OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
2009

O objetivo deste Relatório é apresentar uma análise quantitativa e qualitativa das manifestações registradas na Ouvidoria e uma descrição das atividades realizadas em 2009. Por fim, são identificados os principais desafios relacionados ao atendimento ao cidadão para 2010 e apresentam-se contribuições para superá-los.

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

A missão da Ouvidoria é transformar a cultura dos agentes do MDIC no sentido de priorizar o atendimento e a interlocução com o cidadão.

A partir de dezembro de 2009, as manifestações passaram a ser encaminhadas por meio do Sistema Informatizado de Ouvidoria.

O sistema informatizado visa facilitar a tramitação, entre os órgãos do MDIC, das manifestações registradas na Ouvidoria. Além disso, possibilita à área técnica ter acesso às manifestações em um ambiente exclusivo, o que facilita a identificação, o manuseio e a gestão dessas informações.

A Ouvidoria recebe a manifestação e a classifica. Depois, encaminha à área técnica apenas para ciência e providências cabíveis ou para resposta ao cidadão.

Com esse encaminhamento, a Ouvidoria fornece ao órgão técnico a chance de identificar a necessidade de promover melhorias nos serviços e atendimento que temos a obrigação de prestar ao cidadão. Os problemas recorrentes que aparentam ser sistêmicos recebem atenção especial em busca de uma solução conjunta entre Ouvidoria e área técnica.

Em 2009, foram registradas 9.684 manifestações na Ouvidoria. Houve um aumento de 605% em relação a 2008, e 2.052% em relação a 2007. Esse crescimento vertiginoso foi devido a problemas de formalização enfrentados pelo cidadão a partir do lançamento do Programa de Formalização de Empreendedores Individuais. A maioria das manifestações foram reclamações (69%) e solicitações diversas (29%). Apenas 2% foi relativo a sugestões, elogios e denúncias.

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).

Além das manifestações registradas na Ouvidoria, foram também respondidas 1.621 mensagens dirigidas ao Fale Conosco disponível no Portal do MDIC. As demais atividades realizadas pela equipe da Ouvidoria, composta por três servidores e uma estagiária, serão explicitadas ao longo deste Relatório.

