3º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2011

OUVIDORIA - MDIC

OUVIDORIA

Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior

No terceiro trimestre de 2011, a Ouvidoria do MDIC recebeu 8.005 manifestações, que em sua totalidade foram respondidas ou encaminhadas, também foram respondidas pela Ouvidoria 653 mensagens, destinadas ao Ministério, em geral, por meio do "Fale Conosco".

A análise quantitativa e qualitativa trimestral dos dados será feita a seguir, separada por cada órgão do Ministério.

Tabela 1: Manifestação por órgão, assunto e natureza

PRINCIPAIS ASSUNTOS	RECLAM.	SOLIC.	DENÚN.	ELOG. ou AGRAD.	SUG.	JUL-SET 2011	JUL-SET 2010	VAR. %
Secretaria de Com. Exterior	29	38	0	2	3	72	53	35,8
Operações de Comércio Exterior	18	27	0	2	0	47	39	20,5
Planejam. e Desenv. do Comex	1	1	0	0	0	2	6	-66,7
Defesa Comercial	4	2	0	0	3	9	2	350,0
Negociações Internacionais	3	4	0	0	0	7	3	133,3
Normas de Comércio Exterior	3	4	0	0	0	7		-
Assuntos Administ./Institucionais		0	0	0	0	0	3	0,0
Secretaria Executiva	6	3	0	0	0	9	23	-60,9
Recursos Logísticos	4	0	0	0	0	4	11	-63,6
Recursos Humanos	1	1	0	0	0	2	3	-33,3
Moderniz. Admin. e Informática	0	0	0	0	0	0	5	-100,0
Assuntos Administ./Institucionais	1	2	0	0	0	3	4	-
Secretaria de Com. e Serv.	3.365	4.406	1	30	21	7.823	4.705	66,3
Microempreendedor Individual	3.359	4.396	1	30	20	7.806	4.694	66,3
Políticas de Comércio e Serviços	1	3	0	0	0	4	2	100,0
Apoio às MPEs	2	4	0	0	1	7	3	133,3
Registro Comercial	2	3	0	0	0	5	6	-16,7
Assuntos Administ./Institucionais	1	0	0	0	0	1	0	0,0
Secret. de Desenv. da Prod.	0	2	0	0	0	2	2	0,0
Competitividade Industrial	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Bens de Capital e Metalurgia	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Mão de Obra e Rec. Naturais	0	1	0	0	0	1	1	-
Equipamentos de Transporte	0	1	0	0	0	1	1	0,0
Química e Plásticos	0	0	0	0	0	0	0	-
Complexo Eletroletrônico	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Assuntos Administ./Institucionais	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Secretaria de Inovação	2	2	0	0	1	5	1	400,0
Inovação Tecnológica	2	2	0	0	1	5	0	0,0
Assuntos Administ./Institucionais	0	0	0	0	0	0	1	-
Gabinete do Ministro	1	0	0	0	0	1	5	-80,0
Representação e Apoio Instituc.	0	0	0	0	0	0	2	-100,0
Comunicação Social e Imprensa	0	0	0	0	0	0	1	-100,0
Coop. e Assist. Técnica Internacional	0	0	0	0	0	0	1	-
Assuntos Administ./Institucionais	1	0	0	0	0	1	1	0,0
Sec. Exec. CAMEX	14	1	0	0	0	15	2	650,0
Diretrizes e Pol. de Com. Exterior	14	1	-	-	-	15	2	650,0
Ouvidoria	12	18	1	12	4	47	348	-86,5
Atendimento ao Cidadão	12	18	1	12	4	47	348	-86,5
TOTAL MDIC	3.429	4.470	2	44	29	7.974	5.139	55,2
Entidades Vinculadas	13	2	0	0	1	16	13	23,1
Órgãos Externos	5	6	1	0	2	14	36	-61,1
Consultoria Jurídica	0	0	1	0	0	1	0	0,0
TOTAL GERAL	3.447	4.478	4	44	32	8.005	5.188	54,3

