

2º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2015

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

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

LAINÉ 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	9
4-Lei de Acesso à Informação	10
5 - Conclusões	15

1-Introdução

Este relatório tem como objetivo apresentar os dados relativos às manifestações recebidas pelo sistema administrativo e os pedidos de acesso à informação recebidos pelo SIC- Sistema MDIC- ambos atendidos por esta Ouvidoria no segundo trimestre de 2015.

Os canais de comunicação colocados à disposição ao cidadão para contato com esta Ouvidoria são: Internet, telefone, correspondência e atendimento pessoal. As demandas por meio eletrônico continuam sendo o principal instrumento de contato.

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 (abril a junho de 2015)

PRINCIPAIS ASSUNTOS	RECLAM.	SOLIC.	DENÚN.	ELOG. ou AGRAD.	SUG.	ABR-JUN 2015
Secretaria de Com. Exterior	3	12	2	0	1	18
<i>Operações de Comércio Exterior</i>	3	9	2	0	1	15
<i>Depart. de Estatística e Apoio à Export.</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Defesa Comercial</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Negociações Internacionais</i>	0	1	0	0	0	1
<i>Normas de Comércio Exterior</i>	0	2	0	0	0	2
<i>Assuntos Administ./Institucionais</i>	0	0	0	0	0	0
Secretaria Executiva	1	6	3	0	2	12
<i>Recursos Logísticos</i>	1	1	0	0	2	4
<i>Recursos Humanos</i>	0	3	0	0	0	0
<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	2	3	0	0	0
Secretaria de Com. e Serv.	0	2	0	0	0	2
<i>Políticas de Comércio e Serviços</i>	0	2	0	0	0	2
<i>Apoio às MPES</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Assuntos Administ./Institucionais</i>	0	0	0	0	0	0
Secret. de Desenv. da Prod.	0	6	0	0	0	6
<i>Competitividade Industrial</i>	0	1	0	0	0	1
<i>Bens de Capital e Metalurgia</i>	0	4	0	0	0	4
<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	1	0	0	0	1
Secretaria de Inovação	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
Gabinete do Ministro	0	1	0	0	1	1
<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	1	0	0	1	1
Sec. Exec. CAMEX	0	1	0	0	0	1
<i>Assuntos Administ./Institucionais</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Diretrizes e Pol. de Com. Exterior</i>	0	1	0	0	0	1
Ouvidoria	0	3	0	2	1	5
<i>Atendimento ao Cidadão</i>	0	3	0	2	1	5
TOTAL MDIC	4	31	5	2	5	45
Entidades Vinculadas	0	1	0	0	0	1
Órgãos Externos	5	257	1	0	0	263
TOTAL GERAL	9	289	6	2	5	309

