

2º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2016

OUVIDORIA - MDIC

MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E
SERVIÇOS





Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços

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

MARCOS PEREIRA

Ministro de Estado

FERNANDO DE MAGALHAES FURLAN

Secretário-Executivo

Sumário

1-Introdução.....	04
2-Análise quantitativa e qualitativa das manifestações por área, assuntos e natureza.....	06
3- Fale Conosco.....	08
4-Lei de Acesso à Informação.....	09
5 - Conclusões.....	14

1-Introdução

Atender o cidadão é o combustível que impulsiona a máquina pública. Tal atendimento requer esforços por parte dos servidores públicos que devem prestá-los com máxima efetividade e zelo, suprindo assim as necessidades do cidadão.

A ouvidoria, órgão de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado, é uma das vias de acesso ao Ministério. Tem a competência regimental de receber, examinar e dar encaminhamento a reclamações, elogios, sugestões e denúncias referentes a procedimentos e ações de agentes e órgãos, no âmbito do Ministério.

Com a finalidade de dar atendimento ao princípio da transparência na administração pública, esta Ouvidoria elabora relatório trimestral das estatísticas das demandas enviadas pelos cidadãos e recebidas no Sistema no SIC- Sistema MDIC, no canal Fale Conosco e no Sistema Administrativo.

Objetivando ampliar e facilitar o acesso à Administração Pública deste Ministério, a Ouvidoria disponibiliza aos cidadãos formas diferentes de atendimento. Esses atendimentos são pela internet, pelo telefone, por correspondência e atendimento pessoal.

Apresentamos o relatório dos atendimentos realizados por esta ouvidoria no segundo trimestre de 2016. O relatório tem linguagem acessível, informações detalhadas e gráficos cuja finalidade é facilitar a compreensão do leitor.

Tabela 1: Manifestação por órgão, assunto e natureza.

PRINCIPAIS ASSUNTOS	RECLAM.	SOLIC.	DENÚN.	ELOG. ou AGRAD.	SUG.	ABR- JUN 2016
Secretaria de Com. Exterior	1	6	0	0	1	8
<i>Operações de Comércio Exterior</i>	1	3	0	0	1	5
<i>Depart.de Estatística e Apoio à Export.</i>	0	1	0	0	0	1
<i>Defesa Comercial</i>	0		0	0	0	0
<i>Negociações Internacionais</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Normas de Comércio Exterior</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Assuntos Administ./Institucionais</i>	0	2	0	0	0	2
Secretaria Executiva	0	1	2	0	0	3
<i>Recursos Logísticos</i>	0	0	1	0	0	1
<i>Recursos Humanos</i>	0	0	1	0	0	1
<i>Demanda/Sugestão de Servidores</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Modernização Adm.e Informática</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Assuntos Administ./Institucionais</i>	0	1	0	0	0	1
Secretaria de Com. e Serv.	0	0	0	0	0	0
<i>Políticas de Comércio e Serviços</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Assuntos Administ./Institucionais</i>	0	0	0	0	0	0
Secret. de Desenv. E Comp. Indus.	0	2	0	0	0	2
<i>Competitividade Industrial</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Bens de Capital e Metalurgia</i>	0	2	0	0	0	2
<i>Mão de Obra e Rec. Naturais</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Equipamentos de Transporte</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Química e Plásticos</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Complexo Eletroeletrônico</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Assuntos Administ./Institucionais</i>	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Inovação e Novos Neg.	0	0	0	0	0	0
<i>Inovação Tecnológica</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Fomento à Inovação</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Assuntos Administ./Institucionais</i>	0	0	0	0	0	0
Gabinete do Ministro	0	0	0	0	0	0
<i>Assessoria de Comunicação Social</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Assessoria Internacional</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Assessoria Parlamentar</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Assessoria Técnica e Administrativa</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Assuntos Administ./Institucionais</i>	0	0	0	0	0	0
Sec. Exec. CAMEX	0	0	0	0	0	0
<i>Assuntos Administ./Institucionais</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Diretrizes e Pol. de Com. Exterior</i>	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria	0	4	0	0	0	4
<i>Atendimento ao Cidadão</i>	0	4	0	0	0	4
TOTAL MDIC	0	0	0	0	0	0
Entidades Vinculadas	0	1	4	0	0	5
Órgãos Externos	2	94	1	0	0	97
TOTAL GERAL	3	108	7	0	1	119

