RELATÓRIO GERENCIAL 2010

Ouvidoria – MDIC

OUVIDORIA

Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior

EQUIPE TÉCNICA DA OUVIDORIA

Andrei José Rodrigues
Anne Daniela Alves de Ataídes
Carolina Batista Paz
Rafael de Sá Marques
Sandro Meira Ricci

OUVIDORIAS PÚBLICAS

Inclusão social e democracia são conceitos que abrangem diversas áreas da vida em sociedade: respeito às leis e aos direitos do cidadão, transparência na gestão pública, participação nas decisões políticas sobre educação, saúde, segurança, distribuição de renda, entre outros. As políticas públicas de inclusão social fazem parte de uma estratégia de ampliação da igualdade de oportunidades e da construção de valores éticos socialmente aceitos.

As ouvidorias públicas incluem-se nesse contexto, buscando consolidar os valores democráticos e ampliar a cidadania. Elas tornam-se, cada vez mais, um lócus privilegiado de promoção da inclusão social e do ambiente de negócios. Isso é possível porque as ouvidorias propiciam um incremento positivo na ação estatal por terem influência sobre a melhoria da prestação dos serviços públicos.

A democratização da sociedade brasileira impôs um novo relacionamento entre o cidadão e o Estado, para o qual os quadros da Administração não estavam preparados. Depois de vinte anos de ditadura, mesmo depois da promulgação da Constituição de 1988, é compreensível que essa etapa de reformulação de hábitos e procedimentos aconteça de forma gradual.

As ouvidorias desempenham significativo papel de aproximação entre a qualidade das ações dos agentes públicos e o interesse público. Elas servem de ferramenta na identificação de elementos chave para que a atuação do Estado esteja em linha com as demandas de uma sociedade moderna e transparente.

A OUVIDORIA DO MDIC

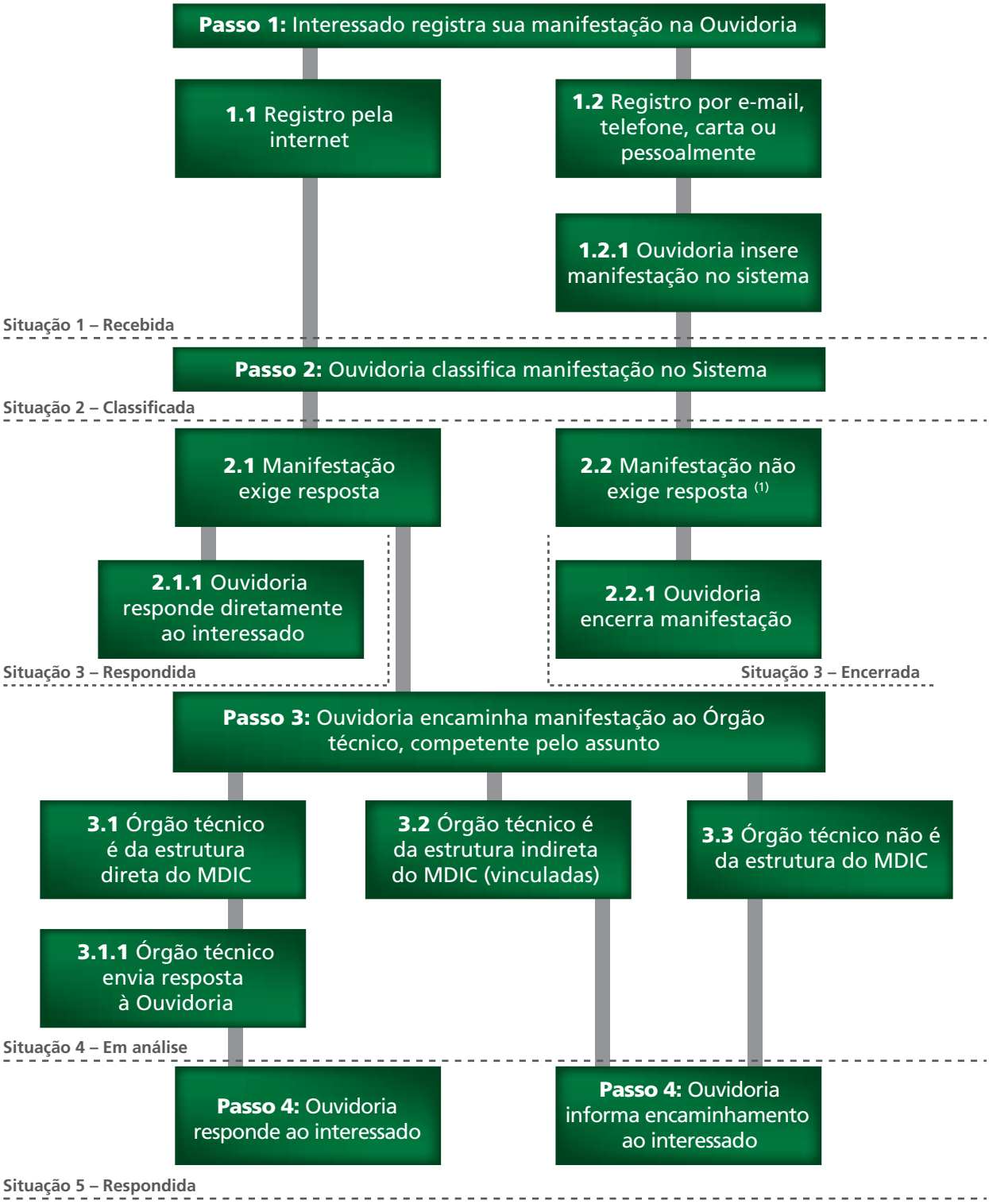
A Ouvidoria do MDIC foi criada em 14 de novembro de 2006, por meio do Decreto nº 5.964, com a finalidade de receber, examinar e dar encaminhamento a reclamações, elogios, sugestões e denúncias referentes a temas de competência do Ministério, bem como a procedimentos e ações de seus agentes e Órgãos.

