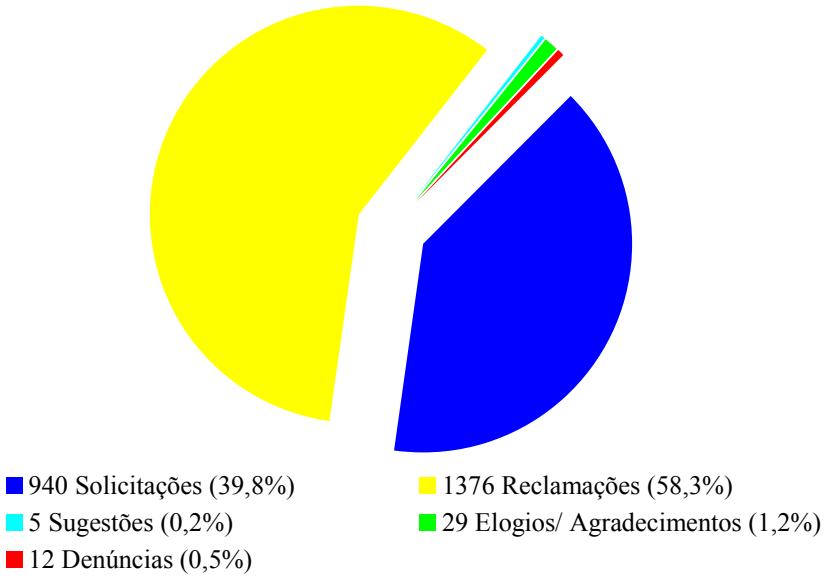
OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
Março/2010

Em março, a Ouvidoria recebeu 2.362 manifestações, distribuídas conforme gráfico abaixo. Também foram respondidas 220 mensagens dirigidas ao Ministério por meio do Fale Conosco do Portal.

MARÇO 2010



Comparativamente a fevereiro, houve diminuição de 29,2% na quantidade de registros, que se deve à queda de 32,4% no número de manifestações sobre o Programa de Formalização do Empreendedor Individual – MEI. Essa queda, verificada essencialmente nas reclamações, é devida ao novo processo eletrônico de formalização, que desde 8 de fevereiro último simplificou e agilizou muito o cadastro de empreendedores individuais.

Apesar da simplificação e da sensível melhora no funcionamento do processo eletrônico de formalização do MEI via Internet, pode-se notar que os usuários do sistema ainda encontram dificuldades na formalização, sendo que algumas são relacionadas à configuração dos computadores pessoais, mas a maioria se deve a erros no sistema gerenciado pelo Serpro/MDIC, tais como:

1) "Contribuinte não optante pelo SIMEI": essa mensagem aparece para empreendedores individuais com situação cadastral ativa, portanto, regular, quando eles tentam imprimir o carnê de pagamento mensal do Declaração de Arrecadação Simplificada (DAS). O problema já foi comunicado à gerência do MEI, que está a cargo do Departamento Nacional de Registro do Comércio da Secretaria de Comércio e Serviços deste MDIC, para solução junto ao Serpro.

2) Atraso no envio dos dados cadastrais do empreendedor individual às Juntas Comerciais e Municípios: qualquer alteração ou baixa na formalização do MEI deve ser

feita mediante solicitação e pagamento do serviço correspondente à Junta Comercial do Estado do empreendedor. Ocorre que seus dados cadastrais preenchidos no momento da formalização no Portal do Empreendedor na Internet não estão sendo enviados pelo Serpro ao MDIC, que, por conseqüência, não pode enviá-los às Juntas e Municípios, conforme prevê a legislação. Isso impede o empreendedor individual de promover alterações e baixas em seu cadastro, bem como de obter suas inscrições tributárias. De acordo com o MDIC, esses dados passaram a ser enviados somente a partir de 19 de abril último.

3) Erro no preenchimento do CEP: no processo atual, ao se formalizar, o empreendedor preenche o CEP e o sistema traz automaticamente o logradouro, bairro, município e UF. Em município com CEP único (um só CEP para toda a cidade), o empreendedor terá que preencher o logradouro, número e bairro. Ocorre que há relatos de divergência entre o que o endereço que o sistema traz automaticamente e a base de dados dos Correios. De acordo com a equipe técnica do SEBRAE, a base de dados do Portal é a mesma dos Correios e não haveria razão para tais divergências. De qualquer modo, encaminhamos os problemas à gerência do MEI para providências cabíveis e até o momento não houve solução.

