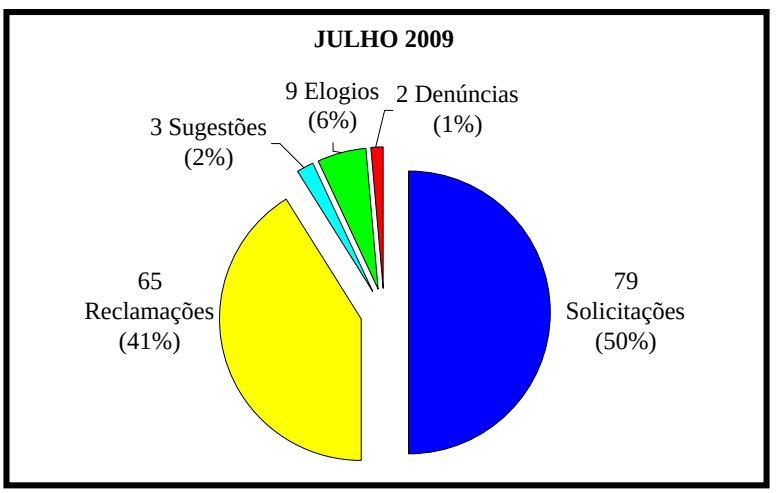
OUVIDORIA
Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
Julho/2009

1. A Ouvidoria do MDIC recebeu cento e cinqüenta e oito manifestações em julho de 2009, distribuídas conforme gráfico abaixo, o que representa um aumento de 79% na comparação com o mês anterior. Em comparação a julho de 2008, houve queda de 16% na quantidade de registros. Também foram respondidas, ainda no mês de julho, duzentas e quarenta e cinco mensagens dirigidas ao "Ministério" por meio do **Fale Conosco do Portal**.



2. Em relação a junho de 2009, registrou-se aumento em 50% de registros na Ouvidoria, explicado pelo grande número de manifestações, recebidas em julho, relacionadas ao **Programa de Formalização do Empreendedor Individual – MEI**. Por outro lado, houve redução em 16% comparativamente a julho de 2008, atribuída ao grande número de manifestações recebidas naquela oportunidade sobre o concurso público para o cargo de Analista de Comércio Exterior.

3. A Ouvidoria participou de reunião, coordenada pelo Departamento Nacional de Registro do Comércio – DNRC, com os presidentes das Juntas Comerciais do Brasil. O objetivo da reunião foi expor os principais problemas para a efetiva implementação do MEI. As Juntas foram comunicadas sobre a necessidade de dispor de infra-estrutura tecnológica compatível com os requisitos mínimos de segurança e navegabilidade para que os técnicos do MDIC pudessem, a posteriori, integrar essas Juntas ao MEI. Transcorrido o primeiro mês do anúncio oficial da entrada no ar do MEI, apenas as Juntas Comerciais do Distrito Federal (a partir de 1º de julho) e dos Estados do Rio de Janeiro, São Paulo e Minas Gerais (a partir de 24 de julho) estavam em funcionamento.

4. Apesar dos benefícios previstos com a formalização, diversas reclamações foram recebidas pela Ouvidoria, essencialmente motivadas pelas dificuldades no processo de registro, na maioria das vezes, ocasionadas por problemas nos sistemas do MDIC e dos órgãos parceiros. Adicionalmente, houve críticas em razão da desinformação da população quanto ao cronograma de implementação do MEI nas demais Unidades da Federação. Adicionalmente, houve. O atendimento ao cidadão carece urgentemente de melhorias, haja vista que o programa já foi lançado e o usuário, muitas vezes, fica sem resposta, apesar de procurar diversos canais de atendimento.

5. Em contrapartida, é importante destacar o comprometimento com o atendimento ao público e a melhoria do sistema, demonstrado nas reuniões de que participou esta Ouvidoria, por parte dos órgãos integrantes do Grupo Técnico de Acompanhamento do MEI, coordenado pela Secretaria de Comércio e Serviços.

