3º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2012

OUVIDORIA - MDIC

OUVIDORIA

Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior

INTRODUÇÃO:

Como estabelecido pela Portaria nº 06, de 11 de janeiro de 2008, do Ministro de Estado do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, à Ouvidoria, órgão setorial da Controladoria-Geral da União, compete receber, examinar e dar encaminhamento a reclamações, elogios, sugestões e denúncias referentes a procedimentos e ações de agentes e órgãos, no âmbito do Ministério.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são encaminhadas, via sistema informatizado, aos órgãos do Ministério e entidades vinculadas, para resposta e eventuais providências.

A Ouvidoria poderá, a qualquer tempo, solicitar as informações necessárias para o acompanhamento das respostas e providências adotadas pelos órgãos do Ministério e entidades vinculadas, em razão de manifestações recebidas pela Ouvidoria.

Os atendimentos e as respostas às manifestações encaminhadas pela Ouvidoria deverão ter prioridade em todos os órgãos do Ministério.

ANÁLISE QUANTITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES POR ÁREA, ASSUNTOS E NATUREZA

O Sistema Ouvidoria do MDIC, de julho a setembro de 2012, recebeu 9.718 manifestações, das quais 92% foram respondidas no prazo de 24 horas (sem a necessidade de encaminhamento às áreas) e 8% foram encaminhadas às áreas técnicas competentes para elaboração de resposta e/ou adoção de providências para resposta direta ao interessado, conforme quadro abaixo:

PRINCIPAIS ASSUNTOS	RECLAM.	SOLIC.	DENÚN.	ELOG. ou AGRAD.	SUG.	JUL-SET 2012	JUL-SET 2011	VAR. %
Secretaria de Com. Exterior	**9**	**54**	**0**	**2**	**1**	**66**	**72**	**-8,3**
Operações de Comércio Exterior	6	41	0	2	1	50	47	6,4
Planejam. e Desenv. do Com. Exterior	0	0	0	0	0	0	2	-100,0
Defesa Comercial	2	7	0	0	0	9	9	0,0
Negociações Internacionais	1	5	0	0	0	6	7	-14,3
Normas de Comércio Exterior	0	1	0	0	0	1	7	-85,7
Assuntos Administ./Institucionais	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Secretaria Executiva	**6**	**4**	**1**	**0**	**6**	**17**	**9**	**88,9**
Recursos Logísticos	5	1	0	0	1	7	4	75,0
Recursos Humanos	0	3	1	0	0	4	2	100,0
Demanda/Sugestão de Servidores	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Modernização Adm.e Informática	0	0	0	0	4	4	0	400,0
Assuntos Administ./Institucionais	1	0	0	0	1	2	3	-33,3
Secretaria de Com. e Serv.	**1.487**	**8.049**	**3**	**2**	**7**	**9.548**	**7.823**	**22,1**
Microempreendedor Individual	1.480	8.027	3	2	7	9.519	7.806	21,9
Políticas de Comércio e Serviços	0	4	0	0	0	4	4	0,0
Apoio às MPEs	0	3	0	0	0	3	7	-57,1
Registro Comercial	4	12	0	0	0	16	5	220,0
Assuntos Administ./Institucionais	3	3	0	0	0	6	1	500,0
Secret. de Desenv. da Prod.	**2**	**9**	**0**	**0**	**1**	**12**	**2**	**500,0**
Competitividade Industrial	0	5	0	0	1	6	0	600,0
Bens de Capital e Metalurgia	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Mão de Obra e Rec. Naturais	0	0	0	0	0	0	1	-100,0
Equipamentos de Transporte	1	1	0	0	0	2	1	100,0
Química e Plásticos	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Complexo Eletroletrônico	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Assuntos Administ./Institucionais	1	3	0	0	0	4	0	400,0
Secretaria de Inovação	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**1**	**5**	**-80,0**
Inovação Tecnológica	0	0	0	0	0	0	5	-100,0
Assuntos Administ./Institucionais	0	1	0	0	0	1	0	100,0
Gabinete do Ministro	**0**	**2**	**0**	**0**	**0**	**2**	**1**	**100,0**
Representação e Apoio Instituc.	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Comunicação Social e Imprensa	0	1	0	0	0	1	0	100,0
Assessoria Técnica e Administrativa	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Assuntos Administ./Institucionais	0	1	0	0	0	1	1	0,0
Sec. Exec. CAMEX	**0**	**1**	**0**	**1**	**0**	**2**	**15**	**-86,7**
Assuntos Administ./Institucionais	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Diretrizes e Pol. de Com. Exterior	0	1	0	1	0	2	15	-86,7
Ouvidoria	**5**	**7**	**1**	**20**	**4**	**37**	**47**	**-21,3**
Atendimento ao Cidadão	5	7	1	20	4	37	47	-21,3
TOTAL MDIC	**1.509**	**8.127**	**5**	**25**	**19**	**7.383**	**7.974**	**-7,4**
Entidades Vinculadas	**2**	**5**	**1**	**0**	**0**	**8**	**16**	**-50,0**
Órgãos Externos	**8**	**17**	**0**	**0**	**0**	**25**	**36**	**-30,6**
TOTAL GERAL	**1.519**	**8.149**	**6**	**25**	**19**	**9.718**	**8.026**	**21,1**

