OUVIDORIA

SUMÁRIO EXECUTIVO – JULHO A SETEMBRO DE 2010

PRINCIPAIS ASSUNTOS	SOLICI-TAÇÕES	RECLA-MAÇÕES	SUGES-TÕES	ELOGIO / AGRAD.	DENÚN-CIAS	TOT. JUL a SET	% NO TOT.	VAR TRIM. (%)	ACUM JAN a SET	SEM RESP até SET
CAMEX	**1**	**0**	**1**	**0**	**0**	**2**	**0,0**	**100,0**	**4**	**0**
Gabinete do Ministro	**2**	**1**	**1**	**1**	**0**	**5**	**0,1**	**0,0**	**17**	**0**
Secr. de Com. e Serv.	**1.706**	**3.650**	**10**	**2**	**4**	**5.372**	**91,8**	**14,2**	**17.186**	**6**
- Empreendedor Individual	*1.698*	*3.647*	*10*	*2*	*4*	*5.361*	*91,6*	*14,2*	*17.143*	*6*
Secr. de Com. Exterior	**30**	**9**	**1**	**13**	**0**	**53**	**0,9**	**3,9**	**175**	**1**
- Operações de Com. Ext.	*23*	*6*	*0*	*10*	*0*	*39*	*0,7*	*14,7*	*125*	*1*
Secr. do Desenv. Prod.	**1**	**0**	**1**	**0**	**0**	**2**	**0,0**	**-50,0**	**14**	**0**
Secretaria de Inovação	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0,0**	***-100,0***	**6**	**0**
Secretaria Executiva	**5**	**15**	**2**	**0**	**1**	**23**	**0,4**	**64,3**	**59**	**20**
- Recursos Logísticos	*2*	*8*	*0*	*0*	*1*	*11*	*0,2*	*22,2*	*16*	*15*
Ouvidoria	**295**	**20**	**0**	**33**	**0**	**348**	**5,9**	**13,0**	**1.102**	**0**
TOTAL MDIC	**2.039**	**3.695**	**16**	**49**	**5**	**5.805**	**99,2**	**12,0**	**18.563**	**27**
Entidades Vinculadas	**2**	**9**	**0**	**0**	**2**	**13**	**0,2**	**-56,7**	**56**	**1**
Órgãos Externos	**12**	**20**	**1**	**0**	**3**	**36**	**0,6**	**-34,5**	**130**	**0**
TOTAL GERAL	**2.054**	**3.724**	**17**	**49**	**10**	**5.854**	**100,0**	**11,1**	**18.749**	**28**

COMENTÁRIOS

- ✓ Até setembro, foram recebidas 18.749 manifestações na Ouvidoria, quase 5 vezes mais que o registrado no mesmo período de 2009. No último trimestre (jul-set), foram 5.854 registros, aumento de 11,1% em relação ao trimestre anterior (abr-jun).

- ✓ Somente em 17,5% dos casos, a Ouvidoria precisou encaminhar a manifestação para resposta da área técnica. Os restantes 82,5% foram respondidos diretamente pela Ouvidoria ao cidadão.

- ✓ No último trimestre, 81,7% dos cidadãos que responderam voluntariamente nossa pesquisa ficaram satisfeitos com a resposta recebida através da Ouvidoria.

- ✓ A área de Recursos Logísticos é responsável por mais da metade das pendências existentes até 30 de setembro, sendo que há manifestações recebidas em janeiro que ainda não foram respondidas.

- ✓ O Programa de Formalização de Empreendedores Individuais – MEI é responsável por mais de 90% de tudo o que é registrado na Ouvidoria.

- ✓ A coordenação desse Programa compete ao "Comitê para Gestão da Rede Nacional para Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios – CGSIM", que é presidido pelo Ministro de Estado do

Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior. A Secretaria-Executiva do Comitê é exercida pela Secretaria de Comércio e Serviços, e conta com o apoio do SEBRAE, de um Grupo de Assessoramento Técnico (GAT), composto por representantes do MDIC, da Receita Federal do Brasil, do INSS, do Ministério do Planejamento, da Associação Nacional de Presidentes de Juntas Comerciais, do Conselho Nacional de Política Fazendária, da Associação Brasileira das Secretarias de Finanças das Capitais, da Confederação Nacional de Municípios e do Fórum Permanente das Microempresas. A Ouvidoria contribui nesse processo participando da elaboração de proposições e soluções junto ao CGSIM e fazendo a leitura e o filtro das manifestações que são registradas.

- ✓ No último trimestre, praticamente dois terços das manifestações recebidas pela Ouvidoria foram relativos relativas ao processo eletrônico de formalização na Internet: travamento do sistema no momento de informar o CEP ou de concluir a formalização, problemas na impressão do carnê de pagamento, dificuldades na obtenção de nota fiscal ou de financiamento bancário, de solicitação de baixa ou de alteração de dados cadastrais lideram as ocorrências sobre o MEI na Ouvidoria.

- ✓ Com a nova versão do Portal do Empreendedor, prevista para o 1º trimestre de 2011, quando será possível realizar alterações e baixas pela Internet, dentre outras melhorias, estimamos que o número de manifestações diminua consideravelmente.

- ✓ Apesar dos contratempos atuais, a média diária de formalizações, que era de 395 em janeiro, já supera duas mil em setembro, graças à simplificação do processo eletrônico de inscrição a partir de fevereiro e às campanhas publicitárias do SEBRAE. Até setembro, havia mais de 550 mil empreendedores individuais formalizados. Caso seja mantida a média diária atual, cerca de 750 mil empreendedores individuais estarão formalizados ao final de 2010, próxima à meta do governo que é de um milhão de formalizações.

- ✓ No entanto, mais importante do que atingir uma meta quantitativa, há situações que evidenciam a necessidade de a SE-CGSIM priorizar a articulação com os parceiros do Programa nos três níveis de governo, até mesmo como forma de dar sustentabilidade ao desejado crescimento do número de formalizações. O Planejamento Estratégico da Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios (Redesim) para 2011 e 2012, iniciado em 25 de outubro último, representa um importante passo nesse sentido.

- ✓ A instituição dos subcomitês estaduais para orientar, conscientizar, disseminar e eliminar entraves burocráticos ao Empreendedor Individual deve ser fortemente estimulada e coordenada pela SE-CGSIM.

- ✓ A criação de uma estrutura formal de cargos e pessoal exclusivamente para a SE-CGSIM é fundamental para o atendimento das demandas atuais e futuras inerentes ao processo de simplificação do registro e da legalização de empresas e negócios (Redesim), de quê o MEI é apenas um embrião.

- ✓ Relembramos que, a partir de 1º de setembro de 2010, o MDIC estabeleceu como meta o prazo de 30 dias para o envio de resposta às manifestações registradas na Ouvidoria. O descumprimento dessa meta afetará negativamente o salário dos servidores do Plano Geral de Cargos do Poder Executivo – PGPE. Entendemos que essa meta é perfeitamente atingível, mas depende do compromisso dos Órgãos do MDIC em acessar o sistema de ouvidoria e responder às manifestações que forem encaminhadas dentro do prazo estipulado.

- ✓ 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.