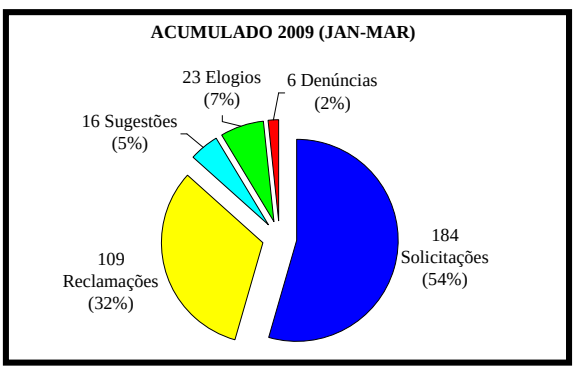
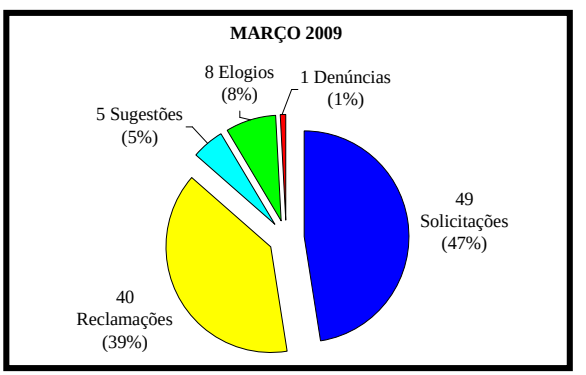
OUVIDORIA
Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
Março/2009

1. A Ouvidoria do MDIC recebeu cento e três manifestações em março de 2009. Comparativamente a março de 2008, quando foram registradas oitenta e duas manifestações, houve aumento de 26%. Em relação ao mês anterior, fevereiro, o aumento no total de manifestações foi de 20% e está relacionado a um maior número de reclamações, que subiram de vinte e uma para quarenta.



Fonte: Ouvidoria MDIC



Fonte: Ouvidoria do MDIC

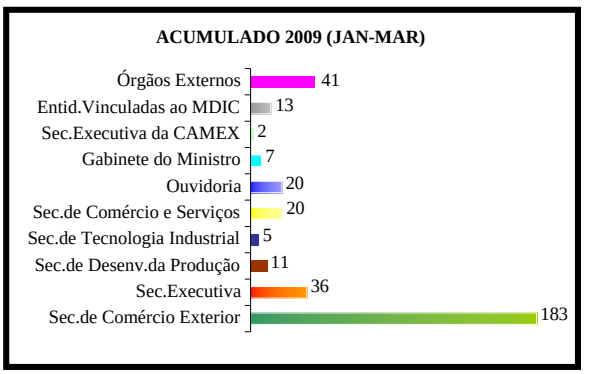
Análise das Manifestações por Órgão

2. Em março, dois terços das manifestações foram sobre assuntos de competência da "**Secretaria de Comércio Exterior – SECEX**" e da "**Secretaria Executiva – SE**", com a seguinte distribuição entre suas Unidades:

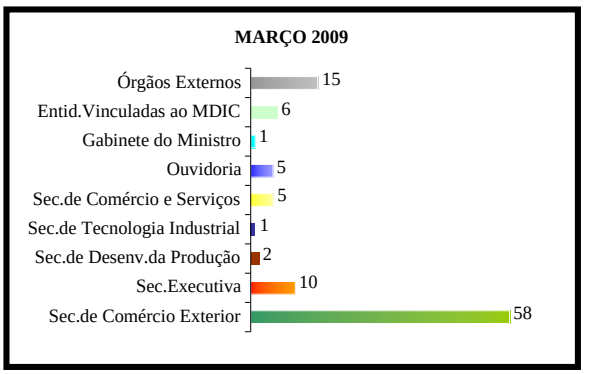
	Solicitações	Reclamações	Sugestões	Elogios/ Agradecim.	Denúncias	TOTAL
1. SECEX	**27**	**27**	**-**	**4**	**-**	**58**
- DECEX	*20*	*26*	-	*2*	-	*48*
- DEPLA	*3*	*1*	-	-	-	*4*
- DECOM	*2*	-	-	*1*	-	*3*
- DEINT	*2*	-	-	*1*	-	*3*
2. SE	**3**	**7**	**-**	**-**	**-**	**10**
- CGRL	-	*4*	-	-	-	*4*
- CGRH	*3*	-	-	-	-	*3*
- CGMI	-	*3*	-	-	-	*3*