A Ouvidoria não atua como Corregedoria, Auditoria ou Comissão de Ética. Sua missão é transformar a cultura dos agentes do MDIC no sentido de priorizar o atendimento e a interlocução com o cidadão, e propor ações para estimular a participação popular, a transparência e a eficiência na prestação de serviços pelo MDIC.

A maioria das manifestações registradas na Ouvidoria é feita através do Portal do MDIC (94%), apesar de haver outros canais de contato, como e-mail, telefone, fax e atendimento pessoal. Independentemente da porta de entrada, todas as manifestações são internalizadas e tratadas via Sistema Informatizado (SisOuvidoria), o que facilita a gestão da informação e o cumprimento da missão da Ouvidoria. Além disso, a informatização permite que o cidadão acompanhe o trâmite de sua manifestação pelo Portal e as estatísticas da Ouvidoria, tudo em tempo real.

O fluxo de tramitação das manifestações registradas na Ouvidoria consiste em quatro etapas e está ilustrado a seguir.

Figura 1: Fluxo de tramitação das manifestações registradas na Ouvidoria



(1) As manifestações que podem não exigir resposta são, principalmente, elogios, mensagens repetidas ou incompreensíveis, e xingamentos ou agressões gratuitas.

Fonte: Ouvidoria MDIC

O acesso ao Sistema de Ouvidoria é feito através da Internet por servidores indicados pelos Secretários ou respectivos Chefes de Gabinete. Uma mensagem é enviada à caixa institucional do Órgão técnico toda vez que a Ouvidoria encaminha uma manifestação, para ciência e providências cabíveis ou para reposta.

Desde 2006, quando foi inaugurada, a Ouvidoria tem mantido um relacionamento profícuo com os Órgãos do MDIC, a quem serve e é servida, no intuito de atender as expectativas dos cidadãos, identificadas por meio das manifestações recebidas.

Em 2008, com a transferência de atividades do Departamento de Operações de Comércio Exterior do Rio de Janeiro para Brasília, o atendimento ao público por meio do caixa institucional daquele Órgão passou a ser objeto de constantes reclamações na Ouvidoria. Considerando o volume expressivo de trabalho gerado pela transferência, os técnicos não conseguiam responder as mensagens, de modo que a Ouvidoria deslocou um servidor para prestar exclusivamente esse atendimento, respondendo as mensagens e desafogando a equipe técnica até que as reclamações reduziram consideravelmente, três meses depois.

No entanto, o maior exemplo da colaboração que a Ouvidoria pode dar ao cidadão está no atendimento que hoje é prestado ao Empreendedor Individual – EI. O Programa de Formalização de Empreendedores Individuais – MEI, de cunho sócio-econômico e coordenado pela Secretaria de Comércio e Serviços, consiste em legalizar a atividade de indivíduos que trabalham na informalidade e têm renda anual de até R$ 36 mil. Com a formalização, o Estado passa a ter maior conhecimento sobre a economia nacional e os empreendedores individuais ganham acesso a crédito, financiamento e benefícios previdenciários.

