

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

## Jan/2008

Em janeiro de 2008, a Ouvidoria do MDIC recebeu **125 manifestações**, sendo 64 solicitações, 53 reclamações, 4 elogios, 3 sugestões e 1 denúncia. Comparativamente ao mesmo período do ano passado, houve aumento de 145% no número de manifestações recebidas.

### Análise das Manifestações por Natureza

As **solicitações**, tais como pedidos de informação e outros pleitos, continuam representando a maioria (cerca de 50% em janeiro de 2008) das manifestações registradas na Ouvidoria, índice semelhante ao observado em janeiro de 2007. No primeiro mês do ano, a maioria dessas solicitações (60%) deveu-se a pleitos de deferimento de licença de importação.

Nesse sentido, permanece a necessidade do trabalho de conscientização do cidadão quanto às atribuições da Ouvidoria do MDIC, que consistem no tratamento de elogios, sugestões, reclamações e denúncias. O atendimento a solicitações deve ser feito pelas áreas técnicas do Ministério.

Das **reclamações** recebidas pela Ouvidoria em janeiro, destacam-se aquelas referentes, novamente, a “Operações de Comércio Exterior” (75%), principalmente quanto à falta de atendimento no DECEX e à demora na análise de licenciamentos de importação. Em janeiro de 2007, as reclamações representaram “apenas” 27% das manifestações registradas nesta Ouvidoria.

Os **elogios** e as **sugestões** recebidas foram levados ao conhecimento das diferentes áreas técnicas do Ministério.

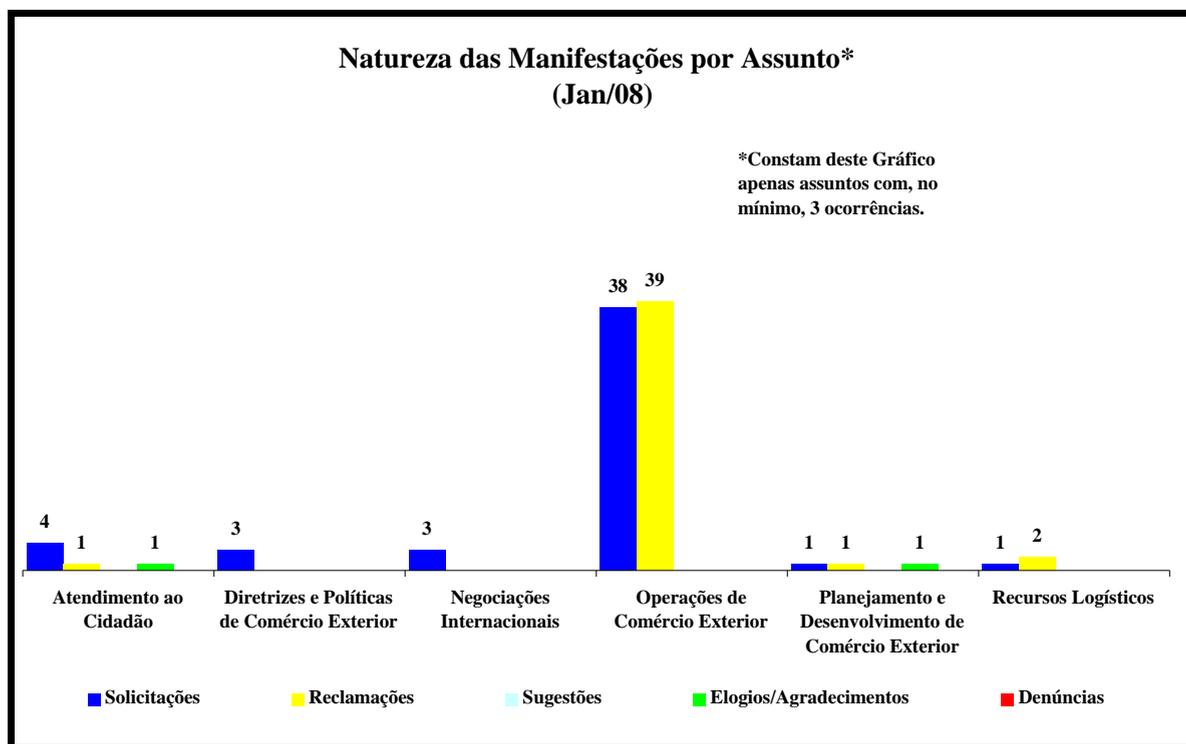
A denúncia recebida, mesmo anônima, foi encaminhada ao gestor máximo para providências julgadas cabíveis, de acordo com Decisão do Ministro, emitida aos dirigentes dos órgãos e entidades vinculadas a este Ministério.

