4º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2014

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

ARMANDO MONTEIRO
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

Fale Conosco 12

Lei de Acesso à Informação 13

Conclusões 17

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 quarto trimestre de 2014.

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.

Análise quantitativa das manifestações por área, assuntos e natureza

A Ouvidoria do MDIC, de outubro a dezembro de 2014, recebeu 9.948 manifestações do sistema administrativo disponibilizado ao cidadão por meio do sitio deste ministério, das quais (99,84%) foram respondidas diretamente ao cidadão por esta Ouvidoria, e 15 (0,15 %) foram encaminhadas às áreas técnicas para elaboração e/ou adoção de providências para resposta ao interessado.

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

PRINCIPAIS ASSUNTOS	RECLAM.	SOLIC.	DENÚN.	ELOG. ou AGRAD.	SUG.	OUT-DEZ 2014	OUT-DEZ 2013	VAR. %
Secretaria de Com. Exterior	1	13	1	0	2	17	24	-29,2
Operações de Comércio Exterior	1	10	1	0	2	14	16	-12,5
Depart.de Estatística e Apoio à Export.	0	1	0	0	0	1	0	0,0
Defesa Comercial	0	0	0	0	0	0	6	-100,0
Negociações Internacionais	0	2	0	0	0	2	2	0,0
Normas de Comércio Exterior	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Assuntos Administ./Institucionais	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Secretaria Executiva	1	0	0	1	0	2	9	-77,8
Recursos Logísticos	1	0	0	0	0	1	3	0,0
Recursos Humanos	0	0	0	0	0	0	1	-100,0
Demanda/Sugestão de Servidores	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Modernização Adm.e Informática	0	0	0	0	0	0	5	0,0
Assuntos Administ./Institucionais	0	0	0	1	0	1	0	0,0
Secretaria de Com. e Serv.	17	9.866	2	0	6	9.891	13.615	-27,4
Microempreendedor Individual	16	9.855	2	0	6	9.879	13.605	-27,4
Políticas de Comércio e Serviços	1	11	0	0	0	12	10	20,0
Apoio às MPEs	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Registro Comercial	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Assuntos Administ./Institucionais	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Secret. de Desenv. da Prod.	0	1	0	0	1	2	1	100,0
Competitividade Industrial	0	4	0	0	0	4	1	0,0
Bens de Capital e Metalurgia	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Mão de Obra e Rec. Naturais	0	0	1	0	0	1	0	0,0
Equipamentos de Transporte	0	0	0	0	0	0	0	0,0
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	1	0	0	0	1	0	0,0
Secretaria de Inovação	0	1	0	0	0	1	0	0,0
Inovação Tecnológica	0	1	0	0	0	1	0	0,0
Fomento á Inovação	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Gabinete do Ministro	0	1	0	0	0	1	0	0,0
Assessoria de Comunicação Social	0	1	0	0	0	1	0	0,0
Assessoria Internacional	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Assessoria Parlamentar	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Assessoria Técnica e Administrativa	0	0	0	0	0	0	0	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	0	2	0	16	0	18	32	-43,8
Atendimento ao Cidadão	0	2	0	16	0	18	32	-43,8
TOTAL MDIC	56	16.562	3	17	9	9.933	16.683	-40,5
Entidades Vinculadas	1	9	0	0	0	10	8	25,0
Órgãos Externos	0	1	0	4	0	5	5	0,0
TOTAL GERAL	57	16.572	3	21	9	9.948	13.696	-27,4

Fonte: Sis Ouvidoria

Análise qualitativa das manifestações por área

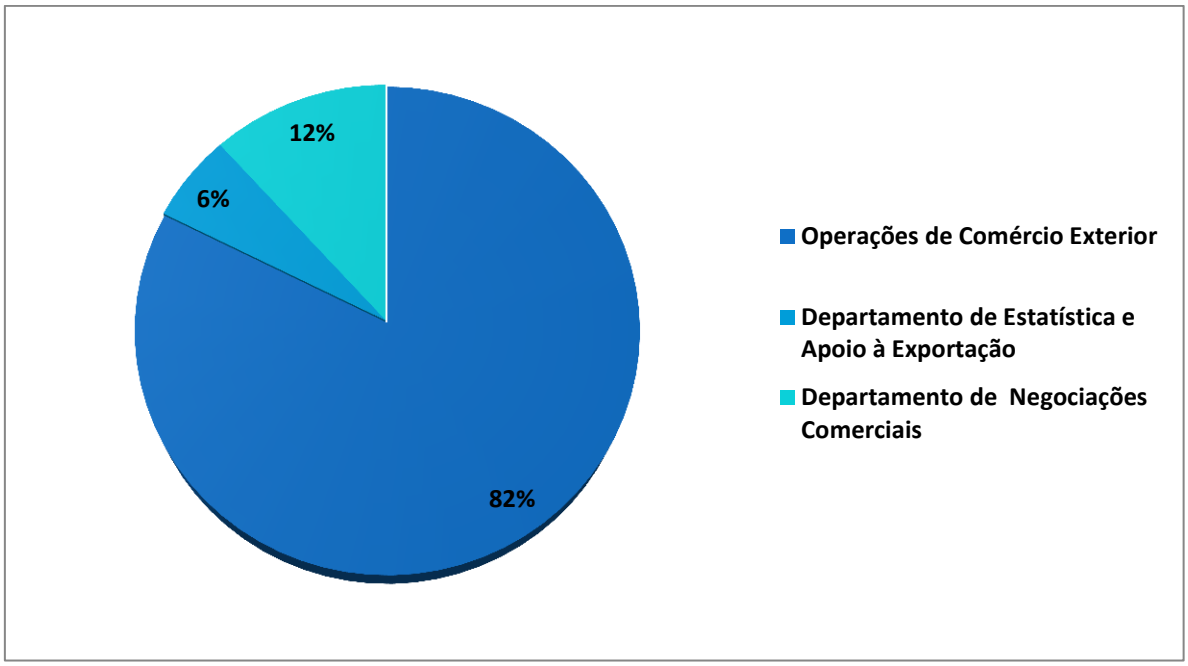
Entre as demandas deste quarto trimestre de 2014 recebidas por esta Ouvidoria em comparação ao trimestre correspondente ao ano de 2013 percebe-se uma queda significativa de solicitações registradas nesta Ouvidoria, sendo recebidas 3.748 manifestações a menos. A maioria das manifestações recebidas foi relacionada à Secretaria de Comércio e Serviços, contendo solicitações de usuários relacionadas principalmente ao assunto ligado ao Programa do Microempreendedor Individual (MEI). As dúvidas que devem ser respondidas pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE e pela Previdência Social como, por exemplo, benefícios previdenciários do MEI, travamento na formalização e orientações sobre a emissão do certificado do CCMEI estão entre as solicitações mais demandadas. Importante frisar que as novas solicitações referentes aos assuntos do Micro Empreendedor Individual do Portal do Empreendedor estão sendo direcionadas ao canal Fale Conosco do site da Micro e Pequena Empresa.

