1º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2015

OUVIDORIA - MDIC

Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior

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) 2027-7646/7666/7492/8184

Fax: (61) 2027-7333

ARMANDO MONTEIRO
Ministro de Estado

Ivan Ramalho
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

Sumário

1-Introdução 4

2-Análise quantitativa e qualitativa das manifestações por área, assuntos e natureza 6

3- Fale Conosco 10

4-Lei de Acesso à Informação 11

4.1 Conclusões 16

1-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 primeiro trimestre de 2015.

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.

Tabela 1: Manifestação por órgão, assunto e natureza (janeiro-março de 2015)

PRINCIPAIS ASSUNTOS	RECLAM.	SOLIC.	DENÚN.	ELOG. ou AGRAD.	SUG.	JAN-MAR 2015
Secretaria de Com. Exterior	0	8	4	0	1	13
Operações de Comércio Exterior	0	6	3	0	1	10
Depart.de Estatística e Apoio à Export.	0	1	1	0	0	2
Defesa Comercial	0	0	0	0	0	0
Negociações Internacionais	0	1	0	0	0	1
Normas de Comércio Exterior	0	0	0	0	1	1
Assuntos Administ./Institucionais	0	0	0	0	0	0
Secretaria Executiva	0	4	0	0	0	4
Recursos Logísticos	0	3	0	0	0	3
Recursos Humanos	0	1	0	0	0	1
Demanda/Sugestão de Servidores	0	0	0	0	0	0
Modernização Adm.e Informática	0	0	0	0	0	0
Assuntos Administ./Institucionais	0	1	0	0	0	0
Secretaria de Com. e Serv.	1	263	0	0	0	264
Políticas de Comércio e Serviços	1	8	0	0	0	9
Apoio às MPEs	0	0	0	0	0	0
Assuntos Administ./Institucionais	0	0	0	0	0	0
Secret. de Desenv. da Prod.	0	1	0	0	0	1
Competitividade Industrial	0	0	0	0	0	0
Bens de Capital e Metalurgia	0	0	0	0	0	0
Mão de Obra e Rec. Naturais	0	0	0	0	0	0
Equipamentos de Transporte	0	0	0	0	0	0
Química e Plásticos	0	0	0	0	0	0
Complexo Eletroletrônico	0	0	0	0	0	0
Assuntos Administ./Institucionais	0	1	0	0	0	1
Secretaria de Inovação	0	0	0	0	0	0
Inovação Tecnológica	0	0	0	0	0	0
Fomento á Inovação	0	0	0	0	0	0
Gabinete do Ministro	0	1	0	1	1	3
Assessoria de Comunicação Social	0	1	0	0	0	0
Assessoria Internacional	0	0	0	0	0	0
Assessoria Parlamentar	0	0	0	0	0	0
Assessoria Técnica e Administrativa	0	1	0	1	1	3
Sec. Exec. CAMEX	0	1	0	1	0	1
Assuntos Administ./Institucionais	0	0	0	0	0	0
Diretrizes e Pol. de Com. Exterior	0	1	0	0	0	1
Ouvidoria	0	8	0	0	2	10
Atendimento ao Cidadão	0	8	0	0	2	10
TOTAL MDIC	1	31	4	2	4	41
Entidades Vinculadas	2	3	0	0	0	5
Órgãos Externos	2	1	0	0	0	3
TOTAL GERAL	5	35	4	2	4	304

Fonte: SisOuvidoria

2-Análise quantitativa e qualitativa das manifestações por área, assuntos e natureza

O Sistema Ouvidoria do MDIC, de janeiro a março de 2015, recebeu 304 manifestações, das quais 97,4% foram respondidas (sem a necessidade de encaminhamento às áreas) e 2,6% foram encaminhadas às áreas técnicas competentes para elaboração de resposta e/ou adoção de providências para resposta direta ao interessado.

O Departamento de Registro Empresarial e Integração foi responsável por 83,9% das manifestações registradas na Ouvidoria em 2015 devido ao Microempreendedor Individual (MEI). 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.