Fonte: SisOuvidoria

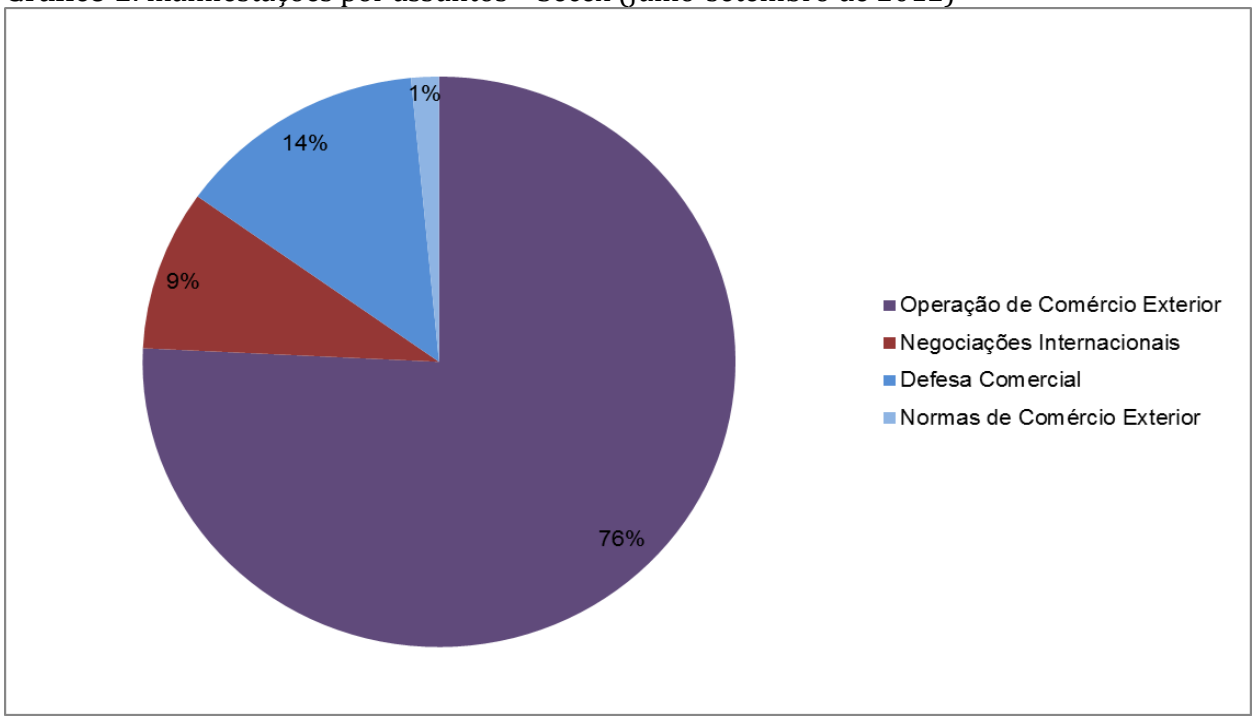
ANÁLISE QUALITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES POR ÁREA

Das 9.718 manifestações registradas no Sistema Ouvidoria, constatou-se que: a) 0,68% se referiram a assuntos afetos à Secretaria de Comércio Exterior, tais como, operações de comércio exterior, normas de comércio exterior, defesa comercial e negociações internacionais (**gráfico 1**); b) 0,17% foram relacionadas à Secretaria-Executiva, e referiram-se a reclamações e solicitações de servidores do MDIC sobre recursos humanos e logísticos (**gráfico 2**); c) 98,25% se referiram a problemas com o Portal do Microempreendedor Individual (MEI), assunto afeto ao Departamento Nacional de Registro do Comércio, vinculado à Secretaria de Comércio e Serviços (**gráfico 3**); d) 0,12% foram relativas a assuntos de competência da Secretaria do Desenvolvimento da Produção, tais como assuntos administrativos e institucionais, competitividade industrial e equipamentos de transporte (**gráfico 4**); e) 0,39% foram relacionadas a esta Ouvidoria, as quais diziam respeito a reclamações, solicitações, denúncias, entre outros (**gráfico 5**); f) 0,08% foram em relação às Entidades Vinculadas ao MDIC, e referiram-se a reclamações, solicitações e denúncias (**gráfico 6**); e g) 0,26% foram relacionadas à Órgãos Externos, referindo-se a reclamações e solicitações (**gráfico 7**).

As manifestações referentes à Secretaria de Inovação (SI), Gabinete do Ministro e Secretaria-Executiva da Câmara de Comércio Exterior (Camex), representaram apenas 0,05% do total de registros no terceiro trimestre de 2012.

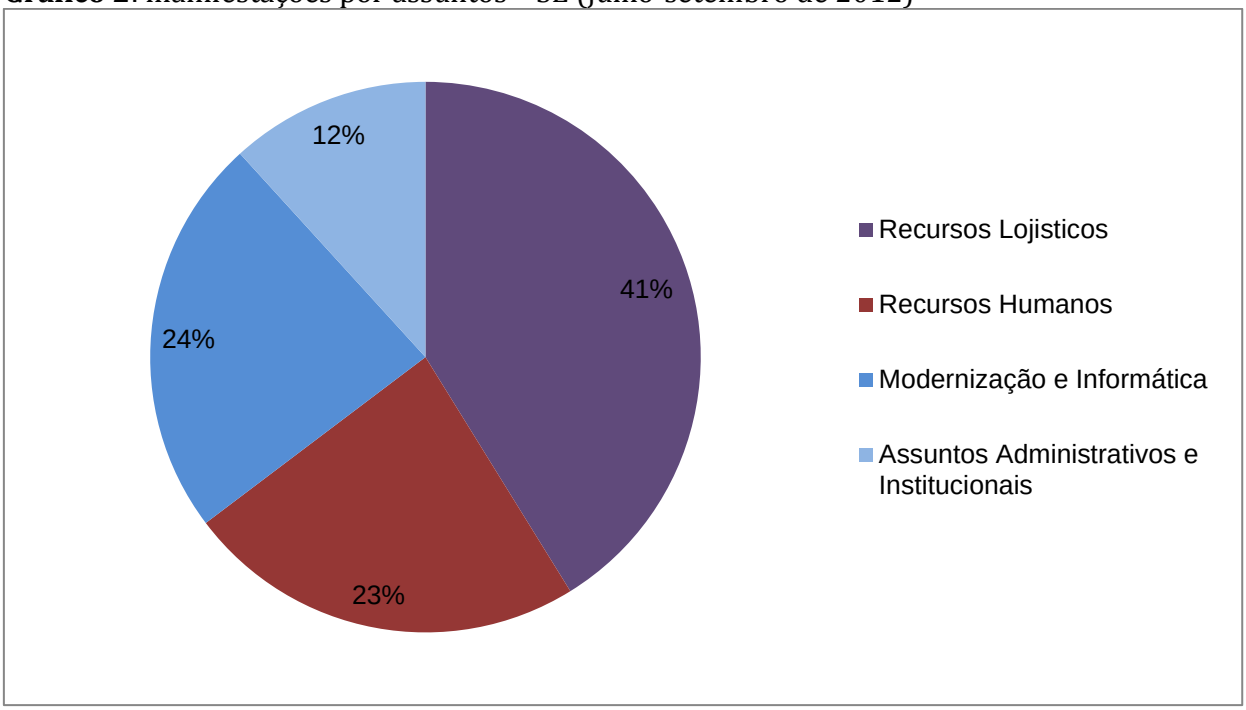
No Sistema Fale Conosco foram registradas 570 manifestações, todas respondidas.