Fonte: Ouvidoria

3. O número de manifestações por órgão no acumulado de 2009 e no mês de março está indicado nos gráficos a seguir.



Fonte:Ouvidoria/MDIC



Fonte:Ouvidoria/MDIC

4. Àqueles interessados em conhecer o teor das manifestações, a Ouvidoria esclarece que, exceto aquelas protegidas por sigilo ou por solicitação do manifestante, elas estão publicadas no Portal da Ouvidoria, no item "Estatísticas da Ouvidoria em tempo real" (http://www.desenvolvimento.gov.br/portalmdic/sitio/sistema/ouvidoria/relatorio/).

Análise das Manifestações por Assunto

5. O assunto com maior número de registros na Ouvidoria, em março, foi novamente "**Operações de Comércio Exterior**", que representou 47% do total. Comparativamente a março de 2008, observa-se uma queda de 8% na quantidade de manifestações sobre esse assunto. No entanto, em relação a fevereiro de 2009, registra-se um aumento de 78%, que é devido, primordialmente, às reclamações sobre a falta de atendimento, telefônico e via e-mail, na área responsável por drawback.

6. Em resposta, a Coordenação-Geral de Operações de Exportação reconheceu que a demanda por concessão de drawback ainda é maior do que a capacidade de atendimento do setor em razão de o assunto ter-lhe sido atribuído há apenas um mês e de a necessária estruturação do trabalho ter de ser planejada paralelamente à rotina de trabalho. Informou que pretende elaborar um manual de orientações sobre drawback, a exemplo do que foi feito com importação de material usado, além de dedicar maior parcela de seu trabalho ao atendimento de empresas a fim de esclarecer dúvidas e solucionar pendências relativas a operações comerciais, especialmente, drawback.

7. Muitas das reclamações sobre falta de atendimento vêm acompanhadas de solicitações de informação técnica e pleitos de análise e agilização de processos. Entendemos que o pronto atendimento ao cidadão, ainda que não seja para deferir seu pleito, evitaria grande parte dessas reclamações.

8. A título de exemplo, relatamos um caso de cidadão que procurou pessoalmente a Ouvidoria para reclamar do tratamento que lhe havia sido dispensado pelo DECEX. Sob a alegação de que não conseguia contato telefônico com a área técnica a fim de sanar sua dúvida sobre drawback verde-amarelo, o cidadão, que mora em Belém do Pará, veio pessoalmente ao Ministério para ser atendido. Ao chegar ao Ministério, conseguiu contato

telefônico da Portaria do Edifício e em poucos minutos obteve resposta ao seu questionamento. Ainda assim, resolveu registrar sua reclamação na Ouvidoria por entender que não foi tratado dignamente, uma vez que, havia vindo de muito longe às suas próprias custas e não teve sua entrada autorizada pela área técnica.

9. Destaca-se também que foram registradas reclamações por falta de resposta a recurso administrativo e a mensagens eletrônicas. Cabe ainda salientar que foram registradas duas reclamações por atendimento insatisfatório e uma por mau atendimento, realizados pelo DECEX.

10. O problema no atendimento no DECEX foi gerado pelo acúmulo de processos, quando da transferência do órgão do Rio de Janeiro para Brasília. Desde então, o atendimento ainda é motivo de inúmeras reclamações, apresentando melhoras pontuais, embora não constantes, durante os últimos dezesseis meses desde a referida transferência. A falta de pessoal e o sigilo nas operações de comércio exterior não devem representar uma barreira e tampouco justificar a falta de atendimento. A Ouvidoria espera que as recentes mudanças nas atribuições das Unidades do DECEX, embora tenha até o momento evidenciado ainda mais nossos problemas no atendimento ao cidadão, tragam ainda no curto prazo a melhoria no atendimento tão esperada pela sociedade que depende de nossos serviços.

