3º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2013

OUVIDORIA - MDIC

Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior

OUVIDORIA
Esplanada dos Ministérios, Bloco "J"

Brasília, DF, 70053-900

ouvidoria@mdic.gov.br

Telefone: (61) 2027-7646/7666/7492/8184
Fax: (61) 2027-7333

FERNANDO DAMATA PIMENTEL
Ministro de Estado

RICARDO SCHAEFER
Secretário-Executivo

EQUIPE OUVIDORIA

LUIZ FELIPE GOSLING DE OLIVEIRA
Ouvidor

SIDNEY DE ALMEIDA ALVES
Ouvidor-Substituto

JOÃO BATISTA DE SOUZA AGUIAR JÚNIOR
Agente administrativo

LAINE NASCIMENTO GONÇALVES SANTANA
Secretária-Executiva

ANAILTA BARBOSA DOS SANTOS
Técnico em Secretariado

THIAGO ARAÚJO REGIS
Estagiário

Sumário

Introdução 4

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 9

Lei de acesso à informação 11

Gráficos de Pedidos de informações – Órgãos MDIC, por Entidades Vinculadas e por Tipo de Resposta 12

Conclusões 14

Introdução

Este relatório tem como objetivo apresentar os dados relativos às manifestações recebidas pelo sistema administrativo e aos pedidos de acesso à informação recebidos pelo SIC- Sistema MDIC- ambos atendidos por esta Ouvidoria no terceiro trimestre de 2013.

Os canais de comunicação utilizados foram: Internet, telefone, carta/correspondência/ofício e atendimento pessoal. As demandas por meio eletrônico continuam sendo o principal instrumento de acionamento utilizado.

Na sequência do presente relatório, apresentamos a análise quantitativa das manifestações recebidas pela Ouvidoria separadas por área, assuntos e natureza, bem como a quantidade de pedidos registrados com base na Lei de Acesso à Informação e no Sistema Fale Conosco.

ANÁLISE QUANTITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES POR ÁREA, ASSUNTOS E NATUREZA

O Sistema Ouvidoria do MDIC, de julho a setembro de 2013, recebeu 18.921 manifestações, das quais 99,87% foram respondidas sem a necessidade de encaminhamento às áreas competentes, e 0,13% foram encaminhadas às áreas técnicas para elaboração e/ou adoção de providências para resposta direta ao interessado.

Segue abaixo a análise quantitativa trimestral dos dados recebidos por esta Ouvidoria.

PRINCIPAIS ASSUNTOS	RECLAM.	SOLIC.	DENÚN.	ELOG. ou AGRAD.	SUG.	JUL-SET 2013	JUL-SET 2012	VAR. %
Secretaria de Com. Exterior	0	12	1	1	3	17	66	-74,2
Operações de Comércio Exterior	0	8	1	0	2	11	50	-78,0
Planejam. e Desenv. do Com. Exterior	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Defesa Comercial	0	3	0	1	0	4	9	-55,6
Negociações Internacionais	0	2	0	0	0	2	6	-66,7
Normas de Comércio Exterior	0	0	0	0	0	0	1	-100,0
Assuntos Administ./Institucionais	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Secretaria Executiva	5	4	1	0	2	12	17	-29,4
Recursos Logísticos	2	2	1	0	1	6	7	-14,3
Recursos Humanos	2	2	0	0	1	5	4	0,0
Demanda/Sugestão de Servidores	1	0	0	0	0	1	0	0,0
Modernização Adm.e Informática	0	0	0	0	0	0	4	-100,0
Assuntos Administ./Institucionais	0	0	0	0	0	0	2	-100,0
Secretaria de Com. e Serv.	92	18.582	9	107	29	18.819	9.548	97,1
Microempreendedor Individual	91	18.568	7	107	29	18.802	9.519	97,5
Políticas de Comércio e Serviços	0	12	0	0	0	12	4	0,0
Apoio às MPEs	1	0	0	0	0	1	3	0,0
Registro Comercial	0	2	2	0	0	4	16	-75,0
Assuntos Administ./Institucionais	0	0	0	0	0	0	6	-100,0
Secret. de Desenv. da Prod.	1	4	0	0	2	7	12	-41,7
Competitividade Industrial	0	0	0	0	0	0	6	-100,0
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	0	0,0
Equipamentos de Transporte	0	0	0	0	1	1	2	-50,0
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	0	0	0	0	0	0	4	0,0
Secretaria de Inovação	0	0	0	0	0	0	1	-100,0
Inovação Tecnológica	0	1	0	0	0	0	0	0,0
Assuntos Administ./Institucionais	0	0	0	0	0	0	1	0,0
Gabinete do Ministro	0	1	0	0	0	1	2	-50,0
Representação e Apoio Instituc.	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Comunicação Social e Imprensa	0	1	0	0	0	1	1	0,0
Assessoria Técnica e Administrativa	0	1	0	0	0	1	0	0,0
Assuntos Administ./Institucionais	0	0	0	0	0	0	1	0,0
Sec. Exec. CAMEX	0	1	0	0	0	1	2	0,0
Assuntos Administ./Institucionais	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Diretrizes e Pol. de Com. Exterior	0	1	0	0	0	1	2	0,0
Ouvidoria	1	3	0	34	0	38	37	2,7
Atendimento ao Cidadão	1	3	0	34	0	38	37	2,7
TOTAL MDIC	99	18.607	11	142	36	18.895	9.684	95,1
Entidades Vinculadas	11	8	0	0	0	19	8	137,5
Órgãos Externos	0	7	0	0	0	7	25	-72,0
TOTAL GERAL	110	18.622	11	142	36	18.921	9.717	94,7

