

**1º RELATÓRIO**

---

**TRIMESTRAL 2014**

**OUVIDORIA - MDIC**





## **MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS**

### **OUVIDORIA**

Esplanada dos Ministérios, Bloco "J"

Brasília, DF, 70053-900

[ouvidoria@mdic.gov.br](mailto:ouvidoria@mdic.gov.br)

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

Fax: (61) 2027-7333

### **MAURO BORGES**

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

### **LAINÉ NASCIMENTO GONÇALVES SANTANA**

Secretária-Executiva

### **ANAILTA BARBOSA DOS SANTOS**

Técnico em Secretariado

### **THIAGO ARAÚJO REGIS**

Estagiário

## Sumário

<b>Introdução</b> .....	<b>4</b>
<b>Análise quantitativa das manifestações por área, assuntos e natureza</b> .....	<b>5</b>
Análise qualitativa das manifestações por área .....	<b>6</b>
Gráficos de Manifestações por Assuntos .....	<b>7</b>
Gráfico de Manifestações por Natureza .....	<b>9</b>
<b>Fale Conosco</b> .....	<b>11</b>
<b>Lei de acesso à informação</b> .....	<b>11</b>
Gráficos de Pedidos de informações – Órgãos MDIC, por Entidades Vinculadas e por Tipo de Resposta .....	<b>12</b>
<b>Conclusões</b> .....	<b>14</b>

## **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 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 janeiro a março de 2014, recebeu 19.026 manifestações do sistema administrativo disponibilizado ao cidadão por meio do site deste ministério, das quais 19.001 (99,87%) foram respondidas diretamente ao cidadão por esta Ouvidoria, e 25 (0,13 %) 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.	JAN-MAR 2014	JAN-MARÇ 2013	VAR. %
<b>Secretaria de Com. Exterior</b>	1	13	0	0	0	14	28	-50,0
<i>Operações de Comércio Exterior</i>	0	10	0	0	0	10	15	-33,3
<i>Planejam. e Desenv. do Com. Exterior</i>	0	2	0	0	0	2	5	-60,0
<i>Defesa Comercial</i>	0	1	0	0	0	1	1	0,0
<i>Negociações Internacionais</i>	1	0	0	0	0	1	5	-80,0
<i>Normas de Comércio Exterior</i>	0	0	0	0	0	0	1	0,0
<i>Assuntos Administ./Institucionais</i>	0	0	0	0	0	0	1	0,0
<b>Secretaria Executiva</b>	5	8	2	0	1	16	43	-62,8
<i>Recursos Logísticos</i>	1	1	0	0	1	3	0	0,0
<i>Recursos Humanos</i>	2	4	1	0	0	7	2	250,0
<i>Demanda/Sugestão de Servidores</i>	0	0	0	0	0	0	38	0,0
<i>Modernização Adm. e Informática</i>	2	3	0	0	0	5	2	0,0
<i>Assuntos Administ./Institucionais</i>	1	0	0	0	0	1	1	0,0
<b>Secretaria de Com. e Serv.</b>	69	18.781	16	18	28	18.912	25.958	-27,1
<i>Microempreendedor Individual</i>	68	19.777	16	19	27	19.907	25.916	-23,2
<i>Políticas de Comércio e Serviços</i>	1	2	0	0	1	4	14	-71,4
<i>Apoio às MPES</i>	0	1	0	0	0	1	2	0,0
<i>Registro Comercial</i>	0	0	0	0	0	0	26	-100,0
<i>Assuntos Administ./Institucionais</i>	0	0	0	0	0	0	0	0,0
<b>Secret. de Desenv. da Prod.</b>	2	5	0	0	1	8	3	166,7
<i>Competitividade Industrial</i>	1	0	0	0	0	1	2	-50,0
<i>Bens de Capital e Metalurgia</i>	0	0	0	0	0	0	0	0,0
<i>Mão de Obra e Rec. Naturais</i>	0	0	0	0	0	0	1	0,0
<i>Equipamentos de Transporte</i>	0	1	0	0	1	2	0	0,0
<i>Química e Plásticos</i>	0	0	0	0	0	0	0	0,0
<i>Complexo Eletroeletrônico</i>	0	0	0	0	0	0	0	0,0
<i>Assuntos Administ./Institucionais</i>	1	4	0	0	0	5	1	400,0
<b>Secretaria de Inovação</b>	0	0	0	0	0	3	0	0,0
<i>Inovação Tecnológica</i>	0	0	0	0	0	2	0	0,0
<i>Assuntos Administ./Institucionais</i>	0	0	0	0	0	1	0	0,0
<b>Gabinete do Ministro</b>	0	1	0	0	0	1	0	0,0
<i>Representação e Apoio Instituc.</i>	0	0	0	0	0	0	0	0,0
<i>Comunicação Social e Imprensa</i>	0	0	0	0	0	0	0	0,0
<i>Assessoria Técnica e Administrativa</i>	0	1	0	0	0	1	0	0,0
<i>Assuntos Administ./Institucionais</i>	0	0	0	0	0	0	0	0,0
<b>Sec. Exec. CAMEX</b>	0	0	0	0	0	0	1	0,0
<i>Assuntos Administ./Institucionais</i>	0	0	0	0	0	0	0	0,0
<i>Diretrizes e Pol. de Com. Exterior</i>	0	0	0	0	0	0	1	0,0
<b>Ouvidoria</b>	3	6	0	0	41	50	85	-41,2
<i>Atendimento ao Cidadão</i>	3	6	0	0	41	50	85	-41,2
<b>TOTAL MDIC</b>	80	18.814	18	18	71	19.001	26.118	-27,2
<b>Entidades Vinculadas</b>	5	2	2	0	0	9	12	-25,0
<b>Órgãos Externos</b>	0	15	1	0	0	16	78	-79,5
<b>TOTAL GERAL</b>	85	18.831	21	18	71	19.026	26.208	-27,4