Fonte: SisOuvidoria

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

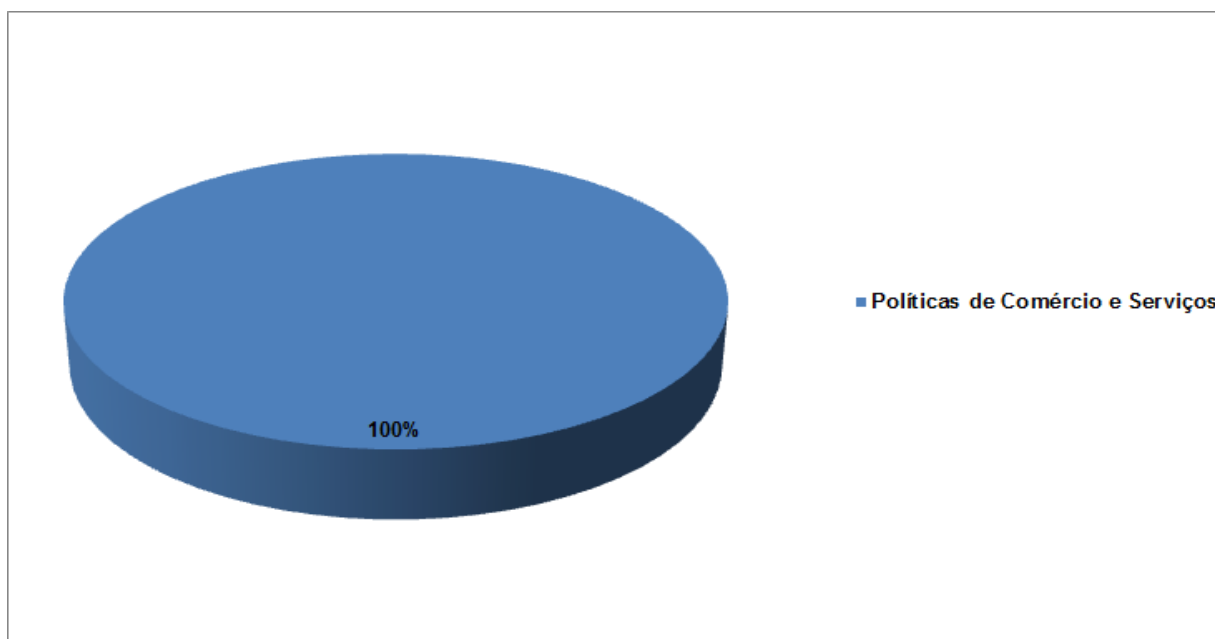
Conforme observado no gráfico acima, percebe-se que o Sistema Administrativo da Ouvidoria do MDIC, do período de abril a junho de 2015, recebeu 309 manifestações, sendo 9 reclamações, 289 solicitações, 6 denúncias, 2 elogios e 5 sugestões.

Das 309 manifestações, 85% representa as demandas referentes a assuntos de outros órgãos 6% da Secretaria de Comércio Exterior – SECEX-, 4% da Secretaria Executiva - SE-, 2% da Secretaria de Desenvolvimento da Produção – SDP-, 2% Ouvidoria e 1% da Secretaria de Comércio e Serviço – SCS.

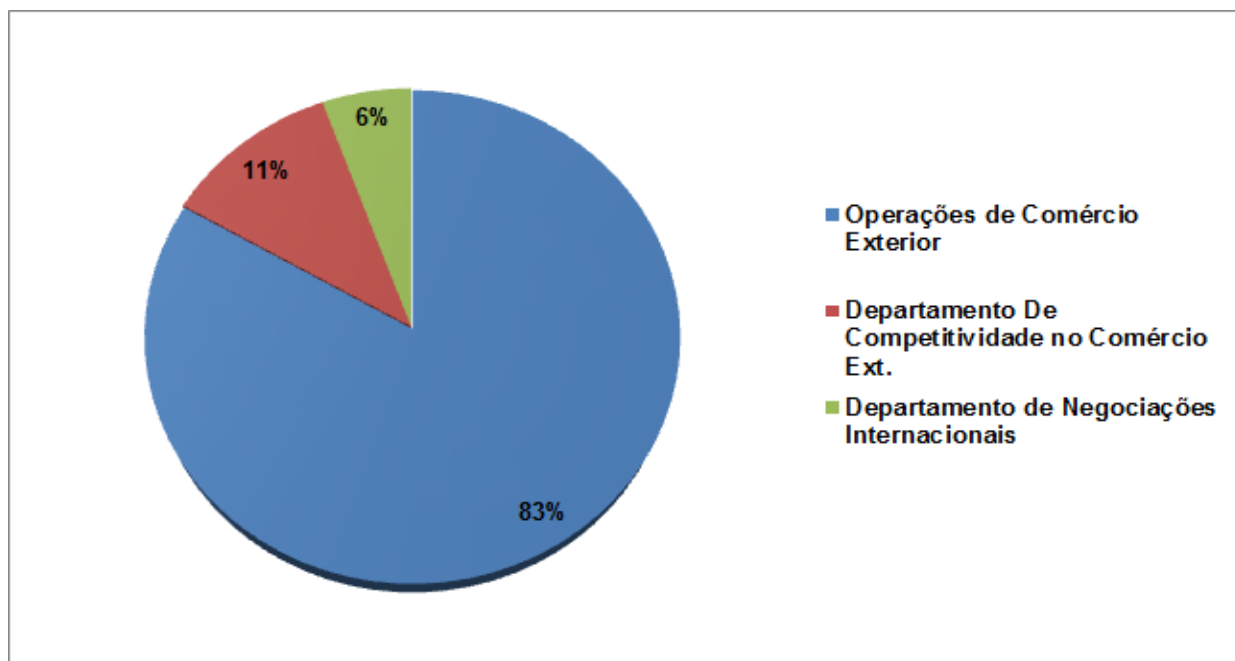
Apresentam-se abaixo gráficos que contém informações referente às solicitações recebidas pelo sistema administrativo divididas pela área competente para responder, por assunto e natureza da manifestação.