Fonte: SisOuvidoria

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

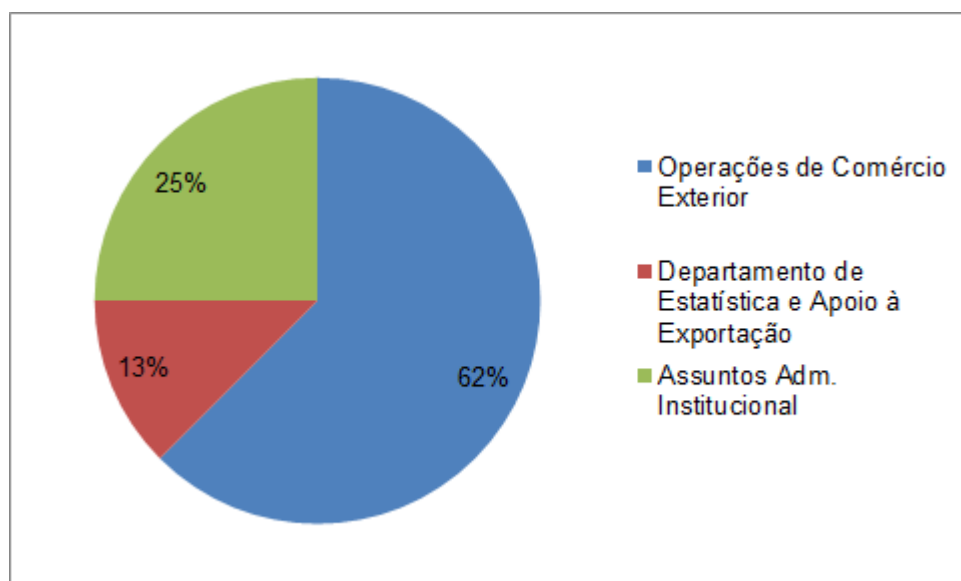
Na tabela da página anterior foi demonstrada a quantidade de solicitações recebidas por essa ouvidoria por meio do Sistema Administrativo de abril a junho de 2016.

Percebe-se que a Ouvidoria recebeu 119 demandas e as classificou como 3 reclamações, 108 solicitações, 7 denúncias e 1 sugestão.

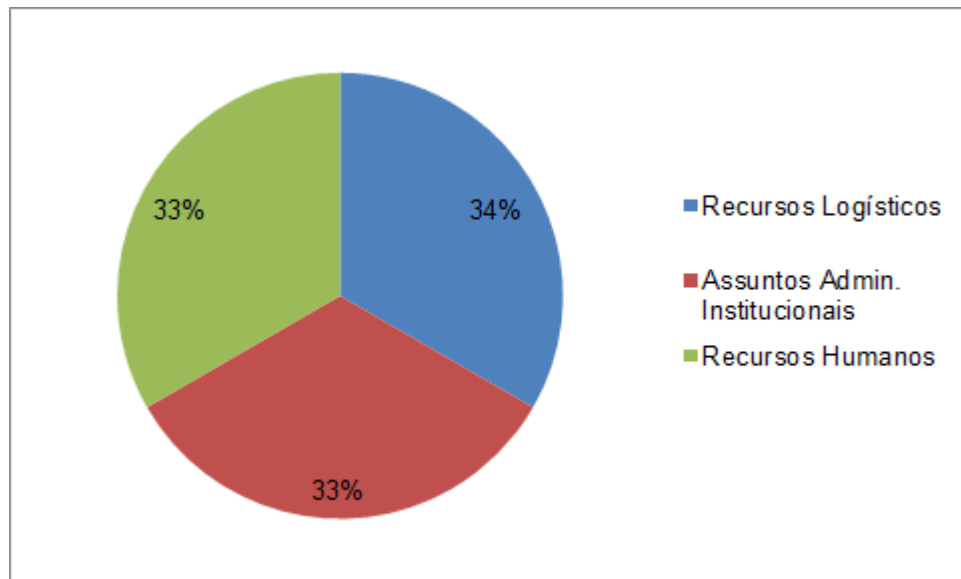
Os gráficos abaixo contêm informações sobre as solicitações recebidas por meio do Sistema Administrativo dividido por área competente para responder, por assunto tratado e natureza da manifestação.

