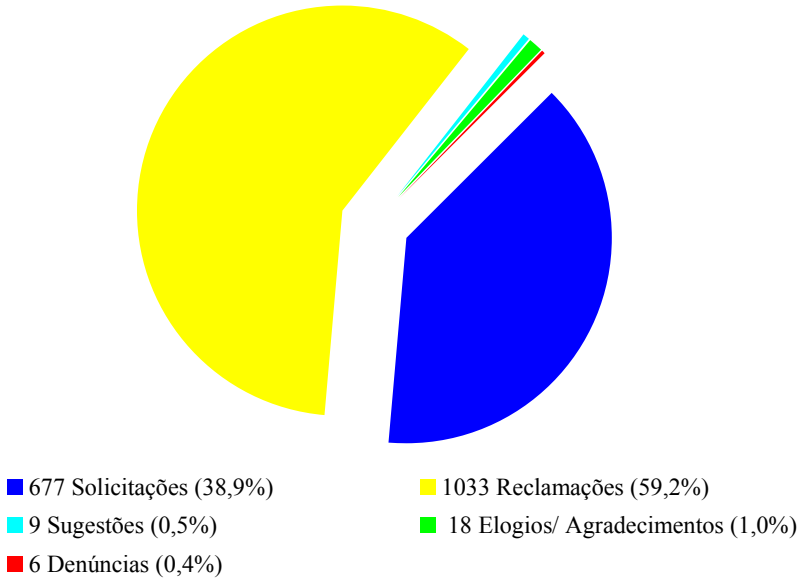
RELATÓRIO DE ATIVIDADES
Abril/2010

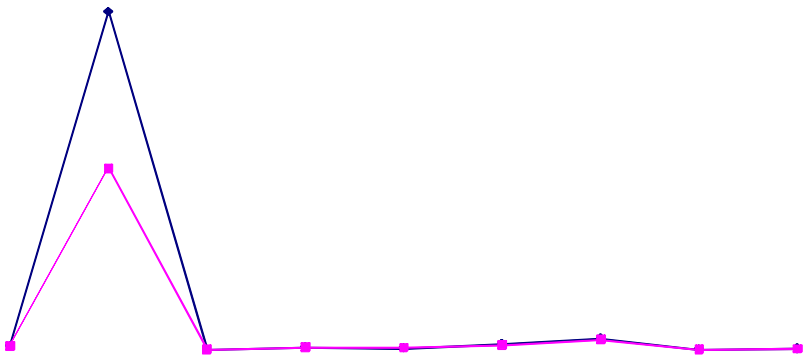
Em abril, a Ouvidoria recebeu 1.743 manifestações, distribuídas conforme gráfico abaixo. Foram respondidas 1.733 manifestações (99,4%), com um índice de satisfação de 77% dos usuários que voluntariamente responderam nossa pesquisa. Também foram respondidas 178 mensagens dirigidas ao Ministério por meio do Fale Conosco do Portal.

ABRIL 2010



Em comparação a março, houve uma queda de 26,2% na quantidade de manifestações registradas na Ouvidoria. Considerando que 89,3% do total de registros em abril referiram-se ao Programa de Formalização de Empreendedores Individuais – MEI, a queda verificada pode ser explicada pela diminuição, no mesmo período, de 27,5% no número de manifestações exclusivamente sobre o MEI. Nota-se uma tendência de queda no número de manifestações na Ouvidoria, que pode ser atribuída à simplificação do processo eletrônico de formalização via Internet a partir de março.

Variação Mensal (MEI x Ouvidoria)



	Ago/09	Set	Out	Nov	Dez	Jan/10	Fev	Mar	Abr
Var. MEI	-1%	3554%	-36%	-11%	-19%	27%	81%	-32%	-28%
Var. Ouv	0%	1897%	-35%	-9%	-13%	18%	73%	-29%	-26%

