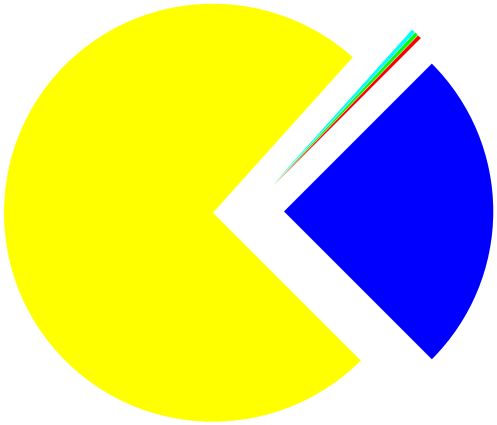
OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
Fevereiro/2010

Em fevereiro, a Ouvidoria recebeu 3.334 manifestações, distribuídas conforme gráfico abaixo. Além disso, foram respondidas 184 mensagens dirigidas ao Ministério por meio do Fale Conosco do Portal.

FEVEREIRO 2010



829 Solicitações (24,9%)
2.475 Reclamações (74,2%)
9 Sugestões (0,3%)
14 Elogios / Agradecimentos (0,4%)
7 Denúncias (0,2%)

Comparativamente a janeiro, houve aumento de 72,9% na quantidade de registros, que se deve ao crescimento de manifestações sobre o Programa de Formalização do Empreendedor Individual – MEI.

Em 8 de fevereiro, entrou em funcionamento a nova versão do processo eletrônico de formalização de empreendedores individuais via Portal do Empreendedor (www.portaldoempreendedor.gov.br). O processo de formalização foi extremamente simplificado, com o preenchimento de poucos dados cadastrais, dispostos em apenas uma tela.

Além disso, não há mais a necessidade de o Empreendedor Individual entregar documentos na Junta Comercial e tampouco solicitar alvarás nos órgãos municipais. Isso contribuiu para agilizar a conclusão da formalização. O Certificado da Condição de Micro Empreendedor Individual – CCMEI, documento que comprova as inscrições, alvará, licenças e a situação de enquadramento do empresário na condição de Micro Empreendedor Individual, é emitido imediatamente após o envio dos dados cadastrais.

Apesar da enorme simplificação e da sensível melhora no funcionamento do processo eletrônico de formalização via Internet, a demanda aumentou porque, desde 8 de fevereiro, a inscrição no MEI foi ampliada para as dezoito Unidades da Federação restantes. Com isso, aumentou o número de acessos simultâneos e surgiram novos

problemas e dúvidas decorrentes da versão mais recente do sistema, que são encaminhados à Ouvidoria.

Os problemas da nova versão, na maioria das vezes, têm sido solucionados com relativa rapidez. Essa agilidade na correção pode ser atribuída à gestão centralizada do processo eletrônico em um único órgão.

Prova da significativa melhora com o novo Portal, tanto em razão da simplificação quanto da pronta solução dos problemas, é a quantidade de formalizações realizadas em fevereiro. Incluindo o feriado de carnaval, foram 48.877 formalizações em apenas um mês, contra 67.004 nos sete meses anteriores. Esse aumento também é devido à ampliação da inscrição do MEI a todas as Unidades da Federação.

No entanto, permanecem pendências da primeira versão do Portal, que são tratadas, caso a caso, pela equipe de informática do Ministério. Somente em fevereiro, um terço das manifestações registradas na Ouvidoria foi feito por cidadãos que ainda aguardam o comando da Junta Comercial ou do MDIC para liberar seu CPF, de modo que possam reiniciar a formalização no novo Portal. As pessoas que se encontram nessa situação devem enviar e-mail para mei@mdic.gov.br.

Segue, abaixo, quadro-resumo das manifestações registradas na Ouvidoria no primeiro bimestre de 2010, com destaque para os principais assuntos, que juntos totalizam 98,4% do total.