4) "Não foi possível encontrar auditor disponível no sistema chancela": essa mensagem aparece quando o empreendedor individual tentava transmitir a Declaração Anual do Simples Nacional (DASN SIMEI), cujo prazo de vencimento era em 31 de março de 2010. Naquela mesma data, a Ouvidoria começou a receber manifestações sobre esse problema que impedia a transmissão da Declaração. Encaminhamos à gerência do MEI, mas o erro somente foi corrigido pelo Serpro ao longo do mês de abril. Muitos empreendedores estão agora pagando multa de R$ 25 a 50 por entrega fora do prazo.

Outra situação que gera muita insatisfação ao MEI é a falta de informação por parte de alguns Estados e Municípios. Não raro, o empreendedor vai até a prefeitura ou ao órgão estadual e não consegue obter informações sobre sua inscrição tributária e emissão de nota fiscal. Em razão das dificuldades apresentadas no processo de formalização, principalmente em 2009, e da falta de informação para auxiliar o empreendedor na esfera estadual e municipal, alguns escritórios de contabilidade deixaram de prestar o serviço e a orientação adequados ao empreendedor, pelo menos de maneira gratuita conforme prevê a legislação. Essa situação tem sido objeto de denúncias nesta Ouvidoria, que são encaminhadas à gerência do MEI para conhecimento e providências cabíveis da Federação Nacional das Empresas de Serviços Contábeis.

Se, por um lado, notam-se ainda alguns obstáculos a serem superados, por outro, verificou-se que as pendências relacionadas a pessoas formalizadas na versão antiga do sistema diminuíram sensivelmente em março. Comparativamente a fevereiro, esse tipo de reclamação diminuiu 79%.

Segue, abaixo, quadro-resumo das manifestações registradas na Ouvidoria no primeiro trimestre de 2010, com destaque para os principais assuntos, que juntos totalizam 97,9% do total.

OUVIDORIA

PRINCIPAIS ASSUNTOS	Solicit.	Reclam.	Sugestão	Elogio e Agradec.	Denúncia	Total 2010 (Jan-Mar)	% no Total da Ouvidoria em 2010	Total Março	Variação Mar/Fev (%)
Secr. Com. Exterior	**31**	**18**	**1**	**20**	**0**	**70**	**0,9**	**26**	***23,8***
Assuntos Adm./Instit	*1*	*2*	*0*	*1*	*0*	*4*	*0,1*	*0*	*-*
Defesa Comercial	*1*	*0*	*0*	*2*	*0*	*3*	*0,0*	*2*	*100,0*
Negociações Internac.	*1*	*0*	*1*	*4*	*0*	*6*	*0,1*	*2*	*0,0*
Operações Com. Exter.	*25*	*16*	*0*	*10*	*0*	*51*	*0,7*	*18*	*0,0*
Planejam. Com. Ext.	*3*	*0*	*0*	*3*	*0*	*6*	*0,1*	*4*	*-*
Secretaria Executiva	**9**	**12**	**0**	**1**	**0**	**22**	**0,3**	**5**	**-50,0**
Moderniz. Adm. e Inform.	*0*	*2*	*0*	*0*	*0*	*2*	*0,0*	*0*	*-*
Recursos Humanos	*7*	*1*	*0*	*0*	*0*	*8*	*0,1*	*2*	*-50,0*
Recursos Logísticos	*2*	*9*	*0*	*1*	*0*	*12*	*0,2*	*3*	*-25,0*
Secr. de Com. e Serv.	**1.799**	**5.273**	**14**	**5**	**17**	**7.108**	**93,2**	**2.154**	**-32,5**
Apoio às MPEs	*4*	*0*	*0*	*0*	*0*	*4*	*0,1*	*0*	*-*
Assuntos Adm./Instituc.	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*0,0*	*0*	*-*
Empreendedor Individ.	*1.786*	*5.268*	*14*	*5*	*16*	*7.089*	*93,0*	*2.151*	*-32,4*
Políticas Com. e Serv.	*7*	*0*	*0*	*0*	*0*	*7*	*0,1*	*1*	*-80,0*
Registro Comercial	*1*	*5*	*0*	*0*	*1*	*7*	*0,1*	*2*	*-33,3*
Secr. Desenv. Prod.	**6**	**0**	**1**	**0**	**0**	**7**	**0,1**	**3**	**50,0**
Bens de Capital e Metalurg.	*3*	*0*	*1*	*0*	*0*	*4*	*0,1*	*2*	*100,0*
Competitividade Industrial	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*0,0*	*1*	*-*
Complexo Eletroeletrôn.	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*0,0*	*0*	*-*
Equipam. de Transporte	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*0,0*	*0*	*-*
Gabinete do Ministro	**5**	**1**	**0**	**0**	**1**	**7**	**0,1**	**4**	**300,0**
Assuntos Adm./Instituc.	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*1*	*0,0*	*1*	*-*
Comunicação e Imprensa	*3*	*1*	*0*	*0*	*0*	*4*	*0,1*	*2*	*-*
Represent. e Apoio Instit.	*2*	*0*	*0*	*0*	*0*	*2*	*0,0*	*1*	*-*
CAMEX	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**	**0,0**	**0**	**-**
Diretr.e Pol. Com. Ext.	*0*	*0*	*1*	*0*	*0*	*1*	*0,0*	*0*	*-*
Ouvidoria	**311**	**20**	**0**	**27**	**0**	**358**	**4,7**	**148**	**60,9**
Atendimento ao Cidadão	*311*	*20*	*0*	*27*	*0*	*358*	*4,7*	*148*	*60,9*
TOTAL MDIC	**2.161**	**5.324**	**17**	**53**	**18**	**7.573**	**99,3**	**2.340**	**-29,5**
Entidades Vinculadas	**5**	**5**	**0**	**0**	**3**	**13**	**0,2**	**6**	**100,0**
Órgãos Externos	**13**	**22**	**0**	**0**	**3**	**38**	**0,5**	**16**	**23,1**
TOTAL GERAL	**2.179**	**5.351**	**17**	**53**	**24**	**7.624**	**100,0**	**2.362**	**-29,2**