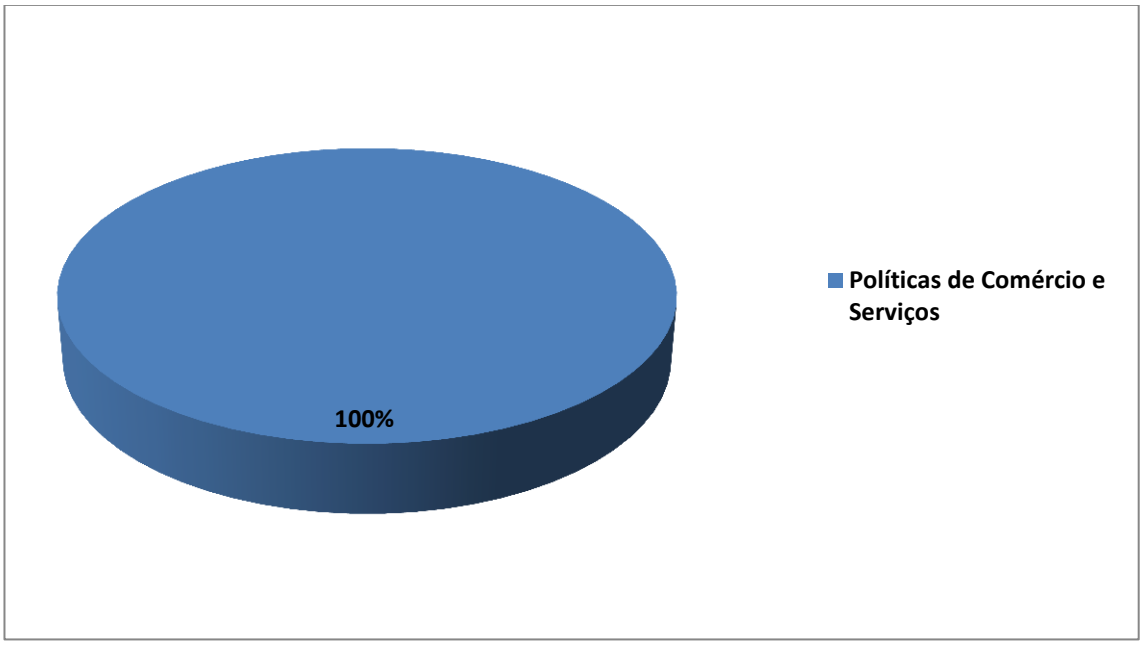
O assunto "Operações de Comércio Exterior", ligado ao Departamento de Operações de Comércio Exterior (DECEX) foi responsável por 3,29% de todos os registros relacionados à SECEX no primeiro trimestre do ano, sendo que as solicitações foram principalmente referentes a dúvidas no Portal da Siscomex, Licença de Importação e o Sistema Drawback.

As manifestações do assunto "Departamento de Estatística e Apoio à Exportação ", relacionadas ao DEAEX, representaram 0,66% 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 (DECOE correspondem a 0,33%. Os assuntos relacionados ao Departamento de Negociações Internacionais (DEINT) também representaram 0,33% das manifestações da SECEX. Já no Departamento de Defesa Comercial (DECOM) não há registro de manifestação.

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.