SECRETARIA DE COMÉRCIO E SERVIÇOS (SCS)

Gráfico 1: Manifestações relativas à SCS, por assunto (abril a junho de 2015)

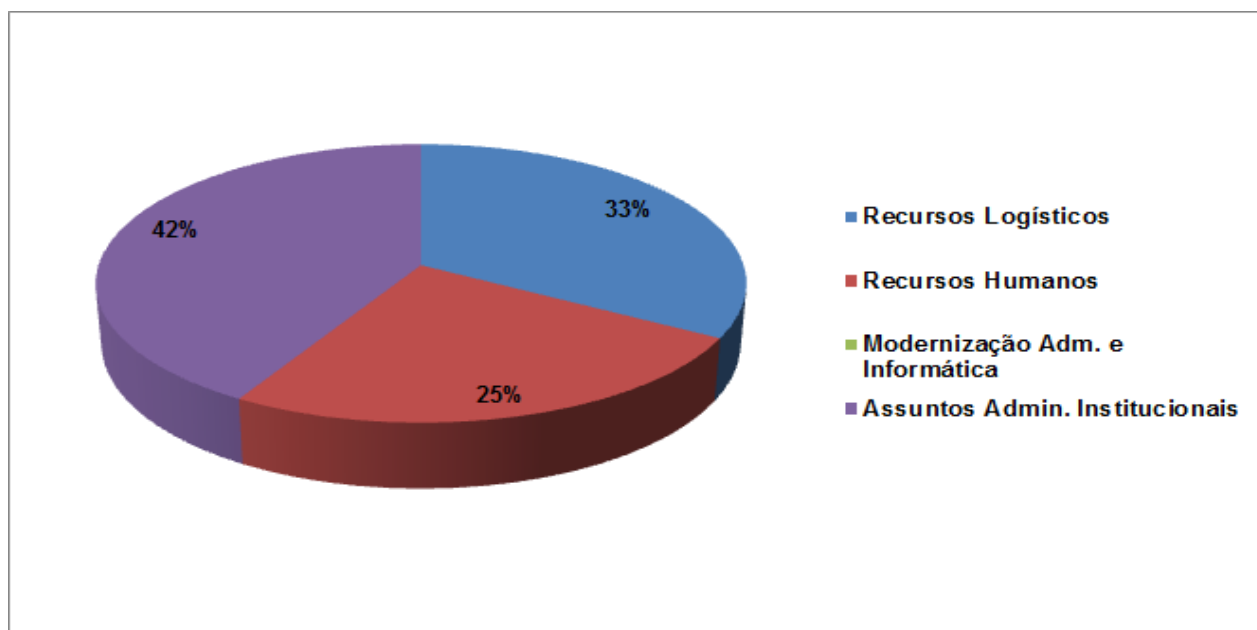


Fonte: SisOuvidoria

