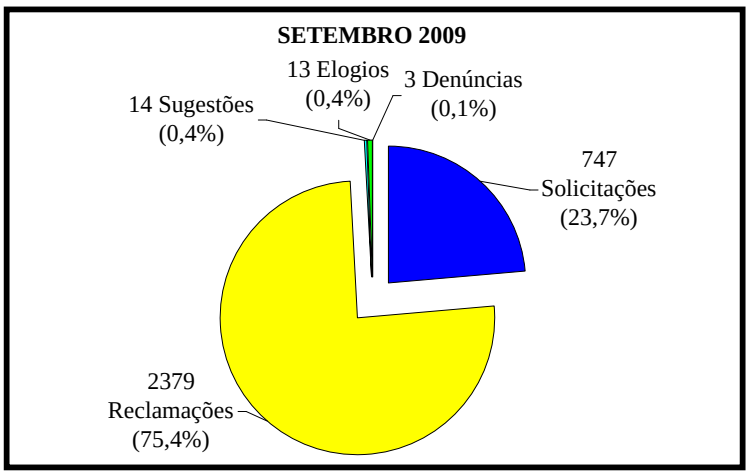
OUVIDORIA
Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
Setembro/2009

1. A Ouvidoria do MDIC recebeu três mil cento e cinqüenta e seis manifestações em setembro de 2009, distribuídas conforme gráfico abaixo. Em agosto, haviam sido registradas "apenas" cento e cinqüenta e oito manifestações. Em um mês, o número de manifestações recebidas na Ouvidoria foi duas vezes maior do que em todo o ano de 2008. Em setembro, também foram respondidas, 196 mensagens dirigidas ao Ministério por meio do Fale Conosco do Portal.



2. O aumento extraordinário no número de registros pode ser explicado pelas duas mil duzentos e noventa e seis manifestações relacionadas ao Programa de Formalização do Empreendedor Individual – MEI. Nota-se que, se por um lado o Programa veio ao encontro dos anseios de incluir na economia milhares de pessoas que prestavam seus serviços de maneira informal e sem qualquer garantia; por outro lado, a dificuldade de formalizar-se ainda é enorme, em razão da complexidade do processo de registro, bem como dos problemas tecnológicos inerentes à integração dos sistemas dos órgãos parceiros do Programa.

3. Desde o dia 27 de agosto, a Ouvidoria, avaliando a situação crítica do atendimento aos cidadãos, se propôs a ajudar na gestão dos problemas inerentes a esse processo. Os órgãos envolvidos (SCS/DNRC e CGMI do MDIC; Receita Federal/Serpro; INSS e Sebrae) sentiram a necessidade de integrar seus canais de atendimento para oferecer respostas padronizadas, sem perder a especialização nos temas de cada órgão, facilitando o diagnóstico dos principais problemas no processo de formalização do EI.

4. As demandas dos cidadãos foram então divididas em três grupos, para os quais foi proposto atendimento correspondente da seguinte forma:

a) dúvidas sobre legislação (a cargo do Ministério da Previdência);

b) dúvidas sobre o passo a passo do cadastro (SEBRAE);

c) problemas no sistema de informática do cadastro (Ouvidoria do MDIC).

5. Essa Ouvidoria centralizou o atendimento referente aos problemas no sistema e tem mantido intensa parceria com a Receita Federal, responsável pela maior parte de sua operacionalização, por meio do SERPRO. As manifestações registradas na Ouvidoria são encaminhadas ao órgão competente (Receita Federal/Serpro; INSS; DNRC; CGMI), que, por sua vez, subsidia a resposta ao cidadão.

6. A Ouvidoria foi convidada pelo Secretário de Comércio e Serviços e participou de todas as reuniões do Comitê para Gestão da Rede Nacional para Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios – CGSIM. Segue trecho da ata da reunião do GT Sistemas, criado para apresentar propostas de solução tanto para os problemas de sistema quanto a simplificação do cadastro:

"Representante da Ouvidoria: Ressaltou que homologar as demais Juntas Comerciais sem resolver os problemas atuais no sistema MEI poderá acarretar problemas maiores, com custo para a credibilidade do Programa. Informou ter sido detectado, junto à representação de Belo Horizonte da ASBRAF, que os atuais erros no sistema e a complexidade do cadastro fazem com que 7 em cada 10 pessoas que iniciam sua formalização desistam antes de chegar à etapa de levar os documentos à Junta Comercial de MG. Dos 30% que conseguem chegar a essa etapa, 43% são indeferidos pelos mais diversos motivos, muitas vezes na conferência de campos do cadastro que seriam desnecessários. Em resumo, de cada 100 que iniciam o processo, 17 conseguem concluí-lo atualmente em Minas Gerais.

A Ouvidoria propôs que fosse feito levantamento de todas as necessidades de recursos humanos e orçamentários necessários a superação desses entraves, principalmente os tecnológicos, para apresentar aos Ministros. Propôs, ainda, uma solução intermediária na qual os problemas mais simples, que não envolvem a necessidade de integração dos sistemas, deveriam ser resolvidos de imediato. Todo o esforço deveria ser concentrado para estabilizar o sistema e só depois disso seriam feitas as etapas subseqüentes.

A Ouvidoria sugeriu, ainda, que deveria ser apresentada, às instancias superiores, uma análise com prós e contras sobre o impacto na imagem do Programa e dos Ministérios que poderia ter a inserção de mais 7 Juntas Comerciais no sistema, antes da sua estabilização e bom funcionamento."