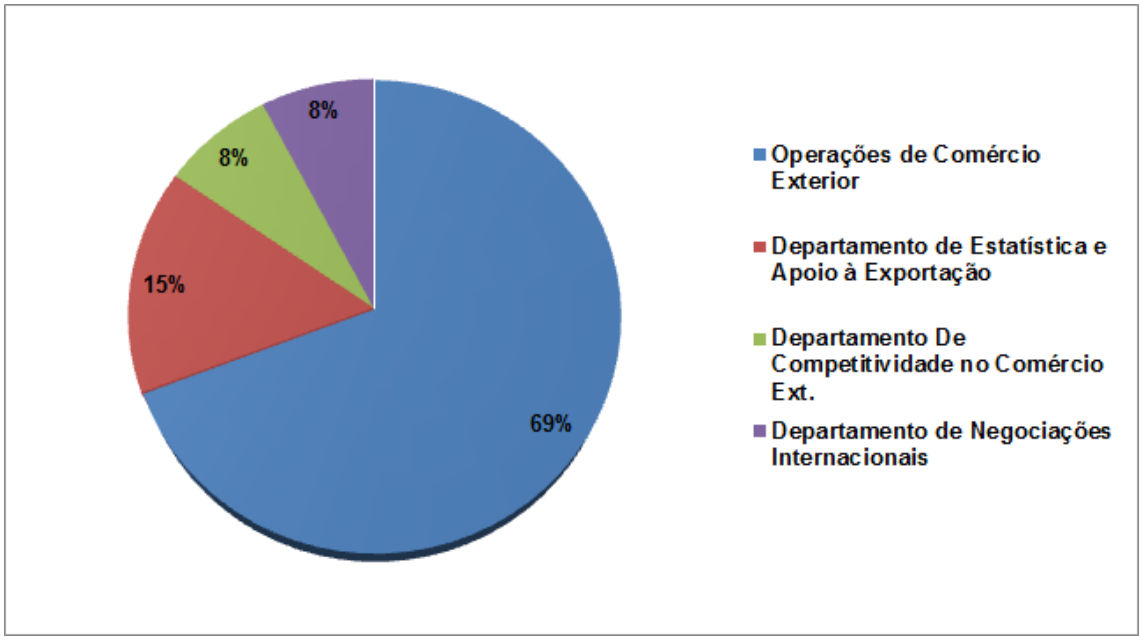
SECRETARIA DE COMÉRCIO E SERVIÇOS (SCS)

Gráfico 1: Manifestações relativas à SCS, por assunto (janeiro-março de 2015)



Fonte: SisOuvidoria

Gráfico 2: Manifestações relativas à SECEX, por assunto (janeiro-março de 2015)

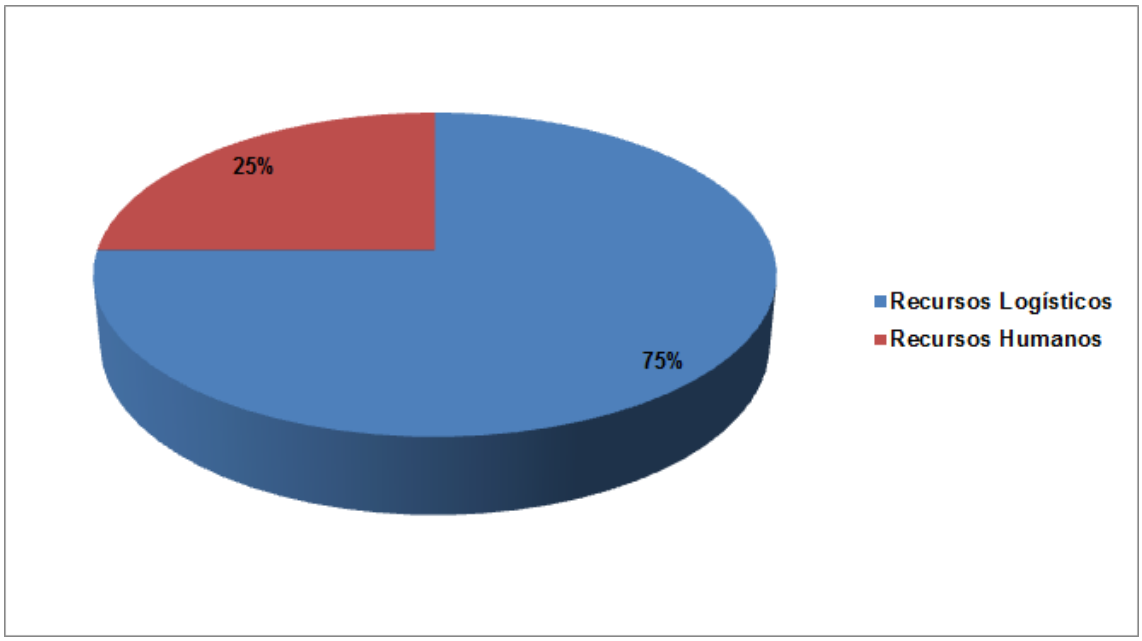


Fonte: SisOuvidoria

SECRETARIA EXECUTIVA (SE)

Apenas 0,65% registros estão relacionados à Secretaria Executiva (SE) neste último trimestre de 2015 e se referiram principalmente a reclamações e solicitações de servidores do MDIC na área de Recursos Humanos e Recursos Logísticos.

