

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

## Agosto/2008

Em agosto de 2008, a Ouvidoria do MDIC recebeu **104 manifestações**, sendo 68 solicitações, 30 reclamações, 2 sugestões e 4 denúncias. Em comparação a agosto de 2007, quando foram recebidas 31 manifestações, o número de manifestações registradas foi aproximadamente **3,5 vezes maior**.

Em relação ao mês passado, a **diminuição observada foi de 45%**, quando 188 manifestações foram enviadas à Ouvidoria. Essa redução deveu-se ao encerramento das inscrições para o Concurso Público de Analista de Comércio Exterior.

De janeiro a agosto de 2008, a Ouvidoria recebeu **995 manifestações**, o que representa mais do que o dobro de manifestações registradas em todo o ano passado.

### Análise das Manifestações por Natureza

As **solicitações**, tais como pedidos de informação e outros pleitos, representaram a maioria (65%) das manifestações registradas na Ouvidoria em agosto. Esse elevado índice deveu-se, principalmente, a **pedidos de informações sobre o Concurso Público para o cargo de Analista de Comércio Exterior**, mesmo depois do encerramento das inscrições em 17 de agosto.

Quanto às **reclamações** recebidas pela Ouvidoria em agosto (29% do total de manifestações), destacou-se o assunto “**Operações de Comércio Exterior**” (**13 reclamações**). O maior número de reclamações (6), deveu-se à **alegação de atendimento insatisfatório e à falta de atendimento telefônico** por parte do DECEX, sobre assuntos referentes a *drawback*.

Nesse sentido, a Secretaria de Comércio Exterior (Secex) inaugurou a série “**Encontros de Drawback**”, com o objetivo de prestar esclarecimentos para empresários e operadores do comércio exterior sobre a utilização das diversas modalidades de *drawback*. Com palestras e debates pela manhã, e despachos executivos à tarde, empresários e operadores de comércio exterior com procuração legal da empresa podem receber orientações e resolver situações específicas no Departamento de Operações de Comércio Exterior (Decex), **que não sejam relacionadas à simples agilização de análise do processo**.

A programação inicial prevê encontros sempre às quartas-feiras, de 27 de agosto a 17 de setembro. A participação do público é gratuita e as inscrições **devem, obrigatoriamente**, ser feitas pelo e-mail [decex.cgab@desenvolvimento.gov.br](mailto:decex.cgab@desenvolvimento.gov.br). Cada

encontro poderá receber até 50 inscritos, com limite máximo de três representantes por empresa.

No mês de agosto, recebemos também 2 manifestações a respeito da reabertura do restaurante do Ministério, além de outros questionamentos informais sobre o assunto. Esclarecemos que esta Ouvidoria, desde a primeira manifestação recebida sobre tal tema, manteve contato com a Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração – SPOA e com a Coordenação Geral de Recursos Logísticos – CGRL – do Ministério. Nesses contatos, sempre ficou clara a preocupação das duas áreas com a situação atual e que o trabalho para sanar o problema está em andamento.

Informações sobre o que vem sendo realizado, assim como previsão para a volta de funcionamento do serviço de alimentação no Ministério serão em breve conhecidas por todos os servidores do MDIC por meio de um esclarecimento na Intranet.

As **sugestões** (2) recebidas em agosto foram encaminhadas à ciência das áreas competentes pelo assunto. As **denúncias** (4), sendo duas (2) pertinentes ao MDIC e outras duas (2) relativas a outras Pastas, foram levadas, por estrito dever de ofício, ao conhecimento dos dirigentes dos Órgãos a que se referem, para providências julgadas cabíveis.

Importante esclarecer que todas as manifestações registradas são classificadas pela Ouvidoria com base nas alegações do cidadão. Esta Ouvidoria não avalia a veracidade das manifestações. Essa análise, bem como a providência da respectiva resposta, compete ao dirigente do Órgão a que se refere a manifestação. De acordo com orientações da Controladoria-Geral da União, a manifestação anônima só é arquivada de ofício pela Ouvidoria quando veicula conteúdo calunioso, difamatório ou injurioso contra agente público.