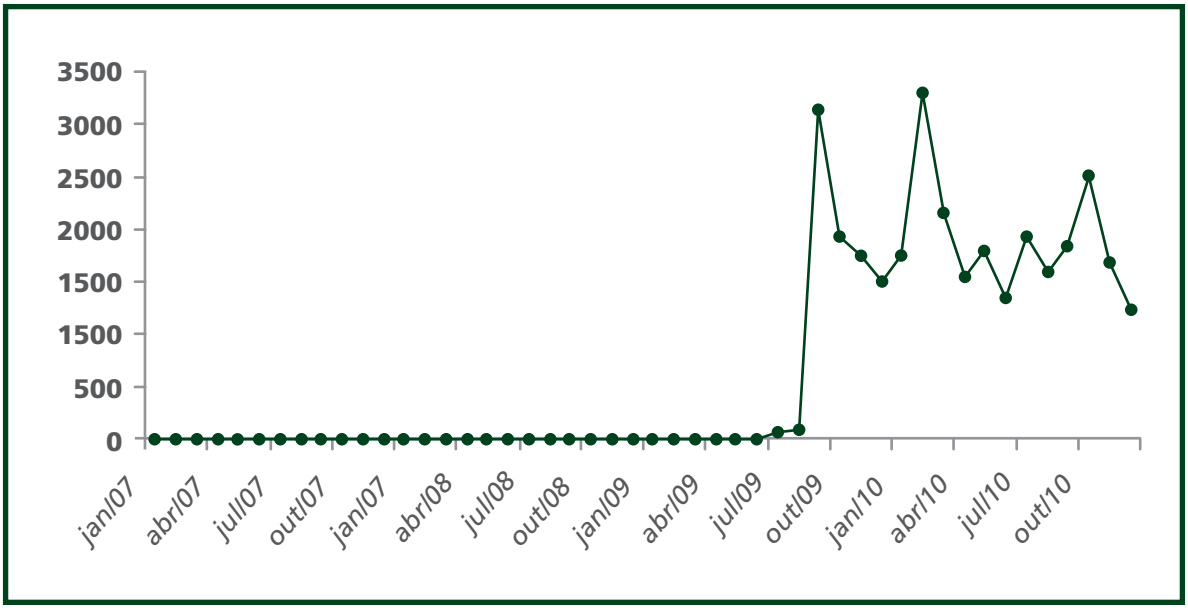
A formalização é feita pelo Portal do Empreendedor na Internet. Considerando o público-alvo do programa, classes C, D e E, a intenção era que o processo fosse ágil e fácil. No entanto, problemas de conexão entre os sistemas integrantes do programa (Receita Federal, INSS e MDIC/Juntas Comerciais) que impediam concluir o processo, associados à necessidade de transcorrer mais de 30 telas, tornaram o processo burocrático e ineficaz. A insatisfação aumentou com a falta de informação, principalmente no âmbito dos órgãos estaduais e municipais, e com a demora na resolução dos problemas operacionais. Alguns conseguiam concluir o processo no Portal do Empreendedor, mas tinham seus processos indeferidos pela Junta Comercial ou não conseguiam imprimir o Documento de Arrecadação do Simples Nacional – DAS para pagamento do INSS, ICMS e ISS.

Em dezembro de 2009, ou seja, seis meses depois do lançamento do Programa, o Portal do Empreendedor já havia recebido quase 3 milhões de acesso, mas apenas 120 mil indivíduos haviam conseguido se formalizar e, desses, somente 47 mil conseguiram imprimir o DAS para ficar em dia com suas obrigações tributárias.

Os canais de atendimento disponíveis no Portal do Empreendedor estavam treinados apenas para repassar orientações básicas sobre o programa, que já estavam disponíveis na Internet. Esses canais não tinham atribuição para resolver problemas no processo de formalização e tampouco gestão das demandas que permitisse atacar com precisão e rapidez essas situações.

É nesse contexto que, a partir de agosto de 2009, o Sistema Informatizado da Ouvidoria se transforma no principal canal de atendimento ao EI para receber demandas sobre problemas operacionais no processo de formalização. O número de manifestações recebidas pela Ouvidoria passou, em média, de 86 para 2.100 registros mensais. Além disso, o Portal do Empreendedor foi completamente remodelado em fevereiro de 2010, de modo a simplificar e agilizar a formalização, evitando trâmites desnecessários e, portanto, minimizando a possibilidade de ocorrência de problemas operacionais.

Gráfico 1: Evolução mensal das manifestações sobre "Empreendedor Individual"



Fonte: *SisOuvidoria*

Os órgãos do MDIC também apóiam a Ouvidoria na medida em que dependem deles a qualidade e a presteza na resposta ao cidadão. Além disso, o logotipo da Ouvidoria é estampado nas publicações elaboradas pelos Órgãos técnicos que são distribuídas ao público do MDIC.

ANÁLISE DE 2010

Em 2010, a Ouvidoria do MDIC recebeu 24.901 manifestações, o que representou um aumento de 157% em relação ao ano anterior. Este aumento pode ser explicado pela maior ocorrência de registros relacionados ao programa MEI. A análise quantitativa e qualitativa dos dados será feita a seguir, separada por cada órgão do Ministério. Também foram respondidas pela Ouvidoria 2.688 mensagens, destinadas ao Ministério, em geral, através do "Fale Conosco".