8. A justificativa para esse diagnóstico é que a equipe técnica atualmente está envolvida na solução de diversas tarefas ao mesmo tempo, tais como: homologar, ou seja, colocar em funcionamento o sistema de formalização nas juntas restantes; resolver problemas e erros de sistema; e preparar respostas aos cidadãos sobre as demandas que chegam à Ouvidoria.

9. As áreas técnicas têm encontrado dificuldade para solucionar muitos desses problemas, por falta de recursos humanos principalmente. Assim, há etapas do cadastro que apresentam erros desde o lançamento do Programa e ainda não tem previsão de estabilização de seu funcionamento.

10. É visível o esforço da equipe da Secretaria de Comércio e Serviços para solucionar as demandas junto com os parceiros do CGSIM, em especial o Sebrae. Na última reunião do CGSIM, a SCS anunciou parceria com o SEBRAE com o objetivo de contratar o Serpro para apoiar a integração dos sistemas e bancos de dados de todos os parceiros do MEI. Como resultado dessa parceria, pretende-se concluir, o quanto antes, nova versão do cadastro de formalização (que terá apenas uma página e cerca de quinze campos de preenchimento), além de estabilizar o funcionamento do sistema atual.

Análise das Manifestações por Órgão

11. A maioria das manifestações registradas na Ouvidoria em setembro 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 Set 2009	Solicitações	Reclamações	Sugestões	Elogios/ Agradecim.	Denúncias	TOTAL
1. SCS	**649**	**2.340**	**7**	**-**	**2**	**2.998**
- GAB	*1*	-	-	-	-	*1*
- DECOS	*1*	-	-	-	-	*1*
- DNRC/MEI	*647*	*2.340*	*7*	-	*2*	*2.996*
2. OUVIDORIA	**79**	**12**	**3**	**3**	**-**	**97**
3. SECEX	**12**	**10**	**3**	**9**	**-**	**34**
- GAB	-	*2*	-	-	-	*2*
- DECEX	*10*	*7*	*2*	*7*	-	*26*
- DECOM	-	-	-	*1*	-	*1*
- DEINT	-	-	*1*	*1*	-	*2*
- DEPLA	*2*	*1*	-	-	-	*3*

12. 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).

Análise das Manifestações por Assunto

13. Em setembro, o maior número de manifestações foi sobre "Microempreendedor Individual – MEI", que representou 95% do total de registros na Ouvidoria, devido, principalmente, a reclamações relativas a erros no processo de formalização a partir do Portal do Empreendedor (www.portaldoempreendedor.gov.br).

14. A maior preocupação, neste momento, deve ser no sentido de conter a notória insatisfação com os problemas e erros do Programa que impedem a formalização e podem afugentar o público potencialmente interessado na formalização. Essa insatisfação é visível e pode ser comprovada não apenas pelas duas mil trezentos e

quarenta reclamações recebidas sobre o MEI, mas também por pesquisas de satisfação realizadas pelas Ouvidorias do MDIC e do Ministério da Fazenda.

15. De fato, a Ouvidoria do Ministério da Fazenda realizou enquete, em que pergunta se está mais fácil legalizar uma microempresa após o MEI. Somente 20% responderam que "sim" e 80% não. Na pesquisa de satisfação da Ouvidoria do MDIC, que é anexada à resposta ao cidadão, o índice de satisfação com a resposta caiu de 80% no primeiro semestre de 2009, para 50% nos últimos dois meses, quando o atendimento a problemas no Programa passou a ser centralizado nesta Ouvidoria.

16. Outro assunto que merece destaque em setembro foi "Operações de Comércio Exterior", com vinte e seis manifestações. Foram sete reclamações, sendo quatro por falta de atendimento (telefone, e-mail ou carta) ou atendimento insatisfatório; e três por demora na análise das operações de comércio exterior.

17. Apesar disso, registra-se que houve diminuição no número de reclamações, além de terem sido recebidos sete elogios/agradecimentos por audiências em setembro.

18. O assunto "Atendimento ao Cidadão" também foi objeto de número expressivo de manifestações. Foram doze reclamações, sendo seis relacionadas à situação da manifestação; cinco por falta de resposta e uma por publicação da mensagem no Portal sem autorização.

19. Quanto às reclamações sobre a situação da manifestação, notou-se que a legenda disponível no Portal da Ouvidoria, que deveria servir para elucidar o encaminhamento dado à manifestação do cidadão, estava confundindo. Por isso, a legenda foi retirada do Portal, embora a situação da manifestação continue disponível para consulta do interessado.

20. As reclamações por falta de resposta da Ouvidoria foram todas relacionadas ao MEI. Necessário esclarecer que a Ouvidoria é o canal de recebimento, descentralização e gestão das manifestações, mas as respostas, assim como a resolução dos problemas técnicos, estão a cargo dos diversos órgãos envolvidos. Não obstante, apesar de não estabelecer um prazo formal, a Ouvidoria preocupa-se com tempo de resposta ao cidadão e trabalha para que seja o menor possível.

Análise das Manifestações por Canal de Atendimento

21. Em setembro, 98% das manifestações foram registradas por meio da Internet. Isso é explicado pelo fato de esse ser o canal de contato divulgado no Portal do Empreendedor para registro de manifestações relacionadas ao MEI.