SECRETARIA DE COMÉRCIO EXTERIOR (SECEX)

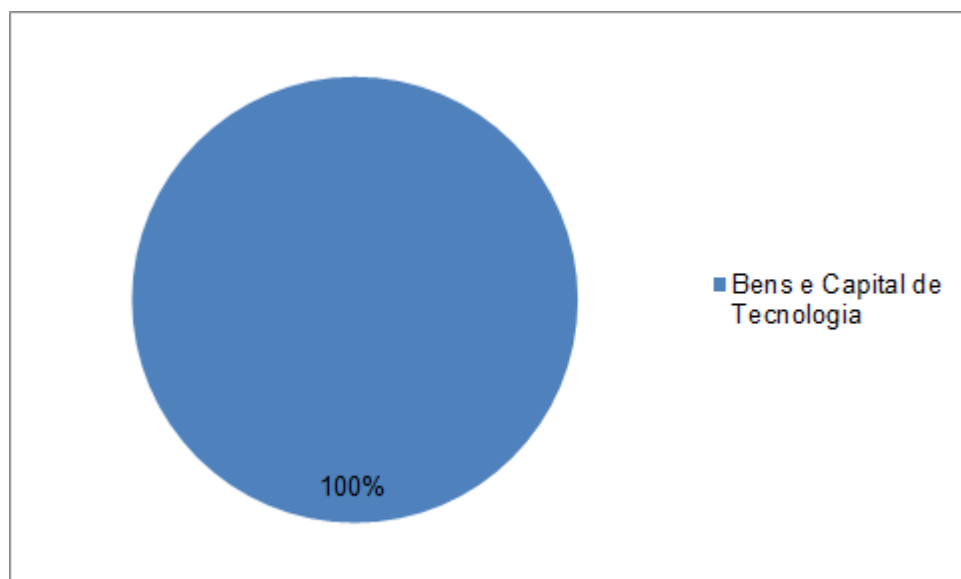
Gráfico 1: Manifestações por assuntos da SECEX.



Fonte: SisOuvidoria

SECRETARIA EXECUTIVA (SE)**Gráfico 2:** Manifestações por assuntos da SE.