Tabela 1: manifestações por órgão, assunto e natureza

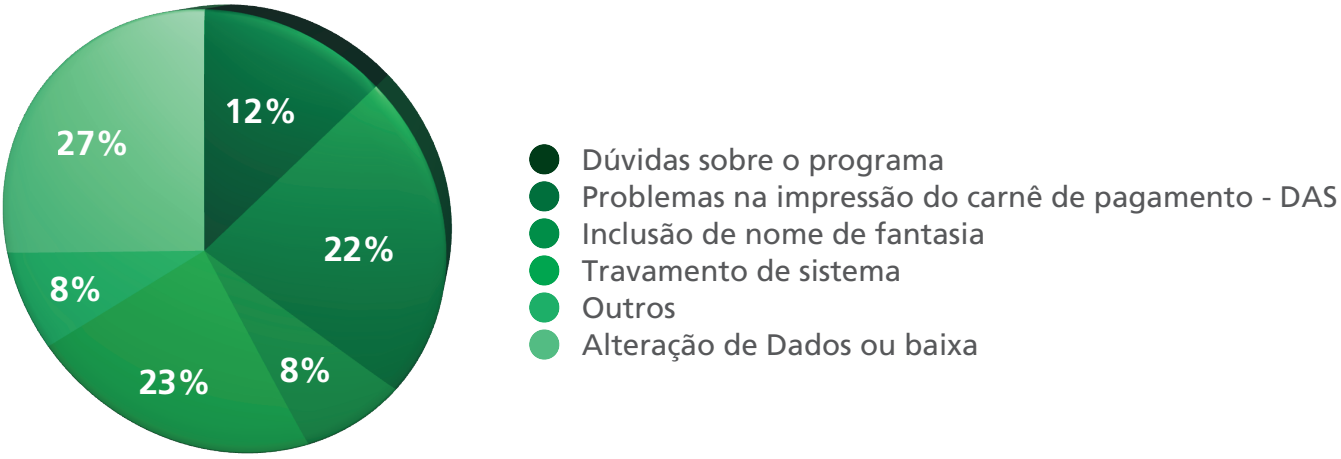
PRINCIPAIS ASSUNTOS	SOLICIT.	RECLAM.	SUG.	ELOG. ou AGRAD.	DENÚN.	TOT. 2010	TOT. 2009	VAR. %
Secretaria de Com. Exterior	**98**	**59**	**7**	**87**	**2**	**253**	**471**	**-46,3**
Operações de Comércio Exterior	69	49	4	41	1	164	380	-56,8
Planejam. e Desenv. do Comex	18	5	1	26	-	50	34	47,1
Defesa Comercial	4	-	1	3	-	8	23	-65,2
Negociações Internacionais	4	1	1	15	-	21	23	-8,7
Normas de Comércio Exterior	1	-	-	-	-	1	-	-
Assuntos Administ./Institucionais	2	4	-	2	1	9	11	-18,2
Secretaria Executiva	**23**	**39**	**4**	**1**	**2**	**69**	**134**	**-48,5**
Recursos Logísticos	9	22	2	1	2	36	45	-20,0
Recursos Humanos	11	9	-	-	-	20	57	-64,9
Moderniz. Admin. e Informática	2	5	2	-	-	9	29	-69,0
Assuntos Administ./Institucionais	1	3	-	-	-	4	3	-
Secretaria de Com. e Serv.	**8.889**	**13.625**	**67**	**23**	**32**	**22.636**	**8.294**	**172,9**
Microempreendedor Individual	8.850	13.611	66	23	30	22.580	8.219	174,7
Políticas de Comércio e Serviços	13	-	-	-	-	13	32	-59,4
Apoio às MPEs	16	-	1	-	-	17	18	-5,6
Registro Comercial	9	14	-	-	1	24	25	-4,0
Assuntos Administ./Institucionais	1	-	-	-	1	2	-	-
Secret. de Desenv. da Prod.	**14**	**1**	**2**	**1**	**1**	**19**	**21**	**-9,5**
Competitividade Industrial	4	-	-	-	-	4	8	-50,0
Bens de Capital e Metalurgia	4	-	1	-	-	5	6	-16,7
Mão de Obra e Rec. Naturais	2	-	-	-	-	2	4	-50,0
Equipamentos de Transporte	2	1	1	1	-	5	3	66,7
Química e Plásticos	-	-	-	-	-	-	-	-
Complexo Eletroletrônico	1	-	-	-	1	2	-	-
Assuntos Administ./Institucionais	1	-	-	-	-	1	-	-
Secretaria de Inovação	**5**	**1**	**0**	**0**	**0**	**6**	**8**	**-25,0**
Política e Articul. Tecnológica	5	-	-	-	-	5	6	-16,7
Assuntos Administ./Institucionais	-	1	-	-	-	1	2	-50,0
Gabinete do Ministro	**10**	**3**	**2**	**2**	**1**	**18**	**26**	**-30,8**
Representação e Apoio Instituc.	4	-	2	1	-	7	13	-46,2
Comunicação Social e Imprensa	4	3	-	-	-	7	12	-41,7
Coop. e Assist. Técnica Internacional	1	-	-	-	-	1	1	0,0
Assuntos Administ./Institucionais	1	-	-	1	1	3	-	-
Sec. Exec. Camex	**4**	**1**	**2**	**0**	**0**	**7**	**6**	**16,7**
Diretrizes e Pol. de Com. Exterior	4	1	2	-	-	7	6	16,7
Ouvidoria	**1.478**	**62**	**2**	**117**	**0**	**1.659**	**466**	**256,0**
Atendimento ao Cidadão	1478	62	2	117	-	1659	466	256,0
TOTAL MDIC	**10.521**	**13.791**	**86**	**231**	**38**	**24.667**	**9.426**	**161,7**
Entidades Vinculadas	**21**	**37**	**0**	**0**	**9**	**67**	**41**	**63,4**
Órgãos Externos	**56**	**94**	**1**	**1**	**15**	**167**	**217**	**-23,0**
TOTAL GERAL	**10.598**	**13.922**	**87**	**232**	**62**	**24.901**	**9.684**	**157,1**

