OUVIDORIA
Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior

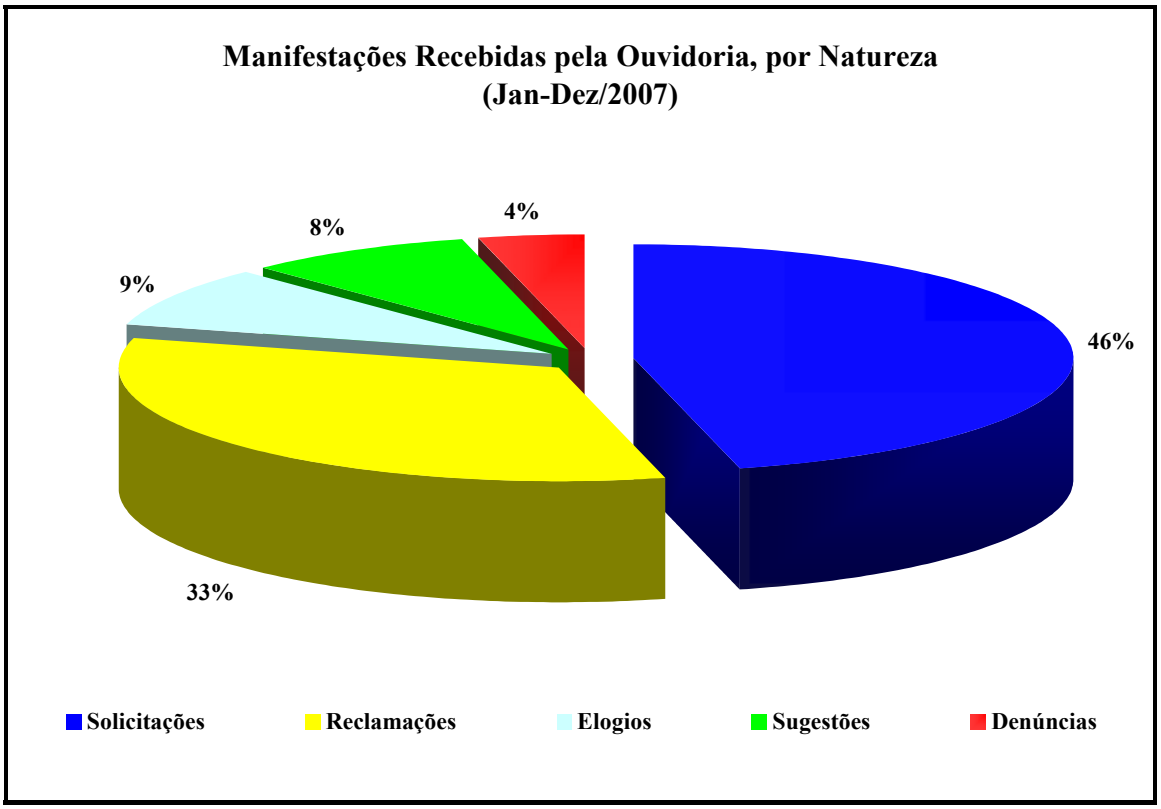
RELATÓRIO DE ATIVIDADES
2007

Em 2007, a Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior – MDIC recebeu 450 manifestações. Em dezembro, foram 31 manifestações, sendo a maioria referente a solicitações sobre operações de comércio exterior, principalmente no que concerne a licenciamento de importação.

Na comparação semestral, notou-se uma diminuição no número de manifestações registradas da ordem de 23%, atribuída ao recorde registrado no mês de maio de 2007 com 64 manifestações, em razão da reforma do jardim localizado à frente do Ministério.

Análise das Manifestações por Natureza

Quase a metade das 450 manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2007 referiu-se a pedidos de informação e outros pleitos, classificados como "Solicitações" (46%). O restante ficou distribuído entre "Reclamações" (33%), "Elogios" (9%), "Sugestões" (8%) e "Denúncias" (4%).