Fonte: SisOuvidoria

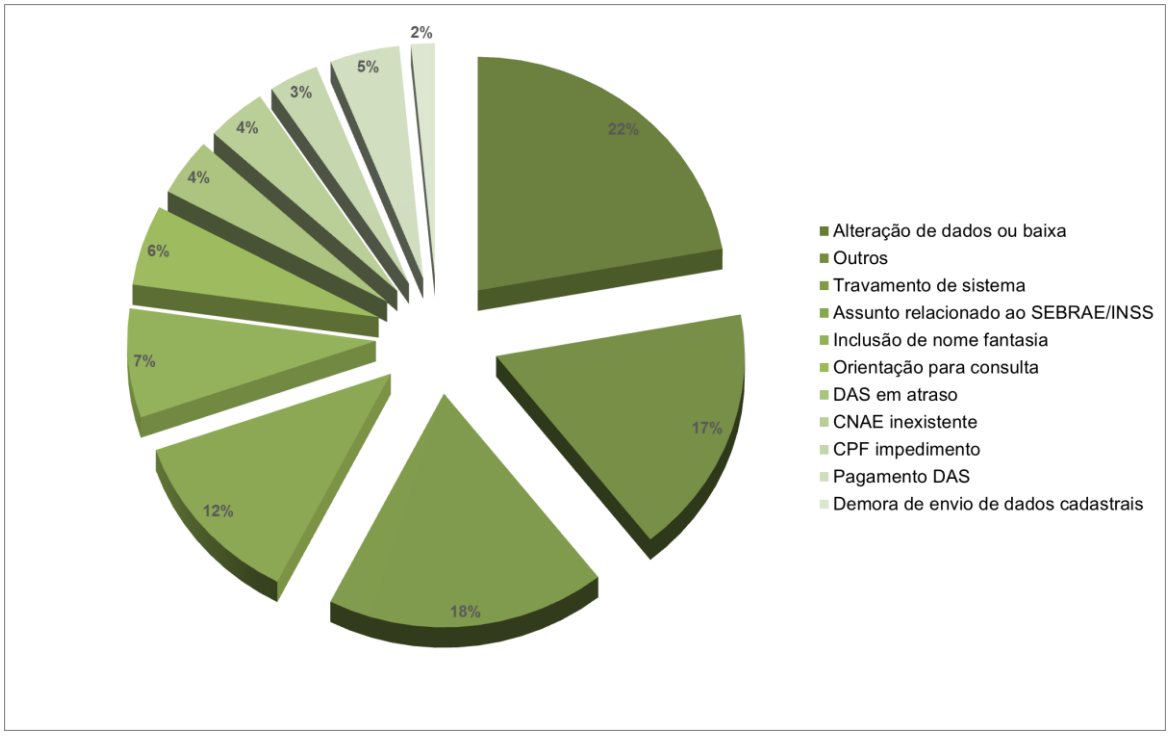
SECRETARIA DE COMÉRCIO E SERVIÇOS (SCS)

A SCS foi responsável por 97,8% das manifestações registradas na Ouvidoria em 2011 devido ao Microempreendedor Individual (MEI). O Sistema de Formalização do Empreendedor Individual (EI) apresentou muitos problemas relacionados ao seu travamento e a impossibilidade de alteração e baixa no Portal do Empreendedor também foi muito questionada e geraram 22% dos registros na Ouvidoria sobre "MEI".

Ademais, ocorreu no trimestre duas demandas até então inexistentes, uma referente ao valor diferente do pagamento do programa que deveria ser pago e uma outra relacionado à restituição da diferença paga do valor antigo, tendo em vista a publicação da Medida Provisória nº 529, de 07/04/2011, que reduziu a contribuição previdenciária do MEI, a partir da competência Maio/2011, para apenas 5% do salário-mínimo, conforme determinação da Presidenta Dilma Rousseff.

