4º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2012

OUVIDORIA - MDIC

OUVIDORIA

Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior

Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior
OUVIDORIA
Esplanada dos Ministérios, Bloco "J"

Brasília, DF, 70053-900

ouvidoria@mdic.gov.br

Telefone: (61) 2027-7646/7666/7492
Fax: (61) 2027-7333

FERNANDO DAMATA PIMENTEL
Ministro de Estado

ALESSANDRO TEIXEIRA
Secretário-Executivo

EQUIPE OUVIDORIA

LUIZ FELIPE GOSLING DE OLIVEIRA
Ouvidor

SIDNEY DE ALMEIDA ALVES
Ouvidor-Substituto

LAYANNY SAMYLLA SOBRAL MELO
Secretária-Executiva

ANAILTA BARBOSA DOS SANTOS
Técnico em Secretariado

SILVANA DA SILVA RIBEIRO
Estagiária

INTRODUÇÃO:

A Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União na publicação Orientações para a Implantação de Unidades de Ouvidoria (Brasília, DF, 2012. 5ª edição atualizada) declara que tem como objetivo primordial "Institucionalização de sistema federal de ouvidorias públicas capaz de garantir atendimento de excelência às manifestações dos cidadãos e aprimoramento constante de políticas e de serviços públicos, tendo em vista o fortalecimento da participação social como meta e como método de realização do Estado Democrático de Direito".

Cumpre dizer, que a criação e o fortalecimento de ouvidorias nas organizações públicas se inserem nesse contexto, cujo marco inicial remonta à promulgação da Constituição Federal de 1988. Já a Emenda Constitucional nº 19, de 04 de junho de 1998, que deu nova redação ao artigo 37 § 3º, conferiu novo impulso à participação do usuário na administração pública direta e indireta.

A Ouvidoria pode ser definida como unidade da organização pública, que tem por objetivo acolher manifestações de usuários/cidadãos de modo a resolver problemas que surjam no atendimento ao público e subsidiar o aperfeiçoamento dos processos de trabalho, buscando sanar deficiências estruturais nos procedimentos e ações de agentes e órgão, no âmbito do Ministério.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria do MDIC 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.

Sumário

Introdução **3**

Análise quantitativa das manifestações por área, assuntos e natureza **5**

Análise qualitativa das manifestações por área 6

Gráficos de Manifestações por Assuntos 7

Gráfico de Manifestações por Natureza 8

Lei de acesso à informação **10**

Gráficos de Pedidos de informações – Órgãos MDIC 11

Gráficos de Pedidos Atendidos e Indeferidos 12

Gráficos de Pedidos Parcialmente Atendidos 13

Conclusões **14**

ANÁLISE QUANTITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES POR ÁREA, ASSUNTOS E NATUREZA

O Sistema Ouvidoria do MDIC, de outubro a dezembro de 2012, recebeu 13.615 manifestações, das quais 99,81% foram respondidas (sem a necessidade de encaminhamento às áreas) e 0,19% foram encaminhadas às áreas técnicas competentes para elaboração de resposta e/ou adoção de providências para resposta direta ao interessado. A análise quantitativa trimestral dos dados será feita a seguir:

PRINCIPAIS ASSUNTOS	RECLAM.	SOLIC.	DENÚN.	ELOG. ou AGRAD.	SUG.	OUT-DEZ 2012	OUT-DEZ 2011	VAR. %
Secretaria de Com. Exterior	1	27	2	2	2	34	45	-24,4
Operações de Comércio Exterior	1	21	2	2	1	27	24	12,5
Planejam. e Desenv. do Com. Exterior	0	1	0	0	1	2	4	-50,0
Defesa Comercial	0	3	0	0	0	3	0	100,0
Negociações Internacionais	0	2	0	0	0	2	4	-50,0
Normas de Comércio Exterior	0	0	0	0	0	0	10	-100,0
Assuntos Administ./Institucionais	0	0	0	0	0	0	3	-100,0
Secretaria Executiva	7	3	7	0	0	17	2	750,0
Recursos Logísticos	4	2	0	0	0	6	0	0,0
Recursos Humanos	3	1	3	0	0	7	2	-93,0
Demanda/Sugestão de Servidores	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Modernização Adm.e Informática	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Assuntos Administ./Institucionais	0	0	4	0	0	4	0	0,0
Secretaria de Com. e Serv.	893	12.552	9	8	13	13.475	5.791	132,7
Microempreendedor Individual	890	12.526	9	8	12	13.445	5.777	132,7
Políticas de Comércio e Serviços	1	8	0	0	0	9	4	-91,0
Apoio às MPEs	0	0	0	0	0	0	1	0,0
Registro Comercial	2	16	0	0	1	19	3	533,3
Assuntos Administ./Institucionais	0	2	0	0	0	2	6	-66,7
Secret. de Desenv. da Prod.	0	7	0	0	2	9	7	28,6
Competitividade Industrial	0	2	0	0	0	2	4	-50,0
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	2	-100,0
Equipamentos de Transporte	0	4	0	0	1	5	1	400,0
Química e Plásticos	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Complexo Eletroletrônico	0	1	0	0	0	1	0	0,0
Assuntos Administ./Institucionais	0	0	0	0	1	1	0	0,0
Secretaria de Inovação	0	6	0	0	1	7	3	133,3
Inovação Tecnológica	0	6	0	0	1	7	2	250,0
Assuntos Administ./Institucionais	0	0	0	0	0	0	1	0,0
Gabinete do Ministro	0	1	0	0	0	1	6	-83,3
Representação e Apoio Instituc.	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Comunicação Social e Imprensa	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Coop. E Assis. Técnica Internacional	0	0	0	0	0	0	1	0,0
Assuntos Administ./Institucionais	0	1	0	0	0	1	5	-80,0
Sec. Exec. CAMEX	0	0	0	0	0	0	4	0,0
Assuntos Administ./Institucionais	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Diretrizes e Pol. de Com. Exterior	0	0	0	0	0	0	4	0,0
Ouvidoria	1	9	0	34	2	46	38	21,1
Atendimento ao Cidadão	1	9	0	34	2	46	38	21,1
TOTAL MDIC	902	12.605	18	44	20	13.589	5.896	130,5
Entidades Vinculadas	4	11	1	0	1	17	9	88,9
Órgãos Externos	1	6	2	0	0	9	10	-10,0
TOTAL GERAL	907	12.622	21	44	21	13.615	5.915	130,2