Fonte: *SisOuvidoria*

SECRETARIA DE COMÉRCIO E SERVIÇOS (SCS)

A SCS foi responsável por 91% das manifestações registradas na Ouvidoria em 2010. Os diversos problemas enfrentados após o lançamento do MEI fizeram com que o processo de formalização fosse simplificado. A partir de 8 de fevereiro de 2010, foi lançada uma nova versão do Portal do Empreendedor com apenas uma tela de preenchimento, sem a necessidade de levar documentos à Junta Comercial. No entanto, o número de manifestações aumentou consideravelmente em relação a 2009. Apesar dessa grande evolução no sistema de formalização, alguns problemas persistiram. Problemas relacionados ao travamento do sistema durante a formalização e à impressão do DAS, mais solicitações de alteração ou baixa de dados cadastrais, responderam por 72% dos registros na Ouvidoria sobre "MEI".

Gráfico 2: Distribuição de Assuntos MEI (2010)



Fonte: *SisOuvidoria*

Nota-se que as dúvidas sobre o Programa persistem para o Empreendedor Individual (EI) e nesse ponto a maior interação entre os entes federativos integrantes do sistema (União, Estados e Municípios) torna-se vital para a orientação do interessado e, em última instância, para o bom andamento do programa. Questões que envolvem legislações estaduais e municipais, como por exemplo o pagamento de taxas de funcionamento, a Inscrição Estadual (IE), a emissão de Notas Fiscais, o Cadastro de Contribuintes Mobiliários (CCM), devem ser melhor esclarecidas.

Apesar de o sistema estar evoluindo com o tempo, por vezes a demora na resolução de problemas pontuais emperram o processo de formalização. Exemplo disso é a transmissão de dados para as Juntas Comerciais, que devido a uma atualização do sistema, estão represados no MDIC desde dezembro de 2010, sem solução para o impasse até o momento. Isso

se refletiu na pesquisa de satisfação com as respostas da Ouvidoria, que atingiram o nível de "apenas" 76% de respostas positivas.

A expectativa é que o número de registros diminua em 2011, por causa da possibilidade de o cidadão alterar e baixar seus dados cadastrais através do Portal do Empreendedor na Internet de maneira gratuita. Atualmente, esse procedimento é o mesmo realizado para as demais empresas, ou seja, é necessário solicitar e pagar por esse serviço à Junta Comercial, o que gera muitas reclamações nesta Ouvidoria.

As principais manifestações relacionadas ao "Apoio às Micro e Pequenas Empresas (MPEs)" foram solicitações de informações ou sugestões de alteração da legislação aplicada às MPEs e sobre o Programa do Artesanato Brasileiro (PAB), que juntas responderam por 76% das demandas do tema.

Solicitações do Calendário Brasileiro de Exposições e Feiras foram responsáveis por 85% dos registros relacionados ao assunto "Políticas de Comércio e Serviços".

As mensagens referentes ao assunto "Registro Comercial" são em sua maioria reclamações de procedimentos realizados pelas Juntas Comerciais, especialmente a JUCESP, além de solicitações de pedidos de informação ou orientação sobre processos.