Percebe-se que ainda existem deficiências e problemas persistem relacionados à formalização do EI. No entanto, nosso índice de aprovação das respostas, nos últimos nove meses de 2011, permanece de 70%.

Gráfico 1: Distribuição de Assuntos MEI (Julho-Setembro de 2011)



Fonte: SisOuvidoria

Frisamos que a maior interação entre os entes federativos integrantes do sistema (União, Estados e Municípios) torna-se vital para a orientação do interessado e, em última instância, para o bom andamento do programa. Nota-se que as dúvidas sobre o Programa persistem para o EI. Questões que envolvem legislações estaduais e municipais, como por exemplo, o pagamento de taxas de funcionamento, a Inscrição Estadual (IE), a emissão de Notas Fiscais e o Cadastro de Contribuintes Mobiliários (CCM) devem ser melhor esclarecidas.

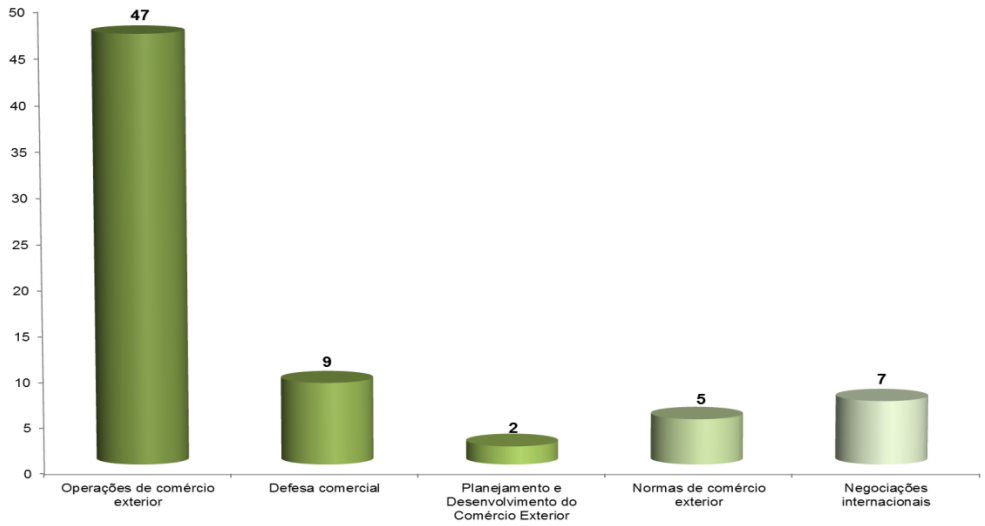
Além disso, o fluxo de informações do Portal do Empreendedor deve ser rediscutido, de forma que o EI seja direcionado ao canal correto de atendimento. Cabe ressaltar que, em relação ao MEI, a Ouvidoria é a responsável pelo recebimento das manifestações relativas a problemas do sistema e pelas reclamações, sugestões e elogios relacionados à atuação das Juntas Comerciais. As dúvidas sobre o Programa devem ser sanadas pelo SEBRAE, pelo INSS ou pelo Fale Conosco, dependendo do caso.

SECRETARIA DE COMÉRCIO EXTERIOR (SECEX)

O assunto "Operações de Comércio Exterior", ligado ao Departamento de Operações de Comércio Exterior (DECEX) foi responsável por 65,3% de todos os registros relacionados à SECEX no segundo trimestre do ano, sendo que as solicitações foram principalmente referentes a dúvidas no processo de importação.

As manifestações do assunto "Planejamento e Desenvolvimento do Comércio Exterior", relacionadas ao DEPLA, representaram 2,8% do total dos registros da SECEX e consistiram em solicitações de estatísticas de comércio exterior e de informações de como realizar uma exportação. As dúvidas referentes às Normas de Comércio Exterior correspondem a 7,4%. Os assuntos relacionados ao Departamento de Negociações Internacionais (DEINT) representaram 10% das manifestações da SECEX. Já no Departamento de Defesa Comercial (DECOM) as mensagens representaram 12,8% dos registros, mesmo número do atendimento ao cidadão registrado no gabinete da SECEX.