OUVIDORIA

ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

Órgão / *Assunto*	Solicitações	Reclamações	Sugestões	Elogios	Denúncias	Total 2009	Total 2008	Var % 2009/08
Secr. Com. Exterior	**228**	**158**	**9**	**73**	**3**	**471**	**519**	**-9,2**
Operações Com. Ext.	*171*	*151*	*6*	*49*	*3*	*380*	*445*	*-14,6*
Planejam. Com. Ext.	*24*	*4*	*2*	*4*	*-*	*34*	*34*	*0,0*
Defesa Comercial	*18*	*-*	*-*	*5*	*-*	*23*	*1*	*2.200,0*
Negociações Internac.	*12*	*-*	*1*	*10*	*-*	*23*	*35*	*-34,3*
Assuntos Adm./Instit.	*3*	*3*	*-*	*5*	*-*	*11*	*4*	*175,0*
Secretaria Executiva	**54**	**68**	**8**	**0**	**4**	**134**	**452**	**-70,4**
Recursos Logísticos	*13*	*26*	*5*	*-*	*1*	*45*	*27*	*66,7*
Recursos Humanos	*36*	*20*	*1*	*-*	*-*	*57*	*422*	*-86,5*
Moderniz.e Informát.	*4*	*21*	*2*	*-*	*2*	*29*	*3*	*866,7*
Assuntos Adm./Instit.	*1*	*1*	*-*	*-*	*1*	*3*	*-*	*-*
Secr. Com. e Serv.	**2.008**	**6.241**	**30**	**7**	**8**	**8.294**	**50**	**16.488**
Empreendedor Individ.	*1.947*	*6.230*	*29*	*6*	*7*	*8.219*	*-*	*-*
Políticas Com. e Serv.	*31*	*1*	*-*	*-*	*-*	*32*	*15*	*113,3*
Apoio às MPEs	*16*	*2*	*-*	*-*	*-*	*18*	*12*	*50,0*
Registro Comercial	*14*	*8*	*1*	*1*	*1*	*25*	*23*	*8,7*
Secr. Desenv. Prod.	**12**	**1**	**5**	**2**	**1**	**21**	**23**	**-8,7**
Competitiv. Industrial	*4*	*-*	*1*	*1*	*-*	*6*	*8*	*-25,0*
Bens Capital e Metalur.	*2*	*1*	*-*	*1*	*-*	*4*	*6*	*-33,3*
M-O e Rec. Naturais	*2*	*-*	*2*	*-*	*-*	*4*	*4*	*0,0*
Equipam. Transporte	*2*	*-*	*2*	*-*	*-*	*4*	*3*	*33,3*
Química e Plásticos	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*	*-*	*2*	*-*
Complexo Eletroeletr.	*2*	*-*	*-*	*-*	*-*	*2*	*-*	*-*
Assuntos Adm./Instit.	*-*	*-*	*-*	*-*	*1*	*1*	*-*	*-*
Secr. Tecnol. Indust.	**5**	**2**	**0**	**0**	**1**	**8**	**12**	**-33,3**
Polít. e Articul. Tecnol.	*5*	*1*	*-*	*-*	*-*	*6*	*8*	*-25,0*
Assuntos Adm./Instit.	*-*	*1*	*-*	*-*	*1*	*2*	*4*	*-50,0*
Gabinete do Ministro	**16**	**4**	**5**	**1**	**0**	**26**	**33**	**-21,2**
Repres. e Apoio Instit.	*8*	*2*	*2*	*1*	*-*	*13*	*17*	*-23,5*
Comunic. e Imprensa	*7*	*2*	*3*	*-*	*-*	*12*	*16*	*-25,0*
Coop. e Assist. Internac.	*1*	*-*	*-*	*-*	*-*	*1*	*-*	*-*
CAMEX	**3**	**0**	**2**	**1**	**0**	**6**	**8**	**-25,0**
Diretr.e Pol. Com. Ext.	*3*	*-*	*2*	*1*	*-*	*6*	*8*	*-25,0*
Ouvidoria	**392**	**30**	**3**	**41**	**0**	**466**	**59**	**689,8**
Atendim. ao Cidadão	*392*	*30*	*3*	*41*	*-*	*466*	*59*	*689,8*
TOTAL MDIC	**2.718**	**6.504**	**62**	**125**	**17**	**9.426**	**1.156**	**715,4**
Entid. Vinculadas	**15**	**20**	**2**	**0**	**4**	**41**	**31**	**32,3**
Assuntos Entid. Vinc.	*15*	*20*	*2*	*-*	*4*	*41*	*31*	*32,3*
Órgãos Externos	**67**	**125**	**8**	**0**	**17**	**217**	**186**	**16,7**
Assuntos Órgãos Ext.	*67*	*125*	*8*	*-*	*17*	*217*	*186*	*16,7*
TOTAL GERAL	**2.800**	**6.649**	**72**	**125**	**38**	**9.684**	**1.373**	**605,3**

∗ O número de manifestações registradas na Ouvidoria cresceu 603% em 2009

Esse crescimento está diretamente ligado às reclamações e solicitações de informação relativas ao Programa de Formalização do Empreendedor Individual – MEI. Após o lançamento do programa em julho, o número de manifestações saltou de 784 para 9.684. Essas manifestações equivaleram a 92% do total de registros do segundo semestre de 2009.

∗ O Programa de Formalização do Empreendedor Individual – MEI foi o assunto mais demandado na Ouvidoria

O MEI foi responsável por 85% de toda a demanda da Ouvidoria em 2009.

O programa, 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, esses indivíduos passarão a ser empreendedores individuais e poderão ter acesso a crédito, financiamento e benefícios previdenciários. Além disso, o programa permite ao Estado ter maior conhecimento sobre a economia nacional.

A formalização é feita via Internet. Considerando o público-alvo do programa, 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 nos 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 27 de dezembro de 2009, 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 pagar os impostos.

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.

A partir de 27 de agosto de 2009, a Ouvidoria passou a ser o principal canal de atendimento ao MEI para problemas operacionais. Desde então, as reclamações na Ouvidoria cresceram exponencialmente, passando de 346 para 6.303 ao final de 2009.

Os servidores responsáveis pela solução dos problemas não conseguiram resolver a demanda e responder ao cidadão com presteza.