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 os tributos devidos as prefeituras, instruções quanto à consulta ao CCMEI – Certificado de Condição de Microempreendedor, quanto ao acesso da guia de recolhimento mensal do MEI e também em relação às 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.

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 (DREI), criado pelo Decreto 8.001/2013 e inserido na estrutura da Secretaria da Micro e Pequena Empresa da Presidência da República.

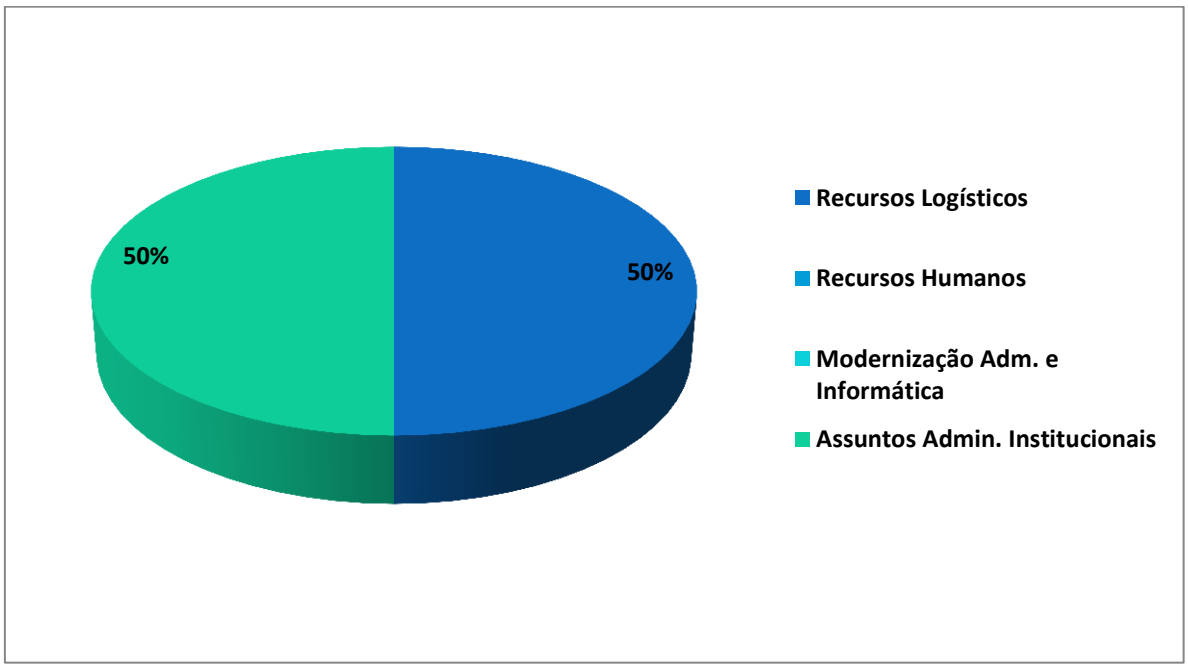
Abaixo podemos encontrar gráficos que contém informações referente às solicitações recebidas pelo sistema administrativo divididas pela área competente para responder, por assunto e natureza da manifestação.