6. Esse novo processo de formalização envolve sistemas de informática de diversos órgãos, que passaram a ser operados integradamente. Apesar da grande habilidade e comprometimento dos órgãos partícipes na busca por soluções para os problemas detectados pela Ouvidoria e repassados às áreas, ainda há que se aprimorar e, principalmente, integrar os vários sistemas de atendimento hoje disponíveis nesses órgãos no que se referem ao MEI.

7. Por esse motivo, a Ouvidoria decidiu colaborar no atendimento dado ao cidadão usuário do MEI, centralizando o recebimento das demandas e fazendo o controle de sua distribuição de acordo com a competência de cada órgão e acompanhando a entrega da resposta.

8. No mês de julho, além do MEI, a Ouvidoria e a CGRH realizaram reunião para tratar, de forma preventiva, do atendimento ao público (servidor) relativo ao novo processo de recebimento do auxílio saúde. Esse auxílio, de caráter indenizatório, instituído pela Portaria Normativa SRH/MP n° 3, de 30 de julho de 2009, é realizado mediante ressarcimento, no valor de sessenta e cinco Reais (R$ 65) per capita, pago a servidor e seus dependentes que comprovem a contratação particular de plano de assistência a saúde suplementar.

9. Em julho, esta Ouvidoria reuniu-se com o chefe do 7º Comando Independente da Polícia Militar do DF, responsável pelo patrulhamento na Esplanada dos Ministérios, que já providenciou rondas periódicas com policiamento motorizado (motociclistas) no local. Além disso, o chefe do 7º Comando se prontificou a realizar palestra para os responsáveis pela segurança dos Ministérios e a discutir ações conjuntas de prevenção a pequenos delitos (colocação de parafusos nos pneus) e furtos (roubo de toca fitas) que ocorreram no estacionamento público externo ao edifício sede do MDIC. A palestra será realizada em setembro, com o apoio desta Ouvidoria. Também foram disponibilizadas ao público na Portaria do Ministério três cartilhas da PMDF referentes à condução de veículos em viagens nas férias e à prevenção contra seqüestro relâmpago e furto em residência.

10. Além das reuniões acima, cabe ressaltar a participação do Ouvidor nas reuniões semanais do Comitê Consultivo de Gestão do MDIC, instituído pela Portaria SE/MDIC n° 200, de 26 de junho de 2009, com objetivo de identificar e eleger os assuntos referentes à atividade administrativa cuja administração depende de mais de uma área de atuação, com vistas a concentrar esforços para sua efetiva implementação.

Análise das Manifestações por Órgão

11. A maioria das manifestações registradas na Ouvidoria em julho (53% do total) foi sobre assuntos de competência da "Secretaria de Comércio e Serviços – SCS", mais especificamente relacionadas ao "**Departamento Nacional de Registro do Comércio – DNRC**", por causa do Programa de Formalização do Empreendedor Individual.