PRINCIPAIS ASSUNTOS	Solicit.	Reclam.	Sugestão	Elogio e Agradec.	Denúncia	Total 2010 (Jan-Fev)	% no Total 2010	Total Fev	Variação Fev/Jan (%)
Secr. Com. Exterior	**21**	**12**	**1**	**11**	**0**	**45**	**0,9**	**22**	**-4,3**
Operações Com. Exter.	*18*	*10*	*0*	*5*	*0*	*33*	*0,6*	*18*	*20,0*
Planejam. Com. Ext.	*2*	*0*	*0*	*1*	*0*	*3*	*0,1*	*1*	*-50,0*
Defesa Comercial	*0*	*0*	*0*	*1*	*0*	*1*	*0,0*	*1*	*-*
Negociações Internac.	*0*	*0*	*1*	*3*	*0*	*4*	*0,1*	*2*	*0,0*
Assuntos Adm./Instit	*1*	*2*	*0*	*1*	*0*	*4*	*0,1*	*0*	*-100,0*
Secretaria Executiva	**6**	**11**	**0**	**0**	**0**	**17**	**0,3**	**10**	**42,9**
Recursos Logísticos	*1*	*6*	*0*	*0*	*0*	*7*	*0,1*	*4*	*33,3*
Recursos Humanos	*5*	*3*	*0*	*0*	*0*	*8*	*0,2*	*4*	*0,0*
Moderniz.Adm. e Inform.	*0*	*2*	*0*	*0*	*0*	*2*	*0,0*	*2*	*-*
Secr. de Com. e Serv.	**1.008**	**3.930**	**9**	**2**	**7**	**4.956**	**94,2**	**3.193**	**81,0**
Empreendedor Individ.	*996*	*3.926*	*9*	*2*	*7*	*4.940*	*93,9*	*3.182*	*81,0*
Políticas Com. e Serv.	*6*	*0*	*0*	*0*	*0*	*6*	*0,1*	*5*	*400,0*
Apoio às MPEs	*4*	*0*	*0*	*0*	*0*	*4*	*0,1*	*2*	*0,0*
Registro Comercial	*1*	*4*	*0*	*0*	*0*	*5*	*0,1*	*3*	*50,0*
Assuntos Adm./Instituc.	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*0,0*	*1*	*-*
Secr. Desenv. Prod.	**3**	**0**	**1**	**0**	**0**	**4**	**0,1**	**2**	**0,0**
Bens Capital e Metalurg.	*1*	*0*	*1*	*0*	*0*	*2*	*0,0*	*1*	*0,0*
Equipam. de Transporte	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*0,0*	*1*	*-*
Complexo Eletroeletrôn.	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*0,0*	*0*	*-100,0*
Gabinete do Ministro	**2**	**1**	**0**	**0**	**0**	**3**	**0,1**	**1**	**-50,0**
Represent. e Apoio Instit.	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*0,0*	*0*	*-100,0*
Comunicação e Imprensa	*1*	*1*	*0*	*0*	*0*	*2*	*0,0*	*1*	*0,0*
CAMEX	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**	**0,0**	**1**	**-**
Diretr.e Pol. Com. Ext.	*0*	*0*	*1*	*0*	*0*	*1*	*0,0*	*1*	*-*
Ouvidoria	**187**	**9**	**0**	**11**	**0**	**207**	**3,9**	**89**	**-24,6**
Atendimento ao Cidadão	*187*	*9*	*0*	*11*	*0*	*207*	*3,9*	*89*	*-24,6*
TOTAL MDIC	**1.227**	**3.963**	**12**	**24**	**7**	**5.233**	**99,4**	**3.318**	**73,3**
Entidades Vinculadas	**3**	**2**	**0**	**0**	**2**	**7**	**0,1**	**3**	**0,0**
Órgãos Externos	**9**	**10**	**0**	**0**	**3**	**22**	**0,4**	**13**	**30,0**
TOTAL GERAL	**1.239**	**3.975**	**12**	**24**	**12**	**5.262**	**100,0**	**3.334**	**72,9**

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).