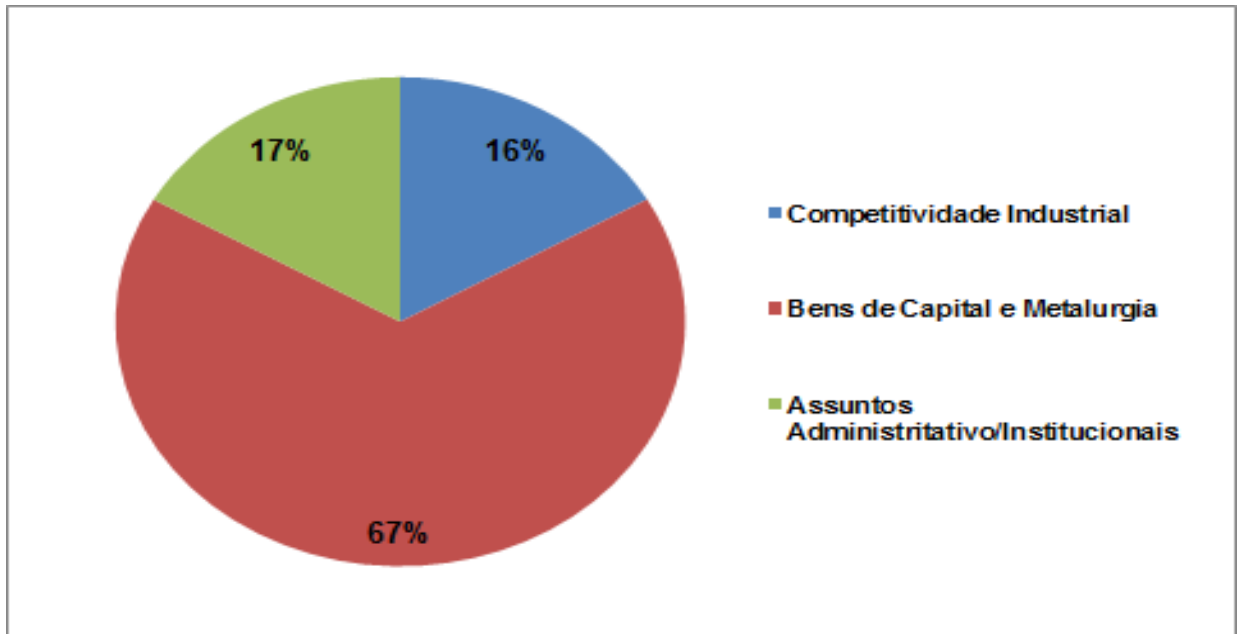
Gráfico 2: Manifestações relativas à SECEX, por assunto (abril a junho de 2015)

Fonte: SisOuvidoria

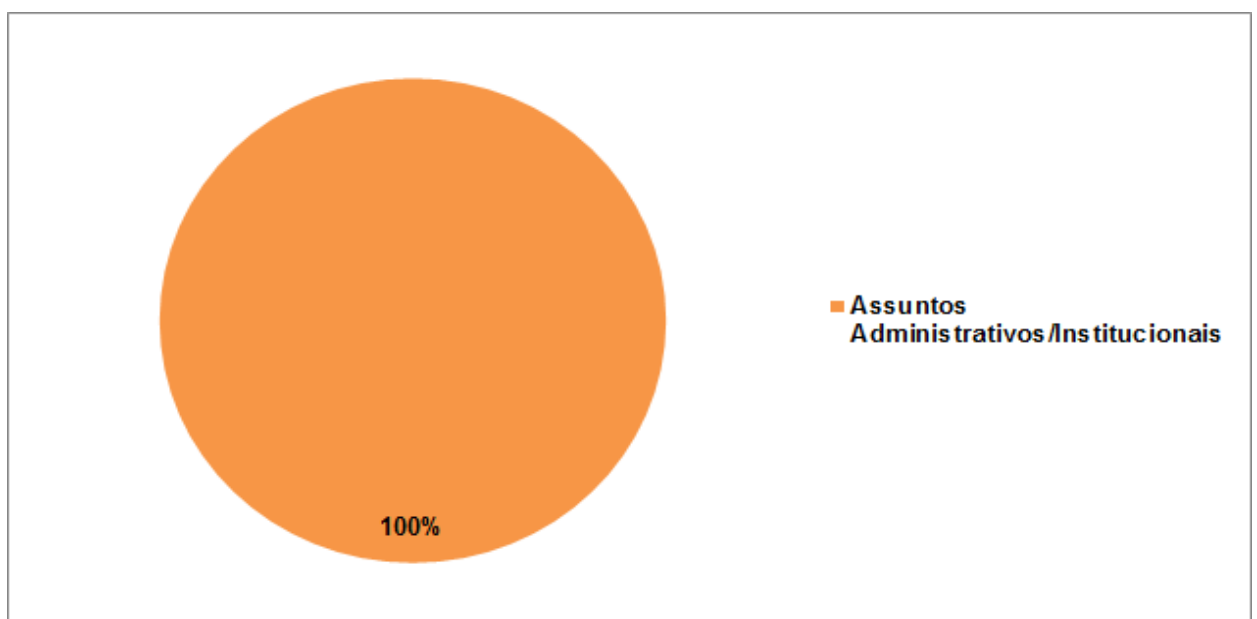
SECRETARIA EXECUTIVA (SE)