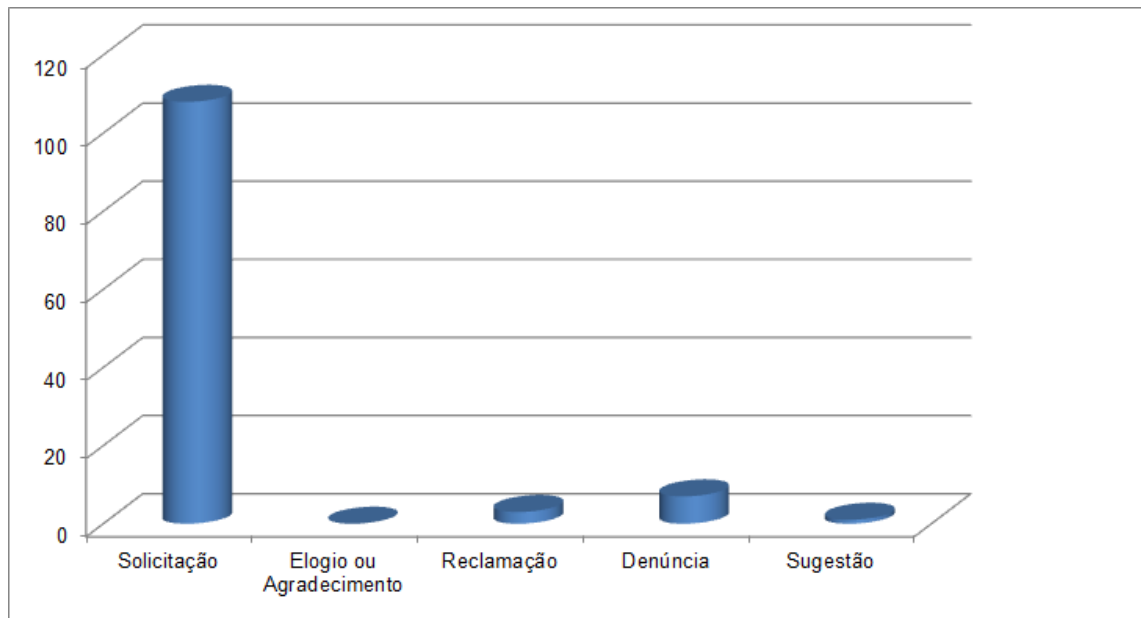
Fonte: SisOuvidoria

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO E COMPETITIVIDADE INDUSTRIAL (SDCI)**Gráfico 3:** Manifestações por assuntos da SDCI.

Fonte: SisOuvidoria

No gráfico abaixo se encontram as demandas classificadas pela natureza das manifestações. Destacam-se as manifestações classificadas como solicitações.

Gráfico 4: Manifestações por natureza.



3- Fale Conosco

O sistema Fale Conosco era uma das formas de acesso ao MDIC por meio desta ouvidoria. Tal sistema de acesso foi disponibilizado ao Cidadão através do antigo site oficial do Ministério.

Neste segundo trimestre de 2016, esta Ouvidoria recebeu e respondeu 88 manifestações por meio do sistema Fale Conosco. Na maioria das manifestações, a Ouvidoria oferece o contato da área responsável.

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 devam 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, sejam por contrato de gestão com o Ministério. No entanto, aquelas criaram os SICs em seus respectivos “sites” e estruturas físicas. As entidades vinculadas são o Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro), Instituto Nacional de Propriedade Industrial (INPI), Superintendência da Zona Franca de Manaus (Suframa). O Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), apesar dos dados presentes neste relatório, não é mais empresa vinculada a este MDIC

Somam-se às entidades vinculadas acima citadas a entidade com vínculo por meio de contrato de gestão sendo, atualmente, a Agência Brasileira de

Desenvolvimento Industrial (ABDI). Por se constituir entidade sem fins lucrativos que recebem recursos públicos para a realização de ações de interesse público, não está obrigada a criar SICs próprios.

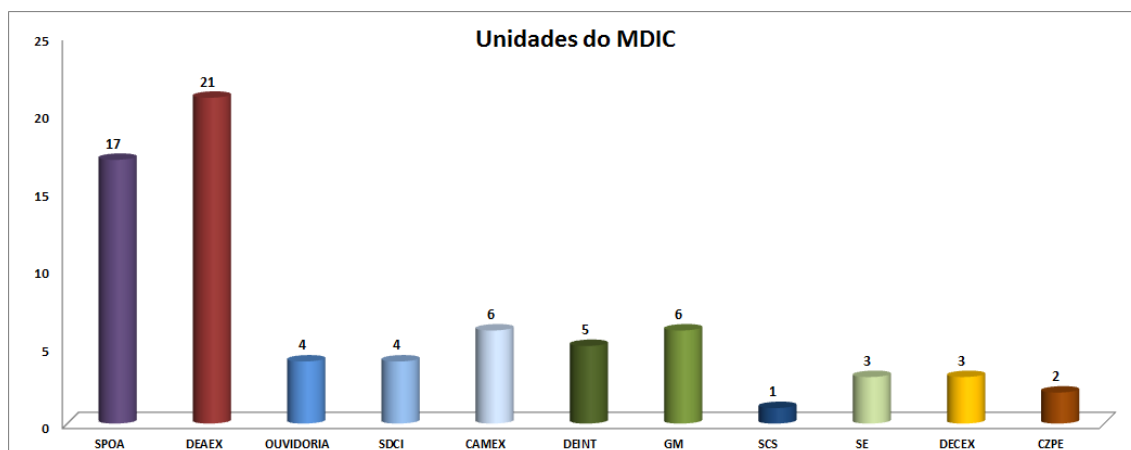
Coube a essa entidade disponibilizar em seus respectivos site as seguintes informações: estatuto social; relação nominal dos dirigentes; cópia integral de convênios, contratos, termos de parcerias, acordos, ajustes ou instrumentos congêneres realizados com o Poder Executivo Federais, bem como relatórios finais. No entanto, os pedidos de informações sobre as entidades acima citadas não disponibilizados nos sites da ABDI deverão ser apresentados diretamente ao SIC Sistema MDIC.

