

1º RELATÓRIO TRIMESTRAL 2015

OUVIDORIA - MDIC





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

Introdução	4
Análise qualitativa das manifestações por área	1
Fale Conosco	5
Lei de Acesso à Informação	4
Conclusões	8

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.

PRINCIPAIS ASSUNTOS	RECLAM.	SOLIC.	DENÚN.	ELOG. ou AGRAD.	SUG.	JAN-MAR	JAN-MAR	VAR. %
						2015	2014	
Secretaria de Com. Exterior	0	8	4	0	1	13	24	-45,8
<i>Operações de Comércio Exterior</i>	0	6	3	0	0	9	16	-43,8
<i>Depart.de Estatística e Apoio à Export.</i>	0	1	1	0	0	2	0	0,0
<i>Defesa Comercial</i>	0	0	0	0	0	0	6	-100,0
<i>Negociações Internacionais</i>	0	1	0	0	0	1	2	-50,0
<i>Normas de Comércio Exterior</i>	0	0	0	0	1	1	0	0,0
<i>Assuntos Administ./Institucionais</i>	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Secretaria Executiva	0	4	0	0	0	4	9	-55,6
<i>Recursos Logísticos</i>	0	3	0	0	0	3	3	0,0
<i>Recursos Humanos</i>	0	1	0	0	0	1	1	0,0
<i>Demanda/Sugestão de Servidores</i>	0	0	0	0	0	0	0	0,0
<i>Modernização Adm.e Informática</i>	0	0	0	0	0	0	5	0,0
<i>Assuntos Administ./Institucionais</i>	0	1	0	0	0	0	0	0,0
Secretaria de Com. e Serv.	1	263	0	0	0	264	13.615	-98,1
<i>Políticas de Comércio e Serviços</i>	1	8	0	0	0	9	10	-10,0
<i>Apoio às MPes</i>	0	0	0	0	0	0	0	0,0
<i>Assuntos Administ./Institucionais</i>	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Secret. de Desenv. da Prod.	0	1	0	0	0	1	1	0,0
<i>Competitividade Industrial</i>	0	0	0	0	0	0	1	0,0
<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	0	0,0
<i>Equipamentos de Transporte</i>	0	0	0	0	0	0	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>	0	1	0	0	0	1	0	0,0
Secretaria de Inovação	0	0	0	0	0	0	0	0,0
<i>Inovação Tecnológica</i>	0	0	0	0	0	0	0	0,0
<i>Fomento à Inovação</i>	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Gabinete do Ministro	0	1	0	1	1	3	0	0,0
<i>Assessoria de Comunicação Social</i>	0	1	0	0	0	0	0	0,0
<i>Assessoria Internacional</i>	0	0	0	0	0	0	0	0,0
<i>Assessoria Parlamentar</i>	0	0	0	0	0	0	0	0,0
<i>Assessoria Técnica e Administrativa</i>	0	1	0	1	1	3	0	0,0
Sec. Exec. CAMEX	0	1	0	1	0	1	2	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	1	0	0	0	1	2	0,0
Ouvidoria	0	8	0	0	2	10	32	-68,8
<i>Atendimento ao Cidadão</i>	0	8	0	0	2	10	32	-68,8
TOTAL MDIC	1	286	4	2	4	296	16.683	-98,2
Entidades Vinculadas	2	3	0	0	0	5	8	-37,5
Órgãos Externos	2	1	0	0	0	3	5	-40,0
TOTAL GERAL	5	290	4	2	4	304	16.696	-98,2

Fonte: SisOuvidoria

Análise qualitativa das manifestações por área

O Sistema Ouvidoria do MDIC, de janeiro a março de 2015, recebeu 304 manifestações, das quais 38% foram respondidas (sem a necessidade de encaminhamento às áreas) e 3,7% foram encaminhadas às áreas técnicas competentes para elaboração de resposta e/ou adoção de providências para resposta direta ao interessado.