Em 5 meses do ano (janeiro, março, outubro, novembro e dezembro), o número de solicitações foi superior ao somatório das outras manifestações que são efetivamente inerentes à atividade de Ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios e denúncias.

A predominância de solicitações sobre as demais classificações pode ser atribuída a dois fatores:

1) desconhecimento por parte do cidadão do escopo de trabalho da Ouvidoria e, conseqüentemente, de sua diferenciação em relação ao serviço de atendimento do "Fale Conosco";

2) dificuldade do usuário da página do Ministério na Internet em identificar as áreas técnicas responsáveis pelo assunto de seu interesse e o respectivo canal de atendimento.

A Ouvidoria tem por finalidade receber, examinar e dar encaminhamento a reclamações, elogios, sugestões e denúncias referentes a procedimentos e ações de agentes e órgãos, no âmbito do Ministério.

Sua missão é garantir o direito de todo cidadão de se manifestar e de receber resposta, e propor ações para estimular a participação popular, a transparência e a eficiência na prestação de serviços pelo MDIC.

A Ouvidoria não se propõe a intervir no sentido de resolver casos isolados e tampouco substitui os canais institucionais de atendimento disponíveis no "Fale Conosco", responsáveis pela análise de solicitações técnicas.

Nesse sentido, a Ouvidoria lançou, em outubro de 2007, seu Plano Estratégico de Comunicação e Divulgação, que visa a propagar e a esclarecer o conceito e o funcionamento da Ouvidoria do MDIC. O Plano, que prevê o apoio das Secretarias do Ministério nessa divulgação, por meio de suas ações, eventos e publicações, está disponível no Portal do Ministério, na área da Ouvidoria.

Quanto à dificuldade de identificar os canais de atendimento na página do MDIC na Internet, o lançamento do novo Portal do Ministério, em dezembro último, trouxe um ambiente mais amigável, de fácil navegação e maior interação. Isso, certamente, facilitará a identificação, pelo usuário do Portal, da área técnica responsável pelo assunto de seu interesse, para a qual deverá ser encaminhada sua solicitação.

Vale ressaltar que a Ouvidoria tem desempenhado papel importante na orientação ao cidadão, no que concerne ao envio de solicitações diretamente para as áreas técnicas, sem prejuízo de posteriores registros na Ouvidoria relacionados à resposta ou falta da mesma.

Deve-se ter clareza que essa é uma via de mão dupla. A partir do momento que o cidadão é orientado a procurar o Fale Conosco, ele espera ser atendido, o que não significa necessariamente atender a seu pleito, mas simplesmente receber uma resposta.

O atendimento ao cidadão deve ser a prioridade de qualquer servidor público. O cidadão é o verdadeiro senhor do patrimônio público e o destinatário final dos serviços prestados pelo Estado.

A falta de resposta é capaz de tornar uma simples solicitação em uma reclamação, ou seja, uma dúvida em uma certeza que compromete a imagem do Estado Brasileiro e a qualidade de seus servidores.