Gráfico 3: manifestações por assuntos – SE (abril a junho de 2015)

Fonte: SisOuvidoria

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO DA PRODUÇÃO (SDP)**Gráfico 4:** Distribuição dos assuntos SDP (abril a junho de 2015)

Fonte: SisOuvidoria

GABINETE DO MINISTRO (GM)**Gráfico 5:** Manifestações por assuntos- GABINETE DO MINISTRO (abril a junho 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, o referido canal se situa na página inicial do site do Ministério localizado em um link à direita que direciona o usuário ao espaço para preenchimento da manifestação. Através dessa ferramenta, o cidadão tem acesso direto ao Ministério e sua manifestação é visualizada e respondida. Em alguns casos, a Ouvidoria encaminha o cidadão à área ou órgão competente para responder a demanda. No segundo trimestre de 2015, esta Ouvidoria recebeu e respondeu 148 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. 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) e Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES).

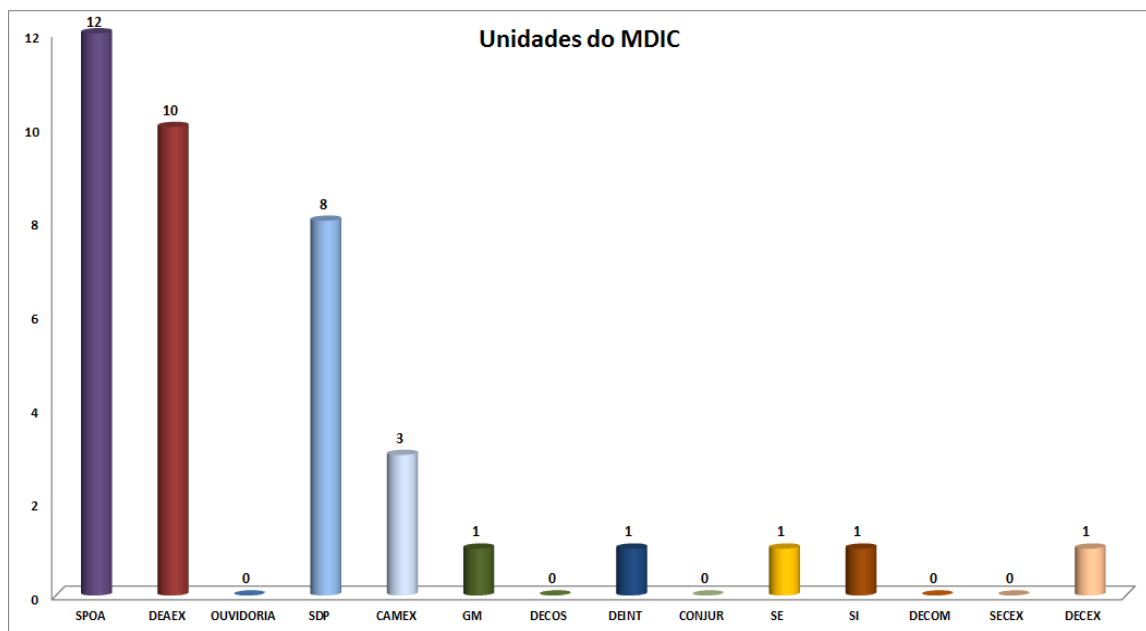
Somam-se às vinculadas acima citadas as entidades com vínculo por meio de contrato de gestão: Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial

(ABDI) e Agência de Promoção de Exportação e Investimentos (Apex-Brasil). 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 realizados 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.

