

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Mar/2008

Em março de 2008, a Ouvidoria do MDIC recebeu **82 manifestações**, sendo 55 solicitações, 19 reclamações, 2 elogios e 6 sugestões. Comparativamente ao mesmo período do ano passado, quando foram recebidas 47 manifestações, houve um **aumento de 74%** no número de manifestações registradas.

No primeiro trimestre de 2008, foram registradas 287 manifestações, o que equivale a **64% 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 das manifestações registradas na Ouvidoria (67% em Março, 63% em fevereiro e 51% em janeiro). Esse elevado índice de solicitações registradas no primeiro trimestre do ano diz respeito, principalmente, 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.

Importante esclarecer, novamente, que a análise de licenças de importação é feita pelo DECEX. Para o caso de licenciamento não automático, o DECEX dispõe de um prazo legal de 60 dias corridos “**para análise**”, 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 encontra suspenso em razão da exigência, será retomado depois de o importador cumprir tal exigência. Isso acaba transferindo o prazo de 90 dias do importador para o DECEX, após o qual a licença de importação será deferida, indeferida ou colocada novamente em exigência. Seria **muito importante** que na revisão da referida Portaria, a Administração estabelecesse um prazo para que o DECEX conclua a análise da licença, após a apresentação da exigência por parte do importador.

Reforçamos que esta Ouvidoria, diante dessa situação, tem procurado esclarecer que não trabalhamos para resolver casos individualizados ou emergenciais, tampouco substituímos as áreas responsáveis pela análise técnica inerentes as suas atribuições.

Quanto às **reclamações** recebidas pela Ouvidoria em março (23% do total), destacam-se, a exemplo dos meses anteriores, aquelas referentes a “**Operações de Comércio Exterior**” (63% do total das reclamações), 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, porque se assim o fizéssemos estaríamos substituindo ou nos sobrepondo às atribuições legais do DECEX, que é o órgão na estrutura deste Ministério competente pela análise de LIs.

Compreendemos que, com a mudança da Secretaria de Comércio Exterior – SECEX do Rio de Janeiro para Brasília, as áreas técnicas, principalmente as que fazem análise de licenciamento de importação, estão em fase de reestruturação e que tal operação é complexa. **No entanto, isso não deve prejudicar o atendimento ao cidadão. Entendemos que o acúmulo de processos no DECEX não exige a Administração da obrigação de responder o cidadão. A resposta deve ser dada com maior agilidade, sem prejudicar a análise das LIs.**

Pensamos que o atendimento ao cidadão é a porta de entrada dos serviços que o Ministério presta à sociedade e as análises técnicas inerentes às diferentes áreas deste Órgão são as portas de saída. Portanto, concluímos que deva ser dado ao atendimento ao cidadão a mesma importância que é dada às análises técnicas.

Sabemos que foi autorizada a realização de concurso público para o preenchimento de 40 vagas para o cargo de Analista de Comércio Exterior, com previsão de nomeações ainda este ano. Acreditamos que esses novos servidores irão ajudar a diminuir as dificuldades hoje encontradas no Ministério, principalmente no que tange ao prazo de análise técnica de licenciamentos de importação. **Não obstante, entendemos que a Administração e, principalmente, o importador não devam depender unicamente da nomeação de novos servidores, que ainda deverão ser capacitados, para ter a situação normalizada, especialmente no que concerne ao atendimento ao cidadão.**

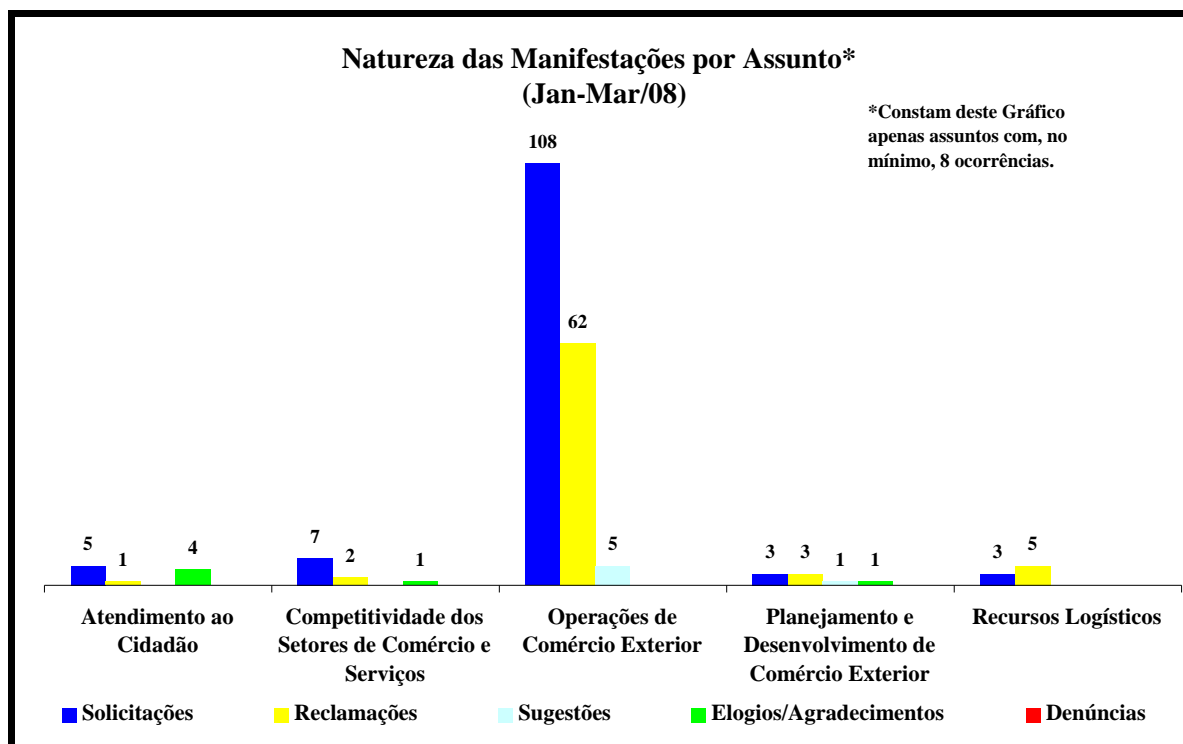
Os **elogios e sugestões** recebidos foram levados ao conhecimento das diferentes áreas técnicas do Ministério.