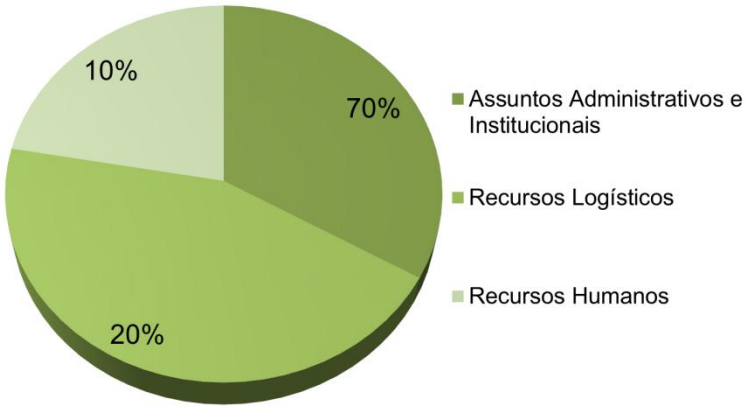
Gráfico 2: Manifestações relativas à SECEX, por assunto (Julho-Setembro de 2011)



SECRETARIA EXECUTIVA (SE)

Os registros relacionados à Secretaria Executiva (SE) em 2011 se referiram principalmente a reclamações e solicitações de servidores do MDIC e são bastante diversificados, não havendo grande concentração sobre um determinado tema.

Gráfico 3: Distribuição dos assuntos SE (Julho-Setembro de 2011)

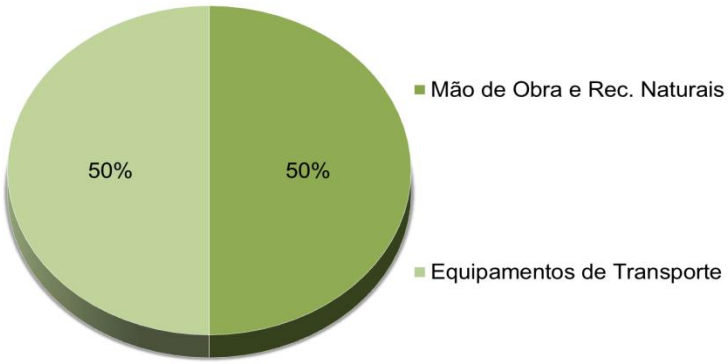


Fonte: SisOuvidoria

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO DA PRODUÇÃO (SDP)

A manifestação do assunto "Equipamentos de Transporte", encaminhada ao DEIET referia-se a uma dúvida de homologação de utilização de amônia como combustível. O tema "Mão de Obra e recursos Naturais" resumiu-se a dúvidas sobre incentivos fiscais em artefatos em couro. Esses dois assuntos foram responsáveis pela divisão igualitária das manifestações referentes à SDP.

Gráfico 4: Distribuição dos assuntos SDP (Julho-Setembro de 2011)



Fonte: SisOuvidoria

SECRETARIA DE INOVAÇÃO (SI)

Foi recebida no segundo semestre de 2011 apenas cinco manifestações relacionada a esta Secretaria, sendo uma sugestão, duas solicitações e duas reclamações.

GABINETE DO MINISTRO (GM) E CÂMARA DE COMÉRCIO EXTERIOR (CAMEX)

A única manifestação do GM no terceiro trimestre do ano foi basicamente relacionada a assuntos administrativos e institucionais, já a CAMEX recebeu 15 manifestações no período, em sua maioria sobre políticas governamentais.

OUVIDORIA (OUV)

As mensagens relacionadas à Ouvidoria representaram menos do que 1% do total de registros no terceiro trimestre de 2011.

Cabe destacar que em 2011 a Ouvidoria respondeu 92% do total de registros referentes às outras áreas do Ministério, sem a necessidade de encaminhamento às mesmas.