Diante de todo o quadro descrito acima, resolveu-se remodelar o processo de formalização no MEI. A partir de 8 de fevereiro de 2010, será lançada uma nova versão do Portal do Empreendedor com apenas uma tela de preenchimento. Não haverá mais necessidade de se levar documentos à Junta Comercial. Com isso, pretende-se simplificar e agilizar a formalização, evitando trâmites desnecessários e, portanto, minimizando a possibilidade de ocorrência de problemas operacionais.

A Ouvidoria continuará sendo o principal canal de atendimento às manifestações referentes aos problemas do sistema de formalização do MEI. Para isso, o sistema informatizado de Ouvidoria será replicado para atender exclusivamente às demandas desse público. Espera-se, com isso, também agilizar a solução de problemas, na medida em que ficará mais fácil identificar a natureza do problema e dar o devido encaminhamento.

∗ O atendimento ao cidadão pelo Departamento de Operações de Comércio Exterior – DECEX apresentou melhora no segundo semestre de 2009

A regulamentação do atendimento no DECEX pela Portaria SECEX nº 25/2008, somada às mudanças administrativas internas, com redistribuição de tarefas e de pessoal, certamente contribuíram para essa melhora.

Em 2008, 56% das reclamações registradas na Ouvidoria foram sobre o atendimento prestado pelo DECEX. Foram 197 reclamações de um total de 352. Em 2009, apesar das 151 reclamações, nota-se uma progressiva melhora. No segundo semestre, foram apenas 53 reclamações. Além disso, foram recebidos 49 elogios.

As principais reclamações continuam sendo sobre falta de atendimento telefônico ou atendimento insatisfatório, e demora na análise de processos de operações de comércio exterior.

O atendimento insatisfatório pode ser compreensível na medida em que as operações de comércio exterior se revestem de sigilo e, por isso, algumas soluções não podem ser dadas via telefone. Por outro lado, se o ramal que é divulgado na Internet não está ocupado, não há justificativa para a falta de atendimento. A Ouvidoria acredita que essa situação possa ser resolvida definitivamente com a disponibilização de mais ramais ou, se necessário, com a ajuda da seção de telefonia do MDIC.

∗ Por erro na divulgação de contato, a Ouvidoria foi acionada para assuntos de defesa comercial

Em 2009, foram registradas 18 solicitações de informação na Ouvidoria relativas à defesa comercial. Isso aconteceu porque foi divulgado o telefone da Ouvidoria no questionário enviado às partes interessadas na investigação de *dumping* na importação de calçados originários da China. Essa situação foi única e esses números não deverão existir em 2010.

∗ Departamentos da SECEX são mais elogiados em 2009

Em 2009, 58% dos elogios registrados na Ouvidoria foram para a SECEX. Os Departamentos de Negociações Internacionais e de Planejamento do Comércio Exterior

mantiveram o número de elogios de 2008. Já os Departamentos de Defesa Comercial e Operações de Comércio Exterior receberam, em 2009, um número consideravelmente maior de elogios em relação a 2008.

∗ Calendário Brasileiro de Exposições e Feiras é a publicação do Ministério mais demandada na Ouvidoria

A exemplo de 2008, a Ouvidoria recebeu 22 solicitações de inclusão de feiras no Calendário e de cópias da publicação. Essas manifestações estão classificadas no assunto "Política de Comércio e Serviços". Isso demonstra o interesse do cidadão pela publicação, mas também alerta para necessidade de maior exposição, na publicação e no Portal do MDIC, do canal apropriado para envio dessas solicitações.

∗ Aumenta o número de reclamações sobre área-meio

A lentidão e a queda da rede de informática do MDIC, a falta de pagamento de funcionários terceirizados, no primeiro semestre, e os problemas na realização do concurso público pela Funrio, que geraram, inclusive, a remarcação de uma das provas, no segundo semestre, foram responsáveis pelo aumento de 260% nas reclamações sobre assuntos da Secretaria Executiva.

No geral, o número de manifestações relativas à área-meio reduziu em 70% em relação a 2008. Naquele ano, houve 422 solicitações recebidas em 2008 relativas ao concurso público de Analista de Comércio Exterior.

*** Por causa do MEI, a Ouvidoria recebeu muitas manifestações em branco ou faltando informações que permitissem sua correta classificação e encaminhamento**

Esse foi o motivo do crescimento de quase 700% no número de manifestações classificadas em "atendimento ao cidadão", dentro da Ouvidoria. Nesses casos, solicitamos ao cidadão que ele registrasse nova manifestação, fornecendo mais informações.