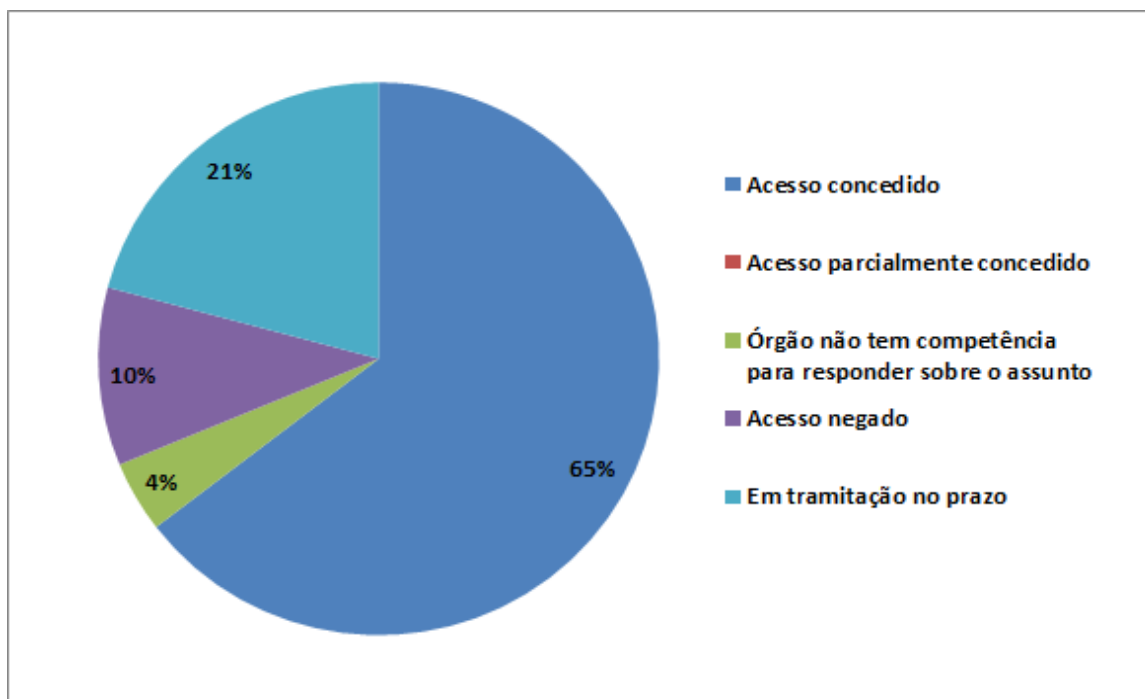
No período entre 01 de abril a 30 de junho de 2015, foram registrados 323 pedidos de acesso à informações no SIC Sistema MDIC, sendo 48 relativos ao Ministério, 40 ao INPI, 35 ao INMETRO, 10 à SUFRAMA e 190 ao BNDES.

Apresentam-se abaixo gráficos que contém informações referente às solicitações recebidas pelo Sistema de Acesso à Informação disponibilizado pela Controladoria Geral da União.