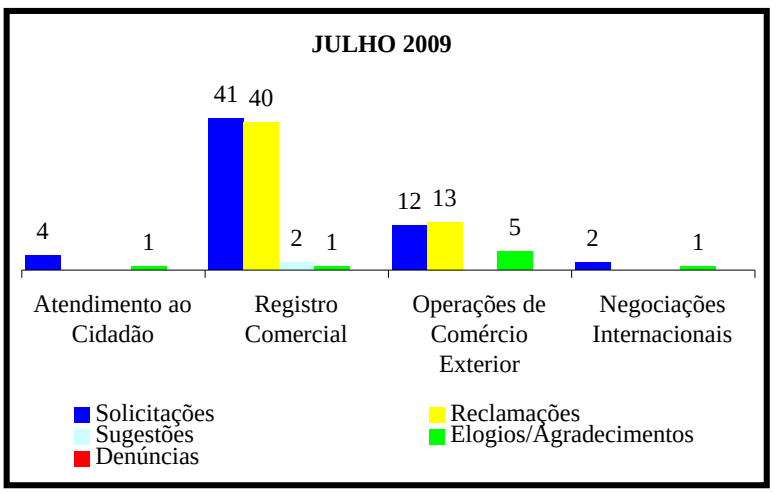
Manifestações Jul 2009	Solicitações	Reclamações	Sugestões	Elogios/ Agradecim.	Denúncias	TOTAL
1. SECEX	**16**	**13**	**-**	**7**	**-**	**36**
- GAB	-	-	-	*1*	-	*1*
- DECEX	*12*	*13*	-	*5*	-	*30*
- DECOM	-	-	-	-	-	-
- DEINT	*2*	-	-	*1*	-	*3*
- DEPLA	*2*	-	-	-	-	*2*
2. SCS	**43**	**40**	**2**	**1**	**-**	**86**
- GAB	-	-	-	-	-	-
- DECOS	-	-	-	-	-	-
- DEPME	*2*	-	-	-	-	*2*
- DNRC	*41*	*40*	*2*	*1*	-	*84*

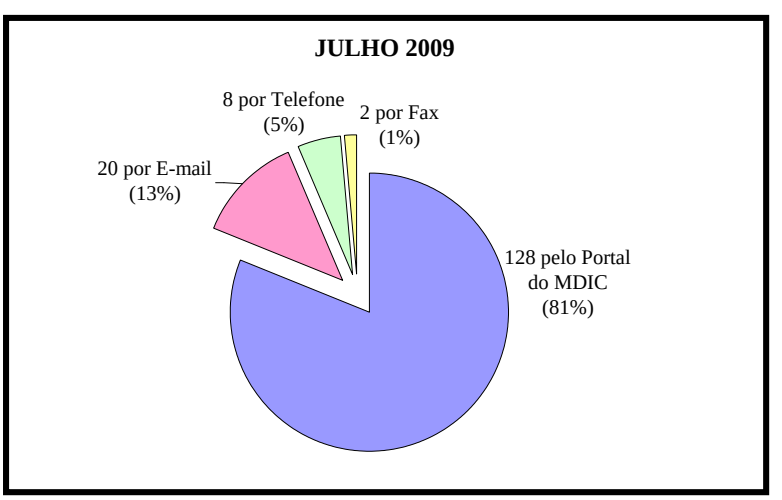
12. Àqueles interessados em conhecer o teor das manifestações, a Ouvidoria esclarece que, exceto aquelas protegidas por sigilo ou por solicitação do manifestante, elas estão publicadas no Portal da Ouvidoria, no item "Estatísticas da Ouvidoria em tempo real" (http://www.desenvolvimento.gov.br/portalmdic/sitio/sistema/ouvidoria/relatorio).

Análise das Manifestações por Assunto

13. Em julho, o maior número de manifestações foi sobre "**Registro Comercial**", que representou 53% do total de registros na Ouvidoria, devido a solicitações de informação quanto ao cadastro e à implementação do MEI nos Estados, bem como a reclamações relativas a erros no processo de formalização a partir do Portal do Empreendedor (www.portaldoempreendedor.gov.br).

14. Ainda dentro da esfera de atuação do MDIC, outro assunto bastante demandado em julho foi novamente "**Operações de Comércio Exterior**", que representou 19% do total de manifestações. Foram treze reclamações, sendo oito por falta de atendimento (telefone, e-mail ou carta) ou atendimento insatisfatório; e cinco por demora na análise das operações de comércio exterior.



Análise das Manifestações por Canal de Atendimento

15. Em julho, registra-se aumento na participação do atendimento realizado pela Internet (72% em relação ao mês anterior e 23% acima da média dos primeiros sete meses de 2009). Esse aumento é devido às manifestações relacionadas ao MEI, cuja formalização também é feita pela Internet.