OUVIDORIA

SUMÁRIO EXECUTIVO – JUNHO DE 2010

PRINCIPAIS ASSUNTOS	SOLICI-TAÇÕES	RECLA-MAÇÕES	SUGES-TÕES	ELOGIOS ou AGRADE-CIMENTO	DENÚN-CIAS	TOTAL JUNHO	VAR JUN/MAI %	TOTAL 2010	% NO TOTAL	PENDEN-TES EM 30/JUN/10
CAMEX	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**-**	**2**	**0,0**	**0**
Diretr.e Políticas de Com. Exterior	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*-*	*2*	0,0	*0*
Gabinete do Ministro	**2**	**1**	**0**	**1**	**0**	**4**	**-**	**12**	**0,1**	**1**
Assuntos Adm../Institucional	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*-*	*2*	0,0	*0*
Comunicação e Imprensa	*1*	*1*	*0*	*0*	*0*	*2*	*-*	*6*	0,0	*1*
Representação e Apoio Instituc.	*0*	*0*	*0*	*1*	*0*	*1*	*-*	*4*	0,0	*0*
Secr. de Com. e Serv.	**459**	**883**	**2**	**1**	**0**	**1345**	**-25,2**	**11.812**	**91,6**	**150**
Apoio às MPEs	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*-100,0*	*7*	0,1	*0*
Assuntos Adm../Institucional	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*-100,0*	*2*	0,0	*0*
Empreendedor Individual (MEI)	*458*	*883*	*2*	*1*	*0*	*1.344*	*-24,9*	*11.782*	91,4	*150*
Políticas Com. e Serv.	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*-*	*8*	0,1	*0*
Registro Comercial	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*-100,0*	*13*	0,1	*0*
Secr. de Com. Exterior	**3**	**3**	**1**	**11**	**1**	**19**	**5,6**	**122**	**0,9**	**4**
Assuntos Adm./Instit	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*-*	*4*	0,0	*0*
Defesa Comercial	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*-100,0*	*5*	0,0	*0*
Negociações Internac.	*0*	*0*	*0*	*2*	*0*	*2*	*0,0*	*12*	0,1	*0*
Normas e Comp. de Com Exterior	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*-*	*1*	0,0	*0*
Operações de Com. Exterior	*1*	*3*	*0*	*8*	*1*	*13*	*8,3*	*87*	0,7	*4*
Planejam. Com. Exterior	*1*	*0*	*1*	*1*	*0*	*3*	*0,0*	*13*	0,1	*0*
Secr. do Desenv. Prod.	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**-100,0**	**11**	**0,1**	**0**
Bens de Capital e Metalurgia	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*-*	*4*	0,0	*0*
Competitividade Industrial	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*-100,0*	*3*	0,0	*0*
Complexo Eletroeletrônico	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*-*	*1*	0,0	*0*
Equipam. de Transporte	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*-100,0*	*2*	0,0	*0*
Mão de Obra e Rec. Naturais	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*-*	*1*	0,0	*0*
Secretaria de Inovação	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	***0,0***	**6**	**0,0**	**0**
Assuntos Adm../Institucional	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*-*	*1*	0,0	*0*
Inovação Tecnológica	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*0,0*	*5*	0,0	*0*
Secretaria Executiva	**0**	**3**	**0**	**0**	**0**	**3**	**-57,1**	**36**	**0,3**	**17**
Modernização Adm. e Informática	*0*	*1*	*0*	*0*	*0*	*1*	*-*	*4*	0,0	*2*
Recursos Humanos	*0*	*1*	*0*	*0*	*0*	*1*	*-*	*11*	0,1	*2*
Recursos Logísticos	*0*	*1*	*0*	*0*	*0*	*1*	*-83,3*	*21*	0,2	*13*
Ouvidoria	**92**	**5**	**0**	**9**	**0**	**106**	**-34,6**	**756**	**5,9**	**0**
Atendimento ao Cidadão	*92*	*5*	*0*	*9*	*0*	*106*	*-34,6*	*756*	5,9	*0*
TOTAL MDIC	**558**	**895**	**3**	**22**	**1**	**1.479**	**-25,6**	**12.757**	**98,9**	**172**
Entidades Vinculadas	**4**	**6**	**0**	**0**	**0**	**10**	**-28,6**	**44**	**0,3**	**0**
Órgãos Externos	**4**	**8**	**0**	**0**	**1**	**13**	**-48,0**	**92**	**0,7**	**0**
TOTAL GERAL	**566**	**909**	**3**	**22**	**2**	**1.502**	**-25,9**	**12.893**	**100,0**	**172**