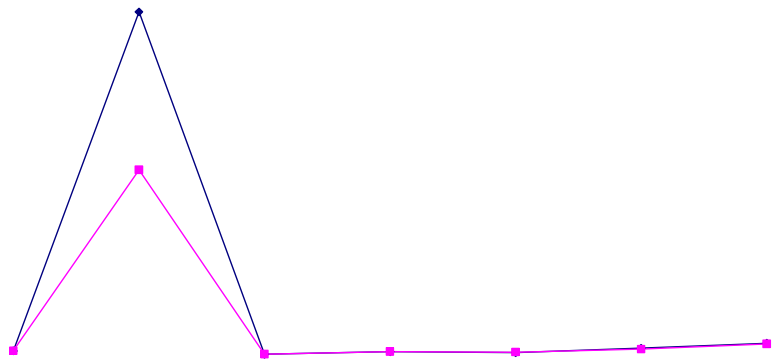
As denúncias apresentadas no quadro acima dizem respeito à área de atuação do Ministério, mas, na maioria das vezes, estão relacionadas a ações de agentes externos ao MDIC.

Análise das Manifestações

*** O número de manifestações registradas na Ouvidoria cresceu 72,9% em relação a janeiro**

Desde que o MEI foi lançado, em julho de 2009, a variação mensal do número total de manifestações registradas na Ouvidoria guarda estreita relação com a variação dos registros sobre o MEI, conforme ilustrado no gráfico abaixo. Na comparação fevereiro/janeiro de 2010, por exemplo, enquanto o número total de manifestações cresceu 73%, os registros sobre o MEI aumentaram 81%.

Variação Mensal (MEI x Ouvidoria)

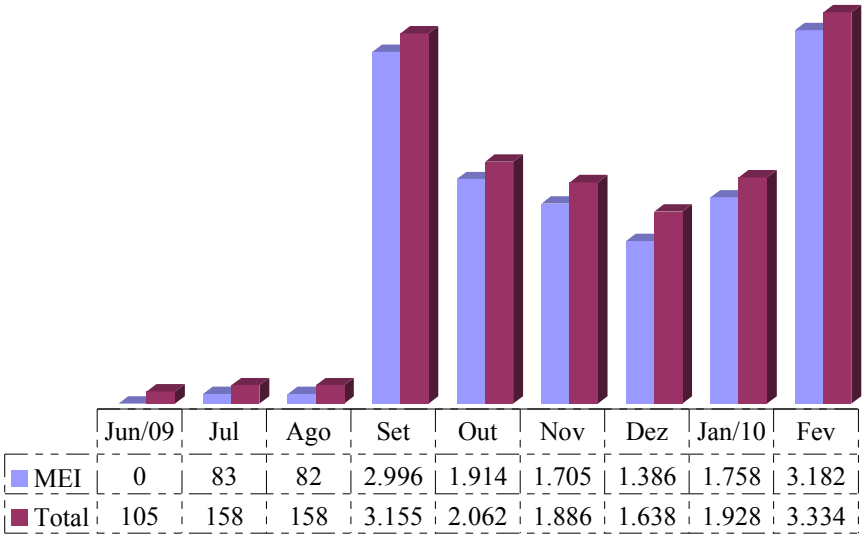


	Ago/09	Set	Out	Nov	Dez	Jan/10	Fev
Var. MEI	-1%	3554%	-36%	-11%	-19%	27%	81%
Var. Ouv	0%	1897%	-35%	-9%	-13%	18%	73%

*** Empreendedor Individual foi responsável por 95,4% do total de registros na Ouvidoria no primeiro bimestre de 2010**

O motivo de o comportamento da curva que representa o total de registros acompanhar a curva do MEI deve-se exatamente à elevada participação desse assunto na Ouvidoria, comprovada pelo gráfico abaixo.