Gráfico 3: manifestações por assuntos – SE (janeiro-março de 2015)

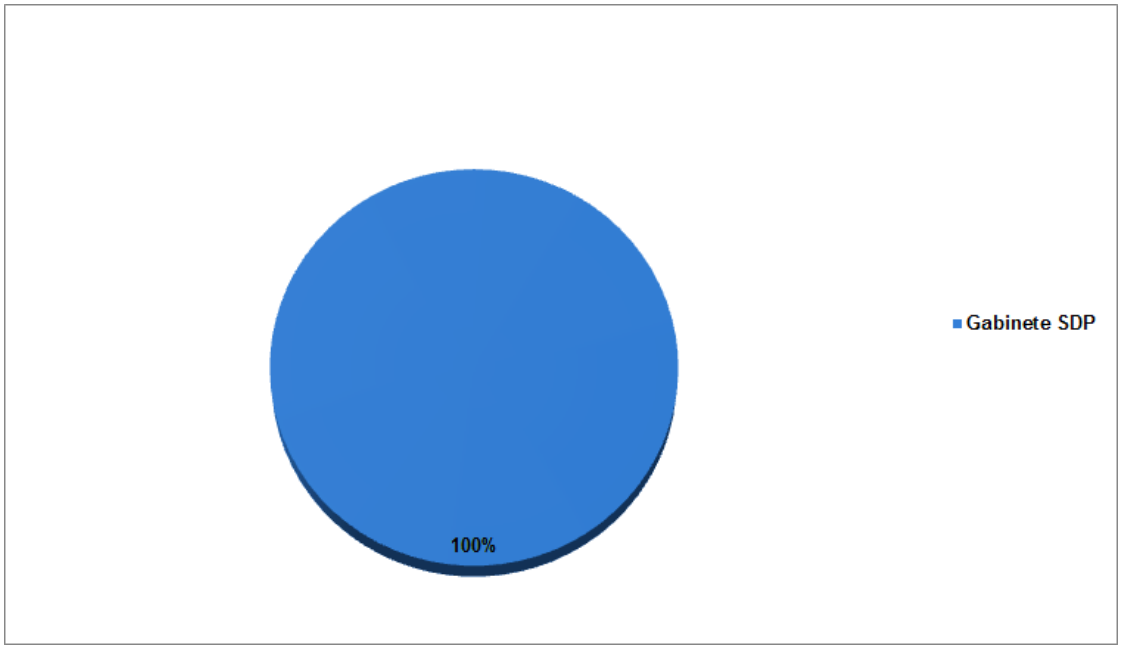


Fonte: SisOuvidoria

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO DA PRODUÇÃO (SDP)

A manifestação do assunto "InovarAutor", encaminhada ao Gabinete SDP referia-se a uma dúvida de utilização em relação ao funcionamento do site.

Gráfico 4: Distribuição dos assuntos SDP (janeiro-março de 2015)