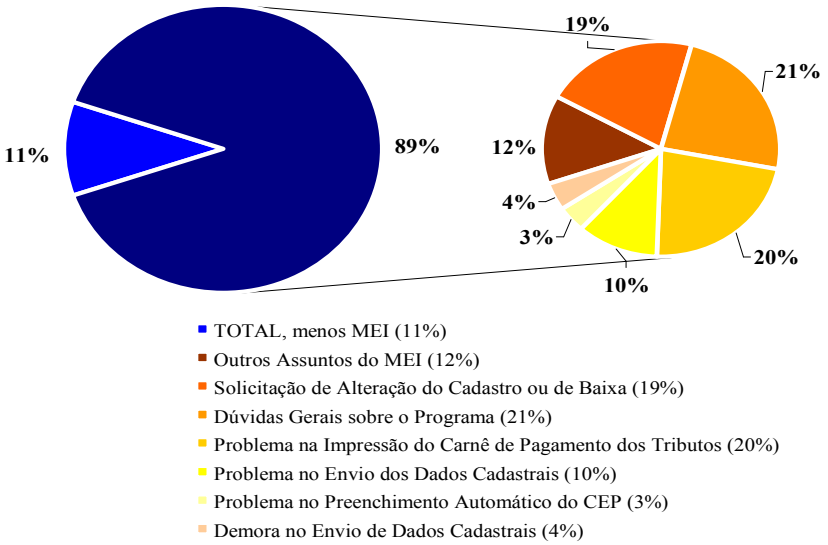
Apesar da recente melhora, o cidadão ainda reclama solução para situações que dificultam ou até mesmo impossibilitam o pleno exercício de sua nova atividade de empreendedor individual. Salienta-se que os problemas registrados nesta Ouvidoria são encaminhados, para providências, à gerência do MEI, que é exercida pelo Departamento Nacional de Registro do Comércio.

O problema que causa maior insatisfação e já perdura três meses sem solução, diz respeito ao atraso no envio dos dados cadastrais do empreendedor individual às Juntas Comerciais e Municípios. De acordo com a legislação vigente, as informações cadastrais do empreendedor individual, após sua inscrição no Portal do Empreendedor, serão disponibilizadas eletronicamente para os Estados, Distrito Federal e Municípios, a partir do segundo dia do mês subseqüente à sua inscrição, ou, imediatamente, quando o ente federativo estiver informatizado e integrado ao Portal do Empreendedor. Essa transmissão de dados não está ocorrendo, o que impossibilita qualquer alteração ou baixa no processo de formalização, bem como a obtenção de inscrições tributárias. De acordo com a equipe de informática do MDIC, essa situação estará resolvida até o final de maio.

Outros problemas muito comuns são as divergências entre o endereço que o sistema preenche automaticamente após o cidadão informar o CEP e aquele constante da base de dados dos Correios, bem como entre o sexo/nome da mãe que o sistema preenche automaticamente após o cidadão informar o CPF e aquele constante da base de dados da Receita Federal, mesmo depois de atualizada por solicitação do cidadão.

As principais ocorrências sobre o MEI em abril estão resumidas no gráfico abaixo.

Teor das Manifestações sobre MEI



Além da gestão das demandas registradas relativas ao MEI, a Ouvidoria participa, juntamente com o SEBRAE, da atualização da área de "Perguntas & Respostas" disponível no Portal do Empreendedor, com o intuito, principalmente, de facilitar o acesso do cidadão à informação.

Abaixo, consta quadro-resumo das manifestações registradas na Ouvidoria no primeiro trimestre de 2010. Os assuntos "Empreendedor Individual" e "Atendimento ao Cidadão", em que constam as manifestações em branco e aquelas de conteúdo incompleto que não puderam ser classificadas, representaram 97,6% do total de registros em abril. A partir de junho, com a entrada em funcionamento do novo sistema de Ouvidoria, não será mais possível registrar manifestações em branco.