Gráfico 1: Manifestações por assuntos – SECEX



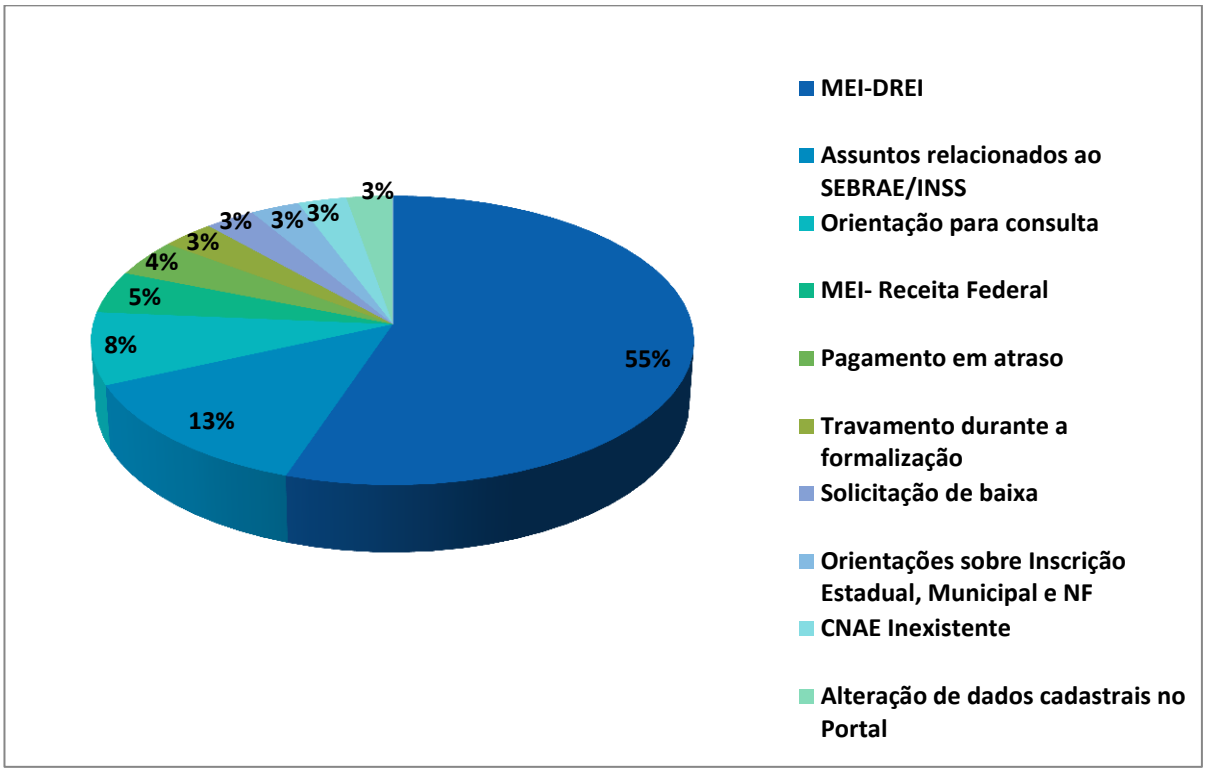
Fonte: Sis Ouvidoria

Gráfico 2: Manifestações por assuntos – SE



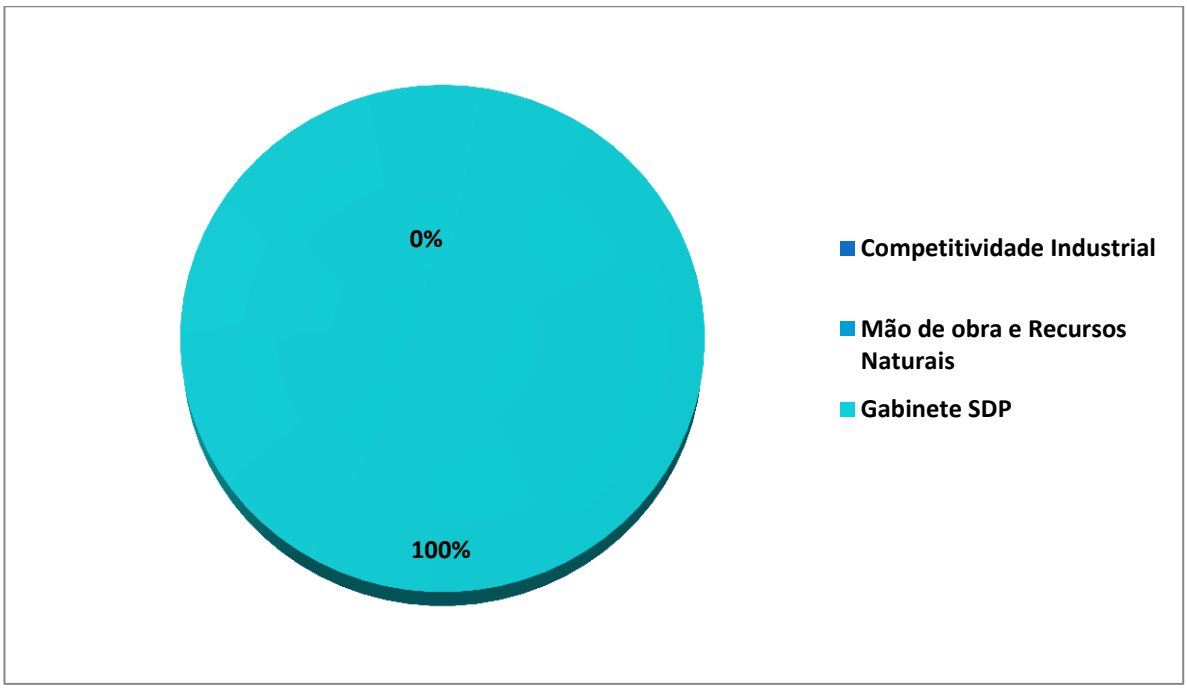
Fonte: Sis Ouvidoria

Gráfico 3: Manifestações por assuntos – SCS



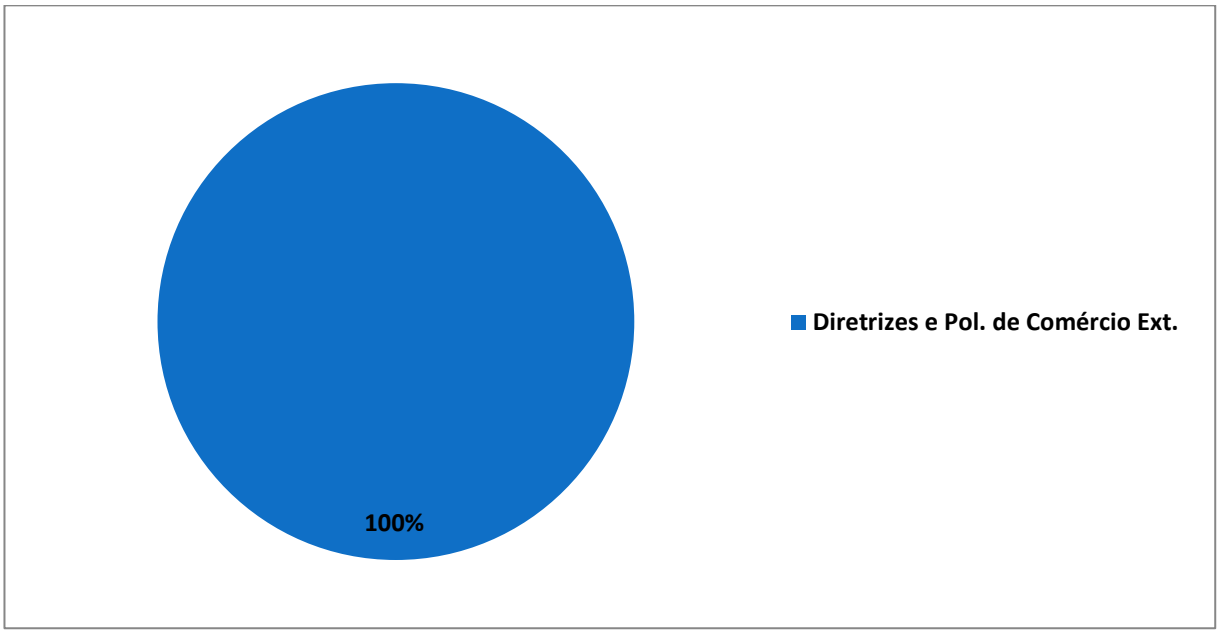
Fonte: Sis Ouvidoria

Gráfico 4: Manifestações por assuntos– SDP



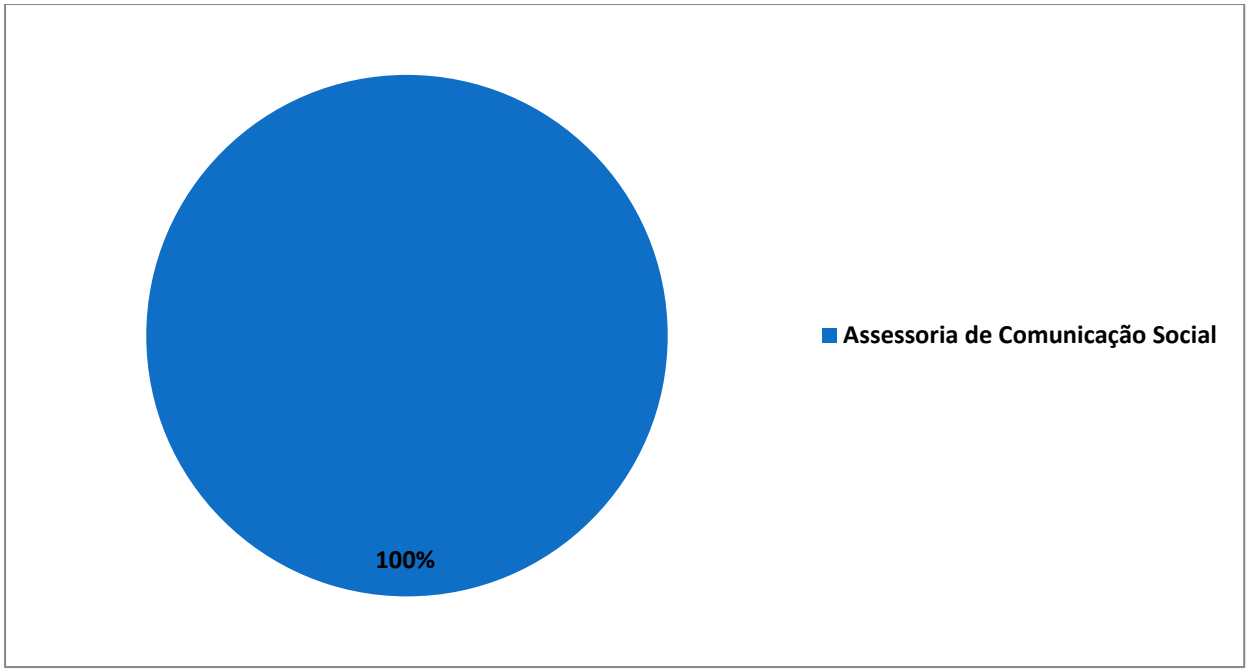
Fonte: Sis Ouvidoria

Gráfico 4: Manifestações por assuntos– CAMEX



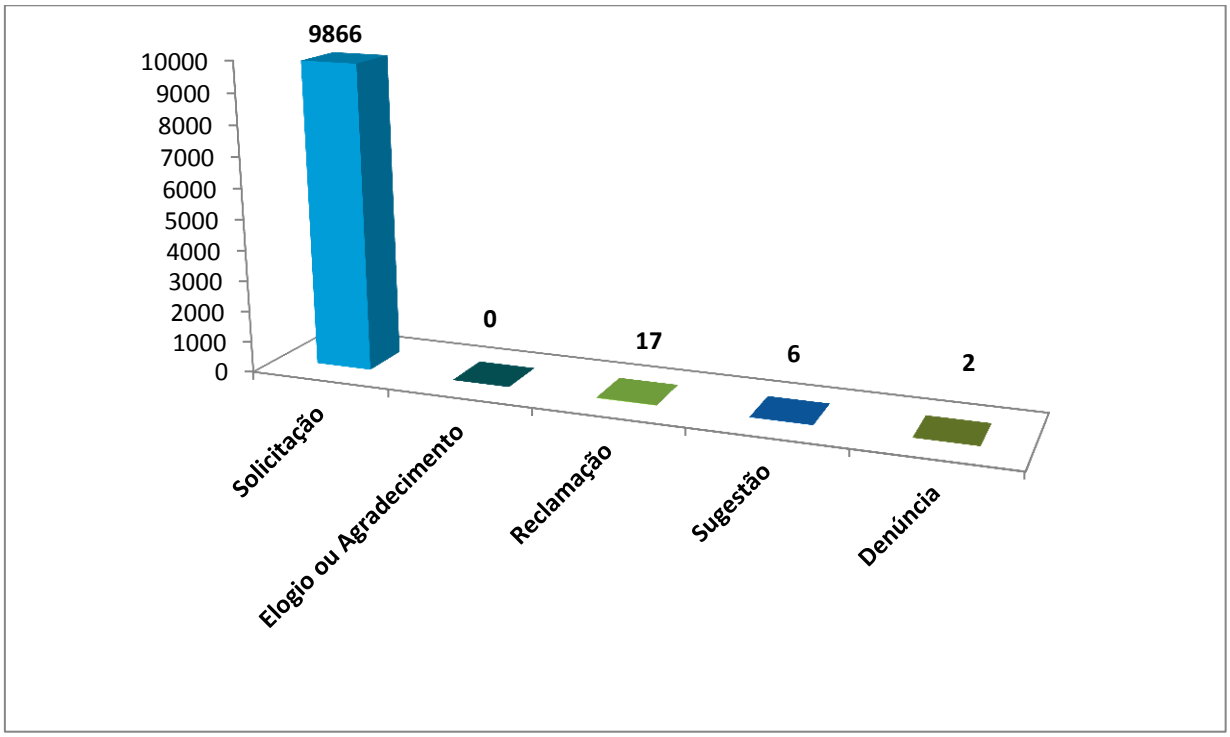
Fonte: Sis Ouvidoria

Gráfico 4: Manifestações por assuntos– GABINETE DO MINISTRO



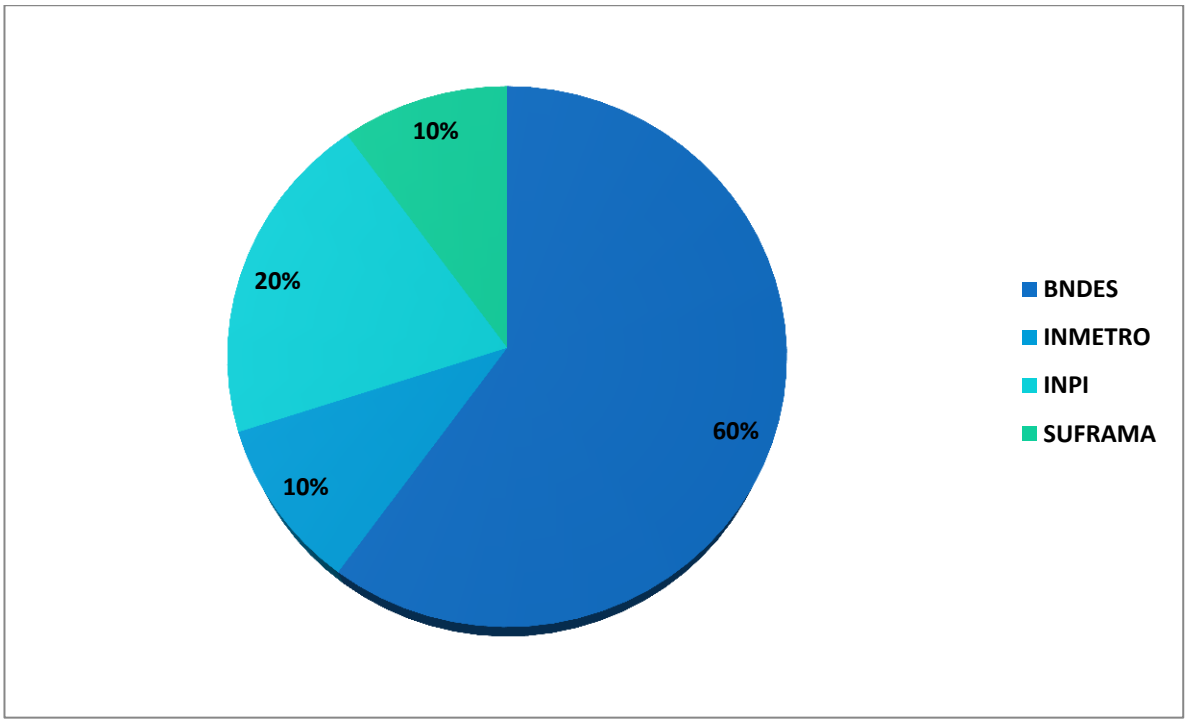
Fonte: Sis Ouvidoria

