OUVIDORIA
Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
Fev/2008

Em fevereiro de 2008, a Ouvidoria do MDIC recebeu **80 manifestações**, sendo 50 solicitações, 21 reclamações, 2 elogios, 6 sugestões e 1 denúncia. Comparativamente ao mesmo período do ano passado, onde foram recebidas 38 manifestações, houve **aumento de 113%** no número de manifestações recebidas.

No primeiro bimestre de 2008, foram registradas 205 manifestações, o que equivale a **46% de tudo o que a Ouvidoria recebeu no ano de 2007**.

Análise das Manifestações por Natureza

As **solicitações**, tais como pedidos de informação e outros pleitos, prosseguem representando a maioria (63% em fevereiro e 51% em janeiro) das manifestações registradas na Ouvidoria. Esse elevado índice de solicitações registradas no primeiro bimestre do ano diz respeito a **pleitos de deferimento de licenças de importação - LI**. O alargamento do prazo relativo à análise dessas licenças por parte do Departamento de Operações de Comércio Exterior – DECEX tem causado insatisfação e insegurança por parte dos importadores e de seus representantes legais, que recorrem à Ouvidoria na expectativa de conseguirem ter seu pleito atendido.

O papel desta Ouvidoria, diante dessa situação, tem sido o de esclarecer que não trabalhamos para resolver casos individualizados ou emergenciais. Nossa principal missão consiste em identificar, por meio das manifestações registradas, áreas críticas do Ministério no que concerne à prestação de serviços públicos e à qualidade do atendimento ao cidadão. Podemos afirmar que, na medida da nossa competência legal, esta Ouvidoria mantém contato periódico com a Secretaria de Comércio Exterior para acompanhar as providências adotadas no sentido de melhorar o atendimento que é prestado ao cidadão.

Importante esclarecer, também, que a análise de licenças de importação é feita pelo DECEX com base na ordem de registro no SISCOMEX. Para o caso de licenciamento não automático, o DECEX dispõe "**para análise**" de um prazo legal de 60 dias corridos, o qual é **suspenso** no momento em que a licença é colocada "**em exigência**" no Sistema. O importador dispõe, então, de um prazo de 90 dias corridos para cumprir a exigência, após o que sua licença será automaticamente cancelada.

Infelizmente, a Portaria SECEX Nº 36/2007 não define a partir de que momento o prazo para análise do DECEX, que se encontrava suspenso em razão da exigência, será retomado após o cumprimento da mesma pelo importador. Isso acaba garantindo ao DECEX o prazo de 90 dias que a Portaria confere ao importador para apresentação das

exigências, após o que o DECEX poderá deferir, indeferir ou, ainda, colocar novamente em exigência a licença de importação.

Orientamos, então, os interessados, principalmente os despachantes aduaneiros, para que preencham os registros de forma correta, de modo a evitar que suas licenças de importação sejam colocadas em exigência, o que certamente sobrecarrega o trabalho do DECEX, bem como alarga o prazo de análise dessas licenças.

Por fim, embora a participação de solicitações tenha predominado em relação às manifestações que são recebidas na Ouvidoria, notou-se que, de janeiro para fevereiro, houve uma diminuição da participação das reclamações (de 42% para 26%) e um aumento da participação das solicitações (51% para 63%). Considerando que as reclamações dizem respeito à falta de atendimento, enquanto as solicitações são relativas ao deferimento de LI, podemos concluir que, por um lado, houve uma melhora no atendimento do DECEX (e-mail ou telefone), mas, por outro lado, a área técnica tem se utilizado de um prazo maior para responder ao aumento da demanda por deferimento de LI.

Quanto às **reclamações** recebidas pela Ouvidoria em fevereiro (26% do total), destacam-se, a exemplo do mês anterior, aquelas referentes a "Operações de Comércio Exterior" (52%), principalmente no que concerne à falta de atendimento no DECEX e à demora na análise de licenciamentos de importação. Importante notar que essas reclamações, normalmente, vêm acompanhadas de pleitos para que a Ouvidoria possa intervir para liberar licenças junto ao DECEX. Cumpre-nos, mais uma vez, esclarecer que não analisamos licenças de importação e tampouco resolvemos casos isolados e/ou emergenciais, porque se assim o fizéssemos estaríamos substituindo ou nos sobrepondo às atribuições legais do DECEX, que é o órgão na estrutura deste Ministério responsável pela análise de LIs.

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

A única **denúncia** recebida, de forma anônima, não era referente às atribuições deste Ministério, de modo que a encaminhamos ao órgão responsável para ciência e providências que julgar cabíveis.