Fonte: Sis Ouvidoria

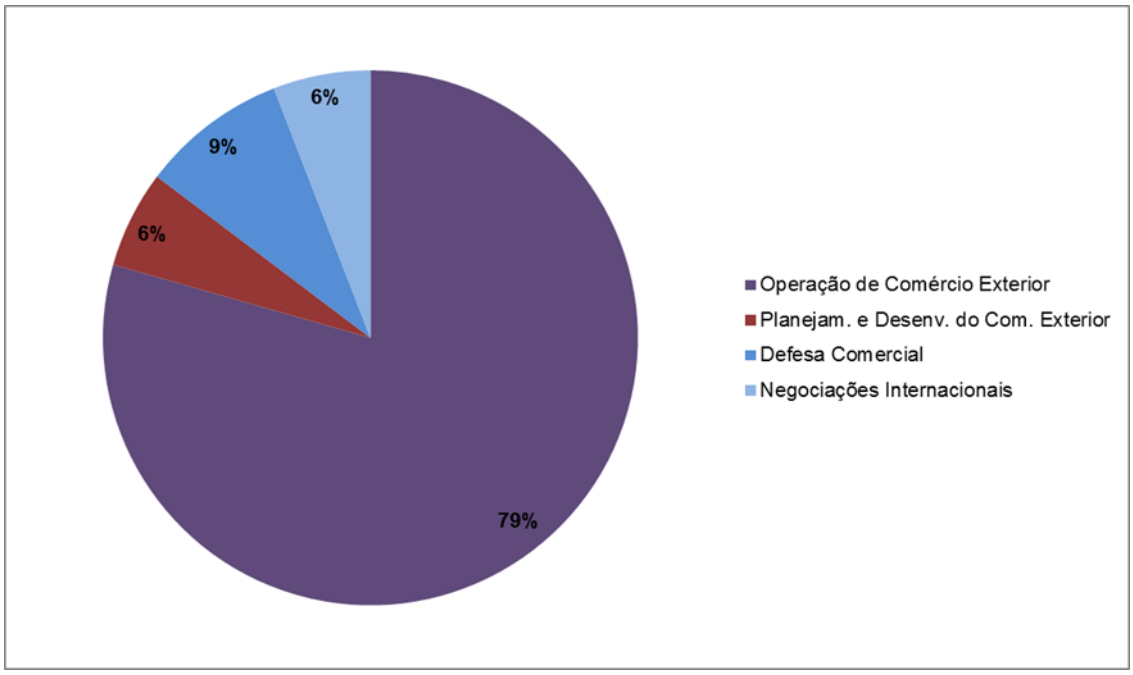
ANÁLISE QUALITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES POR ÁREA

Das 13.615 manifestações registradas no Sistema Ouvidoria, constatou-se que: a) 0,24% se referiram a assuntos afetos à Secretaria de Comércio Exterior, tais como, operações de comércio exterior, planejamento e desenvolvimento de comércio exterior, defesa comercial e negociações internacionais (**gráfico 1**); b) 0,12% foram relacionadas à Secretaria-Executiva, e referiram-se a demandas de servidores do MDIC sobre recursos humanos e logísticos (**gráfico 2**); c) 98,97% foram relativas à Secretaria de Comércio e Serviços, em sua maioria sobre dúvidas de usuários quanto ao uso do novo Portal do Empreendedor (MEI), (**gráfico 3**); d) 0,06% 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) 0,33% foram relacionadas a esta Ouvidoria, as quais diziam respeito a reclamações, solicitações, denúncias, entre outros (**gráfico 5**); f) 0,12% foram em relação às Entidades Vinculadas ao MDIC, e referiram-se a reclamações, solicitações e denúncias (**gráfico 6**); e g) 0,06% foram relacionadas à Órgãos Externos, referindo-se a reclamações e solicitações (**gráfico 7**).

As manifestações referentes à Secretaria de Inovação (SI) e Gabinete do Ministro representaram apenas 0,05% do total de registros no quarto trimestre de 2012.