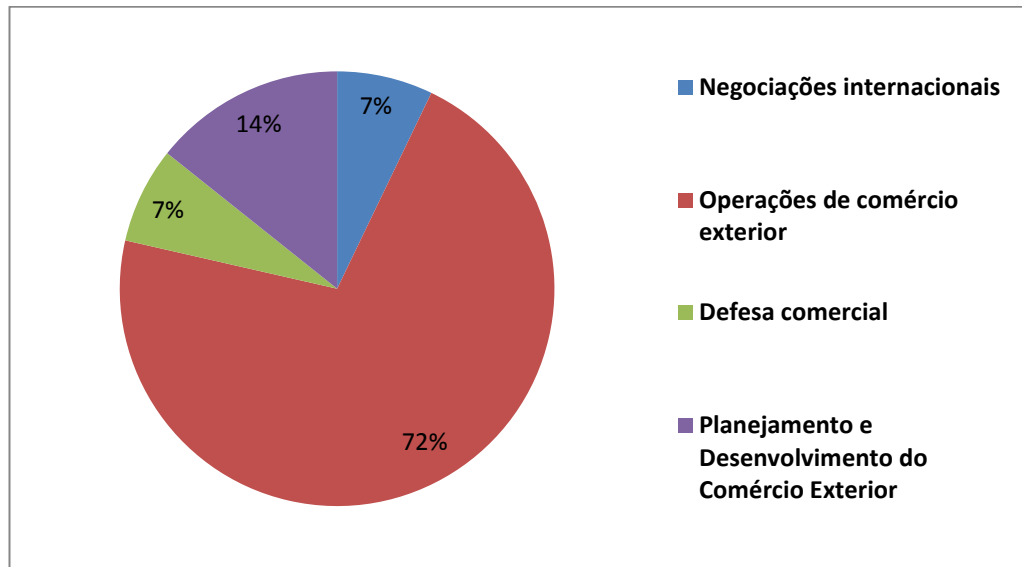
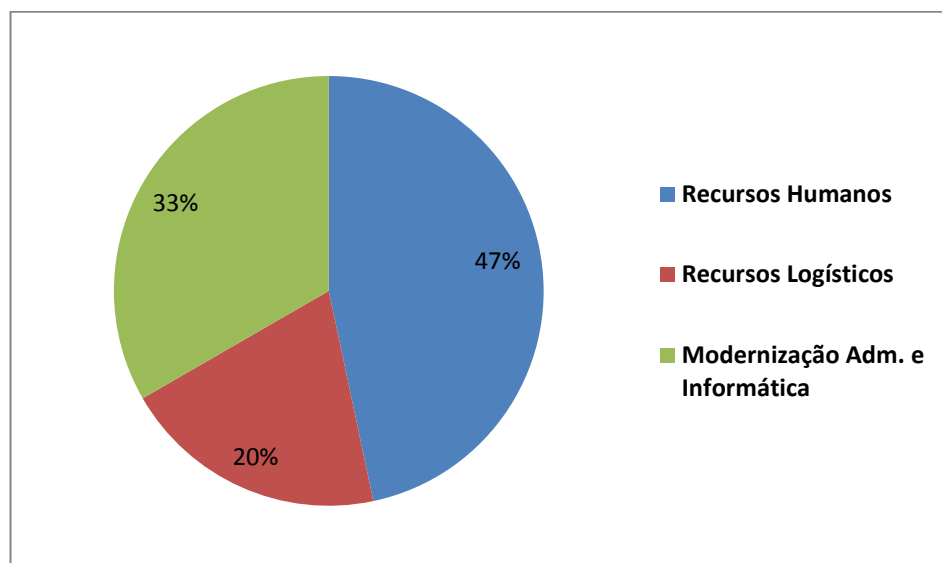
## ANÁLISE QUALITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES POR ÁREA