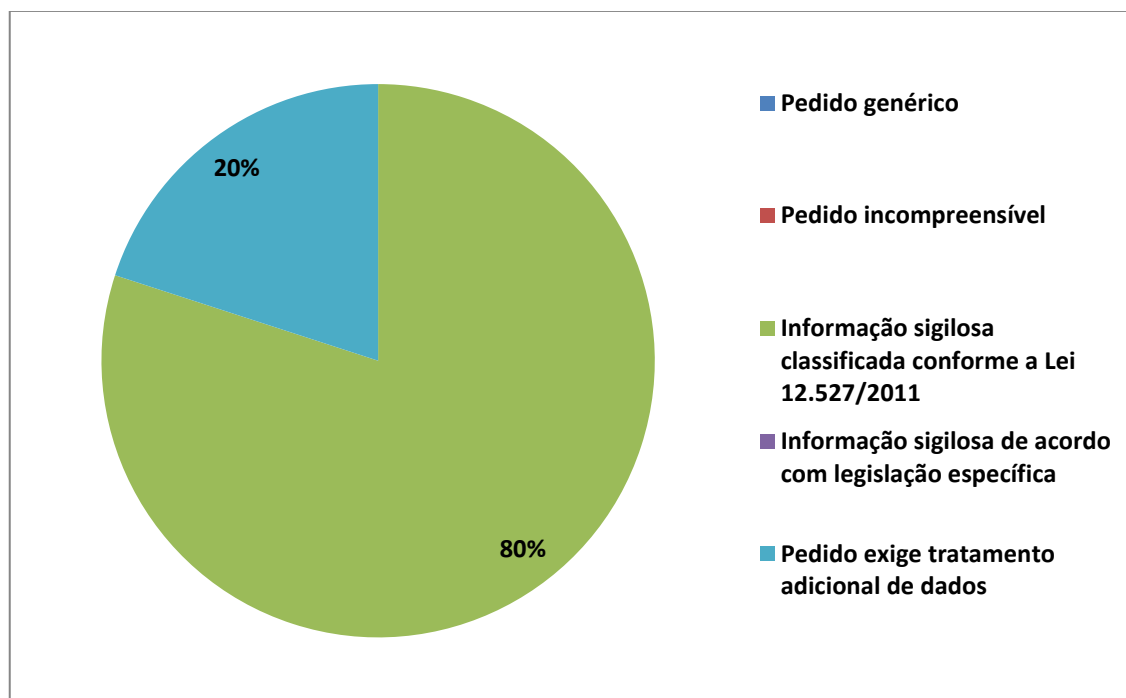
Gráfico 6: Pedidos de informações – Órgãos MDIC

Fonte: SIC/OUV/MDIC

Das 48 manifestações do SIC do Ministério do segundo trimestre de 2015, 38 foram respondidas e 10 estão em tramitação no prazo legal. Das manifestações respondidas, 31 tiveram acesso concedido, 05 com acesso negado e 02 classificadas como órgão não tem competência para responder sobre o assunto.