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).

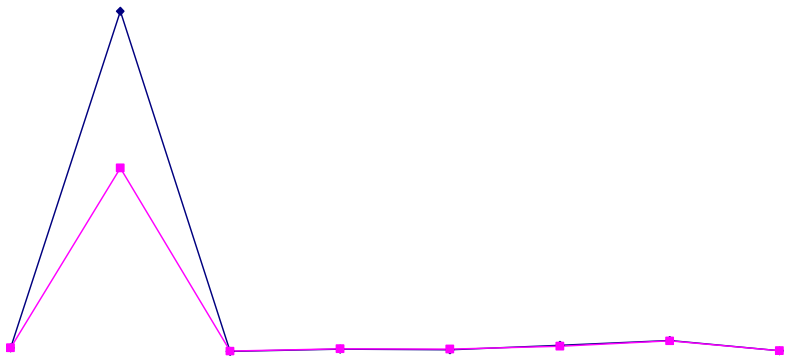
As denúncias apresentadas no quadro acima dizem respeito à área de atuação do Ministério, não significando estarem necessariamente ligadas a ações de agentes do MDIC.

Análise das Manifestações

*** O número de manifestações registradas na Ouvidoria foi 29,2% inferior a fevereiro**

Considerando a estreita relação, demonstrada no gráfico abaixo, entre a variação mensal dos registros na Ouvidoria sobre todos os assuntos e somente sobre o MEI, a queda de 29,2% no total de manifestações na Ouvidoria na comparação março/fevereiro pode ser explicada pela diminuição de 32,4% no número de manifestações exclusivamente sobre o MEI.

Variação Mensal (MEI x Ouvidoria)

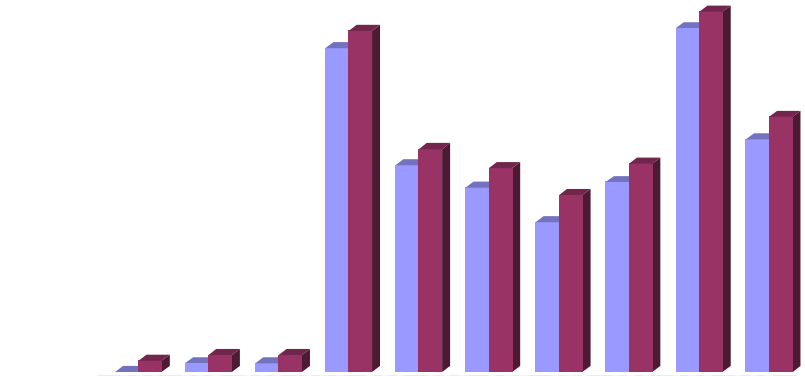


	Ago/09	Set	Out	Nov	Dez	Jan/10	Fev	Mar
Var. MEI	-1%	3554%	-36%	-11%	-19%	27%	81%	-32%
Var. Ouv	0%	1897%	-35%	-9%	-13%	18%	73%	-29%

*** Empreendedor Individual continua responsável por 93% do total de registros na Ouvidoria no primeiro trimestre de 2010**

Em fevereiro, as manifestações relacionadas ao MEI representam 91,1% do total de registros na Ouvidoria. A leve queda na participação deste assunto no total de registros, deve-se à simplificação no processo eletrônico de formalização, que era o principal motivo de reclamações nos meses anteriores.