Entre as demandas deste primeiro 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 7.182 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.

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.

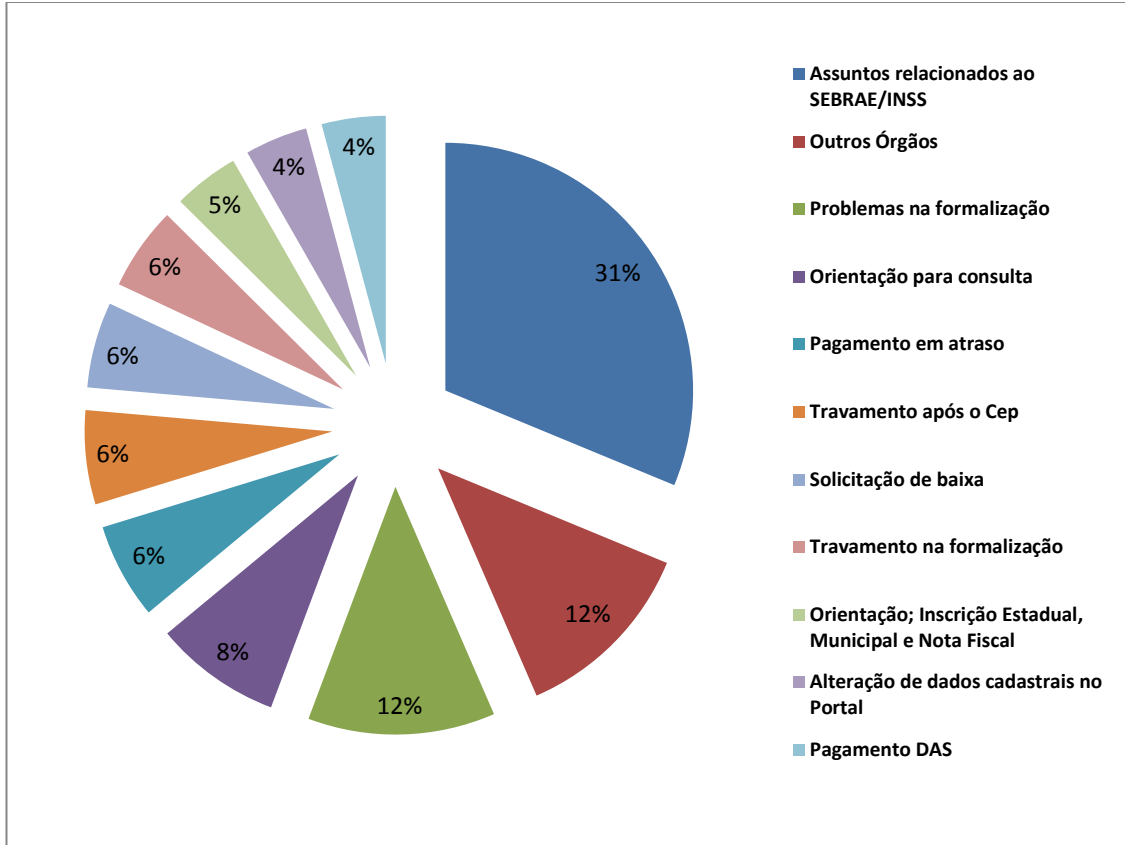
Cabe mencionar a reestruturação do Portal do Empreendedor em novembro de 2012, permitindo, entre outras funcionalidades, a execução dos procedimentos de mudança de dados cadastrais e baixa após a formalização. Anteriormente estes procedimentos eram realizados apenas nas Juntas Comerciais dos Estados. 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.