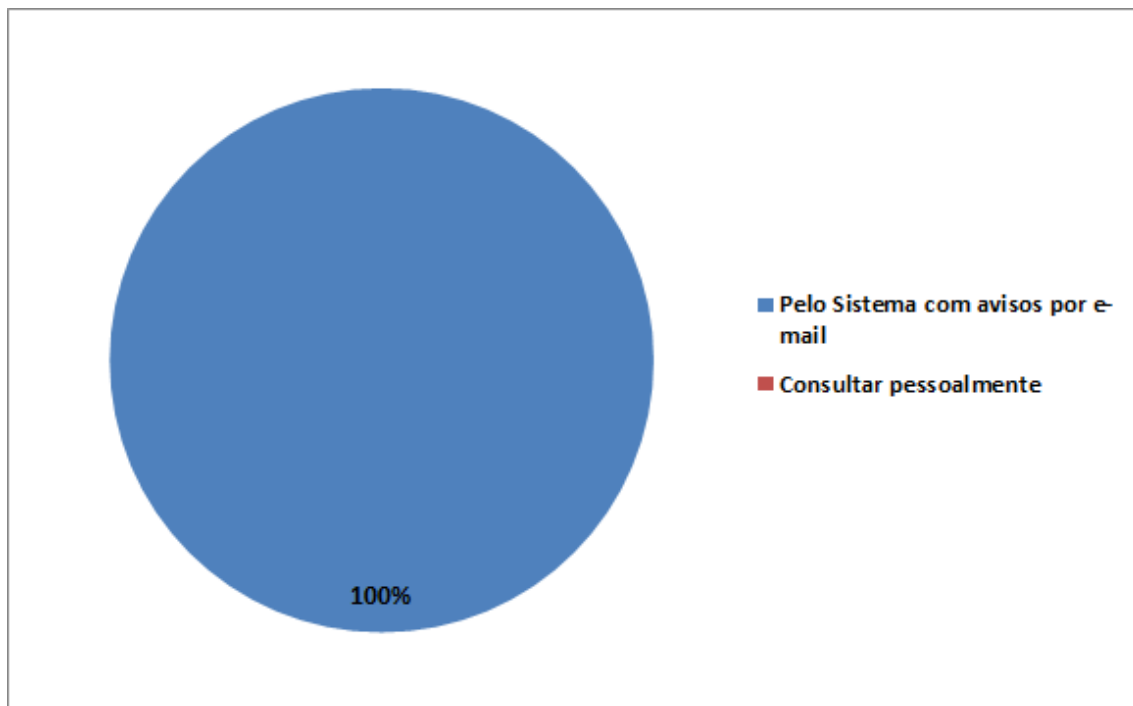
Gráfico 7: Pedidos por tipo de resposta

Fonte: SIC/OUV/MDIC

Gráfico 8: Motivos de negativas de respostas

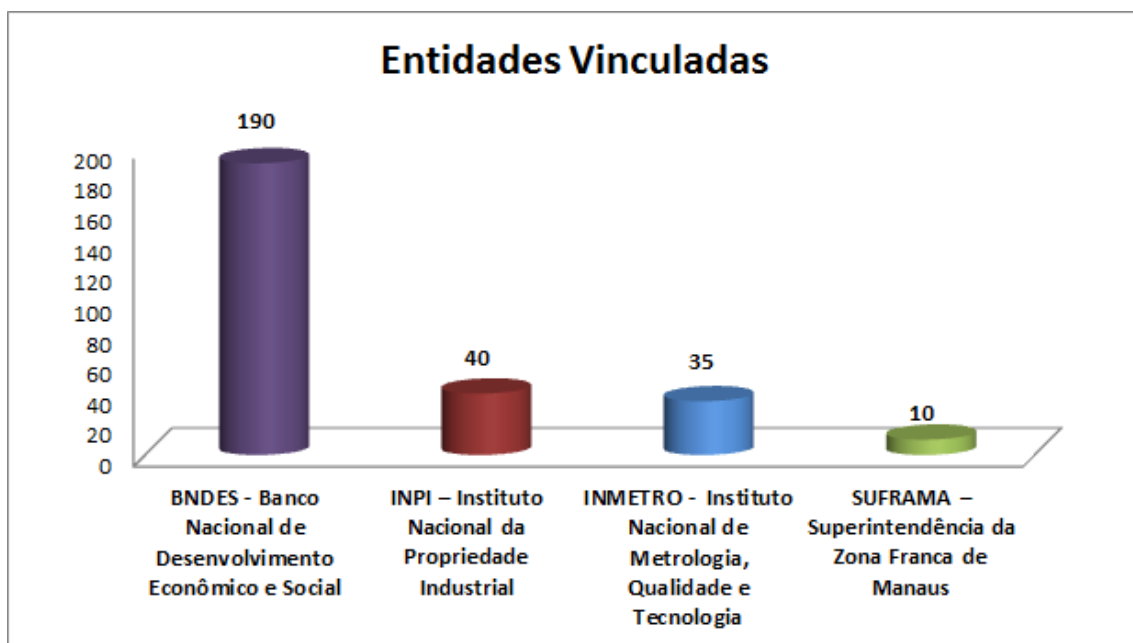
Fonte: SIC/OUV/MDIC

Gráfico 9: Meios de envio de resposta



Fonte: SIC/OUV/MDIC

Gráfico 10: Pedidos de informações – Entidades Vinculadas



Fonte: SIC/OUV/MDIC

5. Conclusões

A Lei 12.527 de 2011 trouxe aos cidadãos importantes direitos que facilitam o acesso às informações públicas. Com quatro anos de existência, percebe-se que este direito tem sido difundido na sociedade, como observado pela frequência de pedidos que chegam no sistema de várias localidades do país.

As informações enviadas aos cidadãos facilitam que estes participem da gestão pública, uma vez que a própria sociedade é o fim dos serviços prestados pelos servidores e gestores públicos.

O canal do Sistema de Acesso à Informação está disponível para qualquer cidadão que deseja informações públicas, e esta Ouvidoria, agindo conforme seus deveres, prestará a devida atenção a cada solicitação de acesso, facilitando assim a concretização dos direitos às informações públicas.

Brasília-DF, julho de 2015.