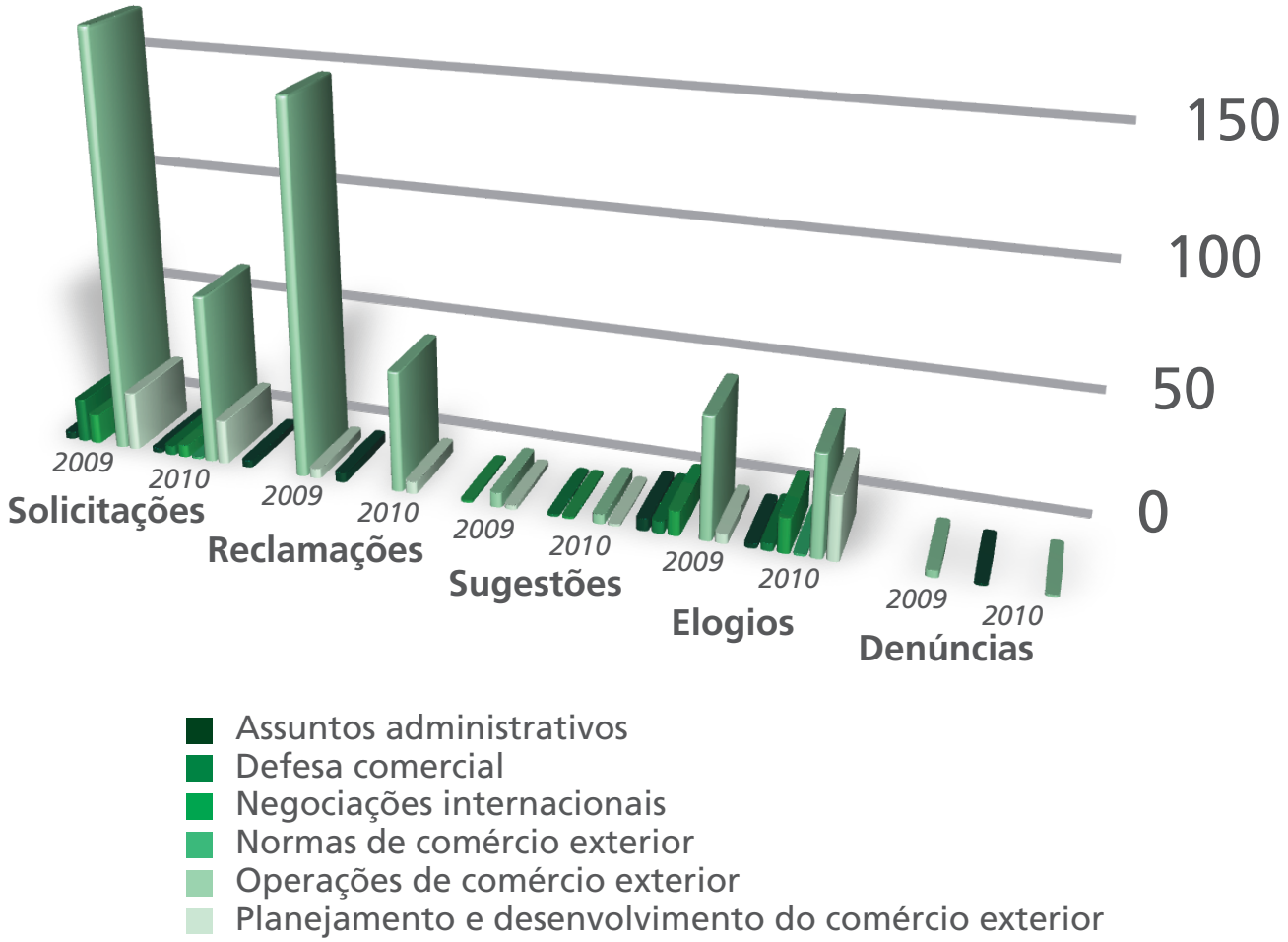
SECRETARIA DE COMÉRCIO EXTERIOR (SECEX)

O assunto "Operações de Comércio Exterior", ligado ao Departamento de Operações de Comércio Exterior (DECEX) foi responsável por 65% de todos os registros relacionados à SECEX em 2010, sendo que a falta ou o mau atendimento, e a demora ou a ausência de informações sobre os critérios na análise dos processos responderam por 71% das reclamações. As solicitações foram principalmente referentes a pedidos de deferimento ou agilização de processos. Apesar de ter sido observada uma melhora no atendimento ao público, percebe-se que ainda há muito espaço para aproximação entre o setor privado e o DECEX.

As manifestações do assunto "Planejamento e Desenvolvimento do Comércio Exterior", relacionadas ao DEPLA, representaram 12% do total dos registros da SECEX e consistiram em solicitações de estatísticas de comércio exterior, sendo que as poucas reclamações se referiram à queda nos sistemas Radar Comercial, Aliceweb ou Vitrine do Exportador. Os assuntos relacionados ao Departamento de Negociações Internacionais (DEINT) - 6% - são em sua maioria agradecimentos por participação de servidores em reuniões/eventos e solicitações de informações sobre Nomenclatura Comum do Mercosul (NCM).