COMENTÁRIOS

- ✓ A exemplo de maio, novamente mais de 95% das 1502 manifestações registradas na Ouvidoria em junho concentraram-se em apenas dois assuntos: Programa Micro Empreendedor Individual – MEI (89,4%) e Atendimento ao Cidadão (7,0%).

- ✓ As manifestações relacionadas ao MEI são encaminhadas para a Secretaria-Executiva do "Comitê para Gestão da Rede Nacional para Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios –CGSIM". Algumas, como por exemplo, a dificuldade do MEI em abrir conta bancária, obter as inscrições tributárias e emitir notas fiscais, além da cobrança de taxas pelas prefeituras, são enviadas para que o órgão subsidie resposta da Ouvidoria. Enquanto uma resposta condizente com o problema não é enviada pelo órgão à Ouvidoria, a manifestação continuará pendente. Essa situação é aplicada a todos os órgãos do MDIC.

- ✓ Outro assunto relacionado ao MEI que gerou reclamações na Ouvidoria em junho, e que persistem em julho, foi o aparente erro no sistema quando o Empreendedor Individual –EI tenta imprimir o boleto de pagamento de suas obrigações e aparece a mensagem "Contribuinte não optante pelo SIMEI". Esse é o segundo erro de sistema relacionado ao pagamento do boleto que surge em dois meses. Em maio tivemos o erro no código de barras do boleto, o que também impedia o pagamento pelo EI, e que segundo relato técnico, foi solucionado. Esses problemas geram uma complicação adicional, tendo em vista que quando o pagamento não é realizado no prazo, é gerada uma multa por atraso.

- ✓ Insistimos que, devido à abrangência nacional do Programa, há necessidade de estreitar a articulação com os parceiros do MEI, principalmente a nível estadual e municipal. Esse problema impede o EI de exercer plenamente suas atividades. Entendemos ser um trabalho muito difícil, mas fundamental para o bom funcionamento do Programa.

- ✓ Do total de três reclamações referentes ao assunto "Operações de Comércio Exterior", uma foi relacionada à alegada demora na análise de processo; uma sobre devolução de documentação que não preenchia os requisitos necessários; e uma sobre uma sobre a concessão do serviço de emissão de atos concessórios de Isenção ao Banco do Brasil pelo MDIC. Cabe destacar que 50% dos 22 elogios registrados em junho foram direcionados à Secretaria de Comércio Exterior – SECEX, divididos pelos Departamentos Depla (1); Deint (2) e Decex (8).

- ✓ 94,2% das 175 manifestações pendentes de resposta em 30 de junho de 2010 estão em apenas duas áreas: Departamento Nacional de Registro do Comércio (DNRC/SCS) e Coordenação-Geral de Recursos Logísticos (CGRL/SPOA).

- ✓ 87% dos cidadãos que responderam voluntariamente nossa pesquisa em junho ficaram satisfeitos com a resposta recebida pela Ouvidoria. Essa participação do usuário é fundamental para que possamos aperfeiçoar os serviços que prestamos à sociedade.

- ✓ Esclarecemos que as denúncias não se referem à atuação de servidores do MDIC; sendo relacionadas a assuntos tratados pelo Ministério.

- ✓ Todas as manifestações registradas na Ouvidoria, exceto aquelas protegidas por sigilo ou por solicitação do cidadão, são publicadas em www.mdic.gov.br/portalmdic/sitio/sistema/ouvidoria/relatorio.