OUVIDORIA
Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
Junho/2008

Em junho de 2008, a Ouvidoria do MDIC recebeu o número recorde de **274 manifestações**, sendo 235 solicitações, 29 reclamações, 2 sugestões, 5 elogios e 3 denúncias. Em comparação ao mesmo mês do ano passado, quando foram recebidas 26 manifestações, houve um **aumento superior a 900%** no número de manifestações registradas. Já em relação ao mês de maio do corrente ano, o **aumento foi de 223%**, quando 85 manifestações foram enviadas à Ouvidoria.

As manifestações registradas em junho representam mais de 60% do total do ano passado. Os registros de janeiro a junho (**703 manifestações**) já representam um **acréscimo de 56% em relação a 2007**, quando a Ouvidoria recebeu "apenas" 450 registros.

Análise das Manifestações por Natureza

As **solicitações**, tais como pedidos de informação e outros pleitos, representam a grande maioria (86% em junho) das manifestações registradas na Ouvidoria. Esse elevado índice no mês de junho deveu-se, a exemplo do mês anterior, a **pedidos de informações sobre a realização de Concurso Público para o cargo de Analista de Comércio Exterior.**

Dentre as solicitações relacionadas ao Concurso Público, destacam-se pedidos de informações sobre editais, provas e gabaritos de provas anteriores. Para facilitar o acesso do cidadão a esse conteúdo, a Ouvidoria disponibilizou esses documentos para download no Portal do Ministério, na área de "Utilidade Pública", no seguinte endereço eletrônico: www.desenvolvimento.gov.br/sitio/interna/interna.php?area=1&menu=599.

Quanto às **reclamações** recebidas pela Ouvidoria em junho (11% do total de manifestações), destacou-se, a exemplo dos meses de março, abril e maio, o assunto "**Operações de Comércio Exterior**" (**59% das reclamações**).

O maior número de **reclamações** deveu-se ao alargamento do **prazo de análise das operações de comércio exterior** por parte do DECEX, especialmente no que concerne aos **Atos Concessórios de *Drawback*** e ao funcionamento do ***Drawbackweb***.

Baseado em proposições registradas na Ouvidoria, o DECEX, com o intuito de facilitar o acesso do cidadão ao canal apropriado para tirar suas dúvidas, modificou sua Relação de Contatos. Agora, os contatos institucionais vêm acompanhados do detalhamento dos assuntos que são tratados por cada Coordenação-Geral. A nova "Relação de Contatos

DECEX" está disponível no Portal do Ministério no seguinte endereço eletrônico: www.desenvolvimento.gov.br/sitio/interna/interna.php?area=5&menu=1484.

A exemplo dos meses anteriores, novamente foram registradas reclamações a respeito do atendimento realizado pela Coordenação Geral de Produtos Agropecuários e Básicos - CGAB, área técnica responsável pelos assuntos relacionados a *Drawback*, à análise de operações de importação (NCM 01 a 81 - material novo) e a Registro de Venda - RV.

Em junho, foram registradas 4 reclamações que alegaram mau atendimento prestado pela CGAB, número superior ao já elevado número de 3 reclamações feitas em cada um dos meses de fevereiro e maio.

Reforçamos nosso entendimento de que o mau atendimento é uma situação inadmissível, na medida em que atenta contra a conduta exigida no serviço público e preconizada no Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal (www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D1171.htm), além de prejudicar a imagem institucional do Ministério. Todo servidor público, no exercício de sua função pública, tem como dever fundamental prestar o atendimento de forma cortês e atenciosa, respeitando as limitações individuais de todos os usuários do serviço público.

As **sugestões** (2) e os **elogios** (5) recebidos foram levados ao conhecimento das diferentes áreas técnicas do Ministério.

As **denúncias** (3) recebidas foram encaminhadas, para ciência e eventuais providências, à área competente para analisá-las. Cabe esclarecer que esta Ouvidoria não tem função de Auditoria nem de Corregedoria e, portanto, não atua na averiguação da veracidade das denúncias recebidas.