## **Análise das Manifestações por Assunto**

Em agosto, novamente destacaram-se as manifestações referentes a “**Recursos Humanos**” (39) e a “**Operações de Comércio Exterior**” (24), que totalizaram 64% do total de registros.

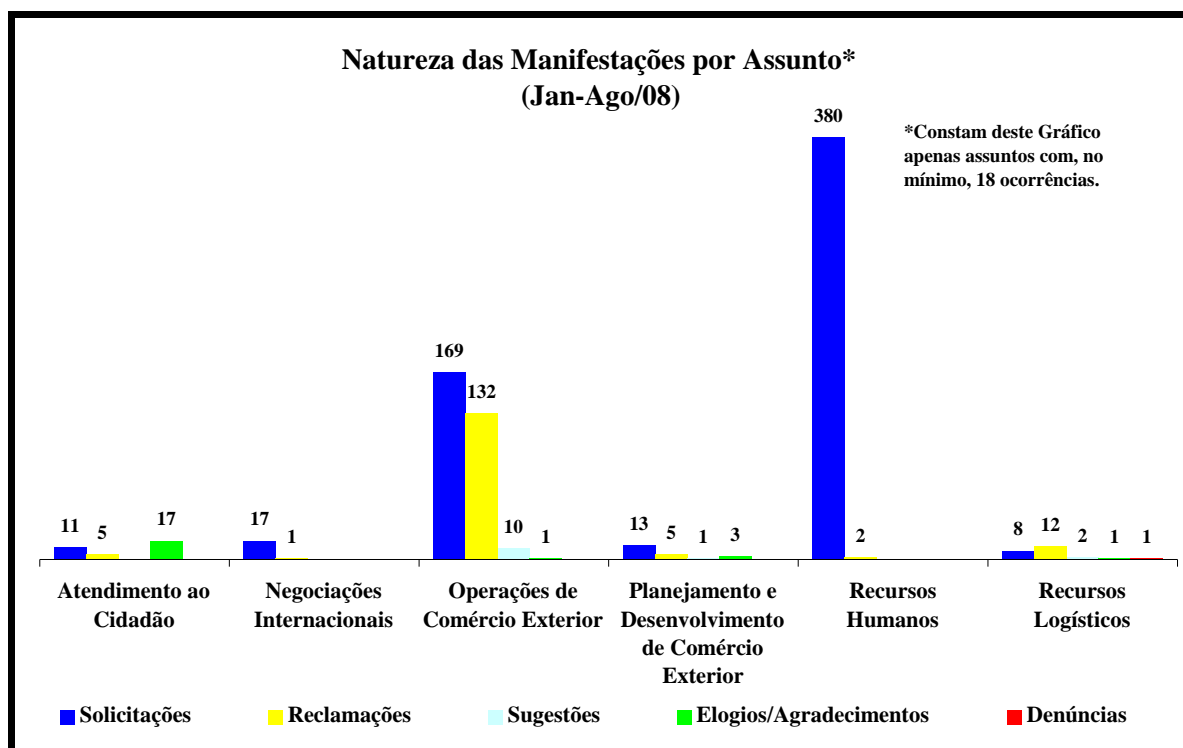
A grande quantidade de manifestações registradas sobre “**Recursos Humanos**” (38% do total) deveu-se a **pedidos de informações sobre o Concurso Público para o cargo de Analista de Comércio Exterior**.

Ratificamos que as principais dúvidas, como à necessidade da conclusão de curso superior para participar do certame, ao cronograma, ao conteúdo programático, aos locais de realização das provas, à lotação dos candidatos aprovados e ao prazo de inscrições, ainda que nesse último caso o mesmo já tivesse sido encerrado, estão disponíveis no Edital do

Concurso, disponível no endereço eletrônico <http://www.cespe.unb.br/concursos/MDIC2008>.