11. Não houve reclamações de atendimento relacionadas a outros assuntos de competência desta Pasta. No entanto, três queixas no mês de março são referentes aos serviços de "**Modernização Administrativa e Informática**", especificamente quanto à lentidão da rede de informática deste Ministério. A justificativa para a Ouvidoria destacar apenas três manifestações tem a ver com relatos freqüentes que, apesar de não registrados e, por isso, ausentes das estatísticas, são indicativos da insatisfação reprimida dos servidores do Ministério com os serviços de informática.

12. Sobre esse assunto, a Coordenação-Geral de Modernização e Informática informou à Ouvidoria que, de 9 a 12 de abril, a rede de computadores esteve inoperante, de forma a permitir a adequação e correção de software e instalações técnicas, objetivando melhorar a performance da rede e o fim dos problemas cotidianos.

13. O assunto "**Recursos Logísticos**" também foi objeto de quatro reclamações de servidores que alegam cheiro intenso de comida em seu ambiente de trabalho nas horas próximas do almoço. A origem de tais odores seria o restaurante. Sobre esse assunto, a Coordenação-Geral de Recursos Logísticos adotou as seguintes medidas: a) instalação de coifa para a exaustão de vapores, gordura e excesso de cheiro de comida do ambiente do restaurante para a parte externa do edifício; b) fechamento da porta de serviço do restaurante para evitar fluxo de ar que levaria, pela escada de serviço, o cheiro da comida para os pavimentos.

14. A CGRL também solicitou à administração do restaurante, após a instalação da coifa na cozinha, o aumento da potência do exaustor, de modo a ampliar o fluxo de retirada do ar do ambiente da cozinha e diminuir o cheiro de comida dentro do edifício. Além disso, será verificada a possível passagem pelo poço de ventilação norte, que pode levar o cheiro

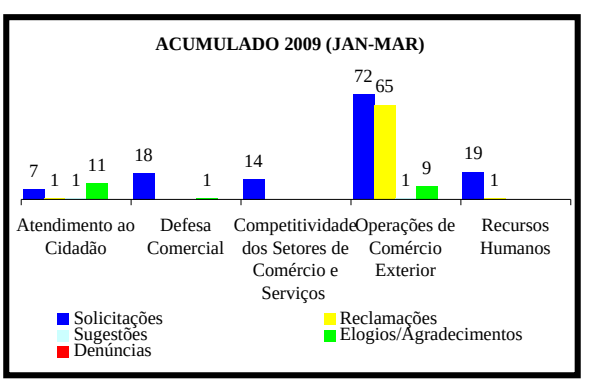
para os corredores dos pavimentos. Caso seja constatado o fluxo de ar, então, serão tomadas as medidas corretivas cabíveis.

15. Houve, também, uma reclamação relacionada ao assunto "**Comunicação Social e Imprensa**", que dizia respeito à qualidade do clipping de notícias que é divulgado diariamente aos servidores do Ministério. Em resposta, a Assessoria de Comunicação Social e Imprensa – Ascom argumentou que o clipping é parcialmente automatizado, ou seja, um software procura e seleciona matérias que contenham as palavras-chave previamente selecionadas pelo Ministério. Essa seleção é editada, posteriormente, por um técnico daquela Assessoria. Reconheceu que há necessidade de aprimorar essa edição.