Gráfico 1: manifestações por assuntos – Secex (julho-setembro de 2012)



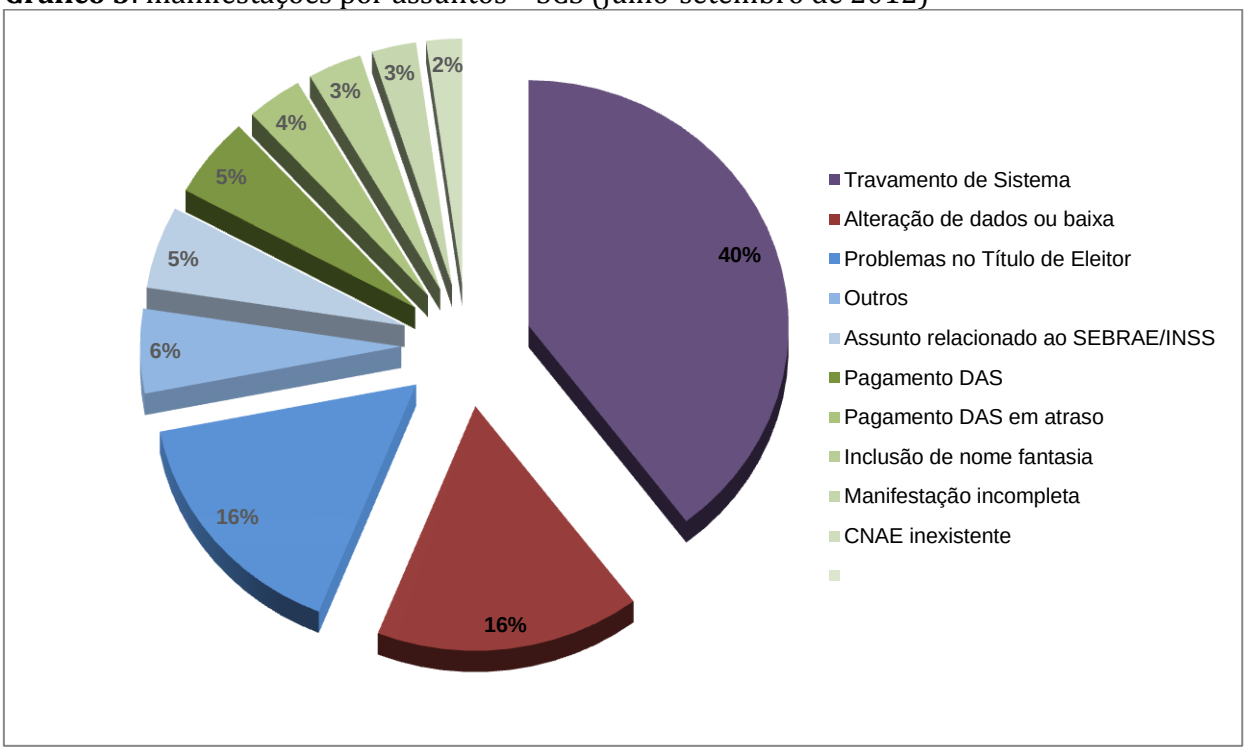
Fonte: SisOuvidoria

Gráfico 2: manifestações por assuntos – SE (julho-setembro de 2012)



