

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Abril/2008

Em abril de 2008, a Ouvidoria do MDIC recebeu **57 manifestações**, sendo 32 solicitações, 18 reclamações, 5 sugestões, 1 elogio e 1 denúncia. Em comparação ao mesmo mês do ano passado, quando foram recebidas 28 manifestações, houve um aumento de 103% no número de manifestações registradas. Contudo, comparativamente às 82 manifestações registradas em março de 2008, houve uma queda de 30%.

Os registros de janeiro a abril (344 manifestações) já representam **76% do total de manifestações registradas em todo o ano de 2007**.

Análise das Manifestações por Natureza

As **solicitações**, tais como pedidos de informação e outros pleitos, ainda representam a maioria (55% em abril) das manifestações registradas na Ouvidoria. Esse elevado índice, a exemplo dos meses anteriores, deve-se a **pleitos de deferimento de licenças de importação – LI**.

Reforçamos que esta Ouvidoria não trabalha para resolver casos individualizados ou emergenciais, tampouco substitui as áreas responsáveis pela análise técnica inerentes as suas atribuições.

Quanto às **reclamações** recebidas pela Ouvidoria em abril (32% do total), destacam-se, novamente, aquelas referentes a “**Operações de Comércio Exterior**” (50% 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 manifestações classificadas como “reclamações”, normalmente, também vêm acompanhadas de pleitos para que a Ouvidoria possa intervir para deferir licenças. A exemplo do que foi dito em nosso último relatório, cumpre-nos esclarecer que esta Ouvidoria não analisa licenças de importação e tampouco se presta a agilizar processos de interesse individual. Não obstante, temos oferecido apoio constante ao DECEX, órgão na estrutura do MDIC responsável pela análise de LI, no que diz respeito ao atendimento ao cidadão.

Nesse sentido, cabe destacar que o DECEX tem se empenhado com afinco para resolver os problemas de atendimento, principalmente relacionados às mensagens recebidas nas caixas institucionais disponíveis na “Relação de Contatos do DECEX” (http://www.desenvolvimento.gov.br/arquivos/dwnl_1199472433.pdf).

Exemplo de iniciativa que visa à melhoria no atendimento é a divulgação, no Portal do Ministério, das perguntas mais frequentes sobre importação de material usado (http://www.desenvolvimento.gov.br/arquivos/dwnl_1210166486.pdf). Neste documento, o DECEX, baseado nos questionamentos mais frequentes recebidos por parte dos importadores, relacionou uma série de esclarecimentos que ajudam a dirimir possíveis dúvidas sobre a importação de materiais usados.

Apesar do sensível progresso sentido, ainda há muito por se fazer no que tange ao atendimento ao cidadão. O comprometimento demonstrado pelas áreas técnicas levará à queda na quantidade de reclamações atualmente registradas na Ouvidoria, refletindo maior satisfação da sociedade com os serviços prestados pelo Ministério.

As **sugestões** (5) e o **elogio** recebidos foram levados ao conhecimento das diferentes áreas técnicas do Ministério.

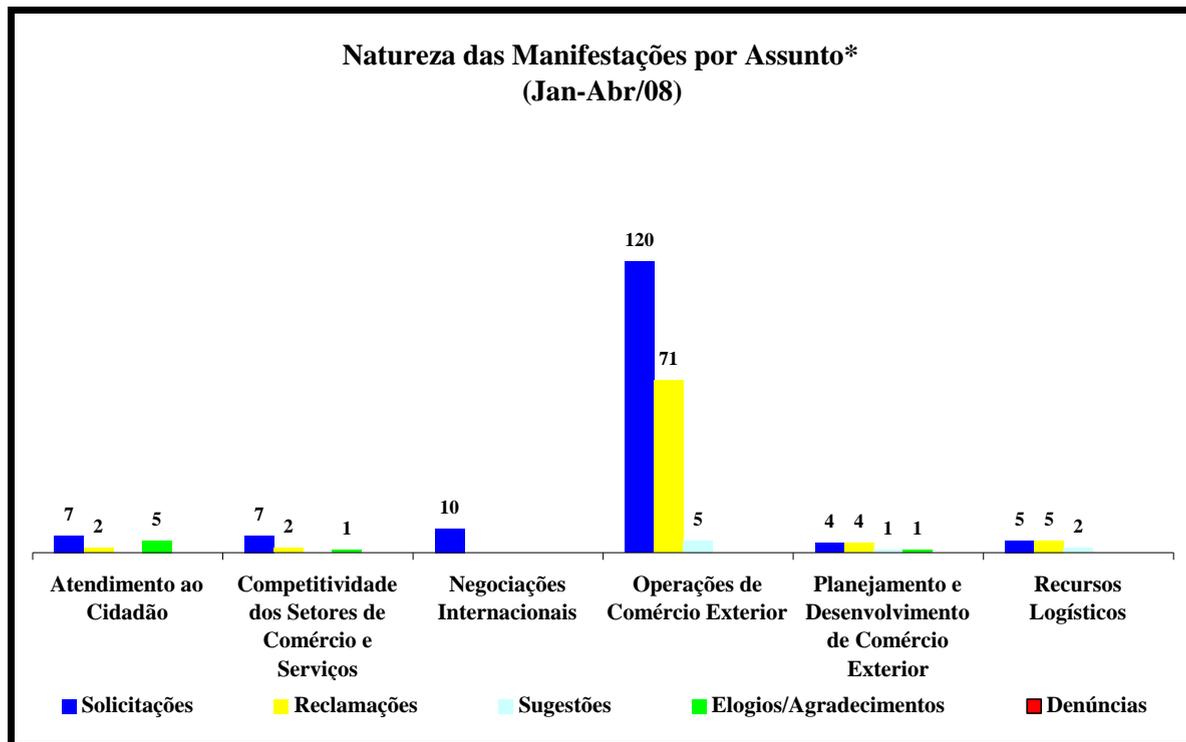
A única **denúncia** recebida, de forma anônima, não era referente às atribuições deste Ministério, de modo que foi encaminhada ao órgão responsável para ciência e providências julgadas cabíveis.