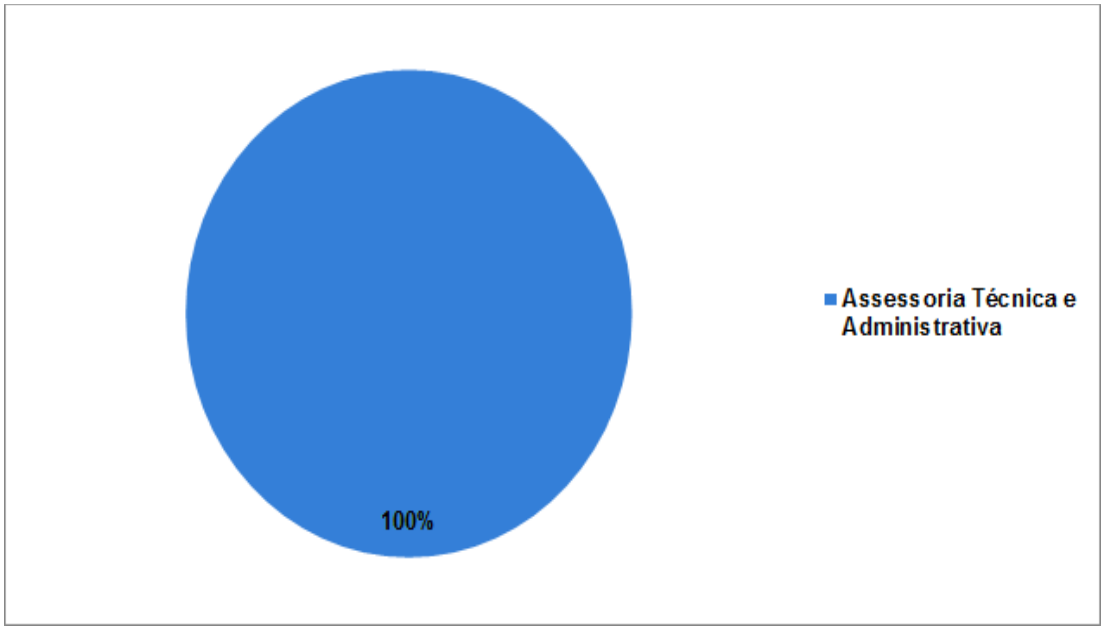


Fonte: SisOuvidoria

GABINETE DO MINISTRO (GM)

No primeiro trimestre, o Gabinete do Ministro recebeu 0,98% manifestações relacionadas a assuntos administrativos e institucionais.

Gráfico 5: Manifestações por assuntos– GABINETE DO MINISTRO(janeiro-março de 2015)



Fonte: SisOuvidoria

3- 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 primeiro trimestre de 2015, esta Ouvidoria recebeu e respondeu 91 manifestações por meio do sistema Fale Conosco.

4-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).

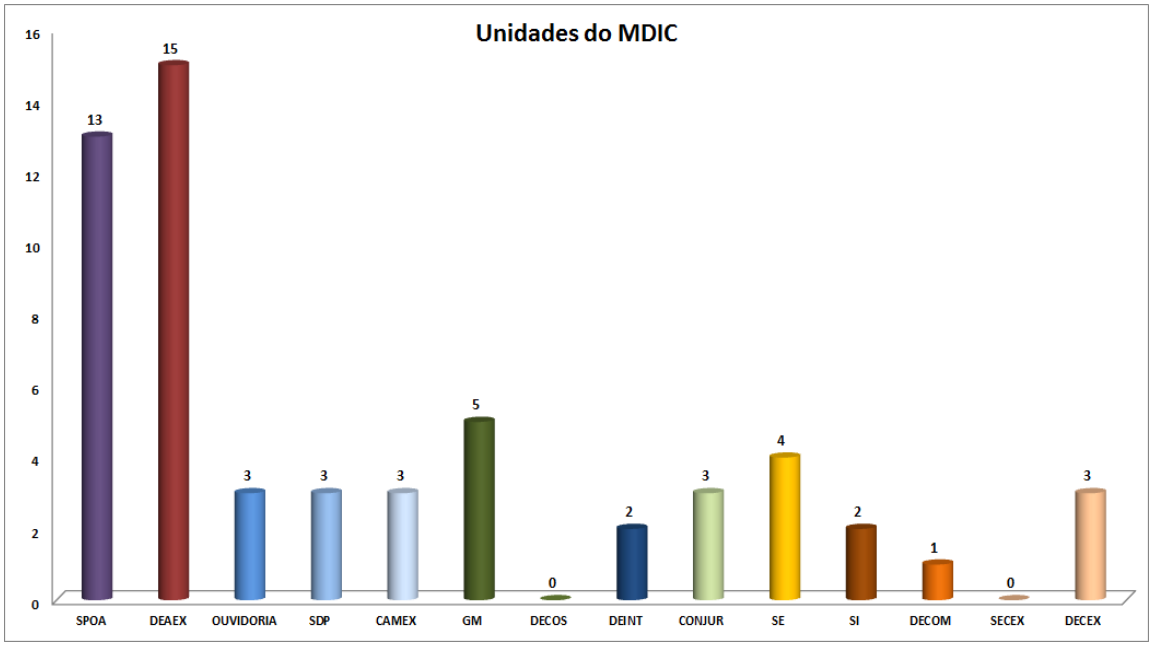
As duas últimas, por se constituírem entidades sem fins lucrativos que recebem recursos públicos para a realização de ações de interesse público, não estão obrigadas a criar SICs próprios.