No Departamento de Defesa Comercial (DECOM) as mensagens representaram 4% dos registros, sendo o principal assunto as solicitações de informações sobre o preenchimento do Questionário sobre o processo de investigação de importação de calçados da China. Os restantes 2% foram relacionados a assuntos administrativos do gabinete da SECEX. Por ser uma área recém criada, o Departamento de Normas e Competitividade (DENOC) recebeu apenas uma solicitação de informação sobre legislação.

Gráfico 3: Manifestações relativas à SECEX, por assunto e natureza (2009-10)



Fonte: *SisOuvidoria*

SECRETARIA EXECUTIVA

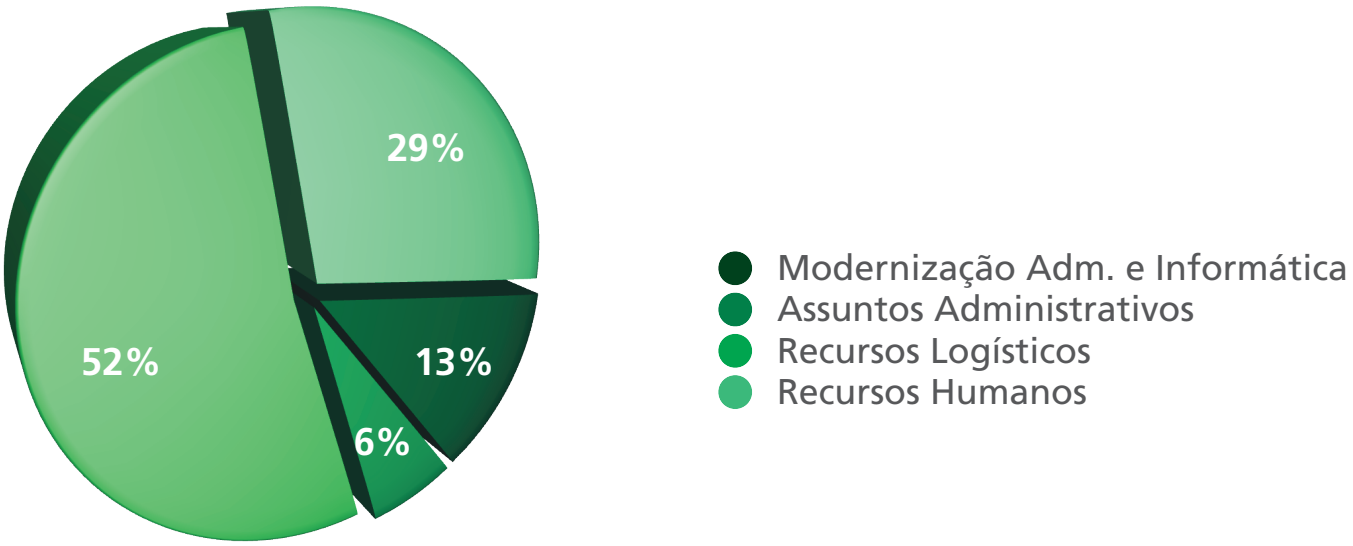
Os registros relacionados à Secretaria Executiva (SE) em 2010 se referiram principalmente a reclamações e solicitações de servidores do MDIC e são bastante diversificadas, não havendo grandes concentrações. Na área de Recursos Logísticos, podem-se citar as manifestações relacionadas à qualidade da comida do restaurante, à coleta de lixo seletiva, ao atendimento insatisfatório prestado pelo PABX do Ministério. Já na área de Recursos Humanos, os registros se referiram principalmente a informações sobre concursos públicos realizados para a contratação de temporários para a SECEX e para cargos do PGPE, e solicitações de andamento de processos nos quais servidores são interessados. As mensagens referentes à Informática, referem-se à lentidão na rede do MDIC. Os registros sobre assuntos administrativos foram sobre a campanha de vacinação e solicitação de informações dos telefones de funcionários do Ministério.

Percebe-se que muitas vezes o servidor procura a Ouvidoria antes de contatar a área técnica. Entende-se que, por estarmos todos no mesmo ambiente de trabalho, esse contato deva ser incentivado, pois além de agilizar a solução do problema, esse procedimento faz

com que exista uma maior interação entre a Administração e seus servidores, evitando que uma simples informação se transforme numa reclamação. Nesse sentido, uma medida simples foi fixar na porta do refeitório, o nome dos gestores do contrato com o restaurante, pois assim a reclamação relacionada à qualidade do alimento pode ser verificada pelos responsáveis no momento da ocorrência, o que possibilita melhor gestão da situação. A publicação atualizada dos contratos e de seus gestores na Intranet também é uma iniciativa que facilitaria o contato do servidor com o setor responsável, além de promover a transparência.