Fonte: Sis Ouvidoria

ANÁLISE QUALITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES POR ÁREA

É possível constatar um crescimento significativo de demandas atendidas em comparação ao mesmo período do ano passado, que, em sua maioria, estão relacionadas à Secretaria de Comércio e Serviços, contendo solicitações de usuários relacionadas principalmente ao Programa do Microempreendedor Individual (MEI).

Os assuntos mais demandados estão relacionados às dúvidas que devem ser respondidas pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE e pela Previdência Social como: benefícios previdenciários do (MEI); travamento na formalização e orientações sobre a emissão do certificado do CCMEI.

A Ouvidoria, frente à dificuldade dos cidadãos em obter informações detalhadas no Portal do Empreendedor, sugere que sejam apontados com maior clareza os canais corretos para recebimento de manifestações pertinentes ao MEI; que o site do Portal do Empreendedor enriqueça os dados referentes às Perguntas e Respostas no que se refere a alerta aos microempreendedores sobre as cobranças indevidas de Associações e Sindicatos, informe sobre as tributos devidos as prefeituras, instruções quanto a consulta ao CCMEI – Certificado de Condição de Microempreendedor, quanto ao acesso da guia de recolhimento mensal do MEI e também em relação as guias atrasadas; facilite a baixa do MEI, torne rápida a comunicação das aberturas, alterações e baixas do MEI entre o Portal do Empreendedor e as Juntas Comerciais dos estados. O sitio deve ter linguagem e conter abas que torne fácil a utilização pelos usuários.

Cabe mencionar a reestruturação do Portal do Empreendedor em novembro de 2012, permitindo, entre outras funcionalidades, a execução dos procedimentos de mudança de dados cadastrais e baixa após a formalização. Anteriormente estes procedimentos eram realizados apenas nas Juntas Comerciais dos Estados. Entretanto, os Microempreendedores ainda encontraram dificuldades neste trimestre no que se refere à demora do recebimento pelas Juntas Comerciais dos arquivos de baixa e alteração do registro de Empresário (MEI), efetuada pelo Portal do Empreendedor. As demandas referentes a estes problemas foram encaminhadas e respondidas pelo antigo Departamento Nacional de Registro do Comércio – DNRC, hoje denominado Departamento de Registro Empresarial e Integração, criado pelo Decreto 8.001/2013 e inserido na estrutura da Secretaria da Micro e Pequena Empresa da Presidência da República.

O Sistema Ouvidoria do MDIC, de julho a setembro de 2013, recebeu 18.921 manifestações das quais 99,87% foram respondidas sem encaminhamento às áreas, e 0,13% foram encaminhas às áreas competentes para a elaboração e/ou adoção de providências para resposta direta ao interessado. A análise quantitativa trimestral dos dados será feita nos gráficos que seguem neste relatório.

Das 18.921 manifestações registradas no Sistema da Ouvidoria, constata-se que:

a) 0,09% se referem a assuntos afetos à Secretaria de Comércio Exterior;

b) 0,064% estão relacionadas à Secretaria-Executiva, e se referem a demanda de servidores do MDIC sobre recursos humanos e logísticos;

c) 99,46% são relativas à Secretaria de Comércio e Serviços,

d) 0,20% de competência desta Ouvidoria;

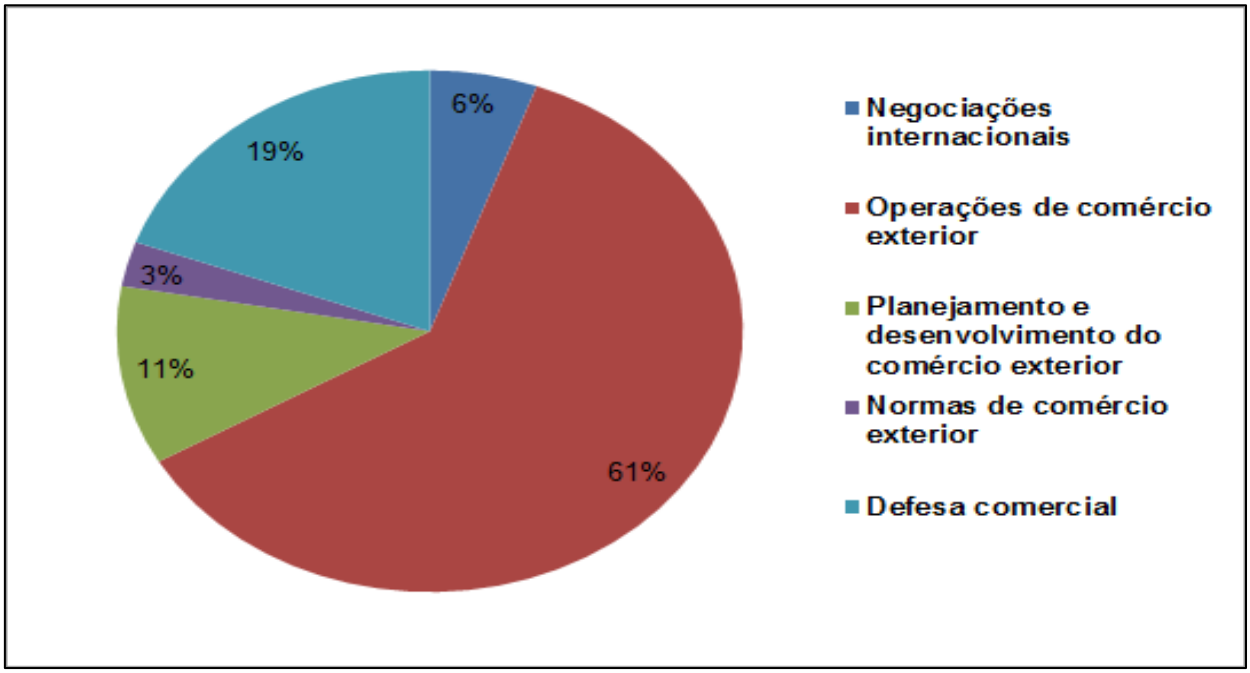
e) 0,01% em relação às Entidades Vinculadas ao MDIC; e

