OUVIDORIA
Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
Setembro/2008

Em setembro de 2008, a Ouvidoria do MDIC recebeu **94 manifestações**, sendo 39 solicitações, 36 reclamações, 5 sugestões, 12 elogios/agradecimentos e 2 denúncias.

Em comparação a setembro de 2007, quando foram recebidas 28 manifestações, registrou-se um **aumento de 235%**.

Já **em relação ao mês passado**, houve uma **diminuição de 10%**, quando 104 manifestações foram registradas na Ouvidoria. Essa queda é atribuída à conclusão de mais uma etapa (realização das provas) do Concurso Público para o cargo de Analista de Comércio Exterior.

De janeiro a setembro de 2008, a Ouvidoria recebeu **1.089 manifestações**, o que equivale ao triplo de registros (344) recebidos no mesmo período de 2007.

Análise das Manifestações por Natureza

As **solicitações**, tais como pedidos de informação e outros pleitos, representaram a maioria (41%) das manifestações registradas na Ouvidoria em setembro. 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 e da realização das provas em 21 de setembro.

A Ouvidoria ficou responsável por responder aos pedidos de informação sobre o Concurso. Assumimos, então, o compromisso de manter informados todos aqueles que registraram mensagem a respeito das etapas do certame. Nesse sentido, criamos uma relação de todos os e-mails que foram cadastrados sobre o Concurso e, a cada etapa do certame, enviamos Comunicados aos interessados. Até o momento, foram 6 Comunicados, todos disponíveis na página da Ouvidoria na Internet, que geraram metade dos **12 elogios/agradecimentos** recebidos no mês de setembro.

Quanto às **reclamações** recebidas pela Ouvidoria em setembro (38% do total de manifestações), destacou-se o assunto "**Operações de Comércio Exterior**" (**27 reclamações**). O maior número de reclamações (10) deveu-se a **suposto alargamento no prazo de análise de operações de comércio exterior** por parte do Departamento de Operações de Comércio Exterior – DECEX, principalmente no que diz respeito a materiais usados e atos concessórios de *drawback*.

Outro assunto que gerou 4 reclamações foi **o mau atendimento telefônico**. De acordo com o registrado nesta Ouvidoria, as reclamações foram contra servidores da Coordenação Geral de Produtos Agropecuários e Básicos – CGAB (3) e da Assessoria de Comunicação do Ministro – ASCOM (1). A **falta de atendimento** por parte do DECEX também motivou 4 reclamações.

Tanto a falta de atendimento quanto o mau atendimento, principalmente relacionados ao DECEX, têm motivado repetidas reclamações durante o ano, conforme registrado nos Relatórios anteriores.

Sobre esse assunto, nossa preocupação baseia-se na observação de que as reclamações continuam a ser registradas nesta Ouvidoria, a despeito das medidas que já foram tomadas pelo DECEX e que têm se demonstrado insuficientes para atender, com precisão, cortesia e rapidez, aos anseios e expectativas da sociedade que depende de nossos serviços, especialmente dos importadores.

Outra grande preocupação desta Ouvidoria em relação ao tema diz respeito ao **mau atendimento**, atitude que atenta contra a conduta exigida no serviço público, além de prejudicar a imagem institucional do Ministério. É prudente relembrarmos que 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. Salientamos, também, que o dever legal de tratar com urbanidade é tanto da Administração quanto do administrado. Assim, **o mau atendimento não deve ocorrer em hipótese alguma**.

Esta Ouvidoria entende as dificuldades que o DECEX tem para administrar o sigilo de que se revestem as operações de comércio exterior, a alegada carência de pessoal e, principalmente, o desconhecimento por parte de alguns importadores/despachantes da legislação e, não raras vezes, do próprio procedimento operacional. Não obstante, nada disso pode, em absoluto, eximir a Administração de prestar o devido atendimento ao cidadão.

É importante que se reconheça a premente necessidade de se promover aperfeiçoamentos no atendimento, bem como ações para construir um relacionamento mais propositivo e aberto com os importadores. Embora os números comprovem que há muito mais licenças analisadas do que para análise, o fato é que ainda há parte da nossa clientela não satisfeita com os serviços do DECEX e que, felizmente, se dispõe a registrar essa insatisfação junto à Ouvidoria. Resta-nos aproveitar essa chance!