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

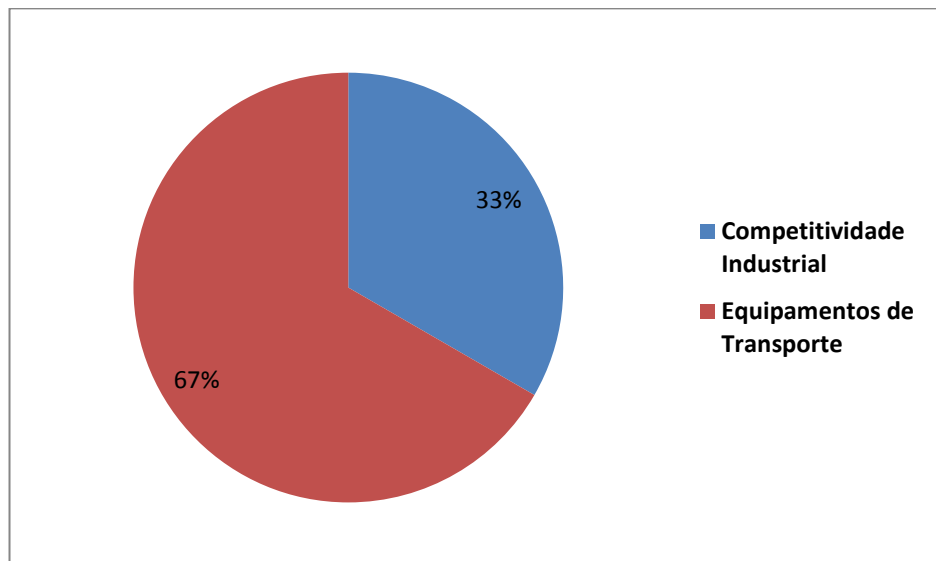


**Gráfico 3:** Manifestações por assuntos – SCS



**Fonte:** Sis Ouvidoria

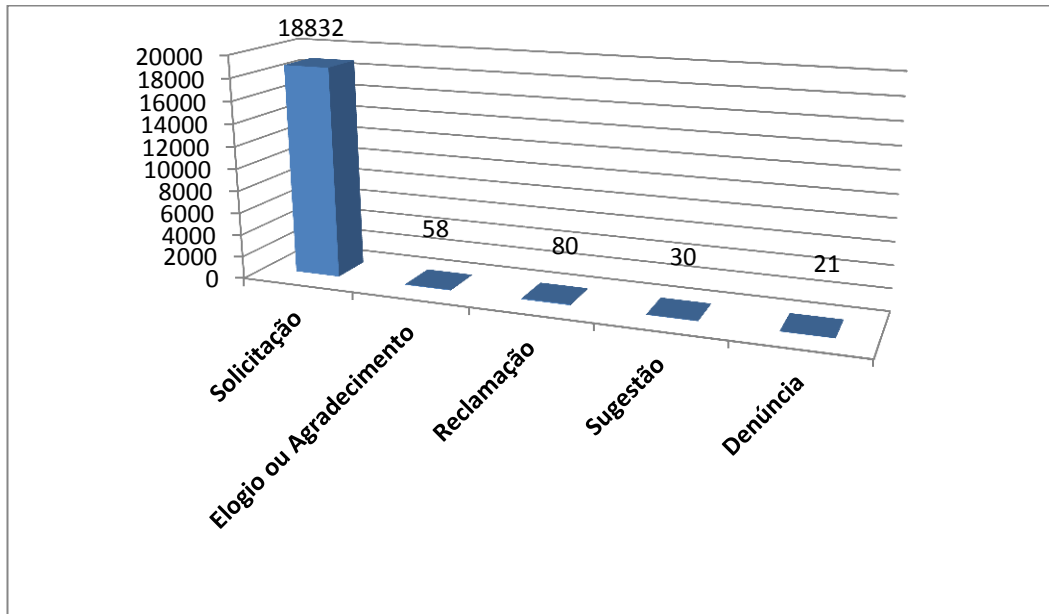
**Gráfico 4:** Manifestações por assuntos– SDP



