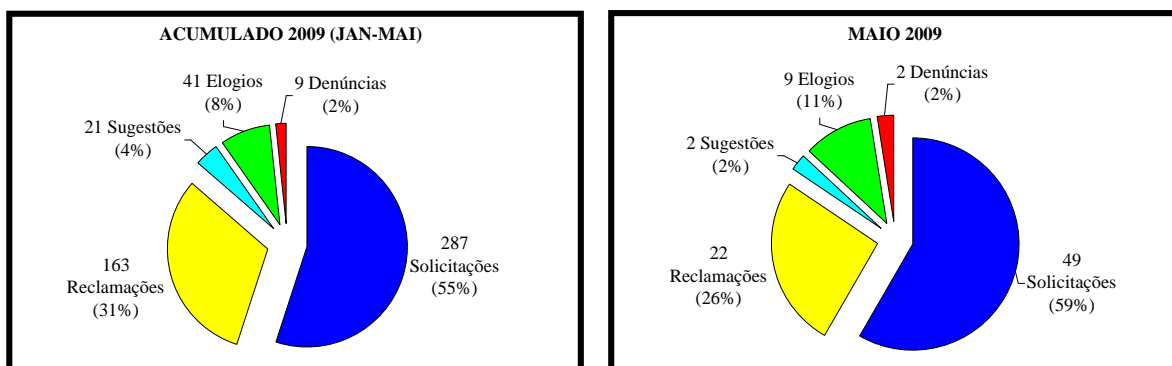


RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Maio/2009

1. A Ouvidoria do MDIC recebeu oitenta e quatro manifestações em maio de 2009; uma a menos do que em maio de 2008. Já em relação a abril de 2009, houve diminuição de 15% na quantidade de registros. Essa redução pode ser atribuída à solução de reclamações na área de recursos logísticos, referentes, principalmente, à falta de pagamento de funcionários terceirizados.

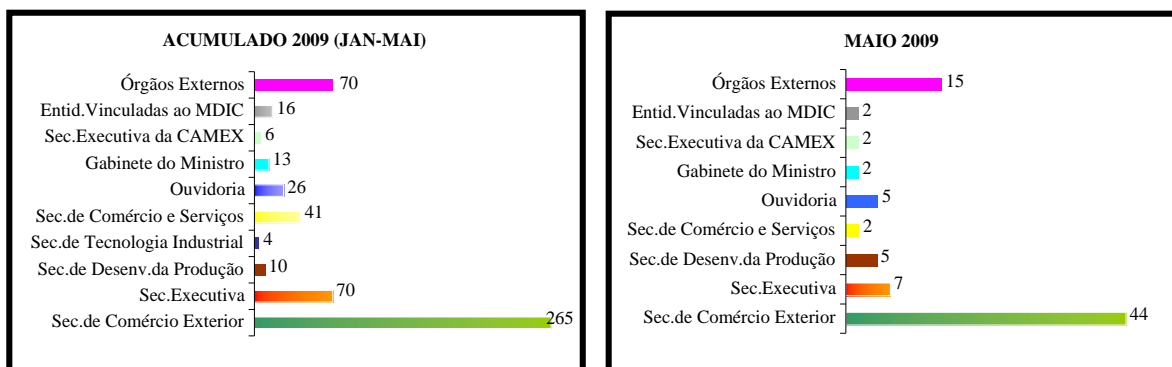


Análise das Manifestações por Órgão

2. Em maio, 60% das manifestações foram sobre assuntos de competência da “Secretaria de Comércio Exterior – SECEX” e da “Secretaria Executiva – SE”, com a seguinte distribuição entre suas respectivas Unidades:

	Solicitações	Reclamações	Sugestões	Elogios/ Agradecim.	Denúncias	TOTAL
1. SECEX	30	8	-	6	-	44
- GAB	1	-	-	-	-	1
- DECEX	26	7	-	5	-	38
- DEPLA	2	1	-	-	-	3
- DEINT	1	-	-	1	-	2
2. SE	3	3	1	-	-	7
- CGRL	1	3	1	-	-	5
- CGRH	2	-	-	-	-	2

3. O número de manifestações por órgão, no acumulado de 2009 e no mês de maio, está indicado nos gráficos a seguir.



4. Àqueles interessados em conhecer o teor das manifestações, a Ouvidoria esclarece que, exceto aquelas protegidas por sigilo ou por solicitação do manifestante, elas estão publicadas no Portal da Ouvidoria, no item “Estatísticas da Ouvidoria em tempo real” (<http://www.desenvolvimento.gov.br/portalmDIC/sitio/sistema/ouvidoria/relatorio>).