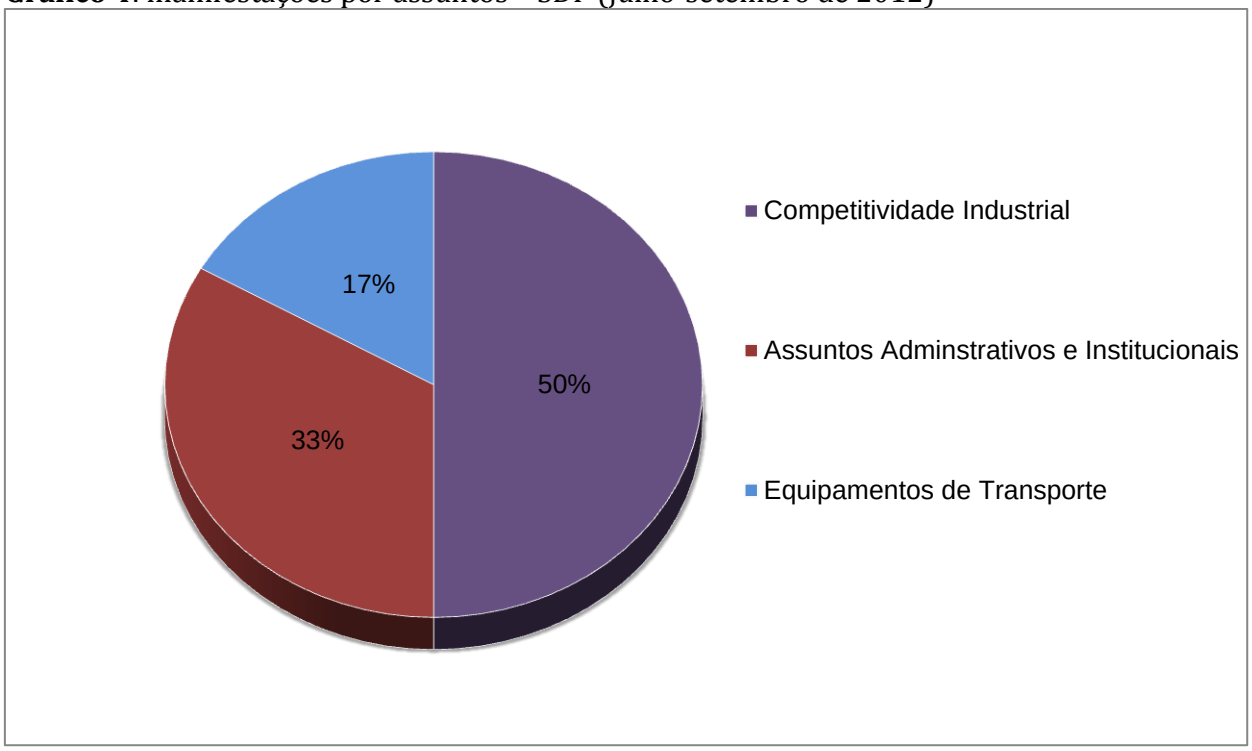
Fonte: SisOuvidoria

Gráfico 3: manifestações por assuntos – SCS (julho-setembro de 2012)



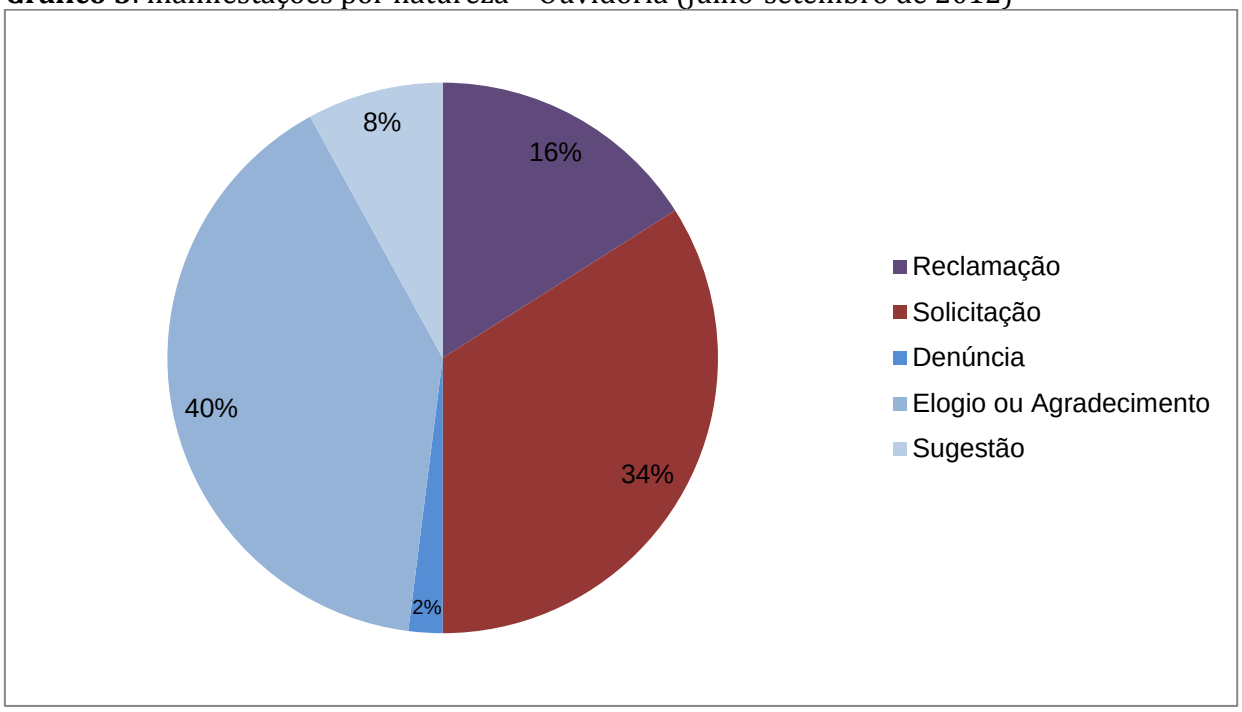
Fonte: SisOuvidoria

Gráfico 4: manifestações por assuntos – SDP (julho-setembro de 2012)