∗ Internet continua sendo o principal canal de comunicação com a Ouvidoria

Em 2009, esse canal representou 93% dos registros. O segundo canal de comunicação mais utilizado foi o e-mail, com participação de 4%. Além dos dois canais citados, a Ouvidoria do MDIC presta atendimento por telefone, pessoalmente, por fax e por carta.

∗ Nível de satisfação com respostas da Ouvidoria cai no segundo semestre

A pesquisa de satisfação é um instrumento utilizado pela Ouvidoria para avaliar a qualidade das respostas que enviamos ao cidadão. O acesso à pesquisa é voluntário. Em 2009, apenas 1.129 respostas, ou seja, 12%, foram avaliadas pelo cidadão.

As dificuldades enfrentadas no processo de formalização de empreendedor individual e a falta de solução ágil para os problemas operacionais refletiram negativamente em nossa pesquisa de satisfação. Até julho, o índice de satisfação dos

cidadãos com as respostas dadas pela Ouvidoria era de 80%. No final do ano, esse número caiu para 47%.

∗ Das 17 denúncias relativas ao MDIC, apenas 4 são contra agentes públicos

As denúncias são classificadas com base na área de atuação do Órgão, mas não estão, necessariamente, relacionadas a ações de agentes do MDIC.

A área que recebeu o maior número de denúncias foi a Secretaria de Comércio e Serviços, 47% do total, sendo todas relacionadas ao MEI. Na sua maioria, essas denúncias estavam relacionadas a cobranças indevidas feitas para a formalização do empreendedor e que não se relacionavam diretamente com a atuação de agentes do MDIC. Todas elas, contudo, foram encaminhadas e tratadas nas instâncias apropriadas.

As denúncias sobre agentes públicos são enviadas, para ciência e providências cabíveis, ao dirigente máximo do órgão a que esse agente está vinculado.

OUTRAS ATIVIDADES

Apesar da força de trabalho reduzida, composta por apenas três servidores e uma estagiária, a Ouvidoria sempre se colocou à disposição para contribuir com outras áreas do MDIC, quando necessário ou mediante solicitação.

Trabalhamos em estreita parceria com a Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração e com demais órgãos do MDIC, na busca de soluções para problemas pontuais que surgiram ao longo do ano.

∗ Falta de segurança no estacionamento público externo ao edifício do MDIC

A Ouvidoria recebeu vários relatos sobre furtos e avarias em pneus de veículo no estacionamento público externo ao edifício do MDIC.

Reunimo-nos com a Ouvidoria da Polícia Militar do Distrito Federal e, depois, com o Comando da PM para solicitar patrulhamento mais ostensivo no estacionamento deste MDIC.

Foram emitidas Ordem de Serviço n°. 428/09-P/3/3°BPM e nº 240/09/7ºBPM, determinando a intensificação de policiamento, de 19h a 23h, e rondas periódicas com policiamento motorizado (motociclistas) para a área dos Ministérios e nas proximidades dos prédios anexos.

Colocamos na entrada principal do edifício cartilhas sobre prevenção contra roubo e seqüestro relâmpago.

Solicitamos aos seguranças do MDIC que, no período noturno, acompanhassem os servidores até o carro, quando requisitados.

Depois da adoção dessas medidas, não recebemos mais nenhuma manifestação sobre esse tipo de ocorrência.

∗ Reserva ilegal de vagas para carros e motos no estacionamento público externo ao edifício do MDIC

A Ouvidoria foi acionada em razão de a Administração ter reservado as vagas em frente à entrada principal do edifício para motos e deficientes.

Entendemos que a simples retirada dos cones, que hoje reservam quatro vagas de para o estacionamento de quinze motos e duas vagas para deficientes, agravaria a situação de falta de vagas para carros. Cada moto passaria a ocupar uma vaga inteira e, para cumprir a lei que reserva vagas para idosos e deficientes, seriam ocupadas outras 43 vagas.

Para evitar um transtorno coletivo ainda maior para os servidores, solicitamos ao DETRAN-DF que aprovasse um projeto, considerando as reais necessidades do MDIC quanto à reserva de vagas para idosos e deficientes.