**Fonte:** Sis Ouvidoria

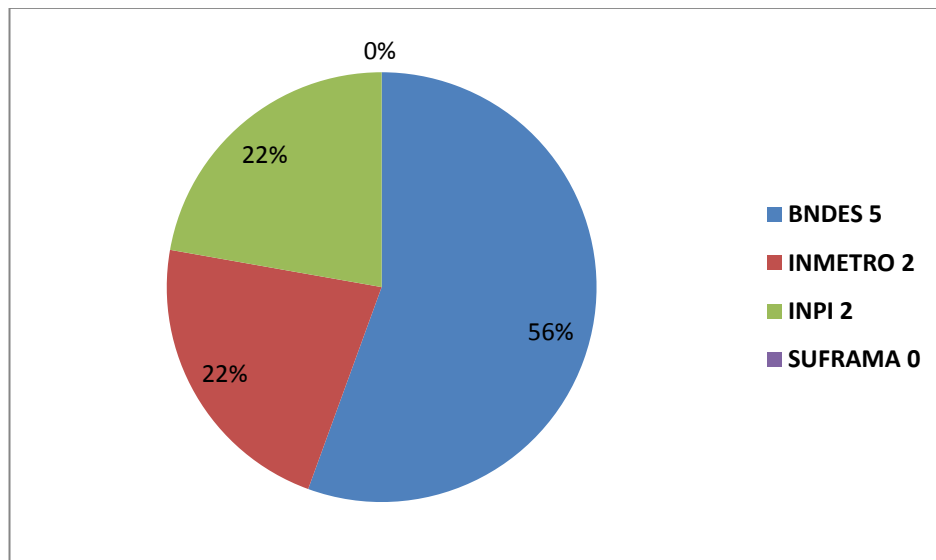


**Gráfico 5:** Manifestações por natureza – Ouvidoria

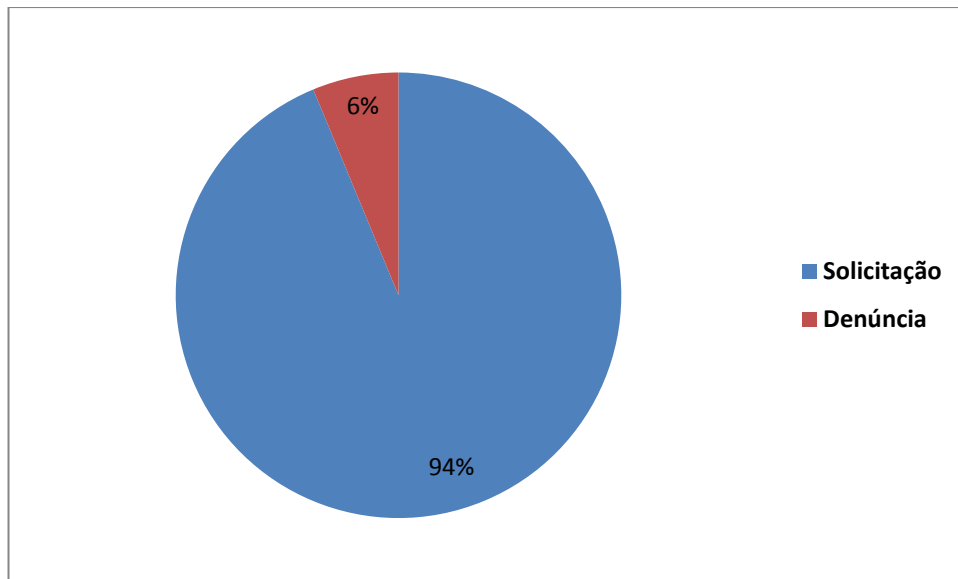


Fonte: Sis Ouvidoria

**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 sítio deste Ministério. Para facilitar o acesso à Ouvidoria, encontra-se na