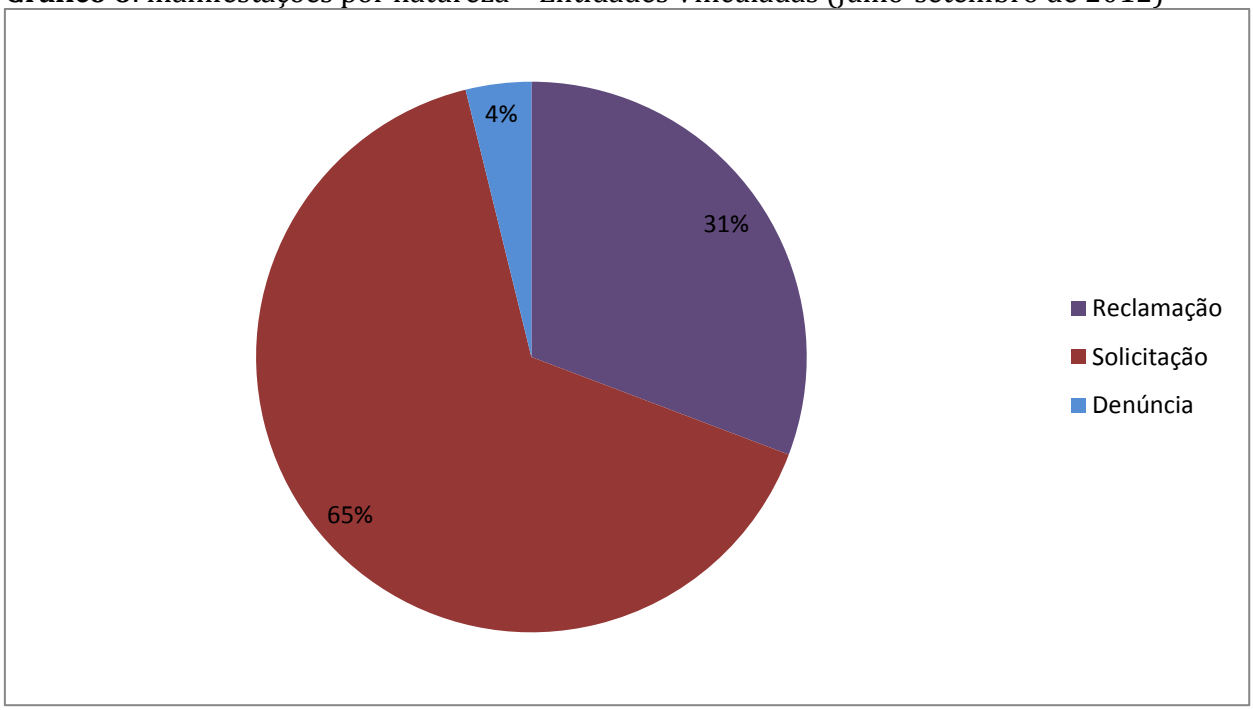
Fonte: SisOuvidoria

Gráfico 5: manifestações por natureza – Ouvidoria (julho-setembro de 2012)



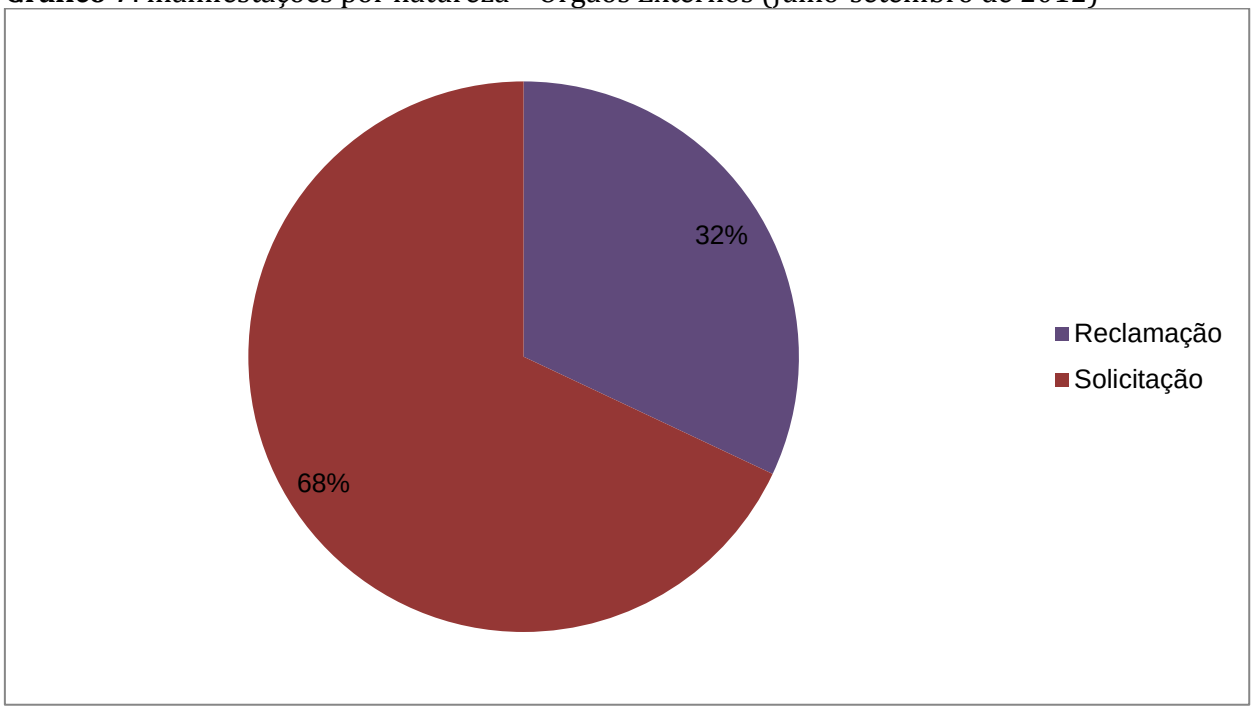
Fonte: SisOuvidoria

Gráfico 6: manifestações por natureza – Entidades Vinculadas (julho-setembro de 2012)



Fonte: SisOuvidoria

Gráfico 7: manifestações por natureza – Órgãos Externos (julho-setembro de 2012)



Fonte: SisOuvidoria

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Em vigor desde 16 de maio último, a Lei nº 12.527, de 18/11/2011, regulamentada pelo Decreto de nº 7.724, de 16/5/2012, dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII, do art. 5º; no inciso II, do § 3º, do art. 37; e no § 2º, do art. 216, da Constituição Federal.

O Decreto nº 7.724, em seu art. 9º, estabelece que os órgãos e entidades deverão criar o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), com o objetivo de atender e orientar o público quanto ao acesso à informação, informar sobre a tramitação de documentos nas unidades e receber e registrar pedidos de acesso à informação.