No segundo trimestre de 2016 o Ministério recebeu por meio do portal SIC disponibilizado pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle – MTFC- 72 solicitações de acesso à informação.

Em atenção aos tipos de resposta das solicitações, 61 tiveram acesso concedido, 04 com acesso negado, 02 solicitações duplicadas, 03 solicitações com informação inexistente e 02 o órgão não tem competência para responder sobre o assunto.

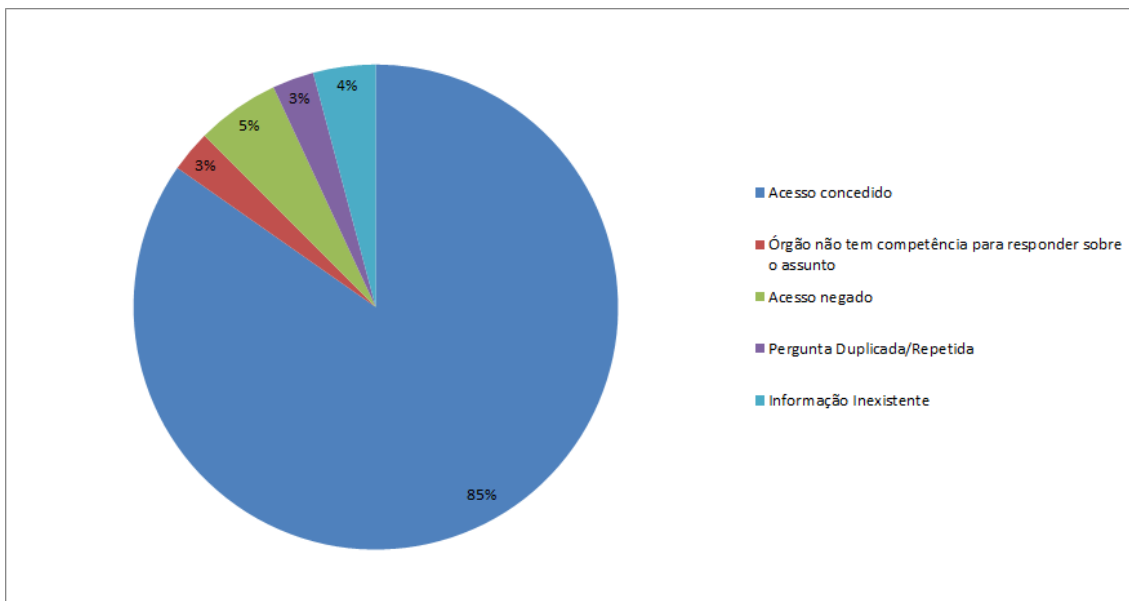
No gráfico abaixo pode ser observada a divisão das solicitações de acesso à informação entre as áreas competentes no Ministério.