Caso o servidor não receba resposta do setor responsável pelo assunto de sua manifestação, então deverá procurar auxílio da Ouvidoria. Como exemplo pode-se citar a implementação, em 2010, do bicicletário na garagem do edifício que foi solicitada por servidores do MDIC. No início, diante da relativa resistência da área de Recursos Logísticos, a Ouvidoria se viu no papel de intermediar o processo, que culminou na instalação da obra, aliada ao atendimento de algumas solicitações do MDIC, no que se refere ao espaço físico e ao transporte das bicicletas na garagem.

Gráfico 4: Distribuição dos assuntos SE (2010)



Fonte: *SisOuvidoria*

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO DA PRODUÇÃO (SDP)

As manifestações do assunto "Competitividade Industrial" foram solicitações relacionadas às políticas de governo, como a Política de Desenvolvimento Produtivo. Já os registros do assunto "Equipamentos de Transporte" referiram-se a questões ligadas ao setor automotivo, como fabricação e importação de veículos. O tema "Bens de Capital e Metalurgia" resumiu-se a dúvidas sobre os ex-tarifários. Esses três assuntos foram responsáveis por 74% das manifestações referentes à SDP, que totalizaram apenas 19 registros em 2010. O restante deve-se a mensagens sobre o Processo Produtivo Básico (PPB) e questionamentos relacionados à construção civil, ao mercado de carbono e à aquisição de terras por estrangeiros.

Gráfico 5: Distribuição dos assuntos SDP (2010)

Fonte: *SisOuvidoria*

SECRETARIA DE INOVAÇÃO (SI)

Foram recebidas em 2010 somente cinco solicitações de informação relacionadas à propriedade intelectual, telecentros, inovação e tecnologia, sendo que a única reclamação foi referente a erro no Portal do MDIC na apresentação dos Projetos em Cooperação com a Comissão Européia. O pequeno número de registros pode ser explicado pela predominância do trabalho da SI realizado com outros órgãos governamentais. Entende-se que uma maior divulgação dos projetos da Secretaria seria benéfica para a percepção de sua importância pelo seu respectivo público-alvo.

GABINETE DO MINISTRO (GM) E CÂMARA DE COMÉRCIO EXTERIOR (CAMEX)

As manifestações do GM em 2010 foram relacionadas a pedidos de apoio institucional, informações sobre o Ministério, convites para eventos, requisição de publicações, inclusão de jornalista em mailing da Assessoria de Comunicação Social do MDIC. Já os registros da CAMEX foram ligados a questionamentos sobre as Resoluções CAMEX.

OUVIDORIA (OUV)

Os registros relacionados à Ouvidoria representaram 6,7% do total de registros em 2010, sendo que 89% se referem a manifestações incompletas, sem sentido ou em branco, casos em que a Ouvidoria solicita ao cidadão que registre nova manifestação para que a mesma possa ser devidamente analisada.

ENTIDADES VINCULADAS

As manifestações relacionadas ao BNDES, INPI e INMETRO são enviadas às respectivas Ouvidorias desses Órgãos, que respondem diretamente ao cidadão. A Ouvidoria do MDIC somente intervém no caso da falta de resposta, o que ocorreu raramente. Os registros relacionados à SUFRAMA são encaminhados ao gabinete da Superintendência, dada a inexistência de unidade de Ouvidoria naquele Órgão.

OUTROS ÓRGÃOS

Em todos os registros sobre temas que não são tratados pelo Ministério, o cidadão é orientado a procurar o órgão correto, recebendo informações do respectivo contato.

METAS PARA 2011

- *Divulgar, trimestralmente, Relatório da Ouvidoria aos servidores e no Portal do MDIC.*

- *Alcançar Índice de Satisfação com as Respostas acima do índice de 2010 (76%).*

- *Responder 95% das Manifestações em, no máximo, 7 dias. Essa meta, apesar de significar avanço para o padrão atual de atendimento, está distante da meta considerada ideal pela equipe da Ouvidoria. O principal objetivo em 2011 será criar as condições para que possamos, já em 2012, melhorar o padrão de atendimento: ter 80% das manifestações respondidas em no máximo 2 dias, e 95% das manifestações respondidas em no máximo 7 dias.*

- *Implantar o novo Sistema Informatizado de Ouvidoria, com base na Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 17 de janeiro de 2011, que dispõe sobre os procedimentos para o desenvolvimento, a disponibilização e o uso do Software Público Brasileiro – SPB.*

- *Incorporar o serviço de "Fale Conosco" dos órgãos do Ministério ao novo Sistema de Ouvidoria.*

- *Elaborar a Carta de Serviços ao Cidadão para a Junta Comercial do Distrito Federal – JCDF e para a Ouvidoria; e mapear os serviços e órgãos que poderão fazer parte da Carta de Serviços do MDIC, conforme diretrizes contidas no Decreto nº 6.932/2009, na Instrução Normativa SEGES/MPOG nº 1, de 6 de janeiro de 2010, e no Guia para Elaboração da Carta de Serviços da SEGES/MPOG.*