Análise das Manifestações por Assunto

Em abril de 2008, destacaram-se as manifestações referentes a “**Operações de Comércio Exterior**” e “**Assuntos de Outros Órgãos**”, que totalizaram 49% do total de registros.

O assunto mais demandado continua sendo “Operações de Comércio Exterior”, com 21 manifestações registradas (37% do total). No mesmo mês do ano passado, esse número foi de apenas 4 manifestações.

Não obstante, nota-se uma melhora no atendimento prestado pelo DECEX. O número absoluto de solicitações e reclamações, em abril, foi de 21 manifestações referentes a operações de comércio exterior, contra 49 manifestações em março.

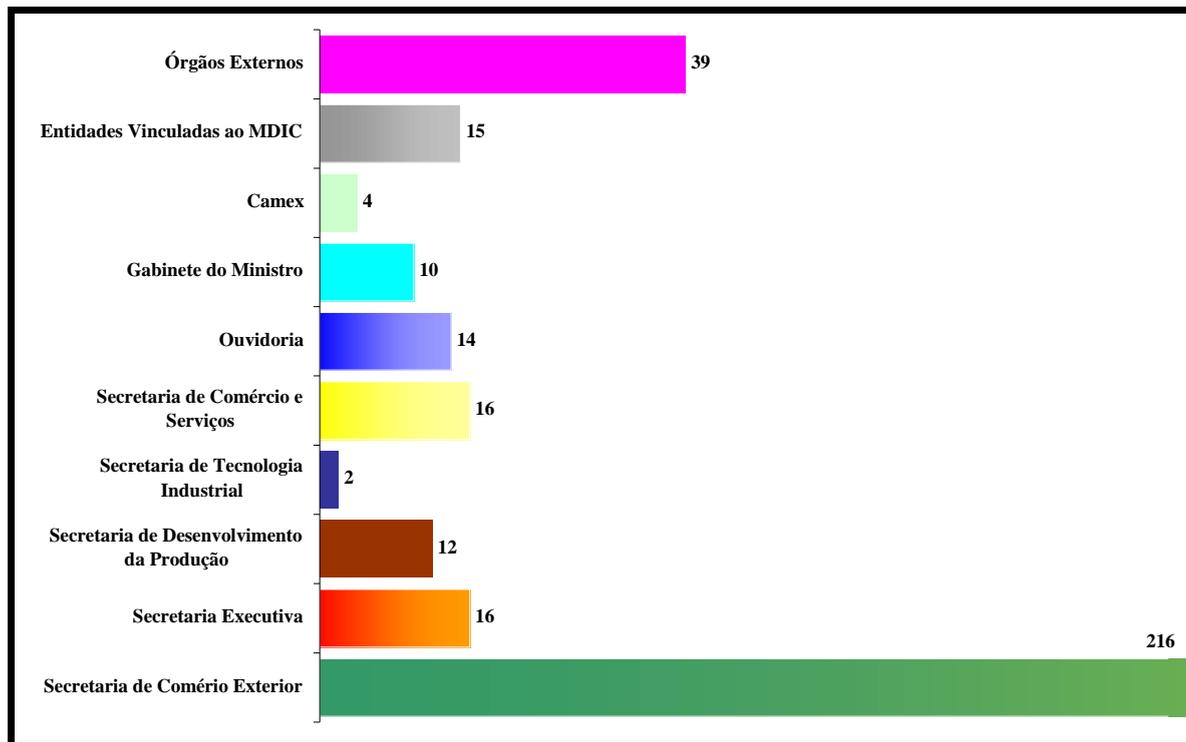


Análise das Manifestações por Órgão

Os assuntos inerentes à “**Secretaria de Comércio Exterior – SECEX**” foram os mais frequentes registrados na Ouvidoria no mês de abril. Foram 28 manifestações (49% do total), sendo 18 solicitações e 10 reclamações. Houve uma queda nas manifestações referentes à SECEX em comparação aos meses passados. Ainda assim, representa metade das manifestações recebidas por esta Ouvidoria.

A Ouvidoria também registrou 7 manifestações relativas a órgãos externos, ou seja, sobre assuntos que não são pertinentes às atividades deste Ministério.

As manifestações, por Órgão, registradas na Ouvidoria nos quatro primeiros meses do ano estão ilustradas no gráfico abaixo.



Análise das Manifestações por Canal de Atendimento

Das manifestações registradas na Ouvidoria em abril, 47% foram por meio da **Internet**, 21% por **e-mail**, 19% por **telefone**, 9% **pessoalmente** e 4% por **carta**. Nenhuma manifestação foi recebida por fax.