Gráfico 5: Manifestações por natureza – Ouvidoria



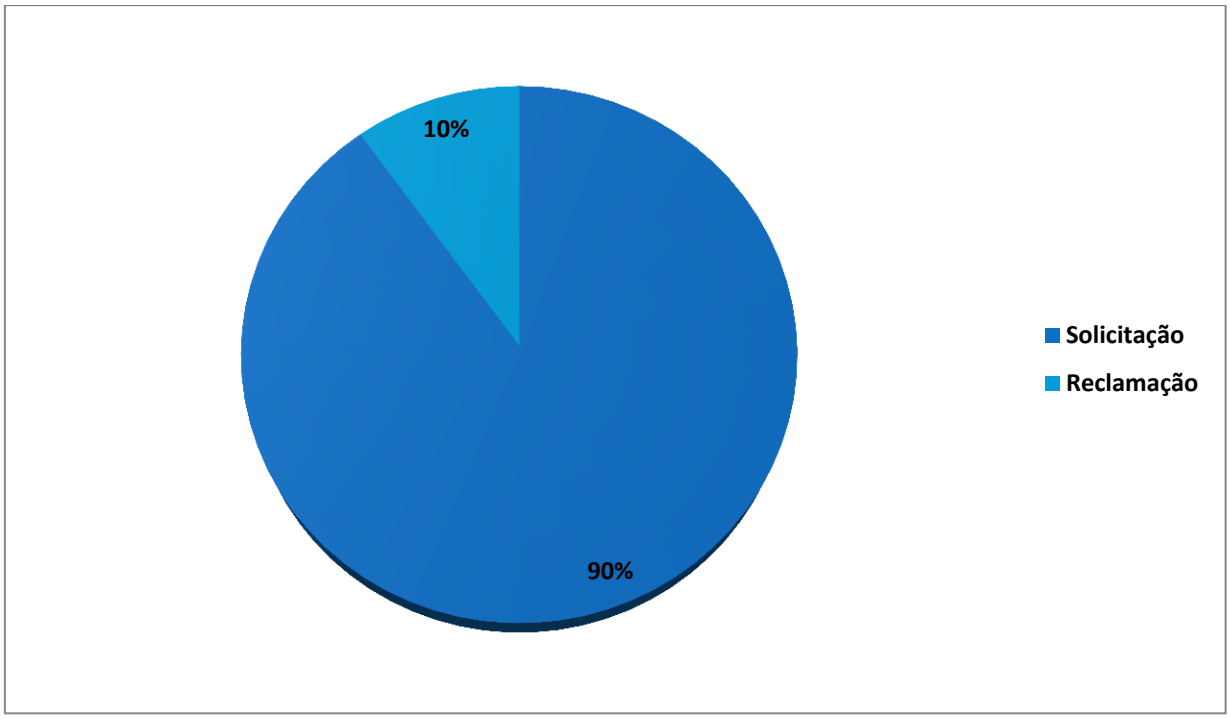
Fonte: Sis Ouvidoria

Gráfico 6: Manifestações por natureza – Entidades Vinculadas



Fonte: Sis Ouvidoria

Gráfico 7: Manifestações por natureza – Órgãos Externos



Fonte: Sis Ouvidoria

Fale Conosco

O sistema Fale Conosco é outra ferramenta de informação que a Ouvidoria disponibiliza ao Cidadão por meio do acesso ao sitio deste Ministério. Para facilitar o acesso à Ouvidoria, encontra-se na pagina inicial do site do Ministério à direita um link que direciona o usuário ao espaço para escrever sua manifestação. Através dessa ferramenta, o cidadão tem acesso direto ao