Análise das Manifestações por Assunto

Em junho de 2008, destacaram-se as manifestações referentes a **"Recursos Humanos"** e a "**Operações de Comércio Exterior**", que totalizaram 83% do total de registros.

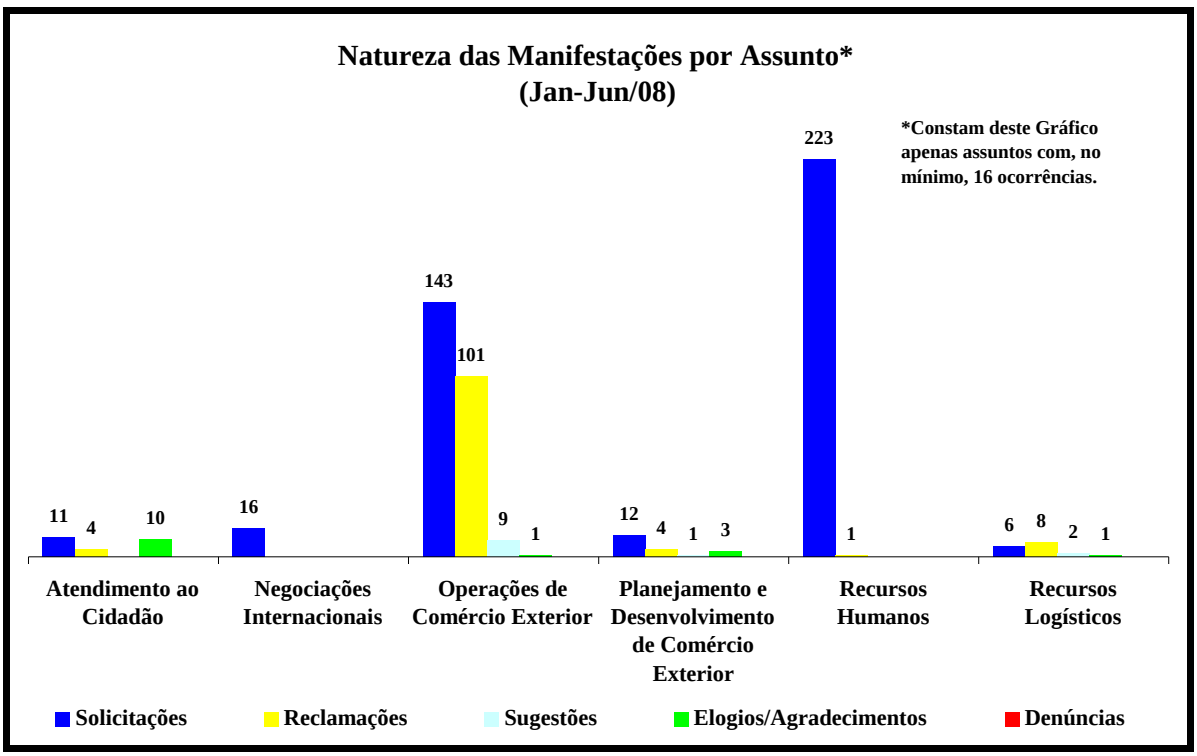
O assunto mais demandado, responsável pelo número recorde de manifestações mensais registradas na Ouvidoria, foi "**Recursos Humanos**". Mais uma vez, essa elevada quantidade de registros (**72% do total**), em junho, deveu-se a **pedidos de informações sobre a realização do concurso para o cargo de Analista de Comércio Exterior**.

Esclarecemos que com a seleção da Entidade Organizadora do Concurso (CESPE), publicada no Diário Oficial da União em 13 de junho, o próximo passo consiste no fechamento e publicação do Edital do Concurso, em que constarão os requisitos exigidos

dos candidatos, o preço da inscrição, a lotação dos aprovados, as datas e locais de realização das provas e o conteúdo programático.