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 janeiro a 31 de março de 2015, foram registrados 264 pedidos de acesso a informações no SIC Sistema MDIC, sendo 57 afetos ao Ministério, 34 ao INPI, 27 ao INMETRO, 3 à SUFRAMA e 143 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 57,89%. Os demais órgãos representam 26,3% das solicitações, conforme apresentadas no gráfico 6.

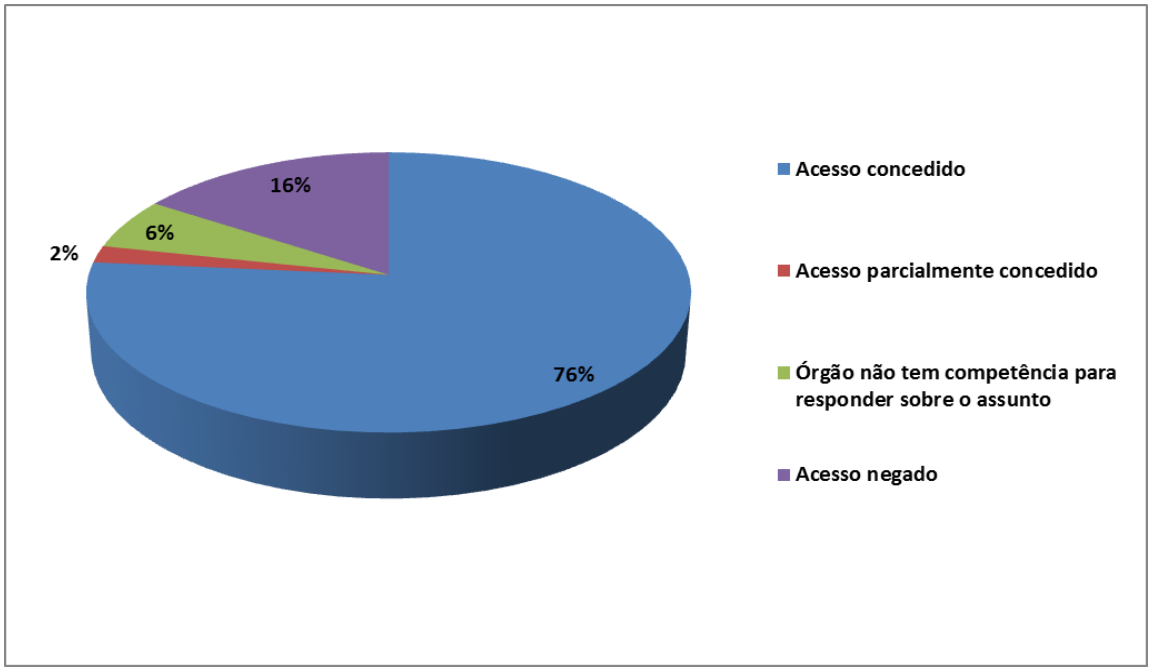
Gráfico 6: Pedidos de informações – Órgãos MDIC