página 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 2014, esta Ouvidoria recebeu e respondeu 856 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

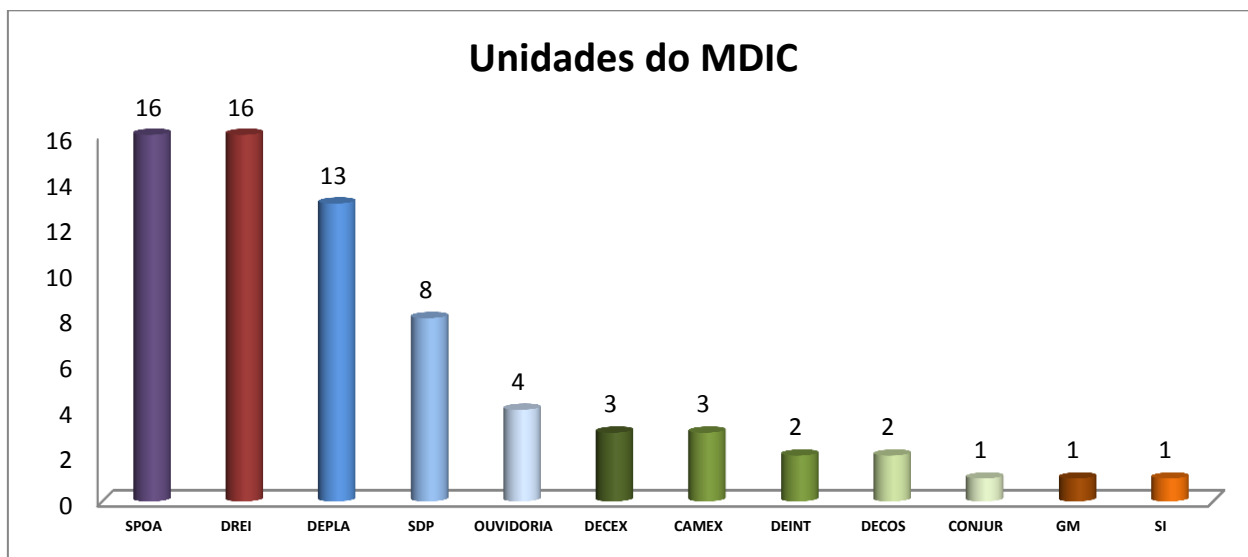
citadas, não disponibilizados nos “sites” da ABDI e Apex-Brasil, deverão ser apresentados diretamente ao SIC Sistema MDIC.