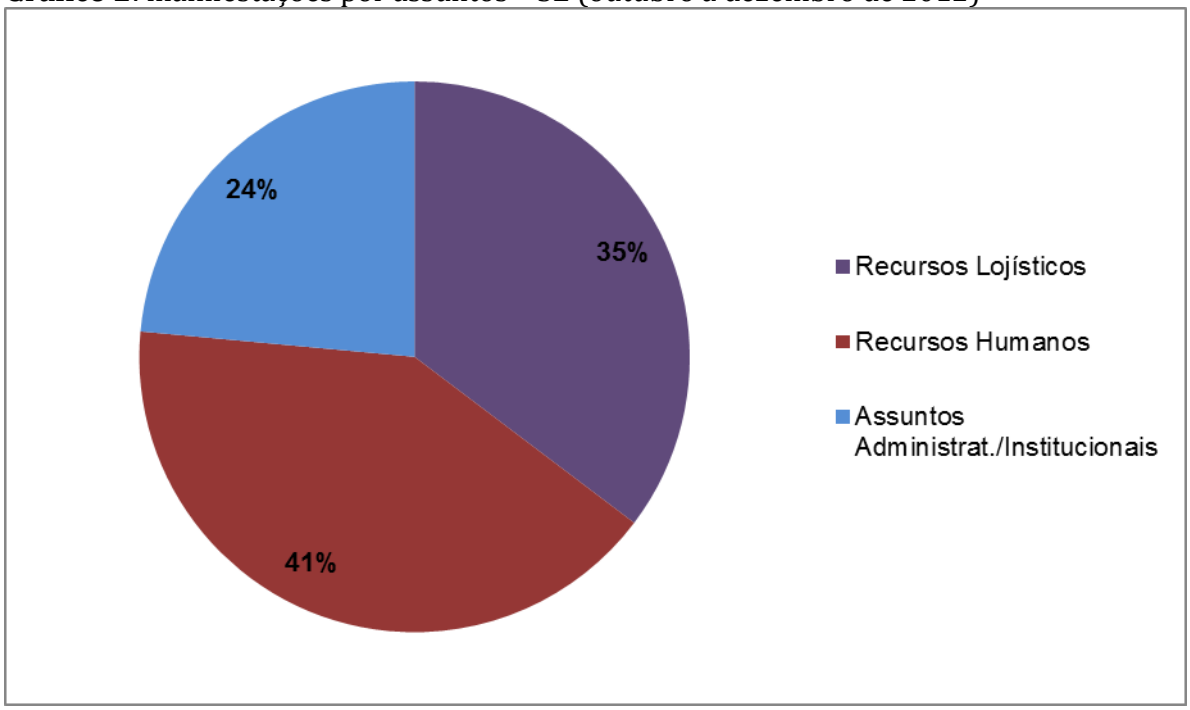
No Sistema Fale Conosco foram registradas 637 manifestações, todas respondidas.

Gráfico 1: manifestações por assuntos – Secex (outubro a dezembro de 2012)



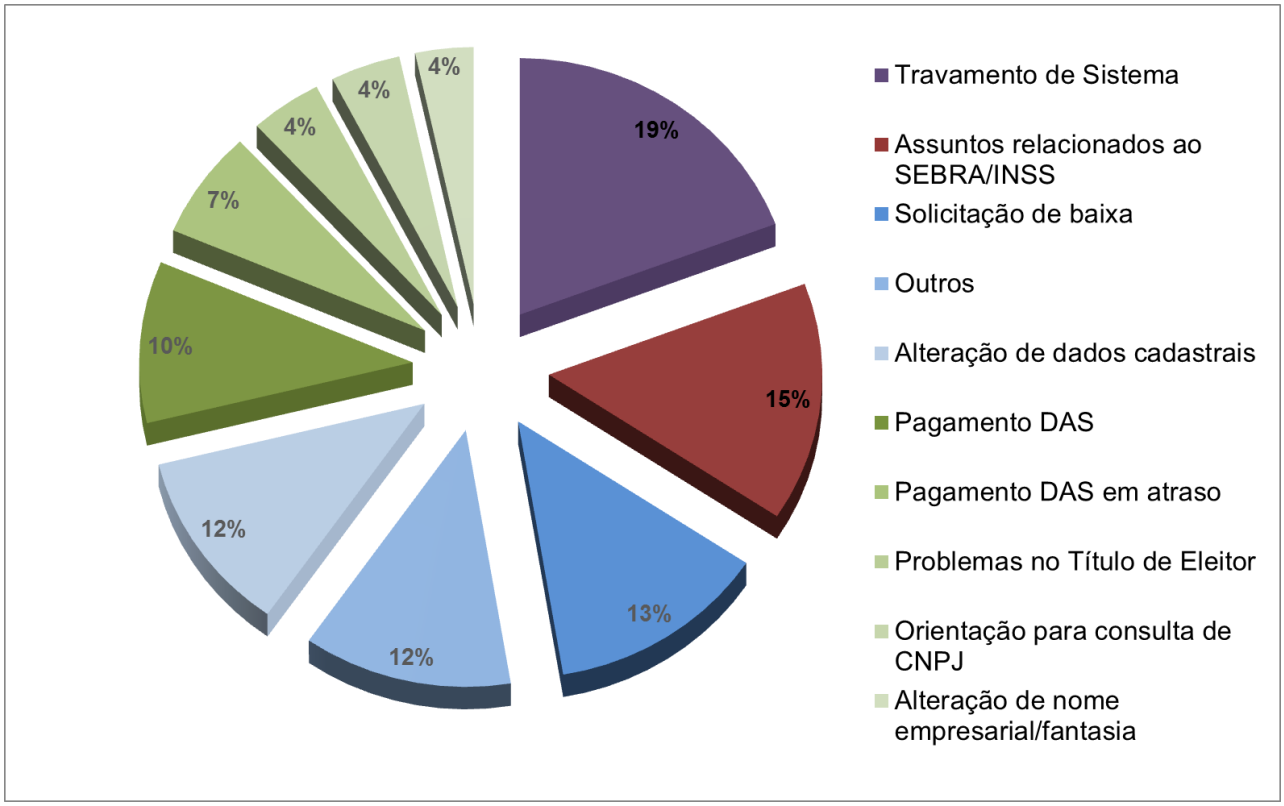
Fonte: Sis Ouvidoria

Gráfico 2: manifestações por assuntos – SE (outubro a dezembro de 2012)