Fonte: SIC/OUV/MDIC

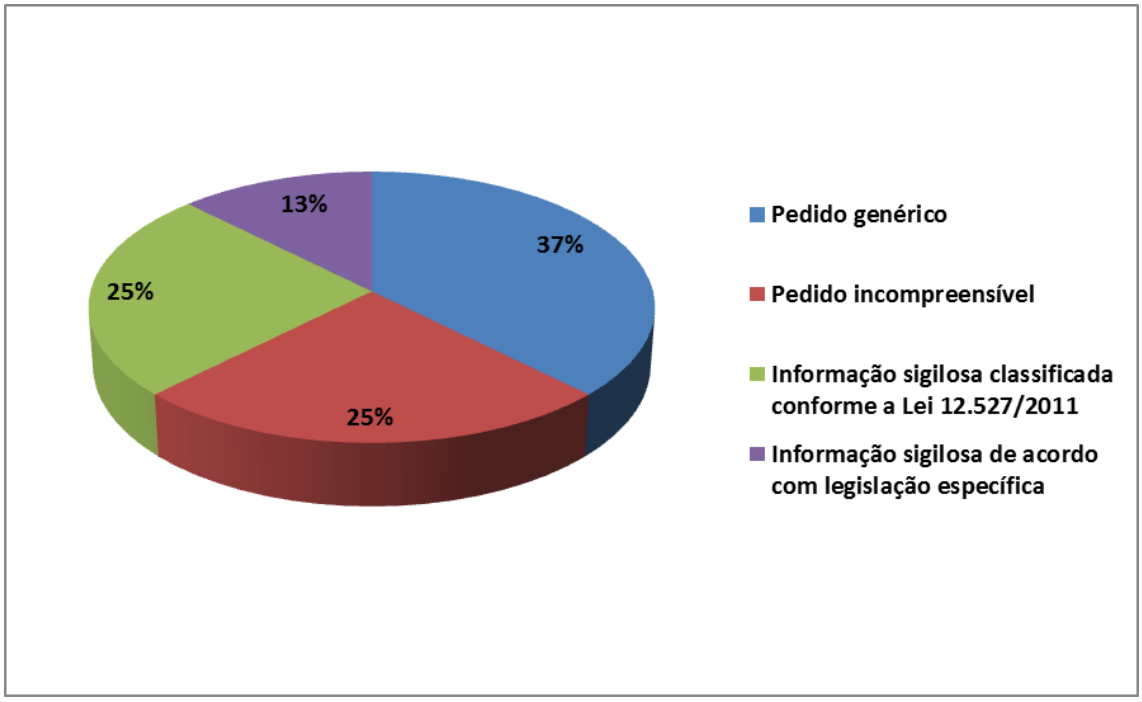
Das 57 manifestações do SIC do Ministério do primeiro trimestre de 2015, 53 foram respondidas e 04 estão em tramitação no prazo legal. Das manifestações respondidas, 40 tiveram acesso concedido, 01 com acesso parcialmente concedido, 09 com acesso negado e 03 com órgão não tem competência para responder sobre o assunto.

