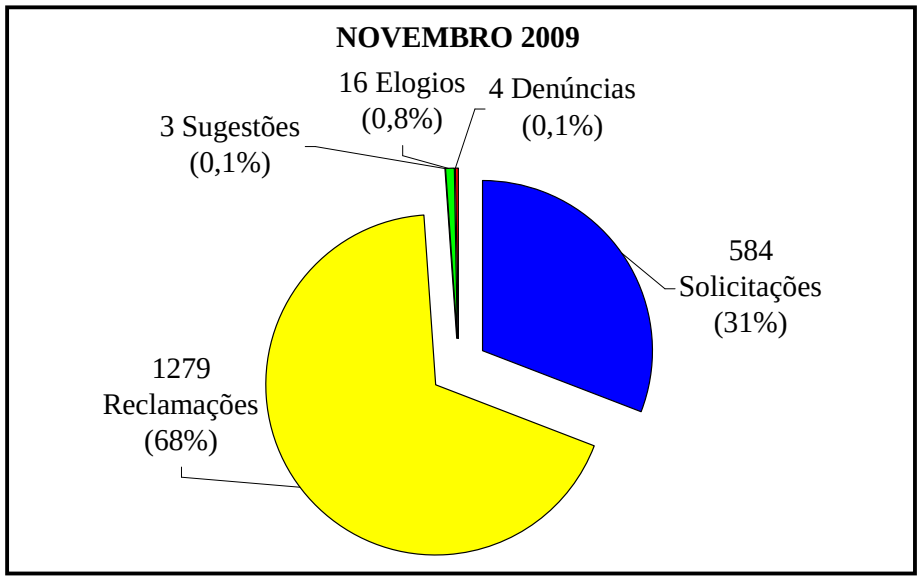
OUVIDORIA
Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES
## Novembro/2009

1. A Ouvidoria do MDIC recebeu 1.886 manifestações em novembro de 2009, distribuídas conforme gráfico abaixo. Em outubro, haviam sido registradas 2.062 manifestações. Também foram respondidas em novembro 234 mensagens dirigidas ao Ministério por meio do "Fale Conosco" disponível em nosso Portal na Internet.




2. O número de registros na Ouvidoria em novembro diminuiu 8,5 % em relação a outubro. Apesar de ser o segundo mês seguido de queda, a diminuição no ritmo indica uma possível estagnação no número de manifestações. Assim como nos quatro meses anteriores, a maioria das manifestações em novembro está relacionada ao Programa de Formalização do Empreendedor Individual – MEI.

3. A queda no ritmo dos registros pode ser atribuída à criação da "sala de comando" do Portal do Empreendedor, composta por um técnico de cada órgão integrante do sistema, cuja principal tarefa é fazer um mapeamento das causas dos problemas que geram as intermitências do sistema e resolvê-los, de acordo com suas complexidades.

4. A Ouvidoria continua a participar das reuniões do Comitê de Gestão da Rede Nacional para Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios – CGSIM. Assim, pode acompanhar a discussão dos problemas e informar ao cidadão sobre a evolução do Programa.

5. Em novembro, a Ouvidoria do MDIC participou do III Encontro de Ouvidorias do Servidor, promovido pela Ouvidoria do Servidor, onde foram debatidos temas relacionados ao fortalecimento da Administração Pública e da atividade de Ouvidoria.

OUVIDORIA
Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior

6. A maioria das manifestações registradas na Ouvidoria em novembro foi novamente 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 Nov 2009 | Solicitações | Reclamações | Sugestões | Elogios/ Agradecim. | Denúncias | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **1. SCS** | **468** | **1.241** | **3** | **-** | **1** | **1.713** |
| *- GAB* | *2* | - | - | - | - | *2* |
| *- DECOS* | *2* | - | - | - | - | *2* |
| *- DNRC/MEI* | *464* | *1.241* | *3* | - | *1* | *1.709* |
| **2. OUVIDORIA** | **101** | **1** | **-** | **11** | **-** | **113** |
| **3. SECEX** | **9** | **7** | **1** | **5** | **1** | **23** |
| *- GAB* | - | - | - | *1* | - | *1* |
| *- DECEX* | *6* | *7* | *1* | *3* | *1* | *18* |
| *- DECOM* | - | - | - | - | - | - |
| *- DEINT* | *1* | - | - | *1* | - | *2* |
| *- DEPLA* | *2* | - | - | | - | *2* |

7. Importante esclarecer que as denúncias apresentadas no quadro acima dizem respeito à área de atuação do Ministério, mas não estão, necessariamente, relacionadas a ações de agentes do MDIC. O teor das manifestações, exceto aquelas protegidas por sigilo ou por solicitação do manifestante, está publicado no Portal da Ouvidoria, no item "Estatísticas em tempo real" (www.desenvolvimento.gov.br/portalmdic/sitio/sistema/ouvidoria/relatorio ).