Fizemos, auxiliando a Coordenação Geral de Recursos Logísticos, um levantamento do quantitativo de pessoal nessas condições e acrescemos uma quantidade para os visitantes. Apresentamos nossa proposta em reunião com a Ouvidoria e a Gerência de Fiscalização do DETRAN-DF, que aguarda processo licitatório de compra de placas e tinta para execução do serviço.

Essa mensagem foi repassada aos reclamantes que entenderam a justificativa. Estamos em contato constante com o DETRAN-DF para providenciar execução do serviço tão logo se conclua o processo licitatório.

∗ Instalação de bicicletário na garagem do MDIC

A construção de bicicletário surgiu de solicitação de servidores que já utilizam ou planejam usar a bicicleta como meio de transporte, a exemplo do que já existe em outras Pastas (Controladoria-Geral da União e Ministério das Cidades).

Entendendo tratar-se de solicitação pertinente e condizente com políticas públicas já existentes (Programa Brasileiro de Mobilidade por Bicicleta do Ministério das Cidades e Programa Cicloviário do Distrito Federal – PedalaDF), o pleito encaminhado pela Ouvidoria à SPOA foi aceito. A construção do bicicletário para os servidores e prestadores de serviços na garagem do Ministério foi finalizada em novembro.

Com isso, o MDIC demonstrou estar em consonância com políticas de desenvolvimento, diminuindo o número de veículos nas ruas e incentivando o uso de um meio de locomoção menos poluente. Além disso, sobrariam mais vagas para o deficitário estacionamento do Ministério.

∗ Treinamento da equipe de ouvidoria do Ministério da Fazenda

A Ouvidoria ofereceu treinamento à equipe da central de atendimento da Ouvidoria do Ministério da Fazenda com o intuito de harmonizar e melhorar o

atendimento ao cidadão participante do Programa de Formalização do Empreendedor Individual – MEI.

Foi apresentado o conceito do programa e a rotina do processo de formalização via Internet. O treinamento, que durou um dia inteiro, foi matéria do Informativo "*Ouvidoria em Revista",* publicação da Ouvidoria do Ministério da Fazenda. (http://portal.ouvidoria.fazenda.gov.br/ouvidoria/arquivosPortal/diretorio/grupos/Adm_conteudo/ouvidoriaemrevista/informativo_10outubro.pdf).

∗ Divulgação de políticas por meio do PABX do Ministério

Com vistas a divulgar as ações, políticas e programas dos órgãos de todos os órgãos do MDIC, trabalhamos com a Assessoria de Comunicação Social do Ministro e com a Seção de Telefonia para incluir novas mensagens de espera no telefone geral (PABX) do Ministério.

As mensagens entraram no ar em 2009 e, agora, quando o cidadão está em espera para que sua ligação seja transferida, ele fica inteirado dos serviços e políticas que são oferecidas por todos os órgãos do MDIC.

∗ Atendimento aos servidores para ressarcimento do auxílio saúde

A Ouvidoria e a área de Recursos Humanos realizaram reunião para tratar, de forma preventiva, do atendimento ao público (servidor) relativo ao novo processo de recebimento do auxílio saúde. A reunião foi necessária porque o servidor dispunha de apenas 5 dias úteis para apresentar a documentação que lhe dava direito à percepção do auxílio no mês subseqüente.

Esse auxílio, de caráter indenizatório, é realizado mediante ressarcimento, no valor de sessenta e cinco Reais (R$ 65) per capita, pago ao servidor e seus dependentes que comprovem a contratação particular de plano de assistência a saúde suplementar.

∗ Apoio ao MEI

Acompanhamos o Programa de Formalização do Empreendedor Individual desde seu nascedouro, participando da reunião com os presidentes das Juntas Comerciais, quando foi explicado o funcionamento do MEI e as providências necessárias para homologação das Juntas.

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. Exerceu seu papel, na medida em que trouxe informações a respeito das principais reclamações do MEI, ajudando nos diagnósticos e sugerindo encaminhamentos.

∗ Comitê Consultivo de Gestão do MDIC

Além disso, o Ouvidor é membro integrante do Comitê Consultivo de Gestão do MDIC, instituído pela Portaria SE/MDIC n° 200, de 26 de junho de 2009. O Comitê se reúne semanalmente, com objetivo de identificar e eleger os assuntos referentes à

atividade administrativa cuja solução depende de mais de uma área de atuação, com vistas a concentrar esforços para sua efetiva implementação.