Análise das Manifestações por Assunto

5. O assunto com maior número de registros foi “**Operações de Comércio Exterior**”, que representou 45% do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria em maio. Foram sete reclamações, sendo seis sobre atendimento insatisfatório. Em compensação, foram registrados cinco elogios. Observa-se, em comparação aos meses anteriores, uma diminuição no número de reclamações, o que confirma a evolução no atendimento prestado por parte do Departamento de Operações de Comércio Exterior – DECEX. No entanto, reforçamos a necessidade de dar continuidade ao aperfeiçoamento no atendimento que é prestado ao público, especialmente via telefone e correio eletrônico.

6. Percebe-se, pelas manifestações recebidas, expressivo número de pedidos de deferimento ou de agilização de processos, de solicitação de audiência, ou de esclarecimentos de dúvidas relacionadas a processos. Isso demonstra o desconhecimento, por parte do cidadão, da Portaria SECEX nº 25/2008, que, em seus artigos 225, 226 e 227, trata das formas de atendimento e consultas no DECEX, bem como da Circular SECEX nº 19/2009, que dispõe sobre os pedidos de audiência direcionados àquela Secretaria. **Nesse sentido, esta Ouvidoria sugere que seja dado o maior destaque às formas de contato com o DECEX por meio do nosso Portal, no SISCOMEX e nos eventos de que a SECEX participe.**

7. Houve ainda uma reclamação sobre falta de atendimento telefônico pelo PABX do Ministério, muito embora as manifestações sobre o assunto “**Recursos Logísticos**” tenham diminuído de vinte e uma em abril para apenas cinco em maio. Em abril, de fato, houve reclamações sobre falta de pagamento de funcionários terceirizados, problemas de segurança (furtos e avarias em carros) e reserva de vagas no estacionamento externo ao o Ministério, além de sugestões para construção de bicicletário na garagem do Ministério. As providências adotadas pela Administração do MDIC sobre esses assuntos constam do Relatório da Ouvidoria do mês passado.

8. Destaca-se, no entanto, a evolução na questão da falta de segurança no estacionamento externo ao MDIC. Conforme informado no Relatório de abril, esta Ouvidoria oficiou à Ouvidoria da Polícia Militar do Distrito Federal sobre os incidentes ocorridos no local, como roubo de estepes, de rodas e de motos, e a colocação de parafusos nos pneus dos carros com o fito de furá-los. Solicitamos, nesse sentido, patrulhamento mais ostensivo, na medida em que os danos em potencial pudessem ser mais do que patrimoniais, com a ocorrência de seqüestros relâmpagos ou assaltos .

9. Em 4 de junho último, houve reunião entre as Ouvidorias das duas Instituições (PMDF e MDIC), à qual também esteve presente a Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração deste Ministério, com o intuito de discutir a possibilidade de uma ação conjunta, a fim de se coibir as ocorrências relacionadas a furtos e avarias em veículos no estacionamento externo ao MDIC .

10. A PMDF explicou que, devido ao baixo contingente de policiais, atua de acordo com estatísticas oficiais, registradas nos Boletins de Ocorrências – BO, e que, o número de casos oficializados no MDIC, era baixo. Solicitou ainda a colaboração do MDIC no esclarecimento a seus servidores sobre a importância do registro de furtos e da colocação dos parafusos nos pneus, nas delegacias de polícia ou na internet, ainda que o fato tenha ocorrido há muito tempo.

11. A Ouvidoria da PMDF se comprometeu a encaminhar o assunto ao 7º Comando Independente da Polícia Militar do DF, responsável pelo patrulhamento na Esplanada dos Ministérios, para que o mesmo possa fazer análise do caso. Tendo em vista o posicionamento da PMDF, o MDIC se comprometeu com as seguintes ações:

- a) verificar a iluminação dos estacionamentos externos ao edifício, especialmente o localizado na parte de trás do prédio (L2 Norte);
- b) emitir comunicado na intranet, orientando os servidores do MDIC sobre como agir em caso de furtos ou avarias, principalmente no que tange ao registro das ocorrências;
- c) buscar, por meio de formulário específico, maior detalhamento das ocorrências já registradas na Ouvidoria, tais como data, horário, local e outras informações, que possam auxiliar no trabalho da PMDF.