Cabe salientar 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.

Análise das Manifestações por Assunto

Em Março de 2008, destacaram-se as manifestações referentes a “**Operações de Comércio Exterior**” e “**Assuntos de Outros Órgãos**”, que totalizaram 77% do total de registros.

O assunto mais demandado continua sendo “Operações de Comércio Exterior”, com 52 manifestações registradas em março de 2008 (63% do total). No mesmo mês do ano passado, esse número foi de apenas 4 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.

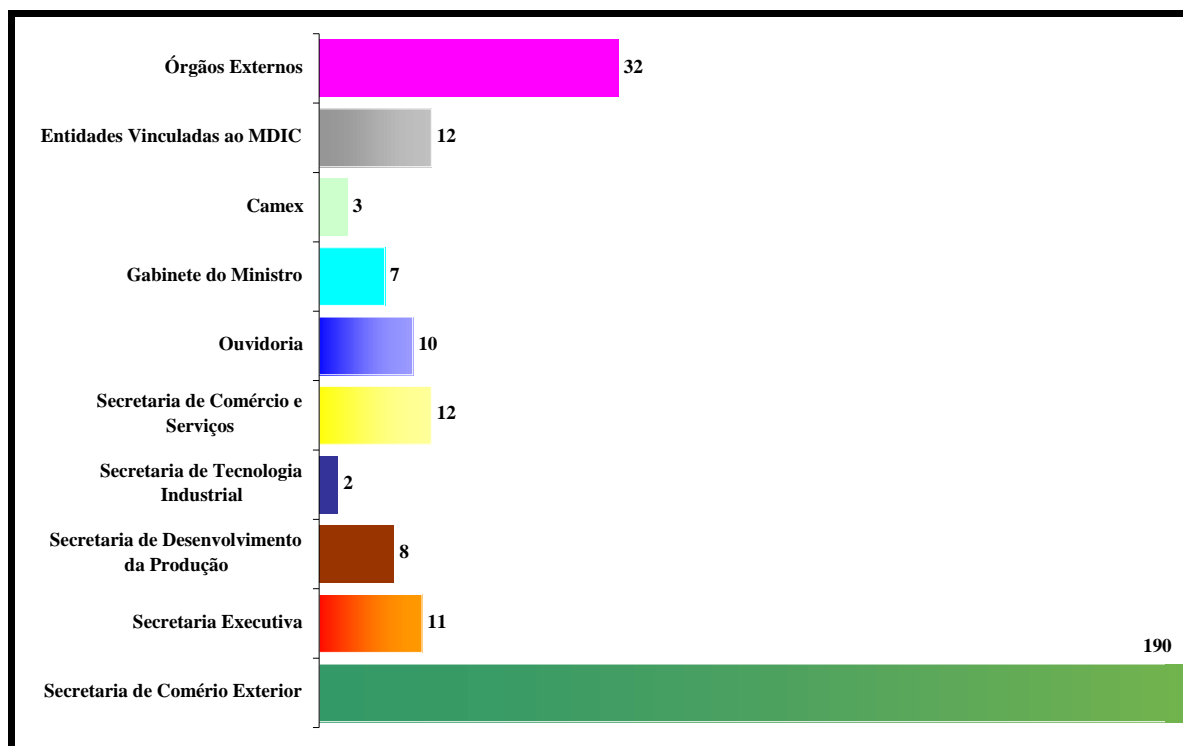
Importante lembrar que a classificação dos assuntos é feita com base nas atribuições regimentais de cada órgão do MDIC. Não obstante, a Ouvidoria está apta a responder a maioria das manifestações que são registradas, sem necessidade de solicitar reposta às áreas técnicas.

Análise das Manifestações por Órgão

Em março de 2008, os assuntos inerentes à “**Secretaria de Comércio Exterior – SECEX**” foram os mais frequentes registrados na Ouvidoria. Foram 53 manifestações (65% do total), sendo 38 solicitações e 12 reclamações e 3 sugestões. Essa elevada participação da SECEX deve-se, obviamente, às manifestações referentes a licenciamento de importação, conforme descrito anteriormente.

A Ouvidoria também registrou 11 manifestações relativas a órgãos externos, ou seja, que não são pertinentes às atividades deste Ministério.

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



Análise das Manifestações por Canal de Atendimento

Das manifestações registradas na Ouvidoria em março, 51% foram por meio da **Internet**, 32% por **e-mail**, 15% por **telefone**, 1% **pessoalmente** e 1% por **fax**. Nenhuma manifestação foi recebida por **carta**. Comparativamente ao mesmo mês do ano anterior, nota-se que, tanto as manifestações por e-mail como pela Internet tiveram aumentos percentuais significativos – 17 e 11 pontos percentuais, respectivamente.

Em contrapartida, a principal diminuição verificada foi na participação de cartas no total de mensagens recebidas pela Ouvidoria, que em março de 2007 representaram 17%.