Análise das Manifestações por Assunto

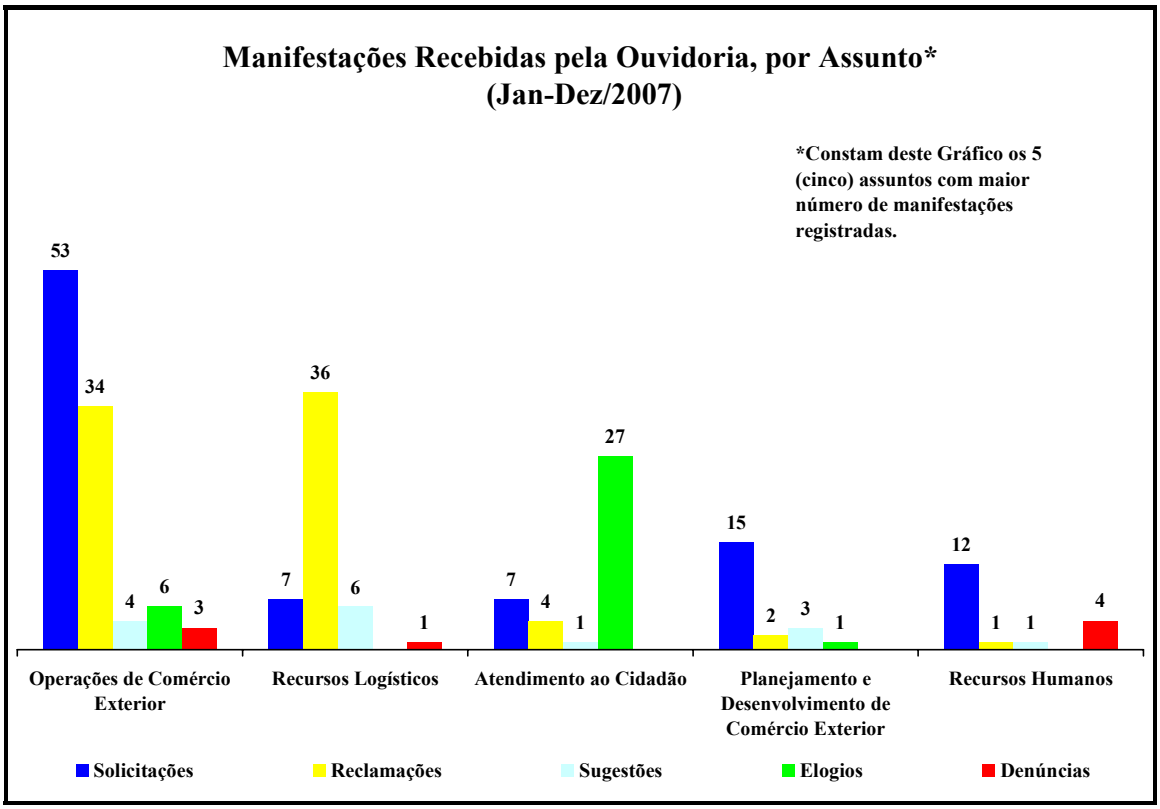
Em 2007, o assunto mais recorrente foi "Operações de Comércio Exterior", com 100 manifestações registradas na Ouvidoria (23% do total). A maioria dessas manifestações foram solicitações referentes a licenciamento de importação, principalmente no último trimestre do ano.

Essa concentração deve-se ao aumento das importações brasileiras (47% somente em dezembro de 2007 em relação ao mesmo mês de 2006) e, também, é atribuída à diminuição do número de funcionários do Departamento de Operações de Comércio Exterior (DECEX) com a centralização das atividades do Ministério em Brasília. Esses fatores influenciaram no prazo para análise das licenças de importação, sem prejuízo, no entanto, da necessidade de cumprimento, por parte do DECEX, dos prazos legais mencionados na Portaria SECEX nº 36, de 22 de novembro de 2007.

O Ministério adotou medidas para minimizar a conseqüência desses fatores sobre os exportadores e os importadores brasileiros, redistribuindo servidores de outros Departamentos e nomeando servidores aprovados em concurso público para o DECEX.

Esta Ouvidoria acredita que as recentes mudanças são necessárias para dar maior agilidade à administração do comércio exterior brasileiro e trarão resultados positivos em breve, compensando os contratempos no curto prazo.

Outro assunto que se destacou foi "Recursos Logísticos", com 50 manifestações registradas durante o ano (11% do total). A maioria dessas manifestações (76%) foram reclamações referentes à reforma do jardim em frente ao Ministério e ao uso privativo por autoridades do elevador social localizado no hall de entrada do Ministério. Esses dois procedimentos corresponderam a aproximadamente 60% das manifestações registradas na Ouvidoria no mês de maio de 2007, quando a Ouvidoria recebeu o maior número mensal de manifestações em um mês (63).