Ministério e sua manifestação é ouvida e respondida. Em alguns casos, a Ouvidoria encaminha o cidadão à área ou órgão competente para responder a demanda.

Neste quarto trimestre de 2014, esta Ouvidoria recebeu e respondeu 825 manifestações por meio do sistema Fale Conosco.

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: 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.

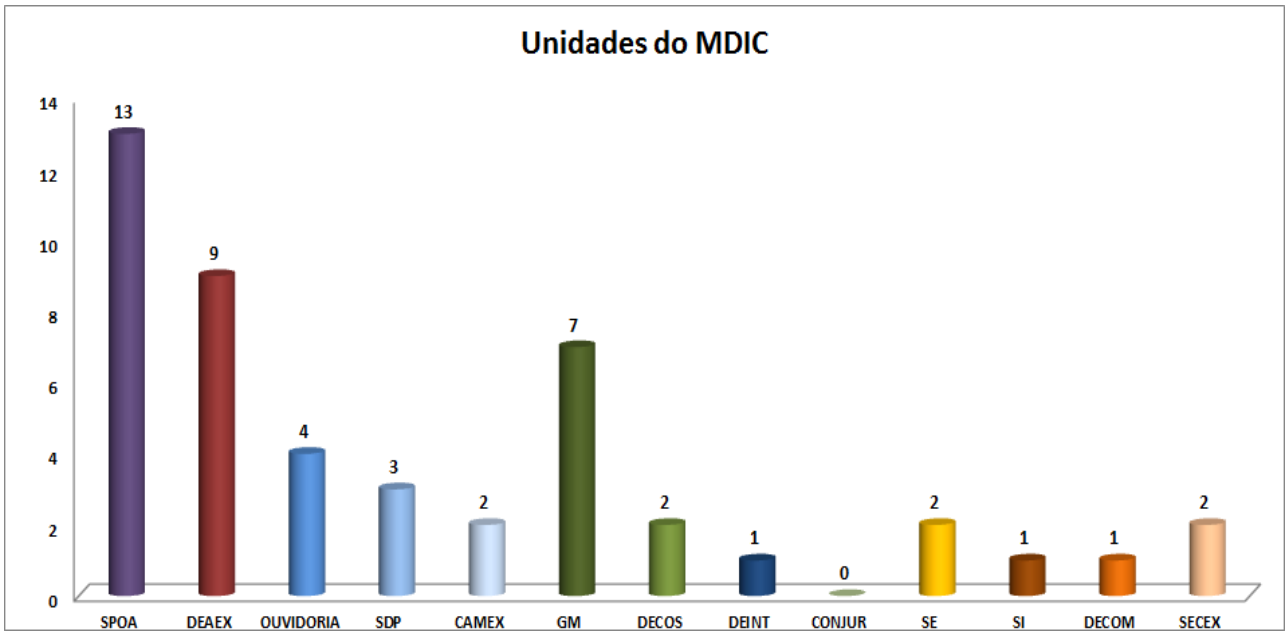
Coube a essas entidades disponibilizar em seus respectivos "sites" as seguintes informações: estatuto social; relação nominal dos dirigentes; cópia integral de convênios, contratos, termos de parcerias, acordos, ajustes ou instrumentos congêneres realizado com o Poder Executivo Federal, bem como relatórios 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 entre 01 de outubro a 31 de dezembro de 2014, foram registrados 257 pedidos de acesso a informações no SIC Sistema MDIC, sendo 47 afetos ao Ministério, 36 ao INPI, 31 ao INMETRO, 12 à SUFRAMA e 131 ao BNDES.

No SIC Sistema MDIC, a Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração juntamente Departamento de Estatística e Apoio à Exportação e Gabinete do Ministro foram os órgãos que mais receberam pedidos de acesso à informação, representando 61,70%. Em seguida, aparece a Ouvidoria e a Secretaria de Desenvolvimento da Produção, e com 14,89%.