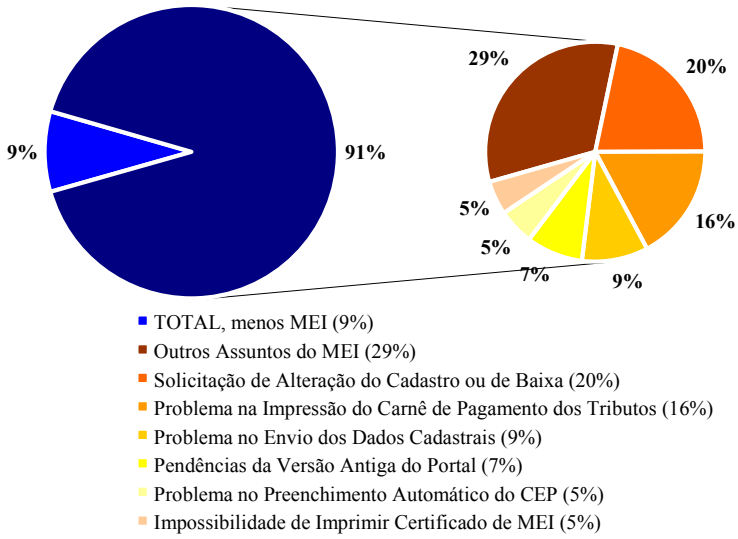
Participação do MEI no total de registros na Ouvidoria



	Jun 2009	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan 2010	Fev	Mar
MEI	0	83	82	2.996	1.914	1.705	1.386	1.758	3.182	2.152
Total	105	158	158	3.155	2.062	1.886	1.638	1.928	3.334	2.362

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

Teor das Manifestações sobre MEI



*** 6,3% das manifestações registradas na Ouvidoria, em março, foram em branco ou faltavam informações que permitissem sua correta classificação**

O percentual de manifestações que são registradas na Ouvidoria em branco, ou seja, sem conteúdo, permanece elevado. Nesse sentido, já foi solicitado à área de desenvolvimento de sistemas que essa situação seja evitada, mediante aviso ao cidadão antes de concluir o envio da manifestação. Essa iniciativa simples diminuirá o retrabalho da Ouvidoria e, principalmente, do cidadão.

*** Nível de satisfação com respostas da Ouvidoria sobe e se aproxima do satisfatório**

As respostas dadas pela Ouvidoria do MDIC foram aprovadas por 78% dos usuários que voluntariamente responderam nossa pesquisa de satisfação. Em comparação ao mês passado, houve aumento de 12 pontos percentuais no índice.

Atividades da Ouvidoria

*** Grupo de Mapeamento de Competências**

A Ouvidoria participa do mapeamento de competências do MDIC feito pelo RH e que, em março realizou mais uma oficina de trabalho sobre o assunto, coordenada pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP. Baseado nesse trabalho, foram mapeadas competências essenciais e necessárias para que o Ministério aprimore constantemente os serviços que presta à sociedade. Esse trabalho serviu de base para a elaboração do Plano de Capacitação Anual – PAC de todo o Ministério.

Importante destacar que essa atividade será constantemente aperfeiçoada, culminando em um PAC cada vez mais bem elaborado. Como continuação do trabalho, está previsto para abril, treinamento dos representantes de capacitação de todas as unidades do MDIC no Sistema de Gestão por Competências, instrumento gerencial informatizado do MPOG que possibilita o registro de dados levantados no mapeamento de competências, com vistas à elaboração dos Planos Anuais de Capacitação.

*** Carta de Serviços ao Cidadão**

A Ouvidoria foi designada, dentro do MDIC, para coordenar a elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão. Em 24 de março, foi realizada oficina de trabalho, coordenada pela Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, para apoiar o MDIC na elaboração de sua carta de serviços ao cidadão. Além dos servidores designados por cada Secretaria do MDIC, também estiverem presentes à oficina representantes do BNDES, INMETRO, INPI e SUFRAMA.

O próximo passo será a identificação dos serviços que são prestados ao cidadão por parte dos representantes de cada órgão do MDIC, indicados por seu respectivo gestor máximo. Em abril, será realizada reunião com esses servidores para definir o Plano de Ação para elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão do MDIC.