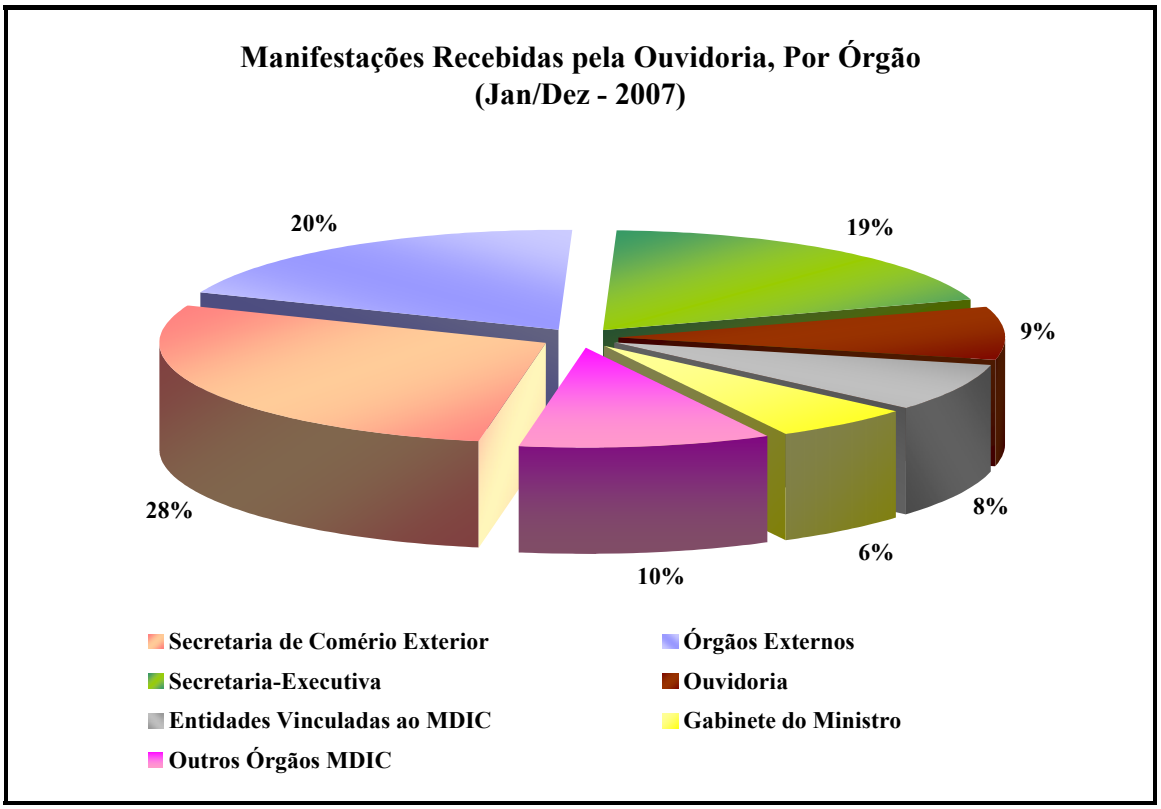
Análise das Manifestações por Órgão

Os assuntos inerentes à "Secretaria de Comércio Exterior – SECEX" foram os mais freqüentes registrados na Ouvidoria em 2007. Foram 127 manifestações (28% do total), sendo 73 solicitações, 37 reclamações, 7 sugestões, 7 elogios e 3 denúncias. Apenas no último trimestre, foram 50 manifestações.

Outro órgão responsável por assuntos que geraram 87 manifestações (19% do total) foi a Secretaria-Executiva/Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração. Foram 24 solicitações, 46 reclamações, 11 sugestões, 1 elogio e 5 denúncias.