No período entre 01 de janeiro a 31 de março de 2014, foram registrados 169 pedidos de acesso a informações no SIC Sistema MDIC, sendo 70 afetos ao Ministério, 63 ao INPI, 30 ao INMETRO, 06 à SUFRAMA.

No SIC Sistema MDIC, a Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração e o Departamento de Registro Empresarial e Integração foram os órgãos que mais receberam pedidos de acesso à informação, representando 22,85%. Em seguida, apareceu o Departamento de Planejamento e Desenvolvimento do Comércio Exterior com 18,57%. Atrás destes está a Secretaria de Desenvolvimento da Produção com 11,42%.

Por fim, os demais órgãos representam 24,28% das solicitações, conforme apresentadas no gráfico 8.

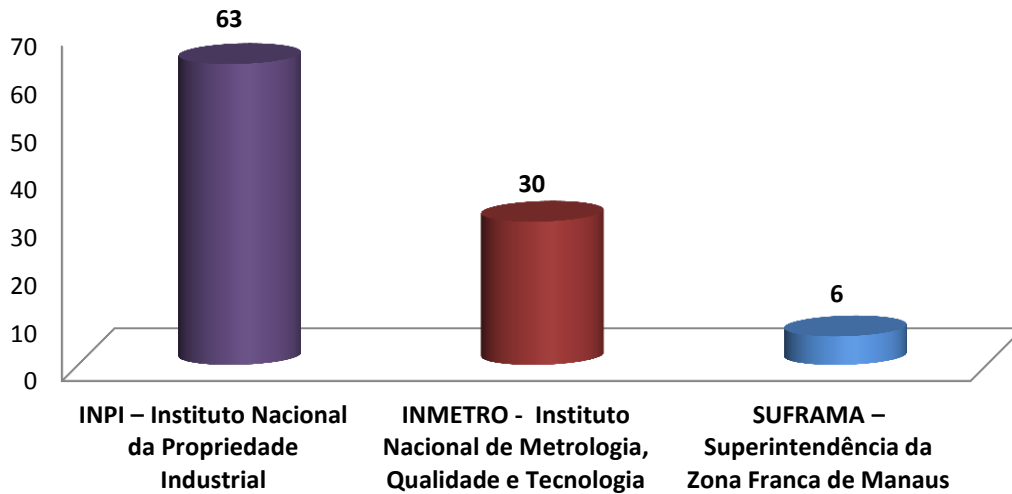
**Gráfico 8:** Pedidos de informações – Órgãos MDIC