Gráfico 7: Pedidos por tipo de resposta



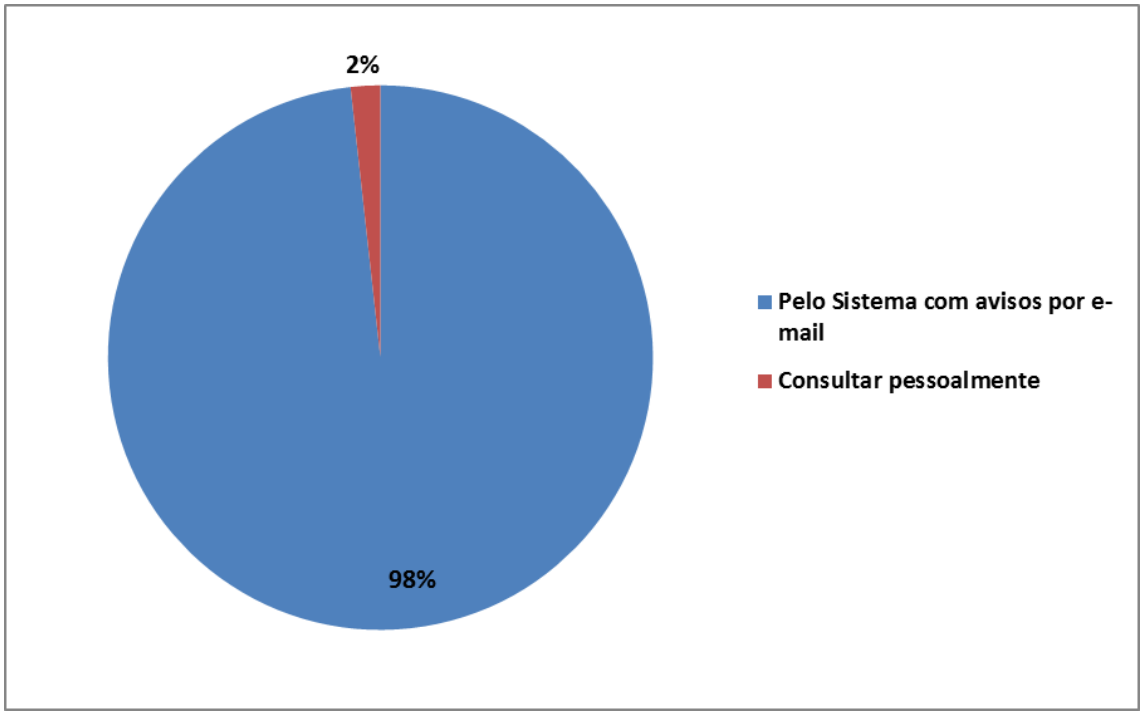
Fonte: SIC/OUV/MDIC

Gráfico 8: Motivos de negativas de respostas



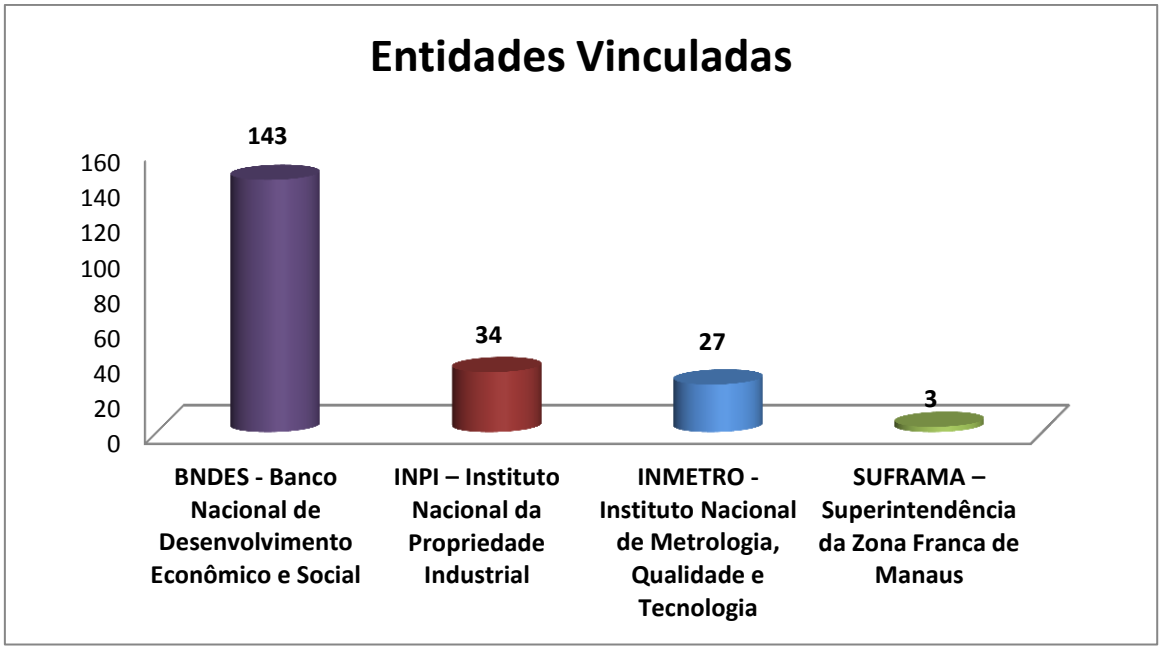
Fonte: SIC/OUV/MDIC

Gráfico 9: Meios de envio de resposta



Fonte: SIC/OUV/MDIC

Gráfico 10: Pedidos de informações – Entidades Vinculadas



Fonte: SIC/OUV/MDIC

4.1 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 aumento de solicitações de acesso à informação por meio do E-SIC em comparação ao mesmo trimestre do ano de 2014, verificando-se 10 solicitações a mais

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, abril de 2015.