8. Na SECEX, todas as reclamações se concentraram no DECEX e a maioria estava relacionada ao atendimento. O relatório detalhado segue na análise por assunto abaixo.

## Análise das Manifestações por Assunto

9. Em novembro, assim como em outubro, o maior número de manifestações foi sobre "Microempreendedor Individual – MEI", que representou 90% do total de registros na Ouvidoria.

10. Os problemas no sistema de formalização do MEI, pelo Portal do Empreendedor (www.portaldoempreendedor.gov.br) vêm ocorrendo há mais de três meses sem uma solução definitiva. A maior parte das reclamações relacionadas ao MEI é sobre a etapa "complete seus dados", que integra sistemas da Secretaria da Receita Federal e do INSS.

11. Também foram registradas reclamações sobre a falta de sincronia entre as informações passadas pelos diversos órgãos envolvidos, nos diferentes níveis (federal, estadual e municipal), onde cada órgão acaba passando a responsabilidade sobre o

problema para outro. Caso típico é o de o usuário ter cancelado seu registro na Junta Comercial, mas seu CNPJ continuar ativo no Portal.

12. Nesse caso específico, cabe à Junta, autarquia que está subordinada administrativamente ao Governo Estadual, atualizar da base de dados do CNE, pois o Portal do Empreendedor consulta a base centralizada do CNE para efeitos de verificação de restrição no CPF do cidadão. Caso contrário, o CNPJ do cidadão estará cancelado na Receita Federal do Brasil, mas ainda continuará com cadastro ativo no Portal do Empreendedor, impedindo assim uma nova tentativa de cadastro por parte do cidadão.

13. No entanto, somente apontar responsáveis pelos problemas não irá resolver a situação do cidadão que busca se formalizar no MEI. A responsabilização deve ser feita de maneira a obter soluções. O que não pode acontecer é o cidadão ser "empurrado" de um órgão para o outro, sem conseguir resolver seu problema. Para se evitar esse tipo de situação, reforçamos a necessidade de uma maior articulação entre todos os órgãos envolvidos nas três esferas de Governo, para que o Empreendedor Individual possa efetivamente cumprir todas as etapas de formalização.

14. Outro assunto de destaque em novembro foram as "Operações de Comércio Exterior", com 18 manifestações. Foram sete reclamações, sendo quatro por falta de atendimento; uma por atendimento insatisfatório; uma por demora na análise de processos; e uma por mudança no tratamento administrativo das importações.

15. Apesar da melhora nos números de registros relacionados ao atendimento no DECEX, esta Ouvidoria reforça a necessidade de aperfeiçoar o atendimento que é prestado ao cidadão, principalmente o telefônico, já que os relatos recebidos apesar de poucos, alegam que alguns dos ramais do DECEX disponíveis para contato tocam sem nenhum atendimento. Ao contrário do mês passado, quando a Ouvidoria conseguiu transferir uma das ligações recebidas, este mês não tivemos sucesso no mesmo procedimento. Sugerimos atenção para que o progresso alcançado no atendimento prestado pelo DECEX seja continuado.

16. O assunto "Atendimento ao Cidadão" também foi objeto de número expressivo de manifestações, sendo, no entanto, somente uma reclamação, relacionada novamente à falta de resposta sobre assuntos correlatos ao MEI.

17. Foram também registradas duas manifestações relacionadas ao assunto "Política de Comércio e Serviços", sendo todas solicitações do Calendário Brasileiro de Feiras e Exposições. É sugerido que no caso de solicitações, o contato seja feito diretamente com a área técnica responsável pelo assunto, no caso em voga, pelo e-mail calendario.scsmdic@mdic.gov.br ou pelos telefones (61) 2027-7604 ou 7605.

## Análise das Manifestações por Canal de Atendimento

18. Em novembro, 96% das manifestações foram registradas por meio da Internet. Isso se repete, a exemplo dos dois meses anteriores, pelo fato de esse ser o canal de contato divulgado no Portal do Empreendedor para registro de manifestações relacionadas ao MEI.