OUVIDORIA

SUMÁRIO EXECUTIVO – MAIO DE 2010

PRINCIPAIS ASSUNTOS	SOLICI-TAÇÕES	RECLA-MAÇÕES	SUGES-TÕES	ELOGIOS ou AGRADE-CIMENTO	DENÚN-CIAS	TOTAL MAIO	VAR MAI/ABR %	TOTAL 2010	% NO TOTAL	PENDEN-TES EM 31/MAI/10
CAMEX	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**1**	**0,0**	**-**
Diretr.e Políticas de Com. Exterior	-	-	-	-	-	-	-	*1*	0,0	-
Gabinete do Ministro	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-100,0**	**8**	**0,1**	**-**
Assuntos Adm../Institucional	-	-	-	-	-	-	-	*1*	0,0	-
Comunicação e Imprensa	-	-	-	-	-	-	-	*4*	0,0	-
Representação e Apoio Instituc.	-	-	-	-	-	-	*-100,0*	*3*	0,0	-
Secr. de Com. e Serv.	**698**	**1.087**	**7**	**4**	**2**	**1.798**	**15,2**	**10.467**	**91,9**	**67**
Apoio às MPEs	*2*	-	-	-	-	*2*	*100,0*	*7*	0,1	-
Assuntos Adm../Institucional	-	-	-	-	*1*	*1*	-	*2*	0,0	-
Empreendedor Individual (MEI)	*696*	*1.082*	*7*	*4*	*1*	*1.790*	*14,8*	*10.438*	91,6	*67*
Políticas Com. e Serv.	-	-	-	-	-	-	-	*7*	0,1	-
Registro Comercial	-	*5*	-	-	-	*5*	*400,0*	*13*	0,1	-
Secr. de Com. Exterior	**5**	**8**	**1**	**4**	**0**	**18**	**28,6**	**103**	**0,9**	**3**
Assuntos Adm./Instit	-	-	-	-	-	-	-	*4*	0,0	-
Defesa Comercial	-	-	-	*1*	-	*1*	*0,0*	*5*	0,0	-
Negociações Internac.	-	-	-	*2*	-	*2*	*0,0*	*10*	0,1	-
Operações de Com. Exterior	*4*	*6*	*1*	*1*	-	*12*	*20,0*	*74*	0,6	*3*
Planejam. Com. Exterior	*1*	*2*	-	-	-	*3*	*200,0*	*10*	0,1	-
Secr. do Desenv. Prod.	**1**	**1**	**-**	**-**	**-**	**2**	**0,0**	**11**	**0,1**	**1**
Bens de Capital e Metalurgia	-	-	-	-	-	-	-	*4*	0,0	-
Competitividade Industrial	*1*	-	-	-	-	*1*	*0,0*	*3*	0,0	-
Complexo Eletroeletrônico	-	-	-	-	-	-	-	*1*	0,0	-
Equipam. de Transporte	-	*1*	-	-	-	*1*	-	*2*	0,0	*1*
Mão de Obra e Rec. Naturais	-	-	-	-	-	-	*-100,0*	*1*	0,0	-
Secretaria de Inovação	**1**	**-**	**-**	**-**	**-**	**1**	**-66,7**	**5**	**0,0**	**-**
Assuntos Adm../Institucional	-	-	-	-	-	-	*-100,0*	*1*	0,0	-
Inovação Tecnológica	*1*	-	-	-	-	*1*	*-50,0*	*4*	0,0	-
Secretaria Executiva	**4**	**1**	**2**	**-**	**-**	**7**	**75,0**	**33**	**0,3**	**14**
Modernização Adm. e Informática	-	*1*	-	-	-	*1*	-	*3*	0,0	*1*
Recursos Humanos	-	-	-	-	-	-	*-100,0*	*10*	0,1	*1*
Recursos Logísticos	*4*	-	*2*	-	-	*6*	*200,0*	*20*	0,2	*12*
Ouvidoria	**140**	**5**	**2**	**15**	**-**	**162**	**22,7**	**650**	**5,7**	**-**
Atendimento ao Cidadão	*140*	*5*	*2*	*15*	-	*162*	*22,7*	*650*	5,7	-
TOTAL MDIC	**849**	**1.102**	**12**	**23**	**2**	**1.988**	**15,8**	**11.278**	**99,0**	**85**
Entidades Vinculadas	**5**	**5**	**-**	**-**	**4**	**14**	**100,0**	**34**	**0,3**	**-**
Órgãos Externos	**5**	**18**	**-**	**-**	**2**	**25**	**56,3**	**79**	**0,7**	**-**
TOTAL GERAL	**859**	**1.125**	**12**	**23**	**8**	**2.027**	**16,5**	**11.391**	**100,0**	**85**

COMENTÁRIOS

- ✓ 97,3% das 2.027 manifestações registradas na Ouvidoria em maio concentraram-se em apenas dois assuntos: Micro Empreendedor Individual – MEI (91,6%) e Atendimento ao Cidadão (5,7%).

- ✓ Desde o lançamento do Programa MEI, em julho do ano passado, esse assunto é o mais demandado nesta Ouvidoria. Houve grande evolução no sistema informatizado de formalização do MEI, com diversas simplificações que diminuíram o número de reclamações. No entanto, alguns problemas persistem sem solução pela Secretaria-Executiva do "Comitê para Gestão da Rede Nacional para Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios –CGSIM", como por exemplo, a dificuldade do MEI em abrir conta bancária, obter as inscrições tributárias e emitir notas fiscais. Nota-se 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.

- ✓ Além disso, há ainda relatos de prefeituras que cobram taxas do MEI, baseadas em legislação municipal, e de problemas residuais de sistema, por exemplo, da demora na atualização de dados no sistema após correção solicitada pelo EI na Junta Comercial. Alguns problemas de sistema relatados pela Ouvidoria à área técnica, como a impossibilidade de fazer alterações e baixa pela Internet e erros relativos ao preenchimento do campo destinado ao endereço do EI, só poderão ser resolvidos em outra versão do Portal do Empreendedor, prevista para o segundo semestre de 2010.

- ✓ Do total de seis reclamações referentes ao assunto "Operações de Comércio Exterior", quatro foram relacionadas à demora na análise de processos; uma sobre dificuldades no Siscomex e uma sobre mau atendimento por parte de servidor do DECEX.

- ✓ 92,9% das 85 manifestações pendentes de resposta em 31 de maio de 2010 estão em apenas duas áreas: Departamento Nacional de Registro do Comércio (DNRC/SCS) e Coordenação-Geral de Recursos Logísticos (CGRL/SPOA). A partir de 1º de junho, todas as manifestações recebidas são encaminhadas e respondidas via sistema informatizado de Ouvidoria. Todos os órgãos do Ministério têm acesso ao sistema e podem, em um ambiente exclusivo, terem acesso a todas as mensagens relacionadas às suas áreas de atuação, o que permite melhor gerenciamento dos problemas e das pendências.

- ✓ 81% dos cidadãos que responderam voluntariamente nossa pesquisa em maio ficaram satisfeitos com a resposta recebida pela Ouvidoria. Essa participação do usuário é fundamental para que possamos aperfeiçoar os serviços que prestamos à sociedade

- ✓ 50% das denúncias recebidas em maio foram relativas a funcionários da empresa que presta serviços de apoio administrativo nas atividades de mensageria para o BNDES. Todas foram encaminhadas à Ouvidoria daquela Autarquia.

- ✓ 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.