f) 0,037% relacionadas à Órgãos Externos.

As manifestações referentes à Secretaria da Câmara de Comércio Exterior (CAMEX) e Secretaria do Desenvolvimento da Produção (SDP) representaram apenas 0,042%.

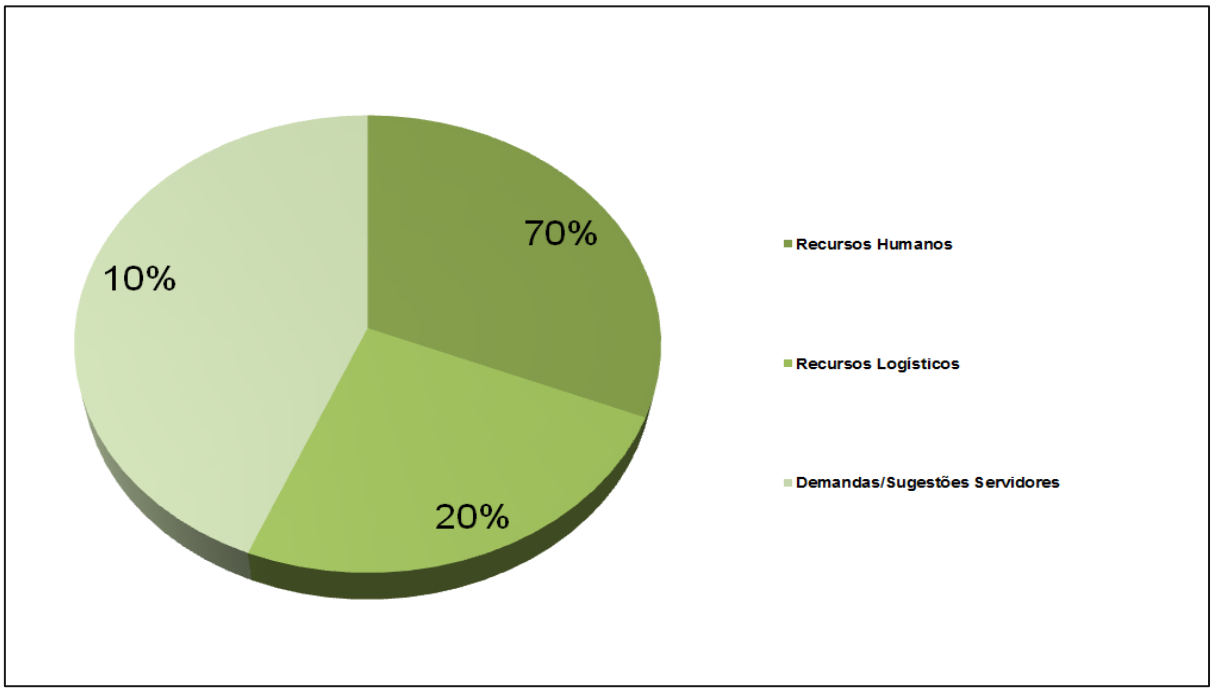
No Sistema Fale Conosco foram registradas 804 manifestações, todas respondidas.