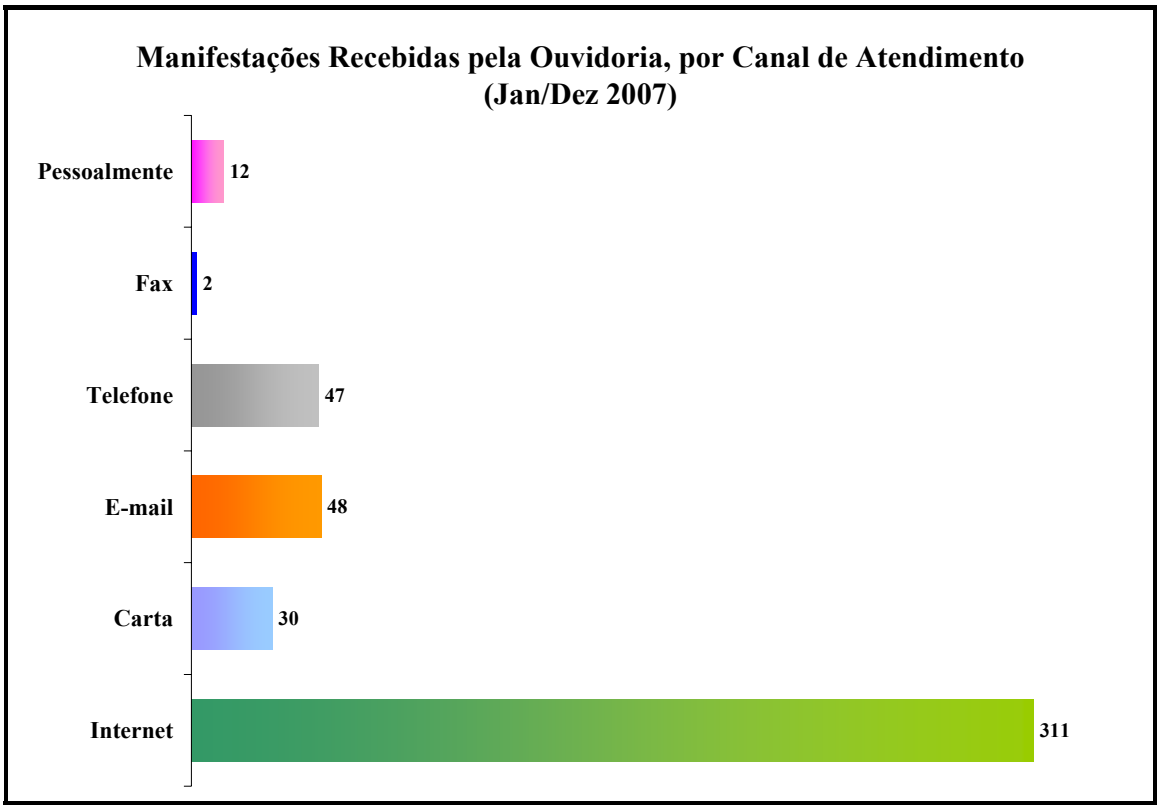
Um quinto das manifestações registradas na Ouvidoria foram sobre assuntos que não são de competência do MDIC, mas de órgãos externos. Isso demonstra, ainda, um certo desconhecimento das áreas em que o Ministério atua. A divisão temática do novo Portal do MDIC, associando cores aos grandes temas tratados pelo Ministério, provavelmente irá ajudar a reduzir a incidência desse tipo de manifestação.

As demais manifestações, por órgão, estão ilustradas no gráfico abaixo.



Análise das Manifestações por Canal de Atendimento

O uso do formulário eletrônico na Internet foi o principal canal de comunicação do cidadão com a Ouvidoria. Em 2007, 69% das manifestações foram registradas por meio deste canal. O e-mail e o telefone foram outros canais bastante utilizados proporcionalmente, registrando cada um 10%, aproximadamente, do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria.


Manifestações Recebidas pela Ouvidoria, por Canal de Atendimento
(Jan/Dez 2007)
Pessoalmente
12
Fax
2
Telefone
47
E-mail
48
Carta
30
Internet
311