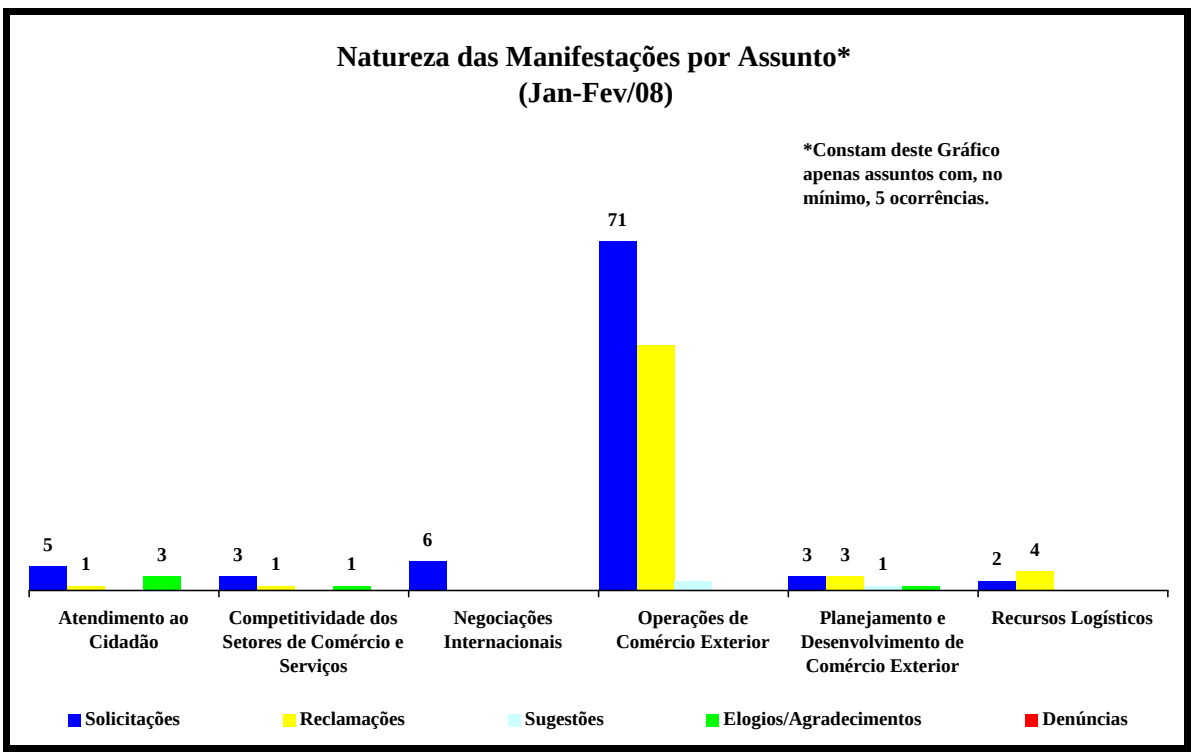
Cabe ressaltar que, no caso de manifestações de **servidor** ou **funcionário do MDIC**, a nossa orientação é que se busque, primeiramente, o entendimento com a área técnica responsável e, no caso de insucesso por motivo que entenda injusto, registre, então, sua manifestação na Ouvidoria.

OUVIDORIA
Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior

Análise das Manifestações por Assunto

Em fevereiro de 2008, destacaram-se as manifestações referentes a "**Operações de Comércio Exterior**", "**Assuntos de Outros Órgãos**" e "**Planejamento e Desenvolvimento de Comércio Exterior**", que totalizaram 72% do total de registros.

O assunto mais demandado continua sendo "Operações de Comércio Exterior", com 46 manifestações registradas em fevereiro de 2008 (57% do total). No mesmo mês do ano passado, esse número foi de apenas 7 manifestações.



Esse aumento encontra explicação no fato de que há um aumento nos pedidos de licenciamento de importação, especialmente não automático, e o DECEX tem necessitado de um prazo maior para analisar essas licenças.

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 contratempos no curto prazo. No entanto, cumpre-nos alertar a Administração sobre a necessidade de revisar legislações e estabelecer metas no sentido de agilizar o atendimento aos importadores. Nesse sentido, aproveitamos para felicitar a iniciativa de colocar em consulta pública a legislação que dispõe sobre os procedimentos para importação de materiais usados. Isso certamente permitirá que as partes

interessadas expressem sua opinião e apresente sugestões para melhoria desses procedimentos, que, da forma atual, têm liderado as reclamações nesta Ouvidoria.