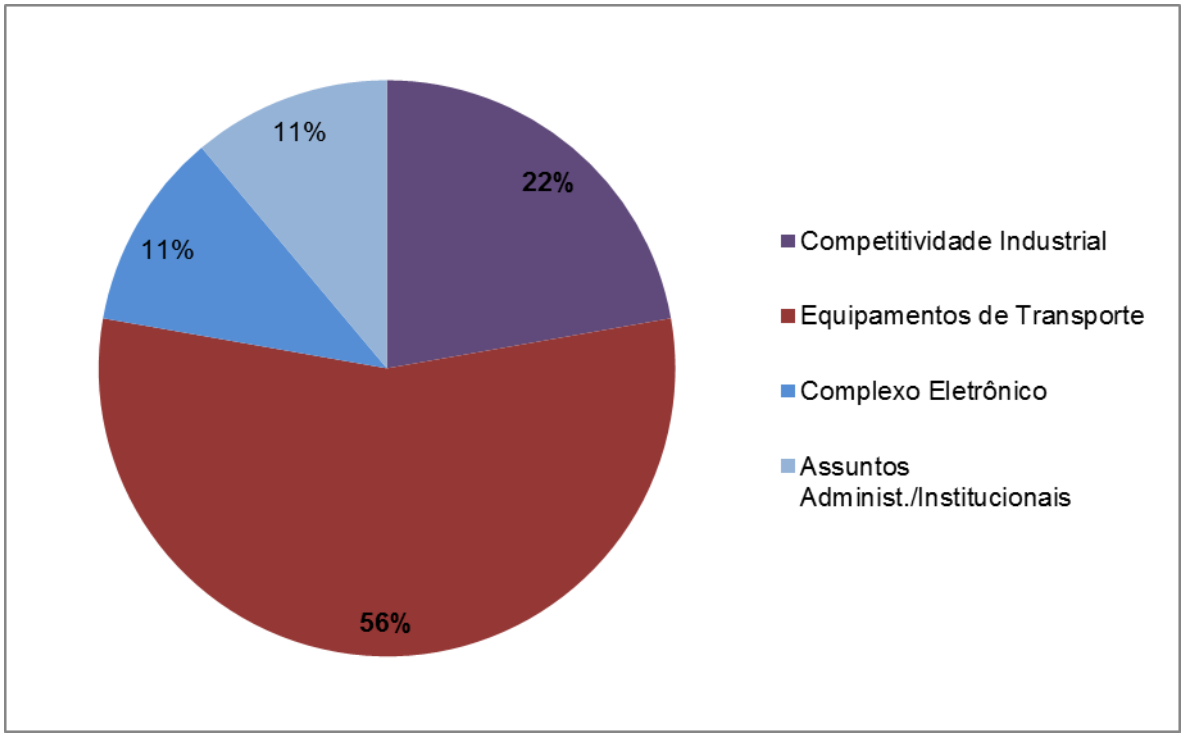
Fonte: Sis Ouvidoria

Gráfico 3: manifestações por assuntos – SCS (outubro a dezembro de 2012)



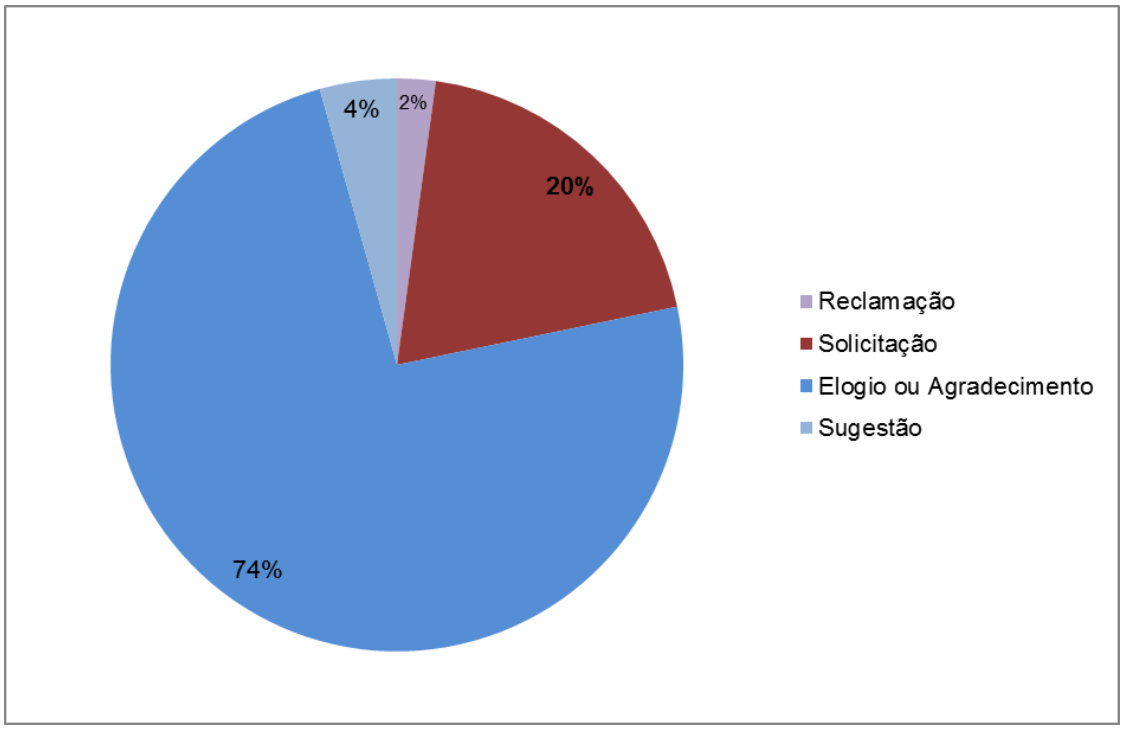
Fonte: Sis Ouvidoria

Gráfico 4: manifestações por assuntos – SDP (outubro a dezembro de 2012)