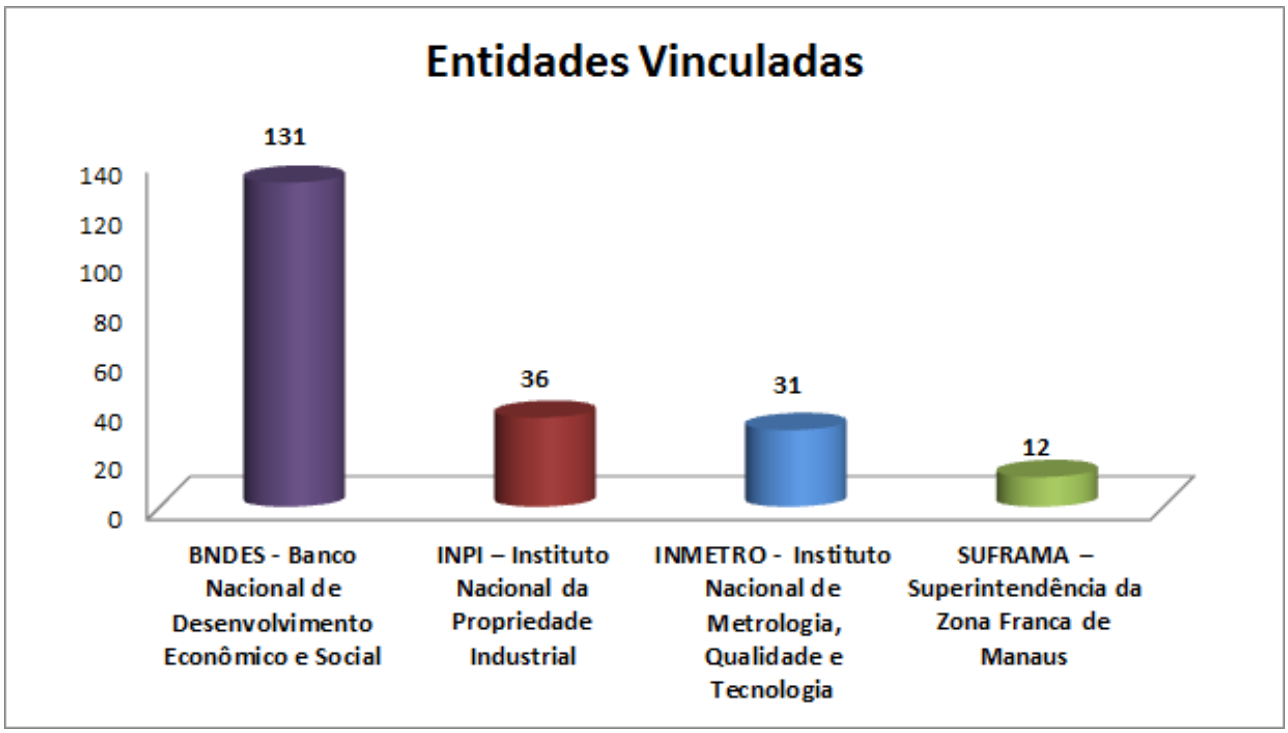
Por fim, os demais órgãos representam 23,40% das solicitações, conforme apresentadas no gráfico 8.

Gráfico 8: Pedidos de informações – Órgãos MDIC



Fonte: SIC/OUV/MDIC

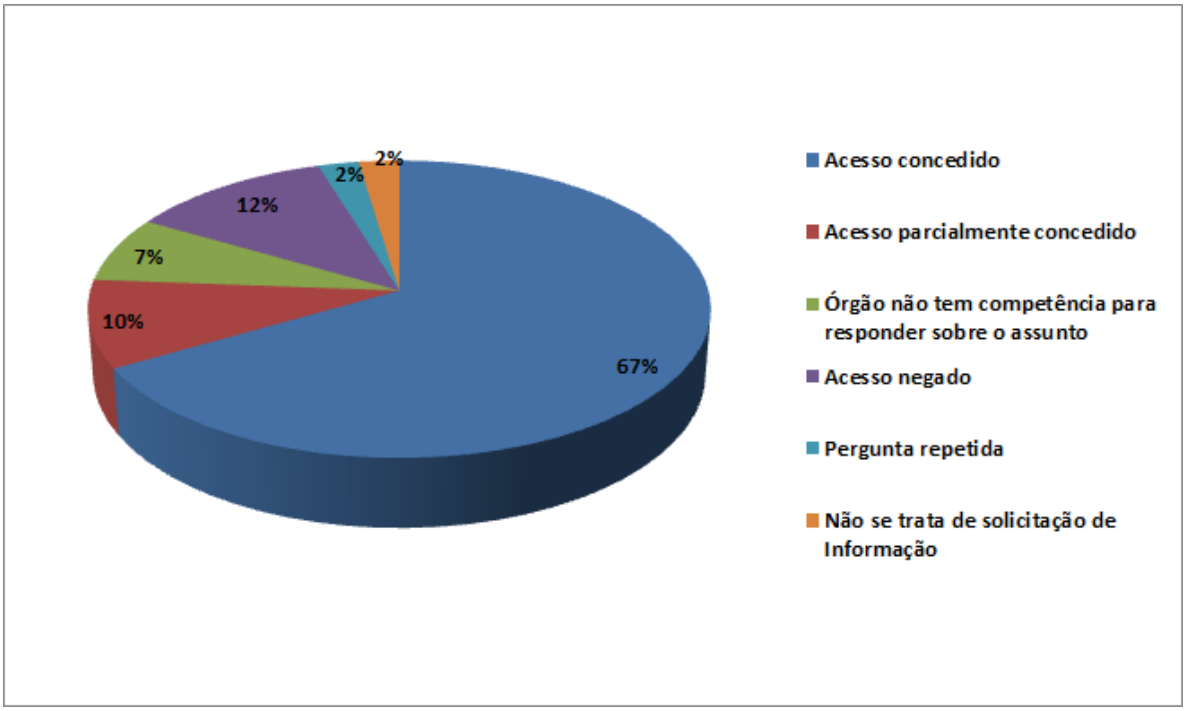
Gráfico 9: Pedidos de informações – Entidades Vinculadas