Gráfico 1: Manifestações por assuntos – SECEX



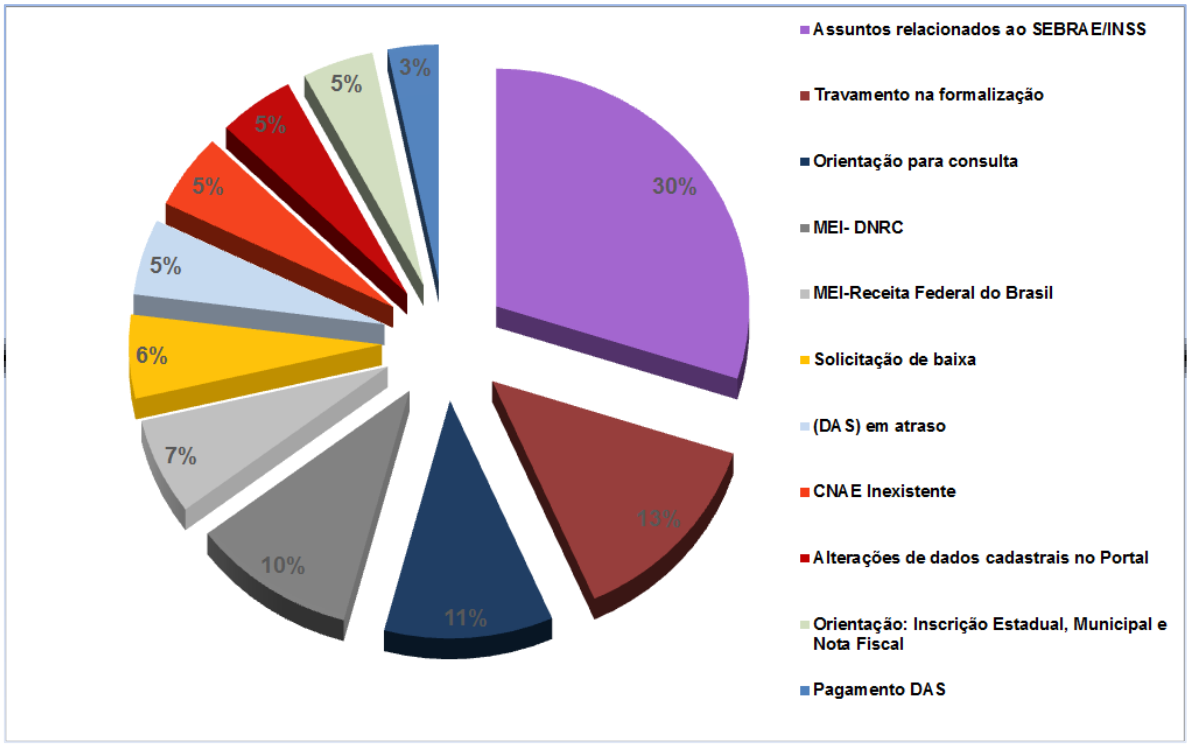
Fonte: Sis Ouvidoria

Gráfico 2: Manifestações por assuntos – SE



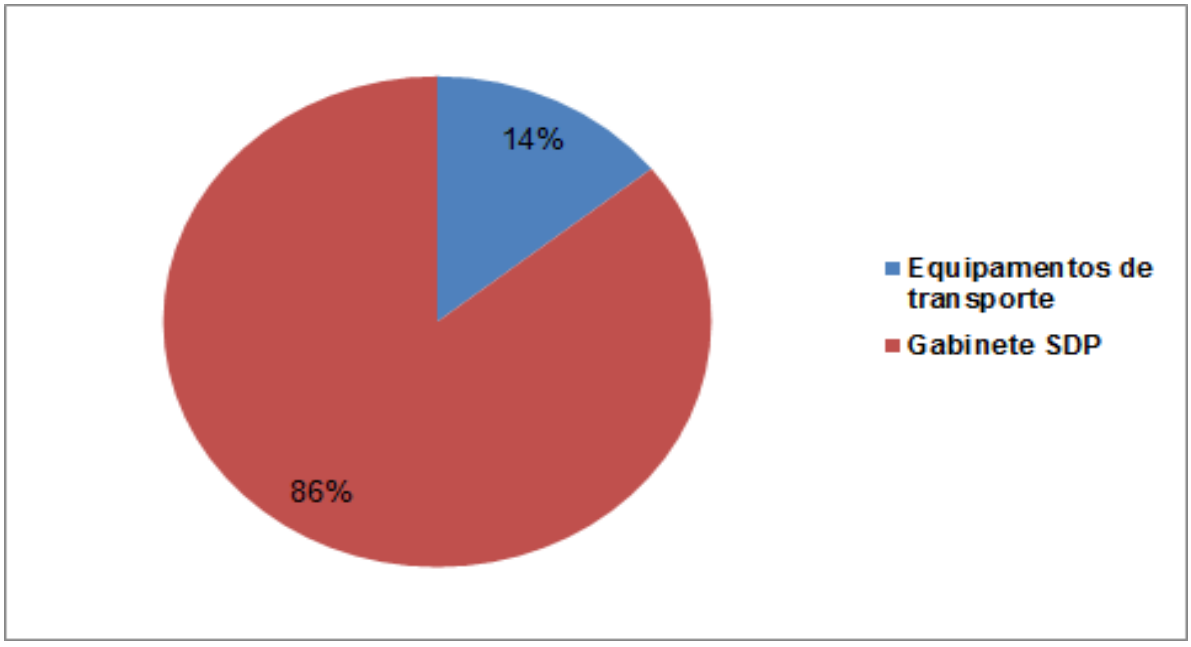
Fonte: Sis Ouvidoria

Gráfico 3: Manifestações por assuntos – SCS



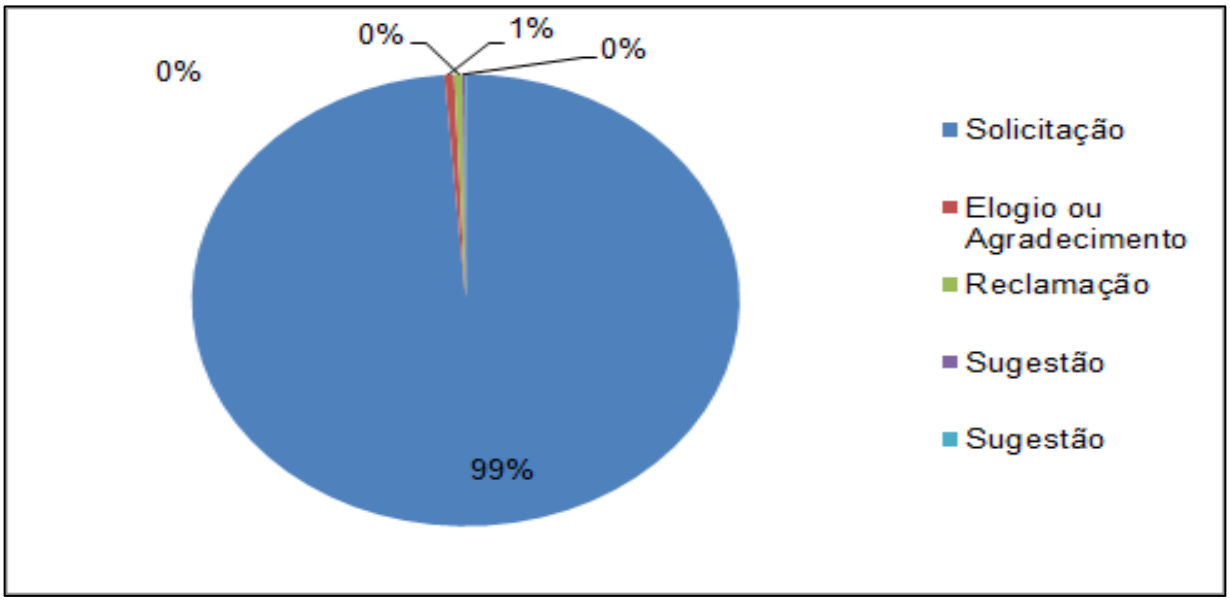
Fonte: Sis Ouvidoria

Gráfico 4: Manifestações por assuntos– SDP



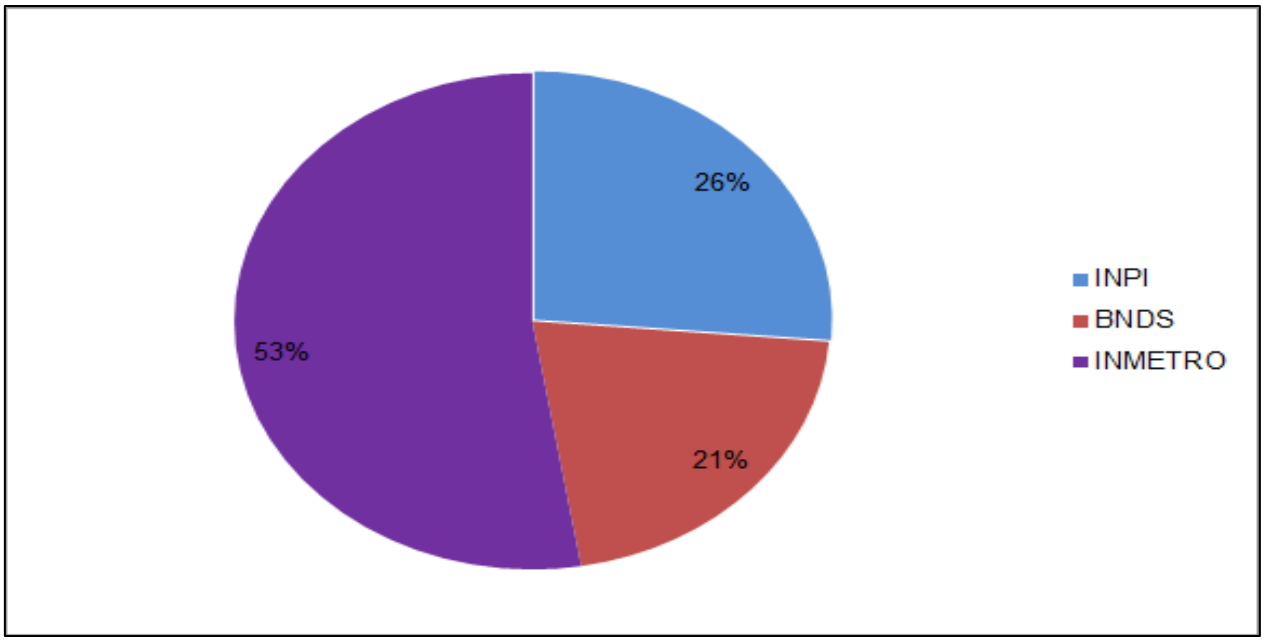
Fonte: Sis Ouvidoria

Gráfico 5: Manifestações por natureza – Ouvidoria



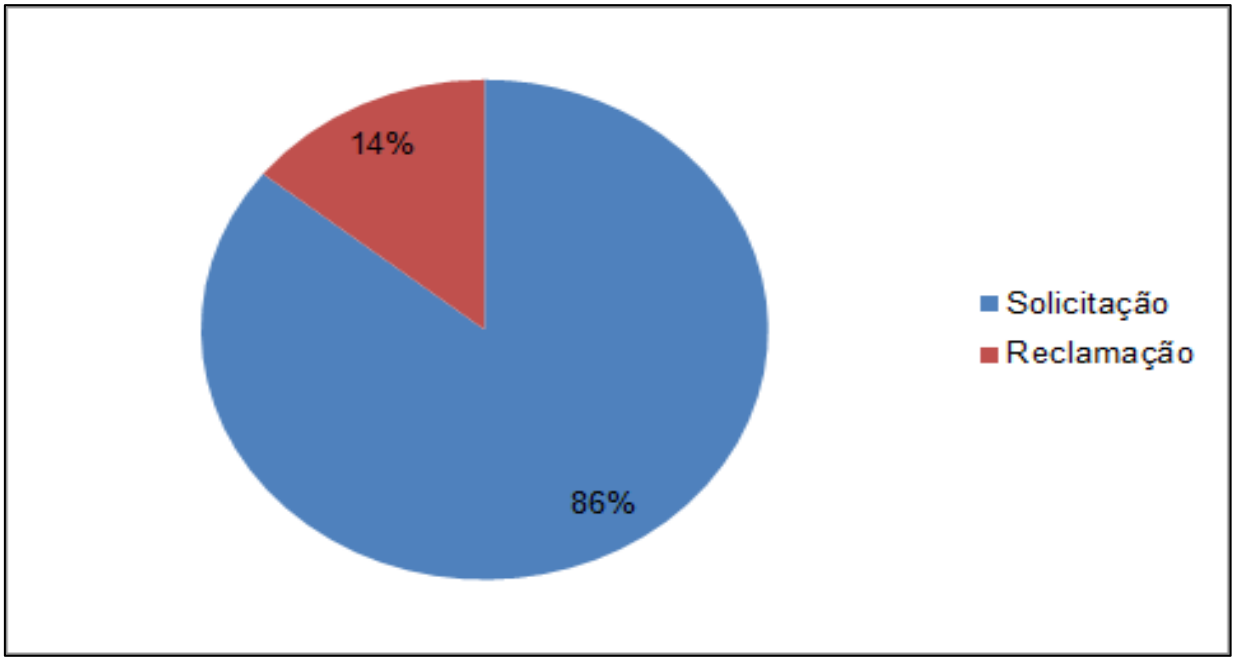
Fonte: Sis Ouvidoria

Gráfico 6: Manifestações por natureza – Entidades Vinculadas