Nesse sentido, é com satisfação que vemos a iniciativa do DECEX de adotar as seguintes ações de curto prazo com o objetivo de melhorar o atendimento e aprimorar a prestação de serviços públicos, **na área de material usado**:

√ Revisar as formas de mensagens das exigências para os importadores, tornando-as mais claras e diretas;

√ Fazer apresentações para grupos de empresas (nº a definir), previamente cadastradas, com seus representantes devidamente qualificados e, posteriormente, promover despachos executivos (a partir do dia 24/10/2008);

√ Revisar procedimentos de análise, objetivando torná-los mais céleres;

√ Divulgar, por meio da ASCOM, quais manifestações do órgão acerca de licenças de importação devem ser emitidas exclusivamente via SISCOMEX, com o objetivo de promover o sigilo comercial das operações;

√ Treinar pessoal para atendimento específico sobre importação de material usado.

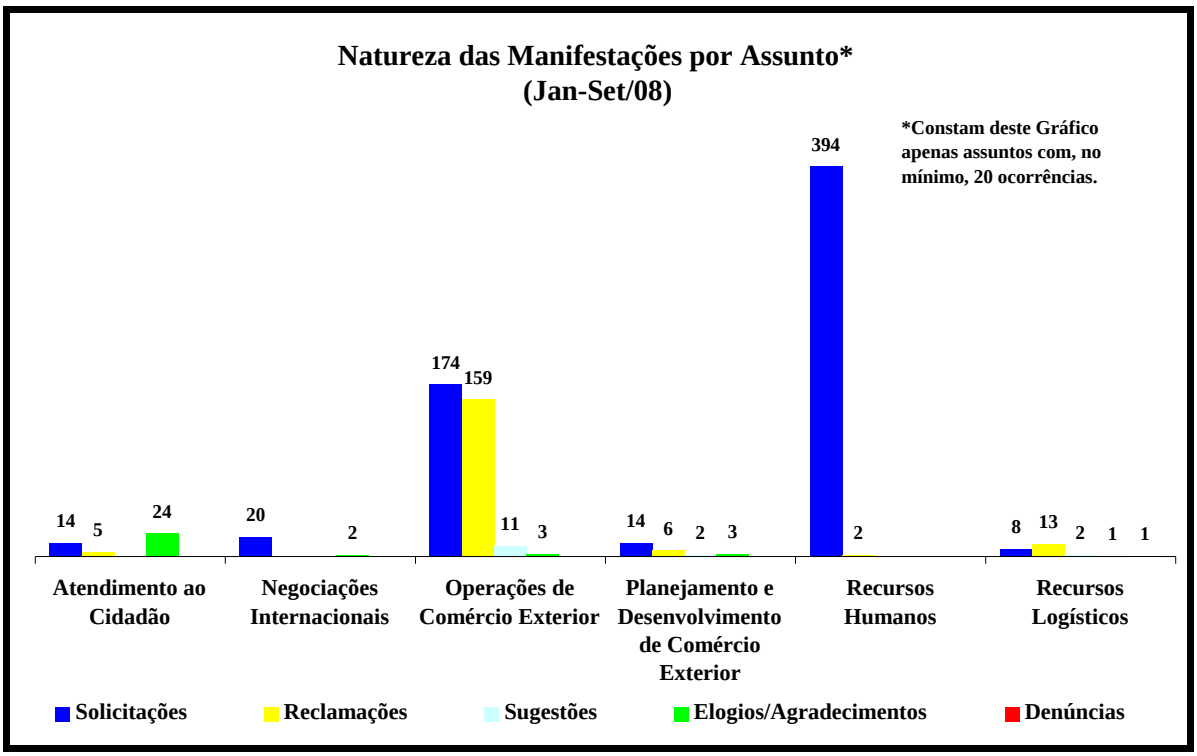
As **sugestões** (5) recebidas em setembro, assim como os elogios, foram encaminhadas à simples ciência das áreas competentes pelo assunto. As **denúncias** (2) foram levadas ao conhecimento dos Órgãos a que se referem, para providências julgadas cabíveis.

Análise das Manifestações por Assunto

Em setembro, destacaram-se as manifestações referentes a **"Operações de Comércio Exterior"** e "**Recursos Humanos**", que totalizaram 52% dos registros.