Fonte: SIC/OUV/MDIC

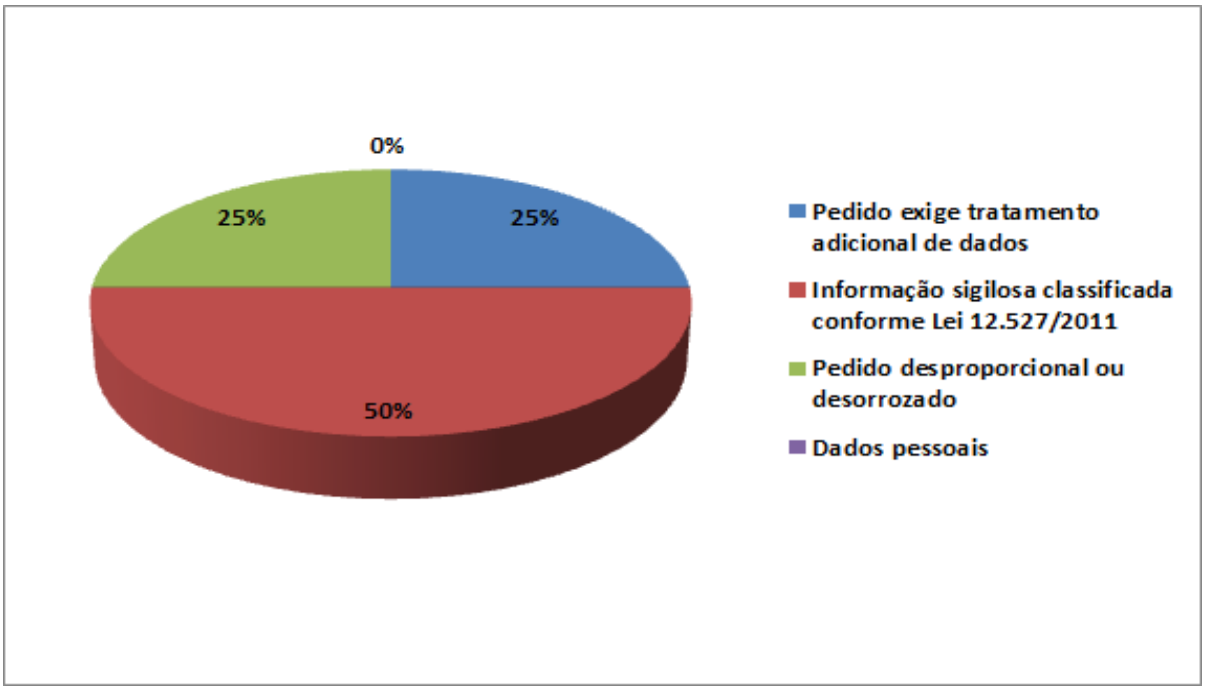
Das 47 manifestações do SIC do Ministério do quarto trimestre de 2014, 42 foram respondidas e 05 estão em tramitação no prazo legal. Das manifestações respondidas, 28 tiveram acesso concedido, 04 com acesso parcialmente concedido, 05 com acesso negado, 03 com órgão não tem competência para responder sobre o assunto, 01 com pergunta repetida e 01 foi classificada como não se trata de solicitação de Informação.

Gráfico 10: Pedidos por tipo de resposta



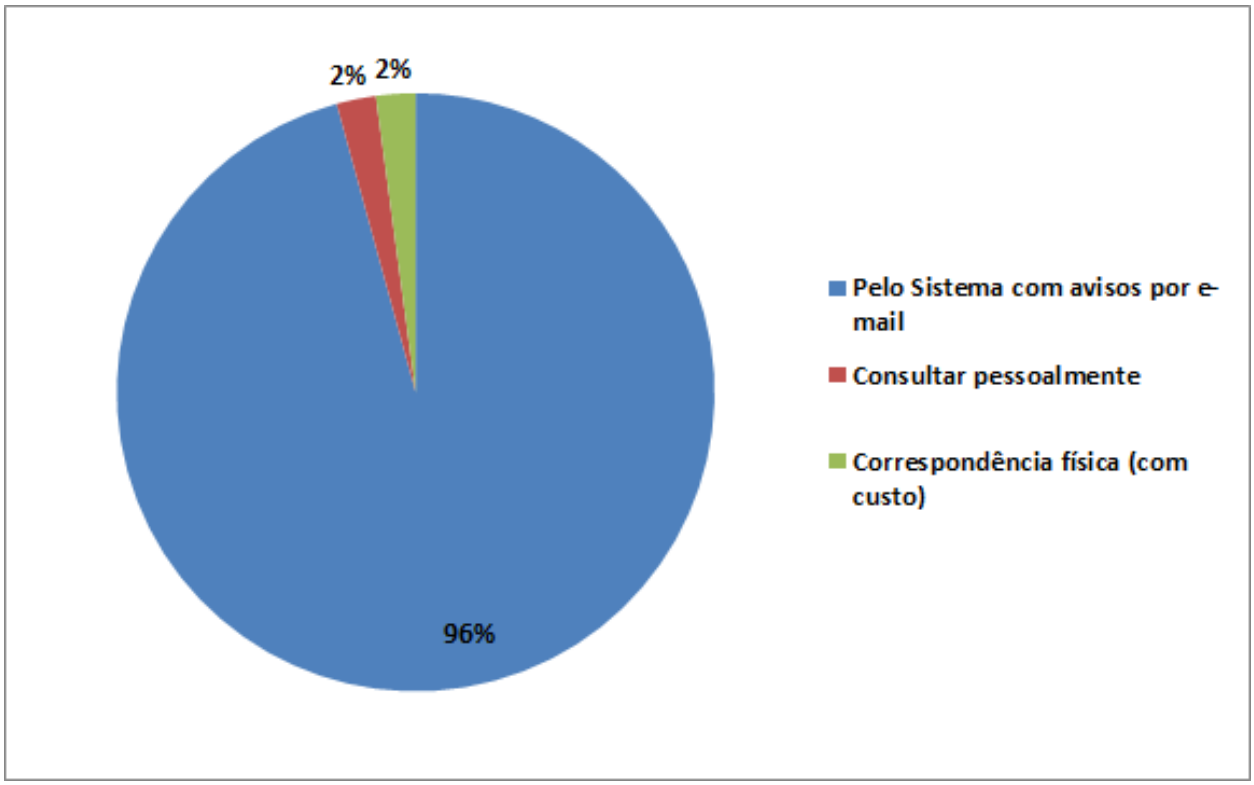
Fonte: SIC/OUV/MDIC

Gráfico 11: Motivos de negativas de respostas



Fonte: SIC/OUV/MDIC

Gráfico 12: Meios de envio de resposta



Fonte: SIC/OUV/MDIC

Conclusões

Os cidadãos brasileiros estão conhecendo melhor o seu direito quanto à participação na gestão da máquina pública por meio das solicitações de informação, sugestões e fiscalização dos administradores públicos. É relevante observar a importante diminuição de solicitações de acesso à informação por meio do E-SIC em comparação ao mesmo trimestre do ano de 2013, verificando-se 27 solicitações a menos.

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.

Ainda em relação ao E-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, janeiro de 2015.