Fonte: Sis Ouvidoria

Gráfico 7: Manifestações por natureza – Órgãos Externos



Fonte: Sis Ouvidoria

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Em vigor desde 16 de maio de 2012, 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 a finalidade 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, todos 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.

Também integram o SIC Sistema MDIC as entidades vinculadas, seja administrativamente, seja por contrato de gestão com o Ministério. No entanto, aquelas 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).

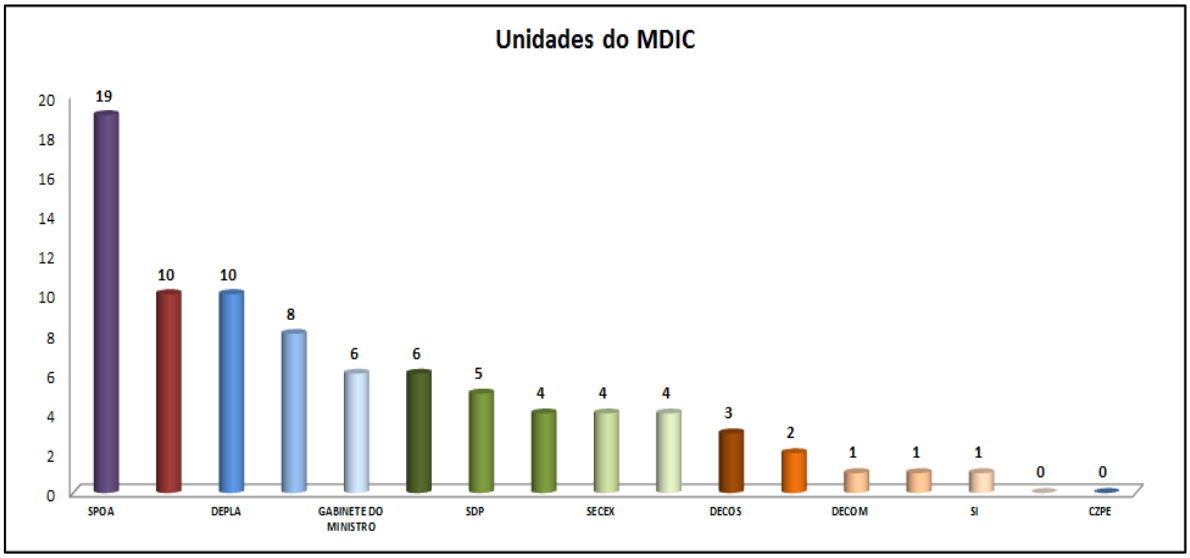
As duas últimas, por se constituírem entidades sem fins lucrativos que recebem recursos públicos para a realização de ações de interesse público, não estão obrigadas a criar SICs próprios. Coube a essas entidades disponibilizar em seus respectivos "sites" as seguintes informações: estatuto social; relação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

No período de 01/07/2013 a 30/09/2013, foram registrados 164 (cento e sessenta e quatro) pedidos de informações no SIC Sistema MDIC, sendo 84 (oitenta e quatro) afetos ao Ministério, 46(quarenta e seis) ao INPI, 29(vinte e nove) ao INMETRO e 05 (cinco) à SUFRAMA.