∗ Participação em Fóruns e Congressos de Ouvidoria

A Ouvidoria do MDIC participou dos eventos organizados pela Ouvidoria Geral da União, a exemplo do III Encontro de Ouvidorias do Servidor, promovido pela Ouvidoria do Servidor e de sua 2ª Oficina de Trabalho.

Nesses eventos, foram debatidos temas relacionados ao fortalecimento da Administração Pública e da atividade de Ouvidoria, ao Anteprojeto da Lei Orgânica da Reforma da Administração Pública – Controle Social, à Carta de Serviços ao Cidadão e ao Conselho Nacional de Ouvidoria Pública.

CONTRIBUIÇÕES

Simplificar a vida do cidadão. É importante não esquecer que as políticas implementadas pelos agentes públicos devem ser elaboradas para atender às necessidades da sociedade. É ao cidadão que temos o dever de servir. As políticas não podem estar dissociadas de seu atendimento. Ao contrário, devem prever as condições para que os cidadãos e a sociedade possam avaliar sua eficácia e cobrar do Estado a otimização contínua de seus serviços.

A criação de canais de atendimento e de mecanismos de medição de resultados contribui para o aprimoramento do serviço público. O "Fale Conosco" disponível no Portal do MDIC da Internet é uma ferramenta que ainda é pouco valorizada pelos órgãos. Desde dezembro de 2007, foram recebidas quase 20 mil mensagens por meio desse canal. Não há, ainda, gestão sobre essas informações.

Esse banco de dados poderia ser gerido para que o MDIC pudesse verificar as principais demandas do cidadão, identificar a existência de eventuais gargalos e a conseqüente necessidade de promover melhorias em nossos serviços, ações e políticas.

Em 2010, iniciaremos discussão junto à equipe de desenvolvimento da CGMI/SPOA no sentido de adequar o sistema de ouvidoria para atender ao Fale Conosco. Será necessária a listagem dos serviços prestados pelos órgãos do MDIC para que as mensagens possam ser encaminhadas diretamente à área responsável por respondê-las.

Atualmente, o Ministério presta uma série de serviços que ainda são desconhecidos pela sociedade. Nem todos sabem que defesa comercial, operações e estatísticas de comércio exterior, registro comercial, desenvolvimento produtivo, promoção da inovação nos setores produtivos, propriedade intelectual e tecnologia da informação, entre outros, são assuntos do MDIC. Poucos conhecem os trâmites dos nossos processos. Não temos compromissos publicados relacionados a prazos de atendimento. Isso pode ajudar a gerar insegurança ao cidadão e desinteresse pela Pasta.

A **Carta de Serviços ao Cidadão**, instituída pelo Decreto nº 6.932/09 e normatizada pela IN MP º 01/2010, é o documento que deve ser elaborado pelas

organizações públicas e visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessá-los e quais os compromissos e padrões de atendimento estabelecidos.

A criação da Carta de Serviços ao Cidadão implica, para a organização pública, um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Ao implementar a Carta de Serviços, as organizações públicas estarão ajustando sua atuação às expectativas do cidadão.

METAS PARA 2010

Para o ano de 2010, estabelecemos cinco metas principais:

1) aprovação da Carta de Serviços do MDIC;

2) criação de um sistema de atendimento exclusivo para acompanhamento das atividades do programa de formalização do MEI;

3) gestão dos dados e análise das informações do Fale Conosco;

4) implementação da segunda versão do sistema informatizado de atendimento ao cidadão;

5) redução dos índices de insatisfação e reclamações em todas as áreas de atuação do MDIC.

Continuaremos a apoiar a melhoria do atendimento ao cidadão feito pelos departamentos do MDIC e pelos órgãos vinculados. Participaremos das discussões e ofereceremos diagnósticos e sugestões às áreas, quando solicitado por seus dirigentes.

Estamos certos do sucesso no alcance de nossas metas para 2010, tendo em vista o envolvimento importante que os servidores de todas as áreas têm demonstrado ao longo dos últimos anos. Esse compromisso efetivo dos órgãos e respectivos servidores para com o cidadão e o Estado é condição primária para o bom desempenho de nossas atividades.