O assunto **"Operações de Comércio Exterior"** foi responsável pelo maior número de registros (35). No mês de agosto, esse número foi de 24 manifestações, enquanto, em setembro do ano passado, foi de apenas 9 manifestações.

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

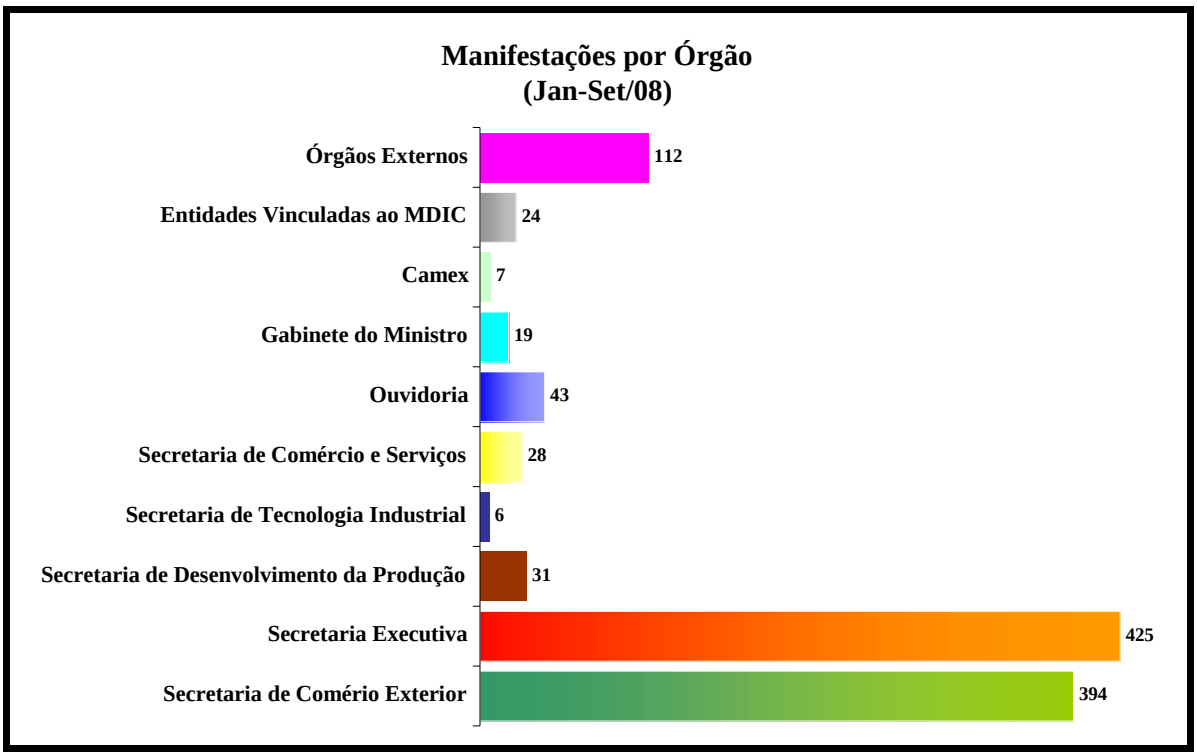


Informamos, por oportuno, que duas retificações foram feitas em relação ao Relatório do mês passado: as manifestações recebidas sobre o assunto "Planejamento e Desenvolvimento de Comércio Exterior" não haviam sido computadas e, uma reclamação foi reclassificada de assunto, saindo de "Negociações Internacionais" e migrando para "Assuntos de Órgãos Externos".

Análise das Manifestações por Órgão

As manifestações referentes à **SECEX** foram as mais freqüentes no mês de setembro, contabilizando 40 registros, sendo 27 reclamações, 8 solicitações, 1 sugestão e 4 elogios/agradecimentos.

As manifestações, por Órgão, registradas na Ouvidoria, **nos nove primeiros meses do ano**, estão ilustradas no gráfico a seguir.



Análise das Manifestações por Canal de Atendimento

Das manifestações registradas na Ouvidoria em setembro, 48% foram por meio da **Internet;** 27% por **e-mail;** 16% por **telefone;** e 3% **pessoalmente**. Nenhuma manifestação foi recebida por carta ou por fax.