No SIC Sistema MDIC, a Secretaria de Comércio Exterior foi o órgão que mais recebeu pedidos de acesso à informação, representando 23,80%. Em seguida, aparece a Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração com 22,61% e o Gabinete do Ministro com 16,66%. Atrás destes está a Secretaria de Comércio e Serviços com 15,47% e a Secretaria de

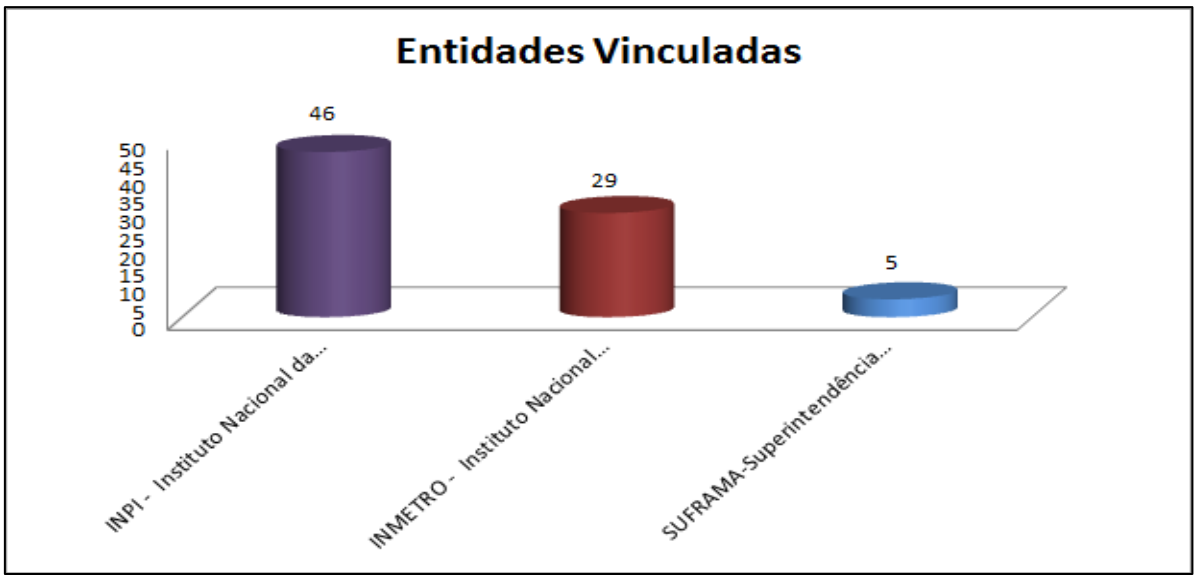
Desenvolvimento da Produção com 5,95%. Por fim, os demais órgãos representam 8,33% das solicitações, conforme apresentadas no gráfico 8.

Gráfico 8: Pedidos de informações – Órgãos MDIC



Fonte: SIC/OUV/MDIC

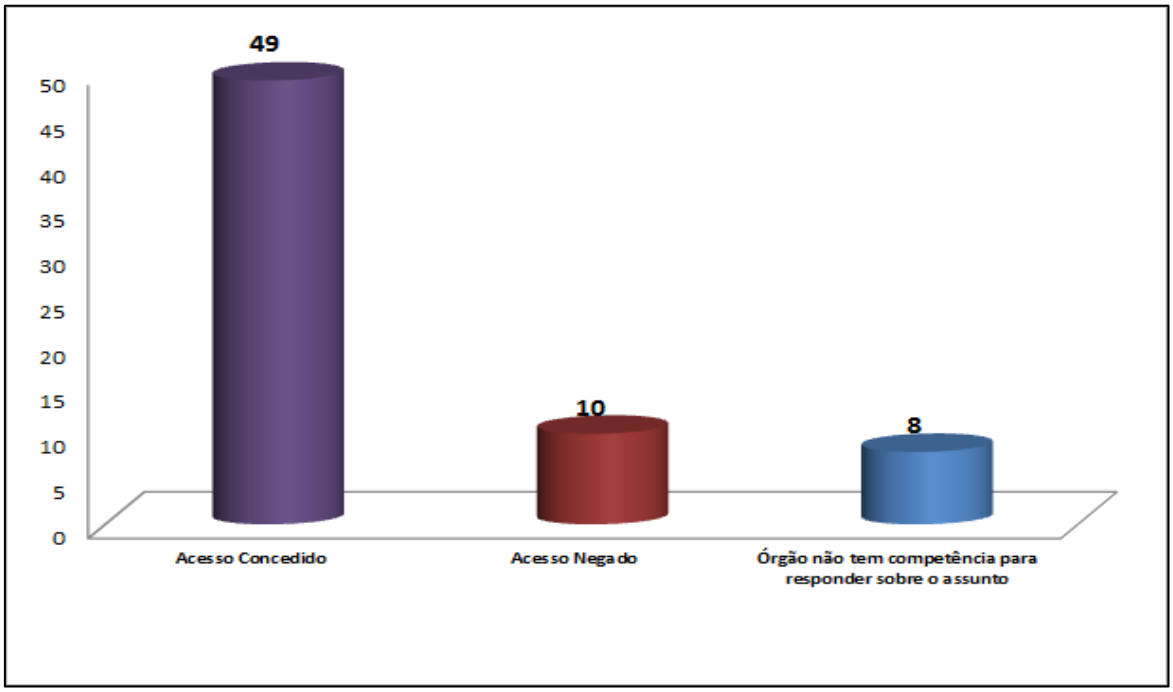
Gráfico 9: Pedidos de informações – Entidades Vinculadas