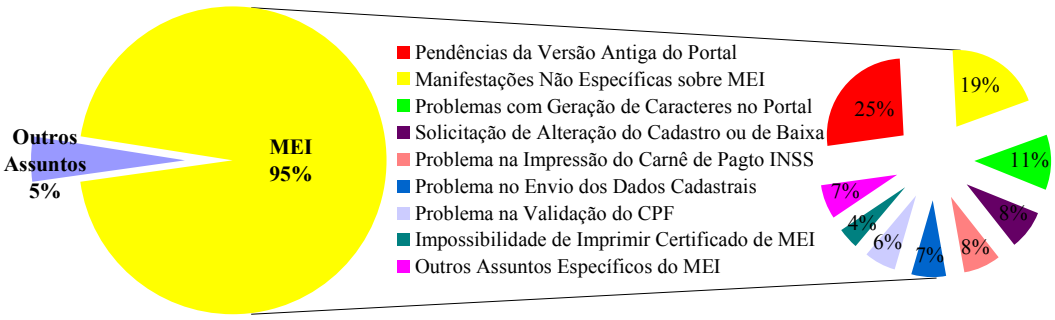
Participação do MEI no total de registros na Ouvidoria



	Jun/09	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan/10	Fev
MEI	0	83	82	2.996	1.914	1.705	1.386	1.758	3.182
Total	105	158	158	3.155	2.062	1.886	1.638	1.928	3.334

Percebe-se que o MEI representa praticamente a totalidade das manifestações registradas na Ouvidoria. As principais ocorrências sobre esse assunto em fevereiro estão resumidas no gráfico abaixo.

Principais Ocorrências sobre MEI



*** 3,9% das manifestações registradas na Ouvidoria, em fevereiro, foram em branco ou faltavam informações que permitissem sua correta classificação**

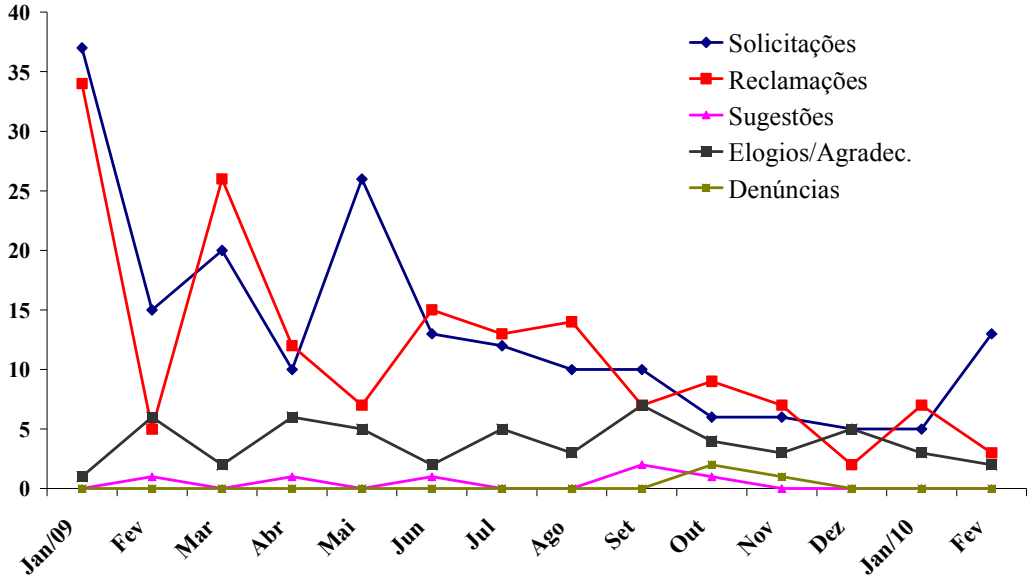
Por causa do MEI, novamente muitas manifestações em branco ou faltando informações foram classificadas em "atendimento ao cidadão", dentro de Ouvidoria. Nesses casos, solicitamos ao cidadão que registre nova manifestação, fornecendo mais detalhes.