Em razão da estrutura organizacional do MDIC, composta por outras entidades, o SIC foi centralizado no Ministério, denominado SIC Sistema MDIC, e sua gestão ficou a cargo desta Ouvidoria.

O SIC Sistema MDIC físico ocupa a mesma estrutura da Ouvidoria, tendo em vista a proximidade dos trabalhos executados e o espaço físico ocupado, o que facilita o acesso do cidadão.

O referido Sistema é integrado pelas áreas e entidades que compõem a estrutura organizacional do MDIC, incluindo o Departamento Nacional de Registro de Comércio (DNRC) e a Junta Comercial do Distrito Federal (JCDF).

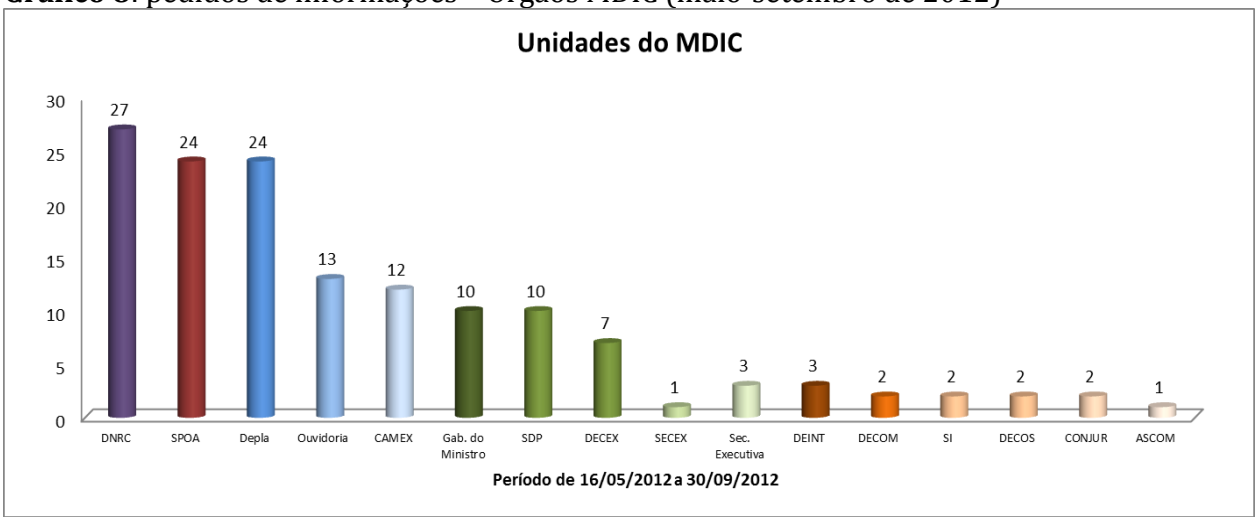
Também integram o SIC Sistema MDIC as entidades vinculadas (entidades que mantêm vínculo de natureza administrativa e/ou contrato de gestão com o Ministério). No entanto, estas criaram os SICs em seus respectivos "sites" e estruturas físicas, ficando a sua gestão centralizada nesta Ouvidoria. São elas: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro), Instituto Nacional de Propriedade Industrial (INPI) e Superintendência da Zona Franca de Manaus (Suframa)

Somam-se às vinculadas acima citadas as entidades com vínculo por meio de contrato de gestão: Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial (ABDI) e Agência de Promoção de Exportação e Investimentos (Apex-Brasil).

As duas últimas, por se constituírem entidades sem fins lucrativos que recebem recursos públicos para a realização de ações de interesse público, não foram obrigadas a criar SICs próprios. Coube a essas entidades disponibilizar em seus respectivos "sites" as seguintes informações: estatuto social; relação nominal dos dirigentes; cópia integral de convênios, contratos, termos de parcerias, acordos, ajustes ou instrumentos congêneres realizados com o Poder Executivo Federal, bem como relatórios finais. No entanto, os pedidos de informações sobre os assuntos acima citados, não disponibilizados nos "sites" da ABDI e Apex-Brasil, deverão ser apresentados diretamente ao SIC Sistema MDIC ou às entidades responsáveis pelo repasse de recursos.

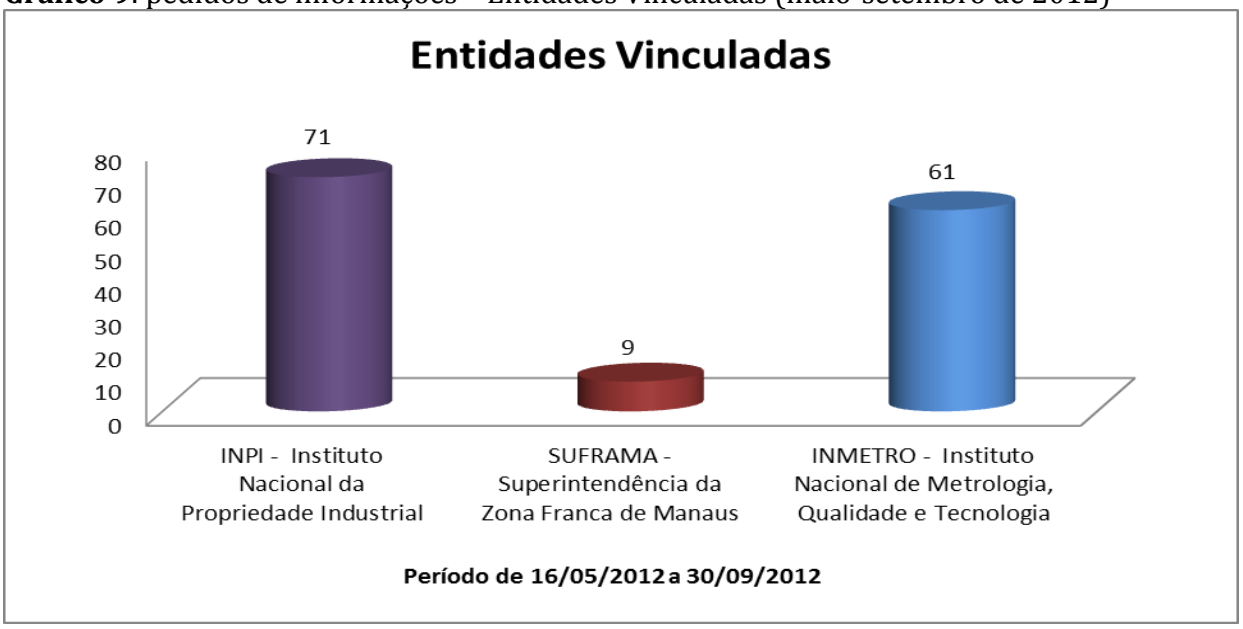
No período de 16/5/2012 a 30/9/2012, foram registrados 284 (duzentos e oitenta e quatro) pedidos de informações no SIC Sistema MDIC, sendo 143 (cento e quarenta e três) afetos ao Ministério, 71 (setenta e um) ao INPI, 9 (nove) à Suframa e 61 (sessenta e um) ao Inmetro, conforme gráficos 8 e 9, a seguir:

Gráfico 8: pedidos de informações – Órgãos MDIC (maio-setembro de 2012)



Fonte: SIC/OUV/MDIC

Gráfico 9: pedidos de informações – Entidades Vinculadas (maio-setembro de 2012)

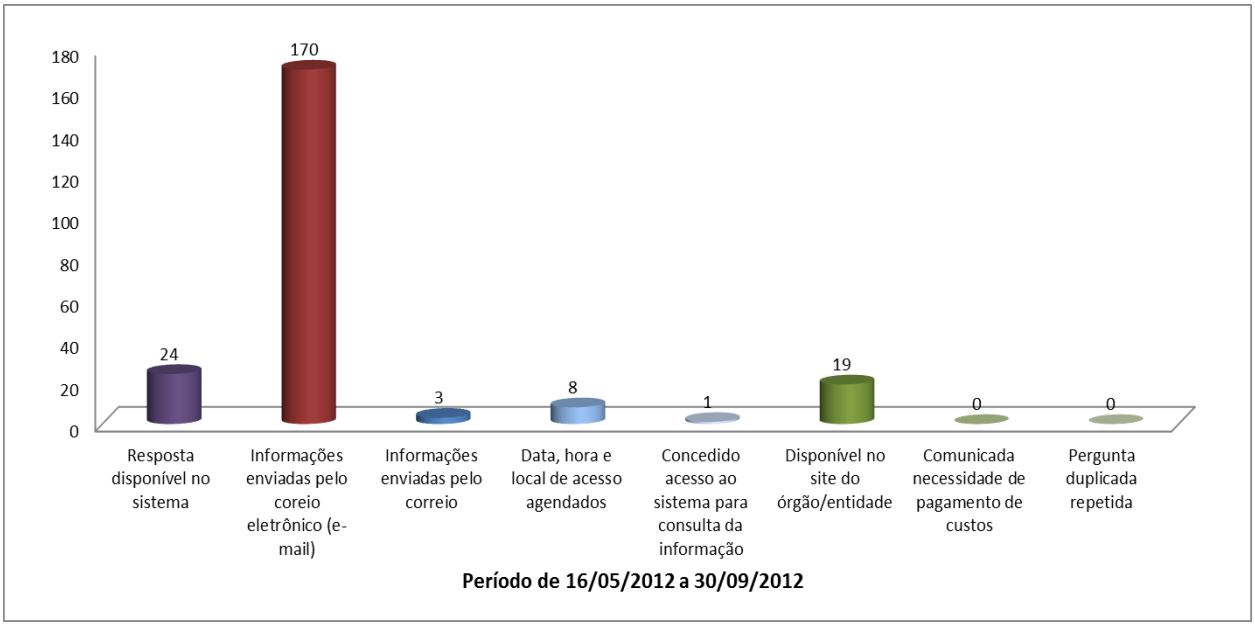


Fonte: SIC/OUV/MDIC

Esses 284 pedidos foram respondidos no prazo legal. Do total, 225 (duzentos e vinte e cinco) foram atendidos, 45 (quarenta e cinco) indeferidos e 14 (quatorze) parcialmente atendidos, conforme gráficos 10, 11 e 12, abaixo:

PEDIDOS ATENDIDOS

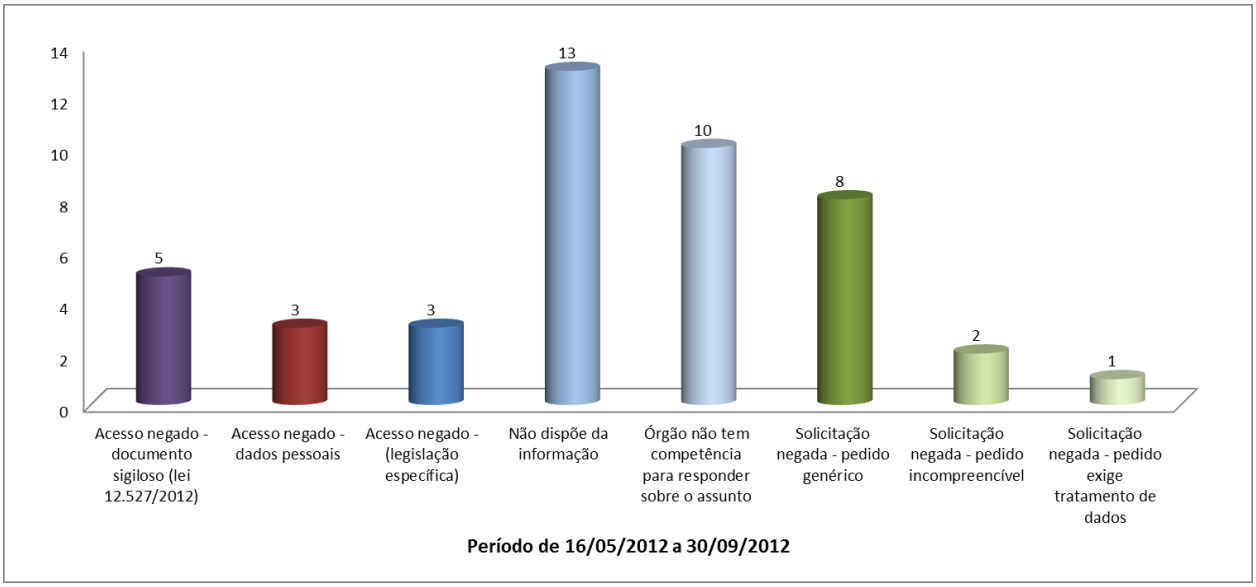
Gráfico 10



Fonte: SIC/OUV/MDIC

PEDIDOS INDEFERIDOS

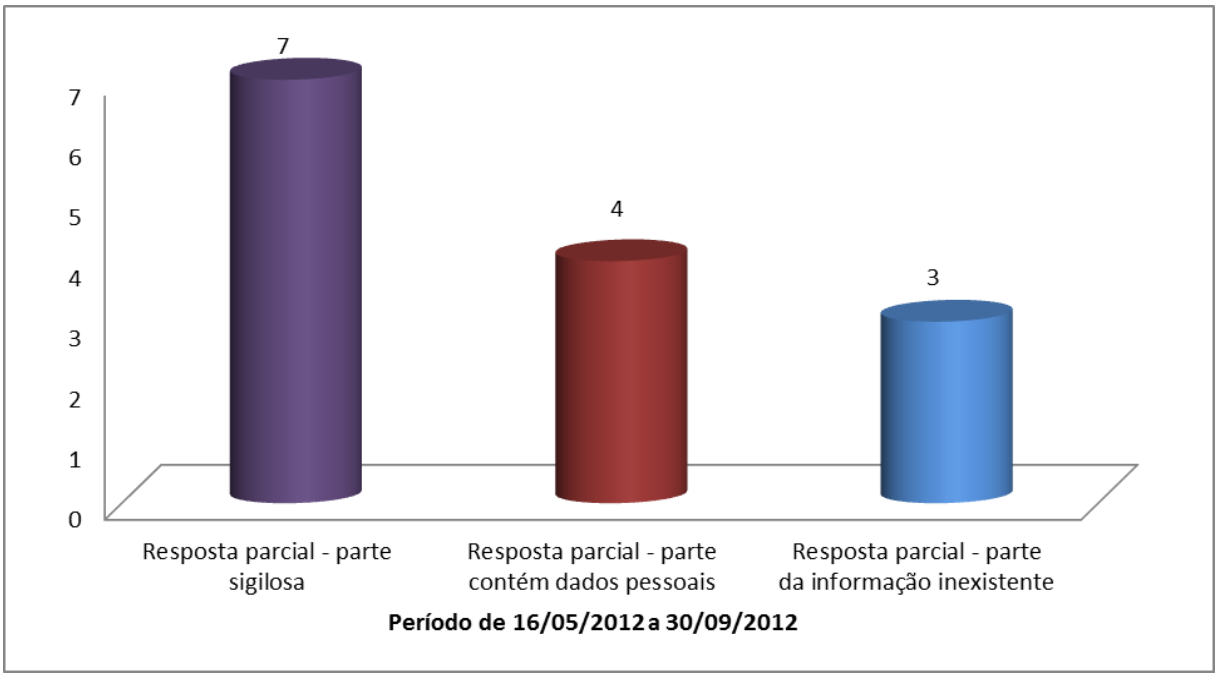
Gráfico 11



Fonte: SIC/OUV/MDIC

PEDIDOS PARCIALMENTE ATENDIDOS

Gráfico 12



Fonte: SIC/OUV/MDIC

CONCLUSÕES

Na análise dos dados do trimestre, julho a setembro, verificou-se que cerca de 99% das manifestações registradas no Sistema Ouvidoria MDIC foram reclamações de usuários que acessaram o Portal do Microempreendedor Individual (MEI), seja para cadastramento, alteração ou atualização de dados, e enfrentaram algum tipo de problema que impediu ou retardou o êxito da operação desejada.

Dessa forma, esta Ouvidoria espera que este Relatório possa subsidiar as áreas técnicas na devida correção dos problemas detectados, sugerindo, no caso acima verificado, uma maior interação entre os entes federativos integrantes do Sistema (União, Estados e Municípios), assim como uma rediscussão do fluxo de informações do Portal do Empreendedor, objetivando a correta orientação do usuário e o bom andamento do Programa.

Quanto ao SIC Sistema MDIC, sob a gestão desta Ouvidoria, percebe-se que as áreas e entidades que compõem a estrutura organizacional do Ministério têm demonstrado comprometimento com a transparência e o acesso à informação. Dos pedidos registrados de 16/5/2012 a 30/9/2012, todos foram atendidos dentro do prazo legal.

A melhoria da gestão institucional é objetivo de todos. Nesse sentido, a Ouvidoria torna-se um importante canal pelo qual os cidadãos, com suas críticas, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, possam contribuir para o aperfeiçoamento constante das instituições de todas as esferas governamentais.

Por fim, gostaríamos de agradecer aos órgãos do MDIC, entidades vinculadas e ouvidorias externas pela atenção dispensada no tratamento das manifestações encaminhadas por esta Ouvidoria.

Brasília (DF), outubro de 2012.

ELABORAÇÃO:

Layanny Samylla Sobral Melo – Secretária Executiva

Anailta Barbosa dos Santos – Técnico em Secretariado

Silvana Silva Ribeiro – Estagiária

Sidney de Almeida Alves – Ouvidor Substituto