Cabe ressaltar que sempre que a manifestação é feita por servidor ou funcionário do MDIC, a Ouvidoria orienta o manifestante a buscar o entendimento diretamente com a área técnica responsável, e no caso de insucesso por motivo que entenda injusto, voltar à Ouvidoria.

## Análise das Manifestações por Assunto

Em janeiro de 2008, destacaram-se as manifestações referentes a “Operações de Comércio Exterior”, “Assuntos de Outros Órgãos” e “Atendimento ao Cidadão”, que totalizaram 80% do total de registros.

O assunto mais demandado continua sendo “Operações de Comércio Exterior”, com 77 manifestações registradas em janeiro de 2008 (60% do total). No mesmo mês do ano passado, esse número foi de 10 manifestações.



Esse aumento encontra explicação no fato de que, em razão do crescimento das importações em 2007 (47% apenas em dezembro comparativamente ao mesmo mês do ano anterior), mantido em janeiro de 2008 (média diária subiu 46% em relação ao mesmo período de 2007), somado à expansão do número de empresas importadoras (18% em relação a 2006), houve um aumento de solicitações de licenças de importação, gerando, por consequência, a necessidade de um prazo maior para a análise dos processos.

Soma-se, também, a esse crescimento das importações, a redução do número de funcionários com a transferência das atividades do Departamento de Operações de Comércio Exterior - DECEX da cidade do Rio de Janeiro para Brasília.

O Ministério adotou medidas para minimizar o impacto dessas alterações sobre os exportadores e os importadores brasileiros. Redistribuiu servidores de outros Departamentos para o DECEX, nomeou servidores aprovados em concurso público e solicitou novo concurso para preencher os cargos vagos no Ministério.

Entendemos que a mudança das atividades da Secretaria de Comércio Exterior - SECEX para Brasília foi importante para centralizar a gerência do comércio exterior na capital federal, além de gerar uma economia de mais de R\$ 4 milhões para o Estado.

No entanto, os importadores que dependem dos serviços do Ministério, mais especificamente daqueles realizados pelo DECEX, têm a visão de que a mudança da SECEX do Rio de Janeiro para Brasília foi negativa devido ao alongamento no prazo de análise de processos enviados àquele Departamento.

Está claro para esta Ouvidoria que a dificuldade existe e que a administração tem procurado saná-la. Temos a certeza de que as recentes mudanças são necessárias para dar maior agilidade à administração do comércio exterior brasileiro e trarão resultados positivos em breve, compensando os contratemplos no curto prazo.

Cabe esclarecer que a Ouvidoria não se pronuncia sobre a veracidade ou pertinência das manifestações recebidas. Essa análise cabe à área técnica responsável pelo assunto. No entanto, defendemos o direito de resposta a todas as manifestações, ainda que o pleito do cidadão não possa ser atendido.