*** Atendimento no Departamento de Operações de Comércio Exterior – DECEX apresenta tendência de melhora desde 2º semestre de 2009**

Em fevereiro, foi registrada apenas uma reclamação relacionada à falta de atendimento no DECEX. Outras duas manifestações, uma sobre prazo de análise de operações de comércio exterior e outra relacionada à Portaria SECEX nº 25/2009, também justificaram a procura pela Ouvidoria.

Em janeiro, as reclamações correlatas a assuntos do DECEX totalizaram 7 registros. Percebe-se uma melhora consistente a partir de agosto de 2009, conforme comprovado no gráfico abaixo, pela redução no número de reclamações e solicitações na Ouvidoria.

Manifestações DECEX (Jan/09 a Fev/10)



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

Em fevereiro, 97% dos registros na Ouvidoria foram feitos pelo Portal do MDIC. Esse número é semelhante ao dos meses anteriores. O segundo canal de comunicação mais utilizado foi o e-mail. Essa participação cresce na medida em que o cidadão recebe a resposta da Ouvidoria em seu e-mail e responde de volta para o e-mail da Ouvidoria. Nesse caso, internalizamos o e-mail no sistema de Ouvidoria, mas a classificação do canal de atendimento continua sendo "e-mail".

Para facilitar e agilizar o encaminhamento da demanda do cidadão, todas as respostas dadas pela Ouvidoria já contêm orientação para que o usuário utilize o Portal do MDIC para registrar novas manifestações. Além dos dois canais citados, a Ouvidoria presta atendimento por telefone, pessoalmente, fax e carta.

*** Nível de satisfação com respostas da Ouvidoria sobe, mas continua insatisfatório**

As respostas dadas pela Ouvidoria do MDIC foram aprovadas por 66% dos usuários que voluntariamente responderam nossa pesquisa de satisfação, refletindo a solução aos problemas no processo eletrônico de formalização do MEI. Em janeiro, quando o novo Portal ainda não estava no ar, esse número havia sido de 51%.

Atividades da Ouvidoria

*** Apoio ao MEI**

A Ouvidoria continua participando ativamente dos fóruns sobre MEI, em especial das reuniões do Comitê para Gestão da Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios – CGSIM. Nosso trabalho consiste, basicamente, em reproduzir a voz do cidadão, levando informações a respeito das principais reclamações do MEI e tentando ajudar nos diagnósticos.

*** Grupo de Mapeamento de Competências**

A Ouvidoria participa do mapeamento de competências do MDIC feito pelo RH e que, em fevereiro, teve prosseguimento com o início de uma oficina de trabalho sobre o assunto, coordenada pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP. Com término previsto para a segunda semana de março, o trabalho objetiva definir quais são as competências essenciais e necessárias para que o Ministério aprimore constantemente os serviços que presta à sociedade. Esse trabalho servirá de base para a elaboração do Plano de Capacitação Anual de todo o Ministério.

*** Carta de Serviços ao Cidadão**

A Ouvidoria foi designada, dentro do MDIC, para coordenar a elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão. Esse documento, previsto no Decreto nº 6.932/09 e normatizado pela IN MP º 01/2010, deve ser elaborado pelas organizações públicas a fim de informar aos cidadãos quais os serviços prestados, como acessá-los e quais os compromissos e padrões de atendimento estabelecidos.

Cada órgão do MDIC indicará um representante, que irá coordenar no âmbito de seu respectivo órgão a elaboração da Carta. A primeira tarefa desses indicados consiste em identificar os serviços para os quais deverão ser estabelecidos os compromissos com o atendimento. A Ouvidoria enviará mensagem aos representantes indicados contendo orientação sobre o plano de ação para elaboração da Carta em seus respectivos órgãos.

Por fim, foi agendada para os dias 24 e 25 de março uma oficina de trabalho, que será conduzida pela Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, para apoiar o MDIC e suas entidades vinculadas (INPI, Inmetro, Suframa e BNDES) na elaboração de suas respectivas cartas de serviços ao cidadão.