Fonte: SIC/OUV/MDIC

**Gráfico 9:** Pedidos de informações – Entidades Vinculadas

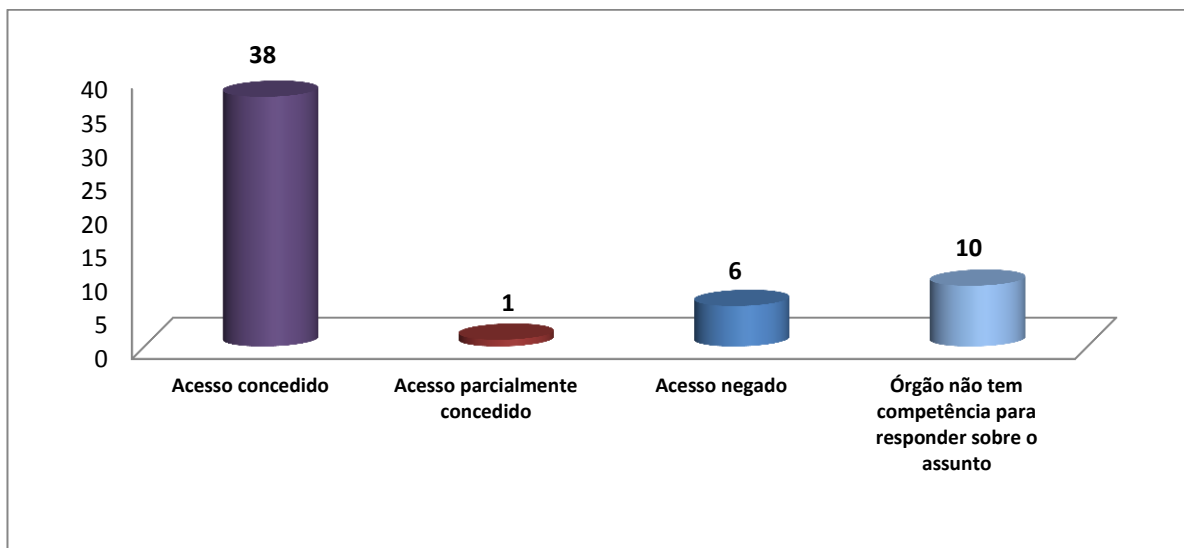
### Entidades Vinculadas



Fonte: SIC/OUV/MDIC

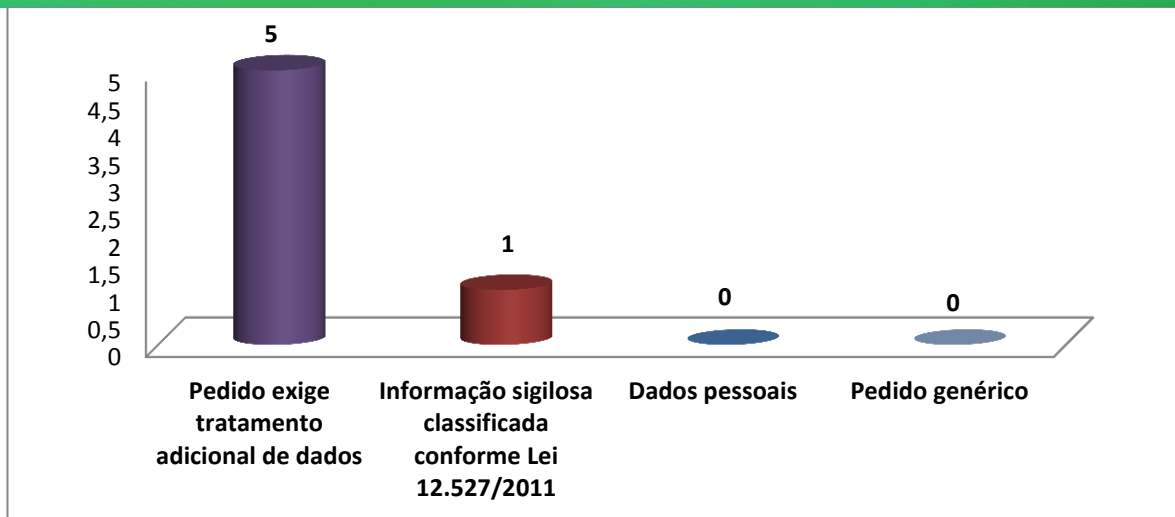
Das 70 manifestações do SIC do Ministério do primeiro trimestre de 2014, 59 foram respondidas e 11 estão em tramitação no prazo legal. Das manifestações respondidas, 38 tiveram acesso concedido, 01 com acesso parcialmente concedido, 06 com acesso negado e 10 foram classificadas como órgão não tem competência para responder sobre o assunto.

**Gráfico 10:** Pedidos por tipo de resposta



Fonte: SIC/OUV/MDIC

**Gráfico 11:** Motivos de negativas de respostas



## CONCLUSÕES

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 o importante aumento de solicitações de acesso à informação por meio do E-SIC em comparação ao mesmo trimestre do ano de 2013, verificando-se 134 solicitações a mais.

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 os tributos devidos às 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 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 site 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, abril de 2014.