OUVIDORIA

PRINCIPAIS ASSUNTOS	Solicit.	Reclam.	Sugestão	Elogio e Agradec.	Denúncia	Total 2010 (Jan-Abr)	% no Total da Ouvidoria em 2010	Total Abr	Variação Abr/Mar (%)
CAMEX	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**	**0,0**	**0**	**-**
Diretr.e Pol. Com. Ext.	*0*	*0*	*1*	*0*	*0*	*1*	*0,0*	*0*	*-*
Gabinete do Ministro	**6**	**1**	**0**	**0**	**1**	**8**	**0,1**	**1**	**-75,0**
Assuntos Adm./Instituc.	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*1*	*0,0*	*0*	*-100,0*
Comunicação e Imprensa	*3*	*1*	*0*	*0*	*0*	*4*	*0,0*	*0*	*-100,0*
Represent. e Apoio Instit.	*3*	*0*	*0*	*0*	*0*	*3*	*0,0*	*1*	*0,0*
Secr. de Com. e Serv.	**2.335**	**6.282**	**20**	**9**	**23**	**8.669**	**92,5**	**1.561**	**-27,5**
Apoio às MPEs	*5*	*0*	*0*	*0*	*0*	*5*	*0,1*	*1*	*-*
Assuntos Adm./Instituc.	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*0,0*	*0*	*-*
Empreendedor Individ.	*2.320*	*6.277*	*20*	*9*	*22*	*8.648*	*92,3*	*1.559*	*-27,5*
Políticas Com. e Serv.	*7*	*0*	*0*	*0*	*0*	*7*	*0,1*	*0*	*-100,0*
Registro Comercial	*2*	*5*	*0*	*0*	*1*	*8*	*0,1*	*1*	*-50,0*
Secr. de Com. Exterior	**38**	**21**	**3**	**23**	**0**	**85**	**0,9**	**14**	**-46,2**
Assuntos Adm./Instit	*1*	*2*	*0*	*1*	*0*	*4*	*0,0*	*0*	*-*
Defesa Comercial	*2*	*0*	*0*	*2*	*0*	*4*	*0,0*	*1*	*-50,0*
Negociações Internac.	*2*	*0*	*1*	*5*	*0*	*8*	*0,1*	*2*	*0,0*
Operações Com. Exter.	*29*	*19*	*2*	*12*	*0*	*62*	*0,7*	*10*	*-44,4*
Planejam. Com. Ext.	*4*	*0*	*0*	*3*	*0*	*7*	*0,1*	*1*	*-75,0*
Secr. do Desenv. Prod.	**8**	**0**	**1**	**0**	**0**	**9**	**0,1**	**2**	**-33,3**
Bens de Capital e Metalurg.	*3*	*0*	*1*	*0*	*0*	*4*	*0,0*	*0*	*-100,0*
Competitividade Industrial	*2*	*0*	*0*	*0*	*0*	*2*	*0,0*	*1*	*0,0*
Complexo Eletroeletrôn.	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*0,0*	*0*	*-*
Equipam. de Transporte	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*0,0*	*0*	*-*
Mão de Obra e Rec. Naturais	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*0,0*	*1*	*-*
Secretaria de Inovação	**2**	**0**	**1**	**0**	**0**	**3**	**0,0**	**3**	**-**
Assuntos Adm./Instit	*0*	*0*	*1*	*0*	*0*	*1*	*0,0*	*1*	*-*
Inovação Tecnológica	*2*	*0*	*0*	*0*	*0*	*2*	*0,0*	*2*	*-*
Secretaria Executiva	**10**	**15**	**0**	**1**	**0**	**26**	**0,3**	**4**	**-20,0**
Moderniz. Adm. e Inform.	*0*	*2*	*0*	*0*	*0*	*2*	*0,0*	*0*	*-*
Recursos Humanos	*7*	*3*	*0*	*0*	*0*	*10*	*0,1*	*2*	*0,0*
Recursos Logísticos	*3*	*10*	*0*	*1*	*0*	*14*	*0,1*	*2*	*-33,3*
Ouvidoria	**433**	**22**	**0**	**38**	**0**	**495**	**5,3**	**135**	**-8,8**
Atendimento ao Cidadão	*433*	*22*	*0*	*38*	*0*	*493*	*5,3*	*135*	*-8,8*
TOTAL MDIC	**2.832**	**6.341**	**26**	**71**	**24**	**9.294**	**99,2**	**1.720**	**-26,5**
Entidades Vinculadas	**6**	**11**	**0**	**0**	**3**	**20**	**0,2**	**7**	**16,7**
Órgãos Externos	**18**	**32**	**0**	**0**	**3**	**53**	**0,6**	**16**	**0,0**
TOTAL GERAL	**2.856**	**6.384**	**26**	**71**	**30**	**9.367**	**100,0**	**1.743**	**-26,2**

O teor das manifestações, exceto aquelas protegidas por sigilo ou por solicitação do manifestante, é publicado no Portal da Ouvidoria, no item "Estatísticas em tempo real" (www.desenvolvimento.gov.br/portalmdic/sitio/sistema/ouvidoria/relatorio).