Fonte: SIC/OUV/MDIC

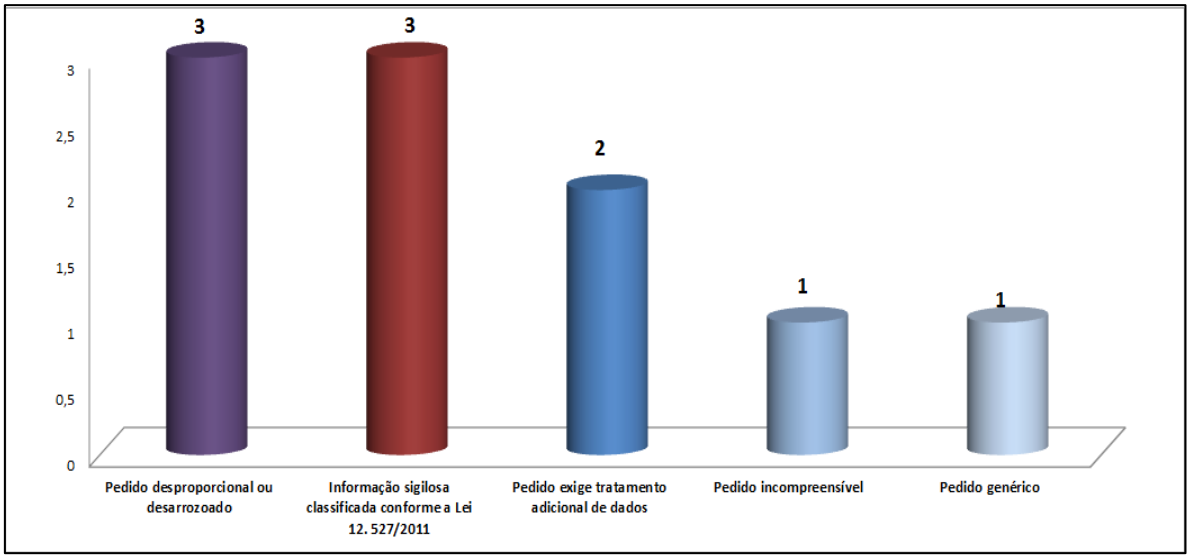
Das 67 manifestações do SIC do Ministério, foram respondidos e 17 estão em tramitação no prazo legal. Do total, 49 (quarenta e nove) foram atendidos, 10 (dez) com acesso negado e 8 (oito) o órgão não tem competência para responder sobre o assunto.

Gráfico 10: Pedidos por tipo de resposta



Fonte: SIC/OUV/MDIC

Gráfico 11: Motivos de negativas de respostas



CONCLUSÕES

Consideramos positivo o resultado alcançado pela ouvidoria no período, tendo em vista o aumento de 94,7% no número de manifestações recebidas em relação ao mesmo período do ano passado.

Destacamos, conforme sugerido em linhas anteriores, a importância em obter informações mais detalhadas no Portal do Empreendedor, a saber, que sejam apontados com maior clareza os canais corretos para recebimento de manifestações pertinentes ao MEI; que o site do Portal do Empreendedor enriqueça os dados referentes às Perguntas e Respostas no que se refere a alerta aos microempreendedores sobre as cobranças indevidas de Associações e Sindicatos, informe sobre as tributos devidos as prefeituras, instruções quanto a consulta ao CCMEI – Certificado de Condição de Microempreendedor, quanto ao acesso da guia de recolhimento mensal do MEI e também em relação as guias atrasadas; facilite a baixa do MEI, torne rápida a comunicação das aberturas, alterações e baixas do MEI entre o Portal do Empreendedor e as Juntas Comerciais dos estados. O sitio deve ter linguagem e conter abas que torne fácil a utilização pelos usuários.

Houve uma proveitosa interação com os Servidores do MDIC sobre assuntos relacionados às Coordenações Gerais de Recursos Humanos e de Recursos Logísticos, tendo em vista, além de outros, o tratamento de reclamações de assuntos relacionados de atribuições dessas áreas.

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 nesse trimestre, todos foram atendidos dentro do prazo legal.

Cabe, finalmente, uma menção especial à equipe da Ouvidoria, órgãos do MDIC, entidades vinculadas e ouvidorias externas pela dedicação e comprometimento com a missão de atender aos cidadãos, dando continuidade a nossa perspectiva sistêmica, onde ouvir é apenas o início de todo movimento.

Brasília (DF), outubro de 2013.