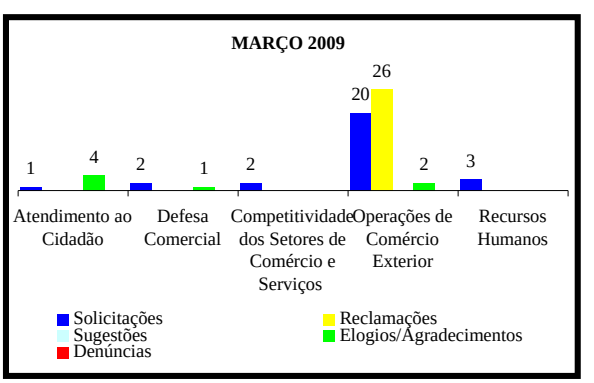
16. Quanto ao tamanho do clipping diário que costuma superar as 100 páginas, alegou que a intenção da Ascom é oferecer uma seleção de matérias, mais completa possível, para os servidores que solicitam recebê-lo diariamente. Reconheceu, no entanto, que há exageros e atribuiu parte desse problema a uma questão técnica com a empresa contratada para elaborar o clipping e que não permite separar ou editar os textos devidamente. A Ascom alega que irá adotar providências para resolver essa questão.

17. O destaque dessa única reclamação deve-se ao fato de que, provavelmente, os receptores do clipping se concentrem apenas nas notícias diretamente afins a seu trabalho ou nem acessem o clipping. Nesse sentido, sugere-se que seja feita uma pesquisa com os usuários do serviço, a fim de verificar a real necessidade de investir recurso público na ferramenta.

18. O número de manifestações para os seis principais assuntos demandados à Ouvidoria, no acumulado de 2009 e no mês de março, está indicado nos gráficos a seguir.



Fonte: Ouvidoria/MDIC



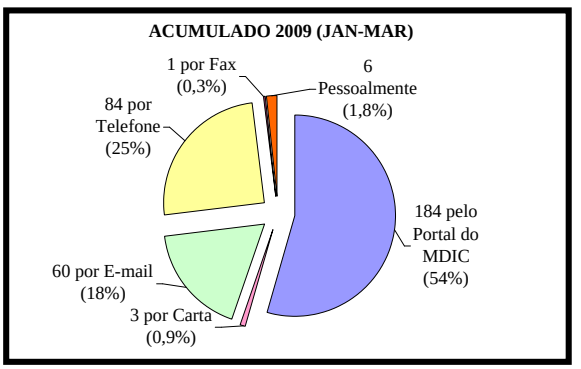
Fonte: Ouvidoria/MDIC

Análise das Manifestações por Canal de Atendimento

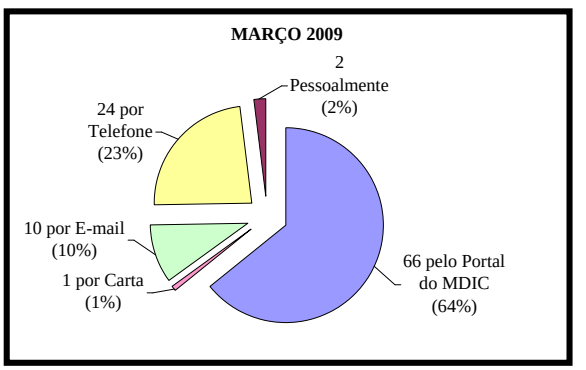
19. Em março, houve crescimento na participação do atendimento realizado pelo Portal do Ministério. Quando comparamos a março de 2008, o aumento foi de treze pontos percentuais na procura por este canal de atendimento; e em comparação a fevereiro de 2009, o acréscimo foi de sete pontos percentuais.

20. Esse aumento pode ser atribuído à orientação da Ouvidoria de que o cidadão registre sua reclamação, elogio, sugestão ou denúncia, preferencialmente no Portal da Ouvidoria (http://www.desenvolvimento.gov.br/sitio/sistema/ouvidoria/atendimento/), já que todas as manifestações recebidas são inseridas e respondidas pelo Portal.

21. O número de manifestações por canal de atendimento no acumulado de 2009 e no mês de março está indicado nos gráficos a seguir.



Fonte: Ouvidoria/MDIC



Fonte: Ouvidoria/MDIC