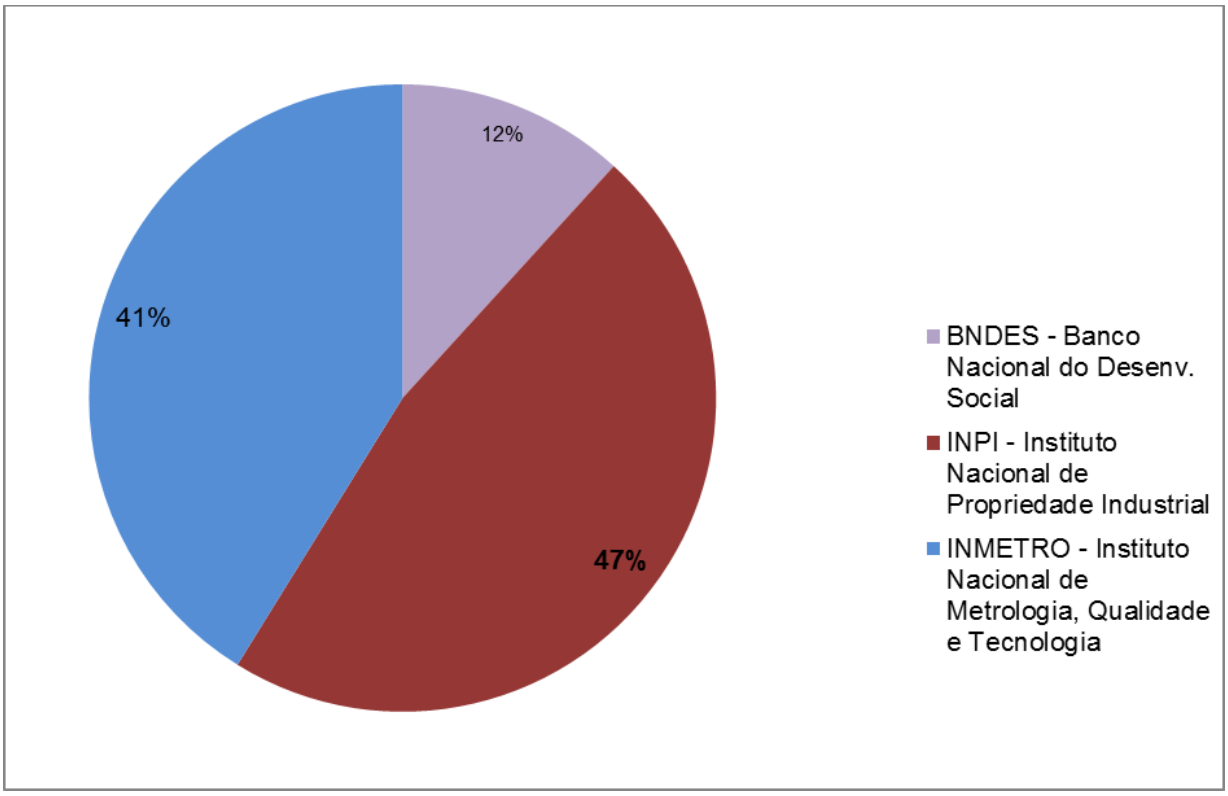
Fonte: Sis Ouvidoria

Gráfico 5: manifestações por natureza – Ouvidoria (outubro a dezembro de 2012)



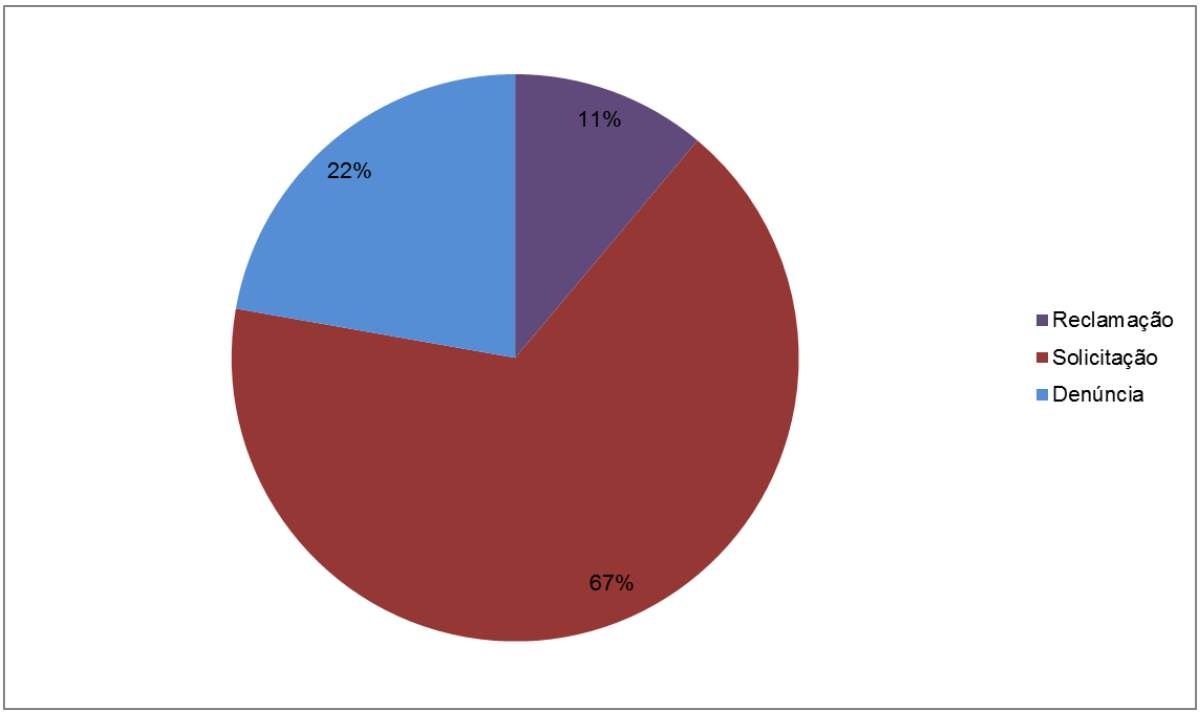
Fonte: Sis Ouvidoria

Gráfico 6: manifestações por natureza – Entidades Vinculadas (outubro a dezembro de 2012)