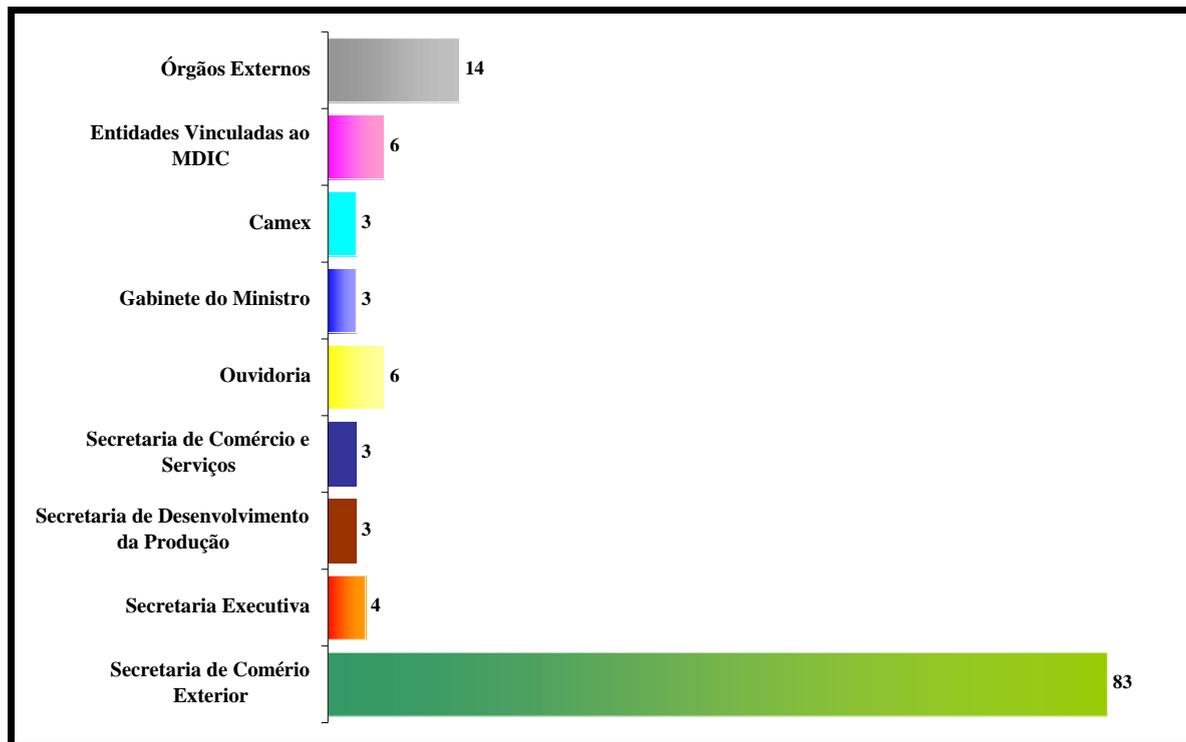
Por fim, importante relembrar que a classificação dos assuntos é feita com base nas atribuições regimentais de cada órgão do MDIC. Não obstante, a Ouvidoria está apta a responder a maioria das manifestações que são registradas, sem necessidade de solicitar resposta às áreas técnicas.

## Análise das Manifestações por Órgão

Em janeiro de 2008, os assuntos inerentes à “Secretaria de Comércio Exterior – SECEX” foram os mais frequentes registrados na Ouvidoria. Foram 83 manifestações (66% do total), sendo 38 solicitações e 39 reclamações. Essa elevada participação da SECEX deveu-se às manifestações referentes a licenciamento de importação, conforme descrito anteriormente.

A Ouvidoria também registrou 14 manifestações não pertinentes ao MDIC, mas de órgãos externos.

Todas as manifestações, por órgão, estão ilustradas no gráfico abaixo.



### Análise das Manifestações por Canal de Atendimento

Das manifestações registradas na Ouvidoria, 55% foram por meio da **Internet**, 30% por **telefone**, 14% por **e-mail** e 1% **pessoalmente**. Nenhuma manifestação foi recebida por **fax**. Comparativamente a janeiro do ano anterior, a grande diferença observada foi quanto ao atendimento pelo telefone, que naquele período representou apenas 8% das manifestações registradas.