Não há previsão precisa para a publicação do Edital, embora seja de total interesse desta Administração a realização do referido Concurso. Todas as informações sobre o Concurso serão publicadas, conforme legislação específica, no Diário Oficial da União e, sempre que possível, no Portal do Ministério. Isso não impede que o cidadão mantenha contato com esta Ouvidoria sempre que julgar conveniente.

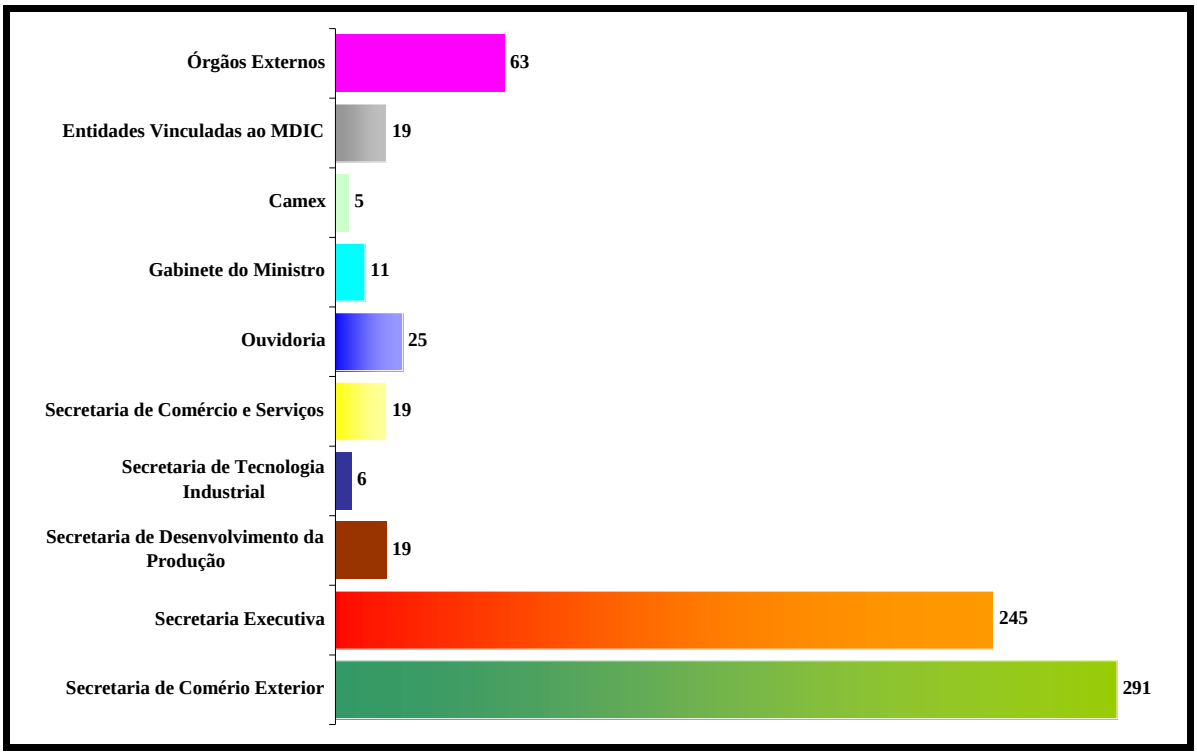
O assunto "Operações de Comércio Exterior", com 32 manifestações registradas (11% do total), foi responsável pelo segundo maior número de registros. No mesmo mês de maio, esse número foi de 27 manifestações e em junho do ano passado, foi de apenas 4 manifestações.



Análise das Manifestações por Órgão

Os assuntos inerentes à "**Secretaria Executiva – SE"** foram os mais freqüentes registrados na Ouvidoria no mês de junho. Foram 196 manifestações, sendo 195 solicitações e 1 reclamação.

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



Análise das Manifestações por Canal de Atendimento

Das manifestações registradas na Ouvidoria em junho, 38% foram por meio da **Internet**, 48% por **e-mail,** 13% por **telefone**, 2% **pessoalmente** e 1% por **carta**. Nenhuma manifestação foi recebida por fax.