Fonte: Sis Ouvidoria

Gráfico 7: manifestações por natureza – Órgãos Externos (outubro a dezembro de 2012)



Fonte: Sis Ouvidoria

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 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).

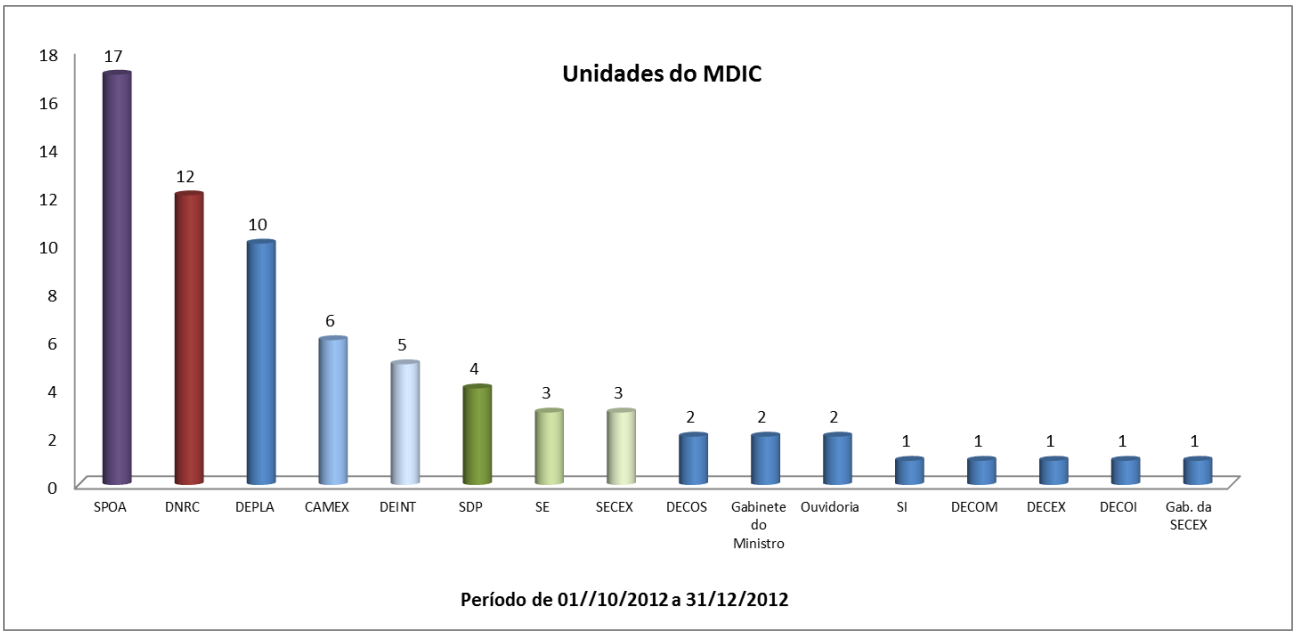
Também integram o SIC Sistema MDIC as entidades vinculadas (entidades que mantêm vínculo de natureza administrativa e/ou contrato de gestão com o Ministério). No entanto, estas criaram os SICs em seus respectivos "sites" e estruturas físicas, ficando a sua gestão centralizada nesta Ouvidoria. São elas: 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.

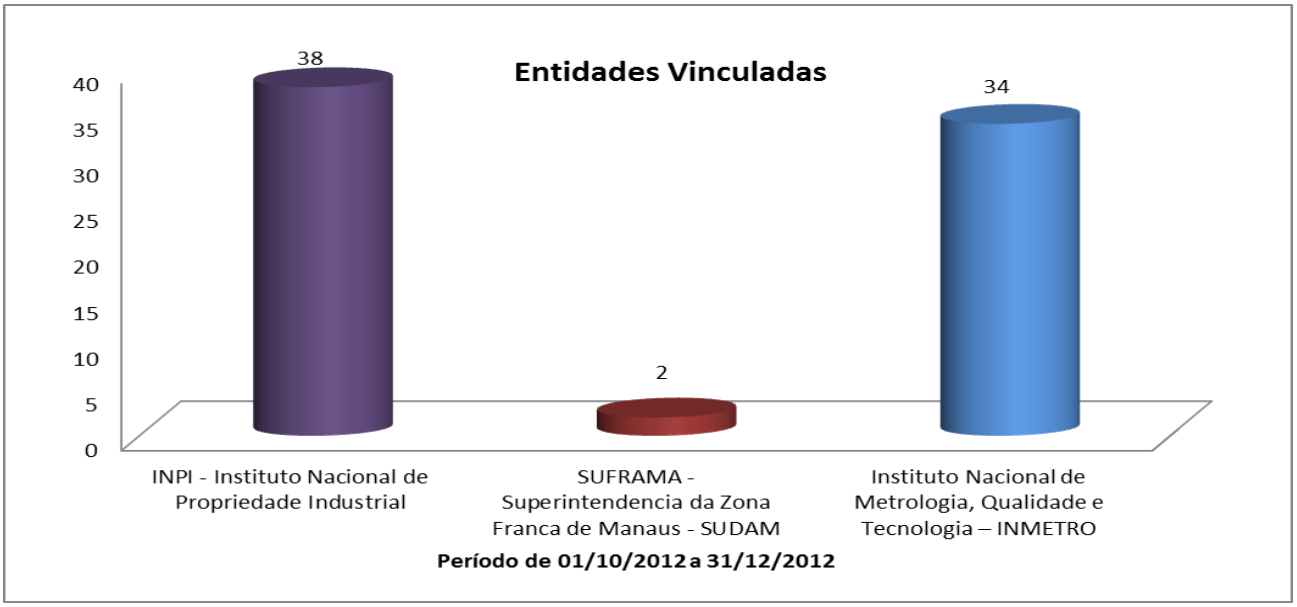
No período de 01/10/2012 a 31/12/2012, foram registrados 145 (cento e quarenta e cinco) pedidos de informações no SIC Sistema MDIC, sendo 71 (setenta e um) afetos ao Ministério, 38 (trinta e oito) ao INPI, 2 (dois) à Suframa e 34 (trinta e quatro) ao Inmetro.
No SIC Sistema MDIC a Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração (SPOA) foi o órgão mais demandado, com 23,94% dos pedidos. Em seguida, aparece o Departamento Nacional de Registro do Comércio (DNRC), com 16,90%, a Secretaria de Comércio Exterior e as demais secretarias, com 59,16% das solicitações conforme gráficos 8 e 9, a seguir:

Gráfico 8: pedidos de informações – Órgãos MDIC (outubro a dezembro de 2012)



Fonte: SIC/OUV/MDIC

Gráfico 9: pedidos de informações – Entidades Vinculadas (outubro a dezembro de 2012)

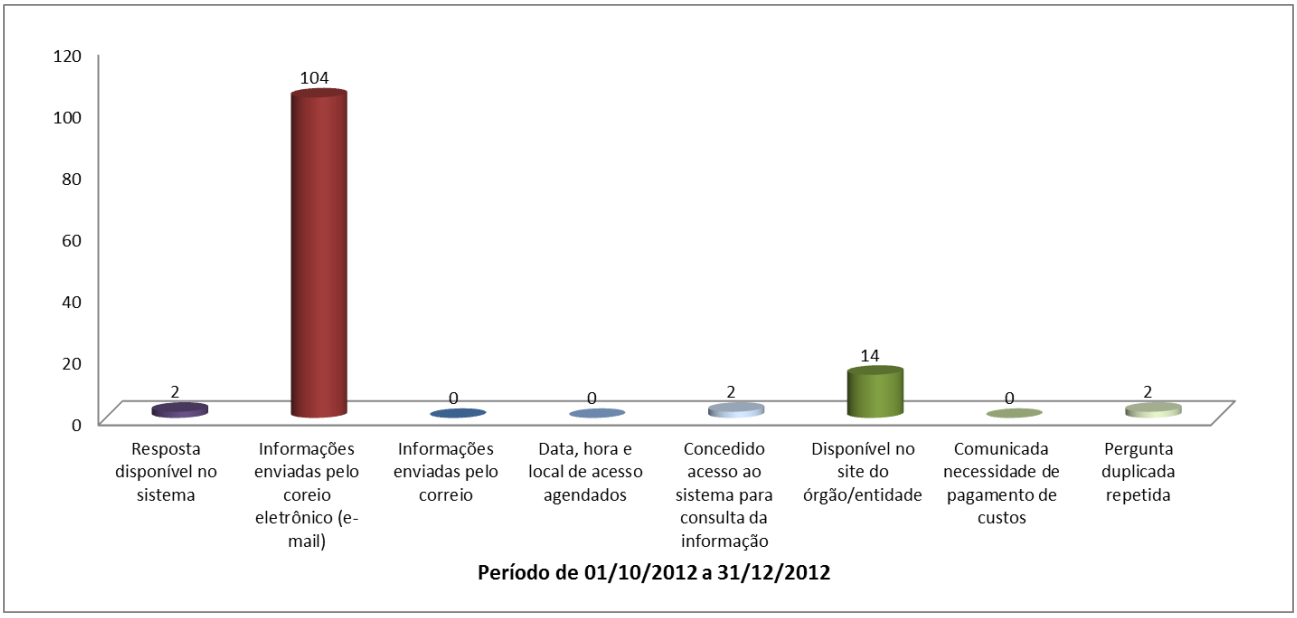


Fonte: SIC/OUV/MDIC

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

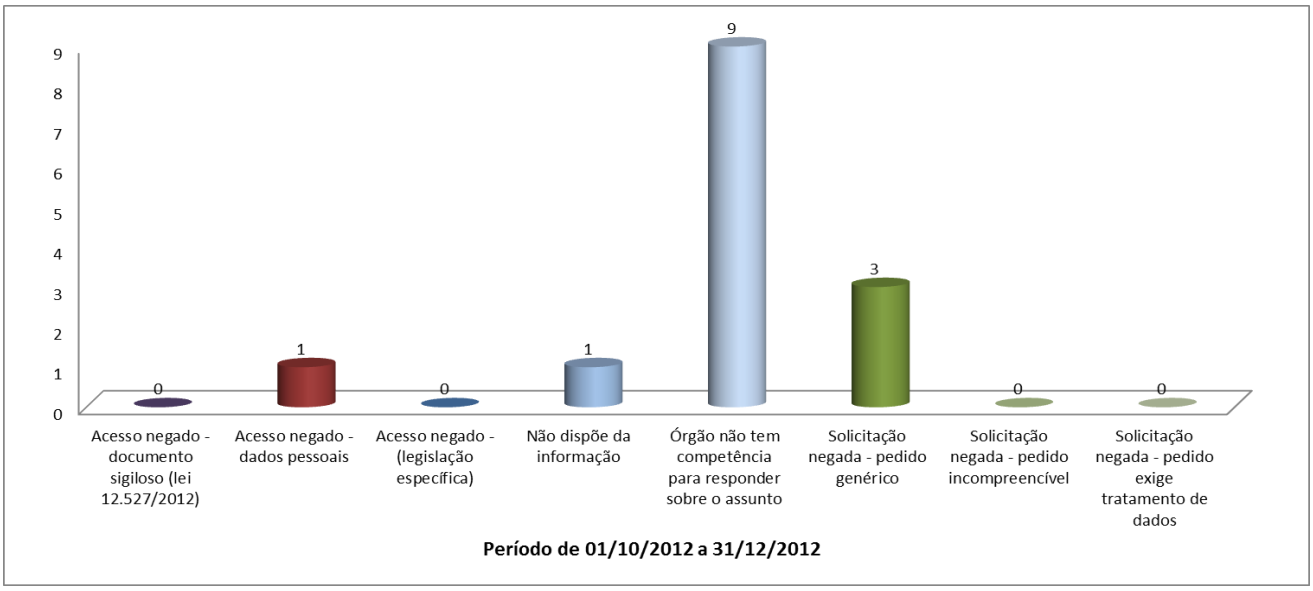
Gráfico 10



Fonte: SIC/OUV/MDIC

PEDIDOS INDEFERIDOS

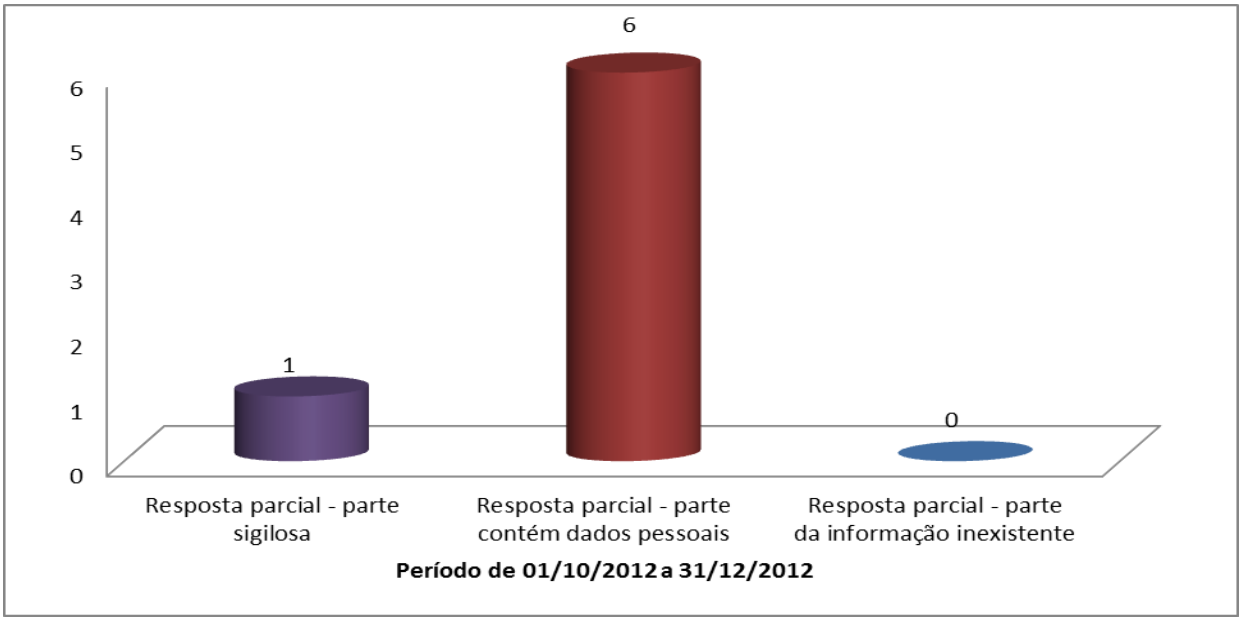
Gráfico 11



Fonte: SIC/OUV/MDIC

PEDIDOS PARCIALMENTE ATENDIDOS

Gráfico 12



Fonte: SIC/OUV/MDIC

CONCLUSÕES

Na análise dos dados do trimestre, outubro a dezembro, 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 obter orientações sobre abertura, alteração, baixa e formalização de empreendimentos e enfrentaram algum tipo de problema que impediu ou retardou o êxito da operação desejada.

No entanto, observa-se que destas manifestações, grande parte tratavam-se de solicitações de informações quanto ao uso no novo Portal do Empreendedor, que foi lançado no dia 30 de novembro, com novas funcionalidades, que permitem a execução online dos atos necessários à formalização do Microempreendedor Individual, visando agilizar os procedimentos, evitando a necessidade de deslocamento às Juntas Comerciais e a outros órgãos governamentais afins.

Dessa forma, esta Ouvidoria espera que este Relatório possa subsidiar as áreas técnicas na devida correção dos problemas detectados, tais quais, simplificação do roteiro para realização dos procedimentos, dos navegadores compatíveis com o Portal, 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 01/10/2012 a 31/12/2012, todos foram atendidos dentro do prazo legal.

A ouvidoria se revela um canal que permite a aferição do sucesso e das falhas nos serviços prestados à sociedade, possibilitando a rápida visualização e, consequentemente, correção dos problemas que persistem na administração das instituições.

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, que tem como objetivo o fortalecimento da democracia participativa.

Brasília (DF), janeiro de 2013.