Gráfico 5: Pedidos de informações – Órgãos MDIC



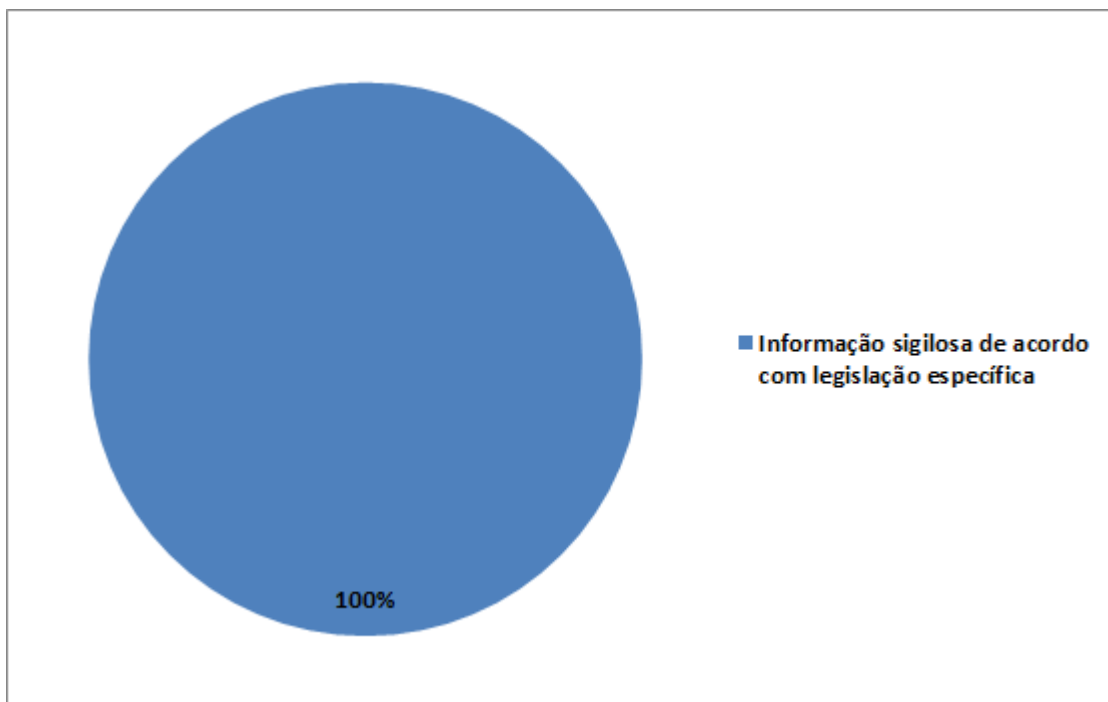
Fonte: SIC/OUV/MDIC

Gráfico 6: Pedidos classificados por tipo de resposta

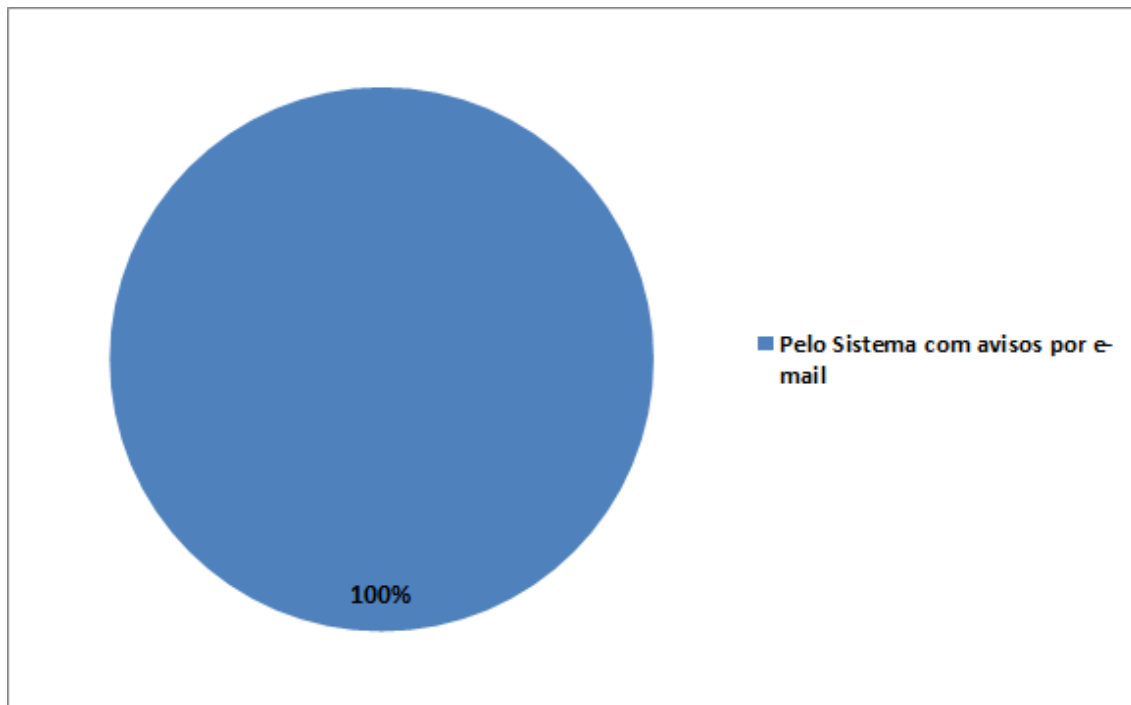


Fonte: SIC/OUV/MDIC

Gráfico 7: Motivos de negativas de respostas



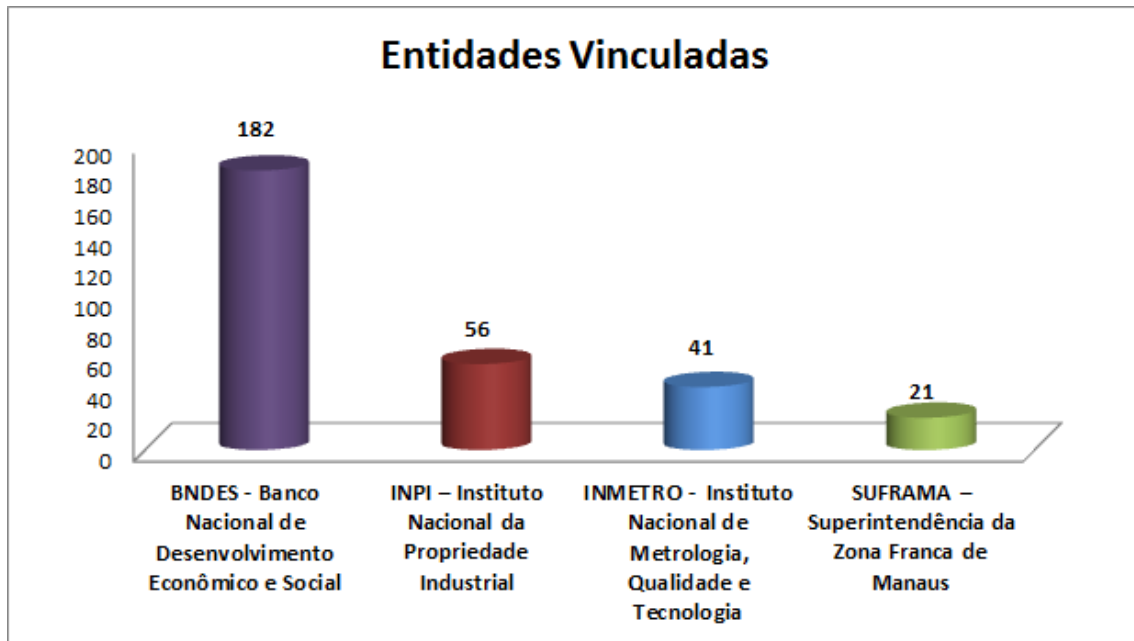
Fonte: SIC/OUV/MDIC

Gráfico 08: Meios de envio de resposta

Fonte: SIC/OUV/MDIC

Em atenção ao SIC Sistema MDIC, no período entre 01 de abril a 30 de junho de 2016, foram registrados 372 pedidos de acesso à informações, sendo 72 relativos ao Ministério, 56 ao INPI, 41 ao INMETRO, 21 à SUFRAMA e 182 ao BNDES.

Apresentam-se abaixo gráfico que contém informações referentes às solicitações recebidas pelo Sistema de Acesso à Informação, sistema este disponibilizado pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle – MTFC.

Gráfico 09: Pedidos de informações – Entidades Vinculadas

Fonte: SIC/OUV/MDIC

5. Conclusões

Já se passaram cinco anos de vigência da lei de acesso a informações públicas que muito tem contribuído em relação aos aspectos estruturantes da transparência na administração pública.

A postura do cidadão na procura de informações públicas e na execução de serviços prestados pela administração pública, juntamente com o atual contexto social de controle da gestão política contribuem para o aumento das solicitações de informações e de resposta quanto às dúvidas sobre serviços públicos. Ao Estado cabe promover o cumprimento dos serviços públicos com qualidade e facilitar a comunicação entre os usuários e a administração.

Atualmente, qualquer cidadão que tenha acesso à rede mundial de computadores pode obter acesso à Administração Pública Federal para fazer solicitações, reclamar, elogiar, sugerir e denunciar. Tal meio facilita o acesso e diminui os custos, o que torna mais democrático o acesso aos serviços prestados pelo Estado aos contribuintes.

Para acessar esta Ouvidoria, o cidadão deve acessar o novo portal deste Ministério e escolher o canal desejado. Esta Ouvidoria procurará atender o cidadão com imparcialidade e atenção, garantindo assim o acesso à informação e aos serviços públicos disponíveis por este MDIC.