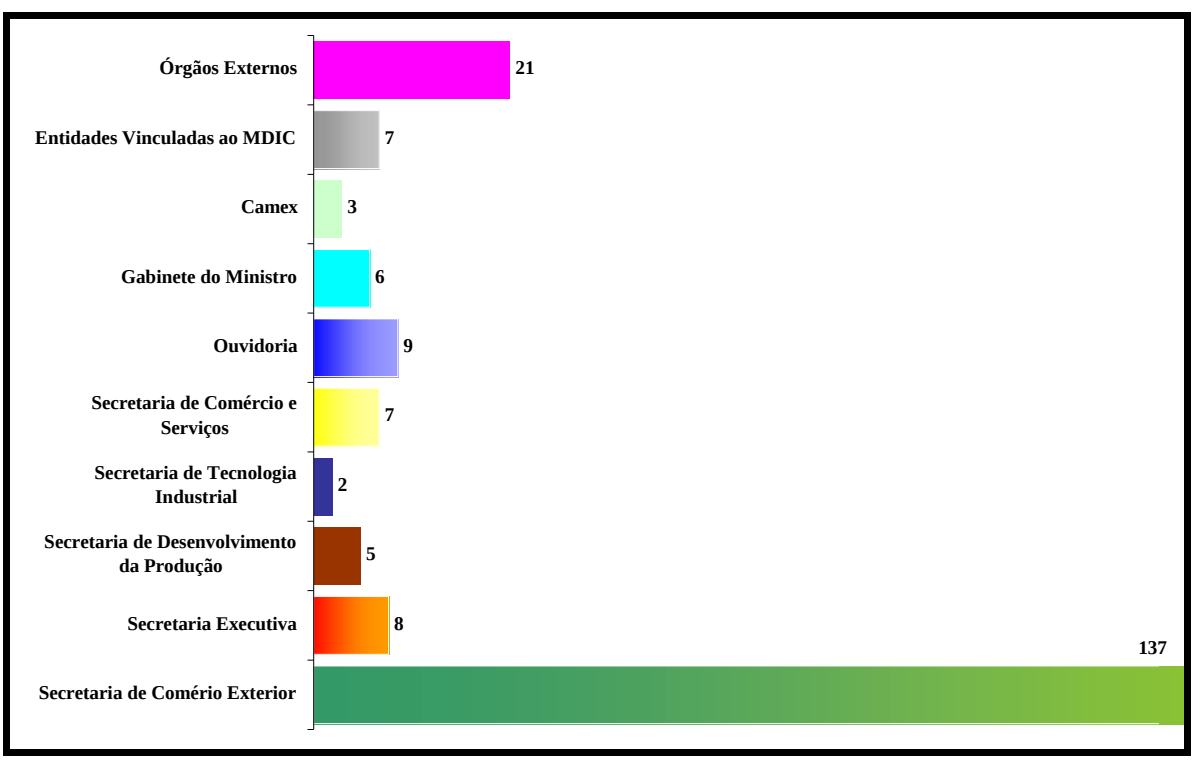
Importante relembrar que a classificação dos assuntos é feita com base nas atribuições regimentais de cada órgão do MDIC. Não obstante, a Ouvidoria está apta a responder a maioria das manifestações que são registradas, sem necessidade de solicitar reposta às áreas técnicas.

Análise das Manifestações por Órgão

Em fevereiro de 2008, os assuntos inerentes à "Secretaria de Comércio Exterior – SECEX" foram os mais freqüentes registrados na Ouvidoria. Foram 57 manifestações (67% do total), sendo 38 solicitações e 13 reclamações e 3 sugestões. Essa elevada participação da SECEX deveu-se às manifestações referentes a licenciamento de importação, conforme descrito anteriormente.

A Ouvidoria também registrou 7 manifestações relativas a órgãos externos, ou seja, não pertinentes ao MDIC.

As manifestações, por órgão, registradas na Ouvidoria no primeiro bimestre do ano estão ilustradas no gráfico abaixo.



Análise das Manifestações por Canal de Atendimento

Das manifestações registradas na Ouvidoria em fevereiro, 52% foram por meio da **Internet**, 28% por **telefone**, 17% por **e-mail**, 2% **pessoalmente** e 1% por **fax**. Nenhuma manifestação foi recebida por **carta**. Comparativamente a fevereiro do ano anterior, a grande diferença observada foi quanto ao atendimento por telefone, que naquele período representou apenas 5% das manifestações registradas.