O assunto “**Operações de Comércio Exterior**” foi responsável pelo segundo maior número de registros (24). No mês de julho, esse número foi de 33 manifestações e em agosto do ano passado, foi de apenas 7 manifestações.

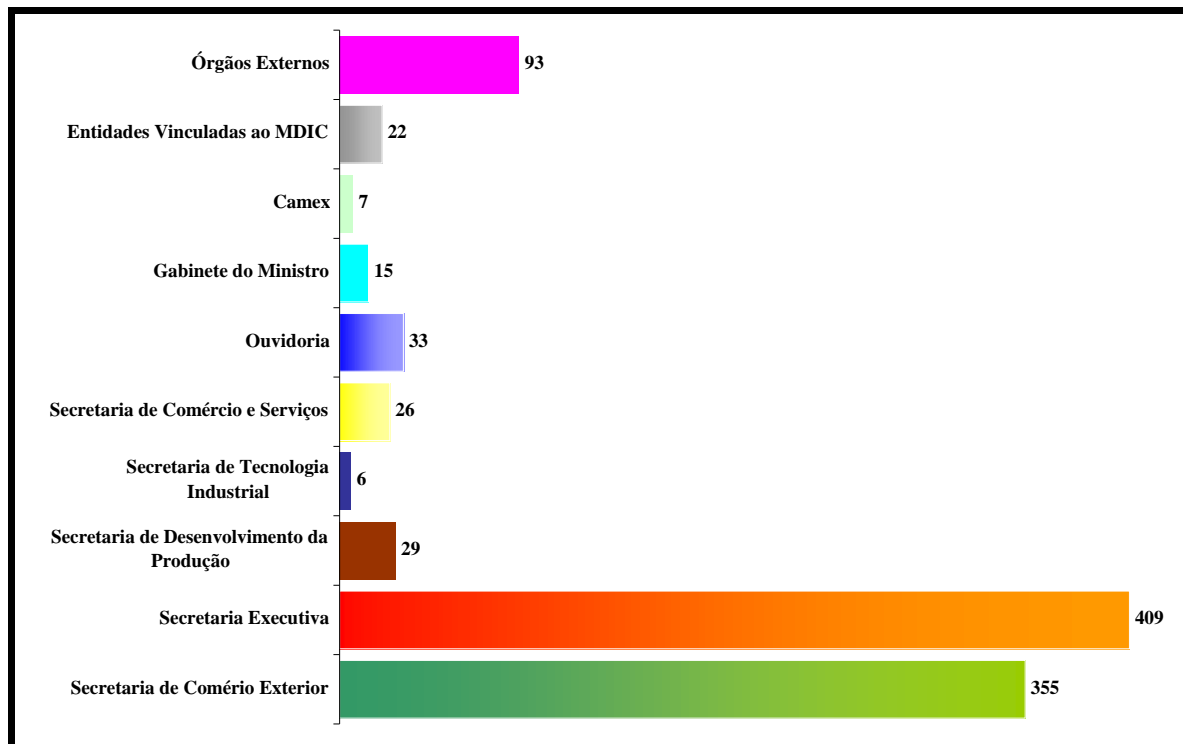
No gráfico abaixo, apresentamos os principais assuntos demandados a esta Ouvidoria no ano de 2008.



### Análise das Manifestações por Órgão

Novamente, devido às manifestações sobre o Concurso Público, os assuntos inerentes à “**Secretaria Executiva – SE**” foram os mais frequentes registrados na Ouvidoria no mês de agosto. Foram 44 manifestações, sendo 40 solicitações e 4 reclamações.

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



### Análise das Manifestações por Canal de Atendimento

Das manifestações registradas na Ouvidoria em agosto, 58% foram por meio da **Internet**; 21% por **e-mail**; 18% por **telefone**; 1% por **fax** e 2% **pessoalmente**. Nenhuma manifestação foi recebida por carta.