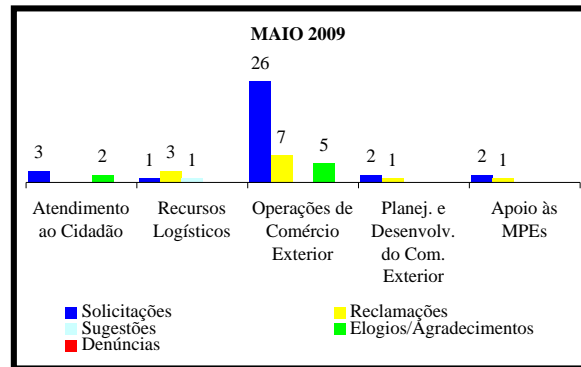
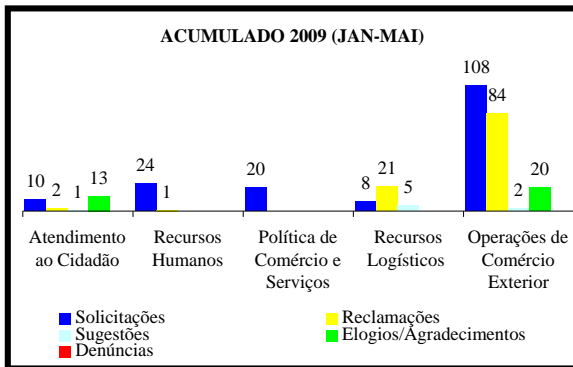
12. Por fim, o Ministério sugeriu que a PMDF verificasse a possibilidade de proferir palestra aos servidores, como forma de reforço à atuação conjunta da PMDF e do MDIC.

13. Sobre a reserva de vagas, esta Ouvidoria entrou em contato com a Ouvidoria do DETRAN-DF e agendou reunião, juntamente com a Gerência de Fiscalização daquela entidade para discutir a marcação das vagas no estacionamento externo ao MDIC .

14. O assunto “**Registro Comercial**” foi objeto de duas manifestações em maio, sendo uma reclamação sobre a atuação de Junta Comercial de uma Unidade da Federação. Por ser assunto recorrente nos meses anteriores, entende-se ser necessário esclarecer que assuntos administrativos relacionados às Juntas Comerciais são de competência das Secretarias Estaduais a que estejam vinculadas. Não obstante, o Departamento Nacional de Registro do Comércio – DNRC tem solicitado e recebido das Juntas Comerciais resposta dos casos que chegam a esta Ouvidoria.

15. O assunto “**Apoio às Micro e Pequenas Empresas**” motivou três registros na Ouvidoria, sendo dois deles referentes ao Programa Brasileiro do Artesanato – PAB. Uma das manifestações relatava suposto atendimento insatisfatório. O Departamento de Pequenas, Micros e Médias Empresas – DEPME respondeu prontamente à interessada, esclarecendo as dúvidas existentes. O atendimento prioritário ao cidadão tem sido procedimento de praxe e merecedor de elogio àquele Departamento.

16. O número de manifestações para os cinco principais assuntos demandados à Ouvidoria, no acumulado de 2009 e no mês de maio, está indicado nos gráficos a seguir.



Análise das Manifestações por Canal de Atendimento

17. Em maio, nota-se um aumento na participação do atendimento realizado pelo Portal do Ministério. Comparativamente a maio de 2008, o acréscimo foi de nove pontos percentuais. Em relação a abril de 2009, o acréscimo foi de dez pontos percentuais.

18. Esse aumento pode ser atribuído à menor participação das manifestações recebidas por e-mail, o que demonstra a preferência do cidadão, entre as opções de dois canais de contato via internet, pelo registro no próprio Portal do Ministério.

19. Isso vai ao encontro da orientação da Ouvidoria, já que toda manifestação recebida é internalizada e tratada via sistema informatizado, cujo acesso é feito pelo Portal do MDIC. Outro fator importante é que ao registrar sua manifestação pelo site, o cidadão tem a oportunidade de conhecer melhor a Ouvidoria e o próprio Ministério.

20. O número de manifestações por canal de atendimento no acumulado de 2009 e no mês de maio está indicado nos gráficos a seguir.