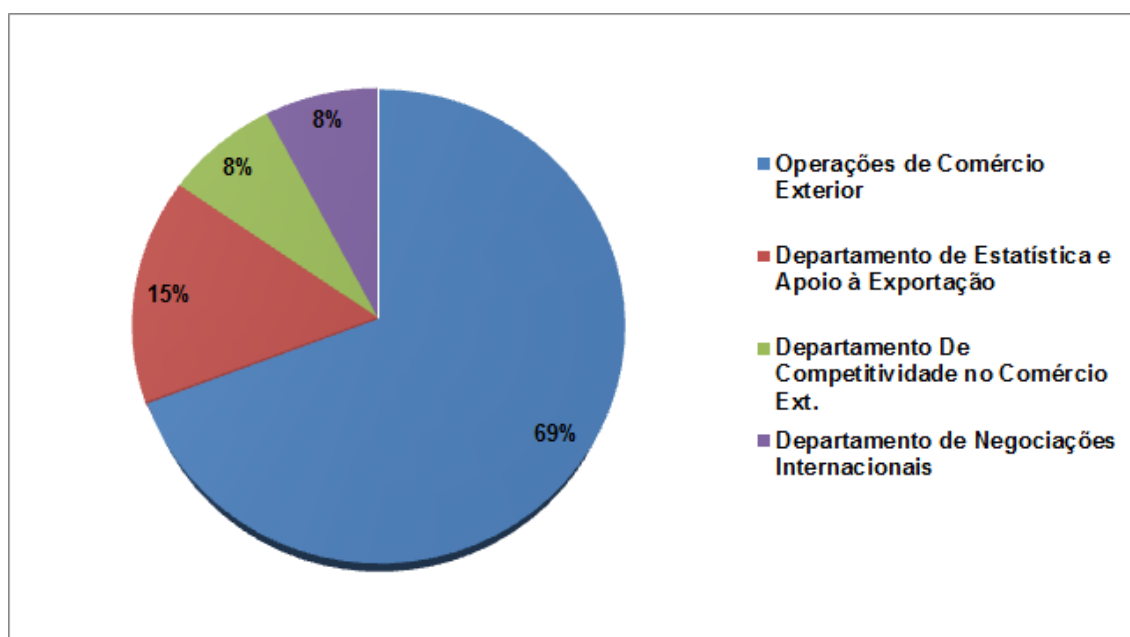
O Departamento de Registro Empresarial e Integração foi responsável por 33% das manifestações registradas na Ouvidoria em 2015 devido ao Microempreendedor Individual (MEI). As demandas referentes a estes problemas foram encaminhadas e respondidas pelo antigo Departamento Nacional de Registro do Comércio – 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.

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



Fonte: SisOuvidoria

SECRETARIA DE COMÉRCIO EXTERIOR (SECEX)

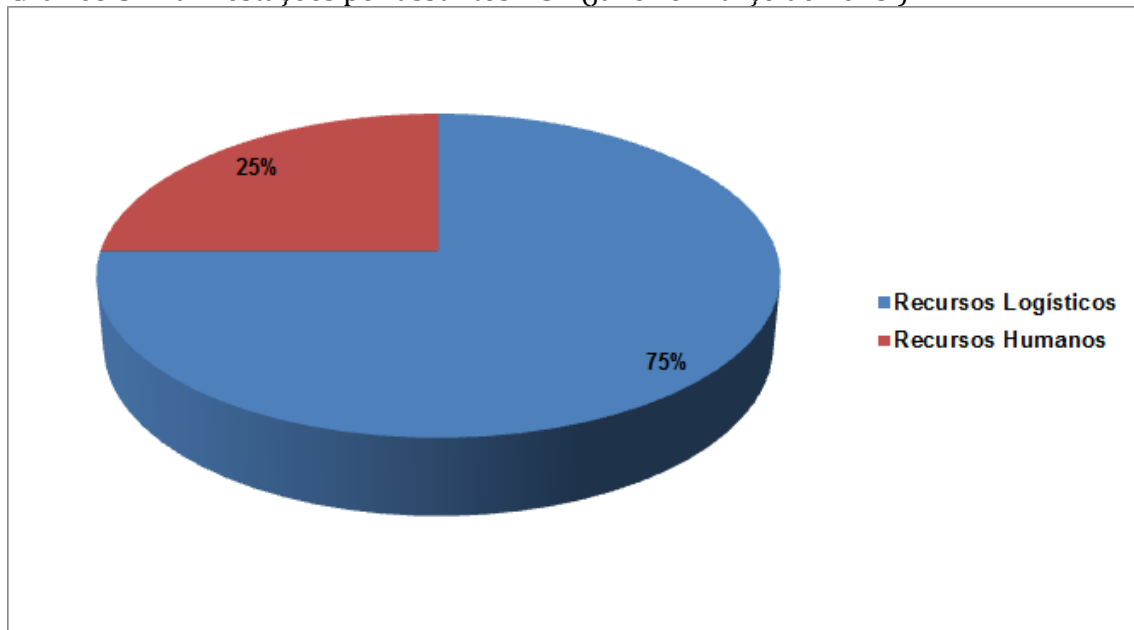
O assunto “Operações de Comércio Exterior”, ligado ao Departamento de Operações de Comércio Exterior (DECEX) foi responsável por 69% de todos os registros relacionados à SECEX no primeiro trimestre do ano, sendo que as solicitações foram principalmente referentes a dúvidas no Portal da Siscomex, Licença de Importação e o Sistema Drawback.

As manifestações do assunto “Departamento de Estatística e Apoio à Exportação”, relacionadas ao DEAEEX, representaram 15% 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 8%. Os assuntos relacionados ao Departamento de Negociações Internacionais (DEINT) representaram 8% das manifestações da SECEX. Já no Departamento de Defesa Comercial (DECOM) não há registro de manifestação.

SECRETARIA EXECUTIVA (SE)

Apenas dois 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)

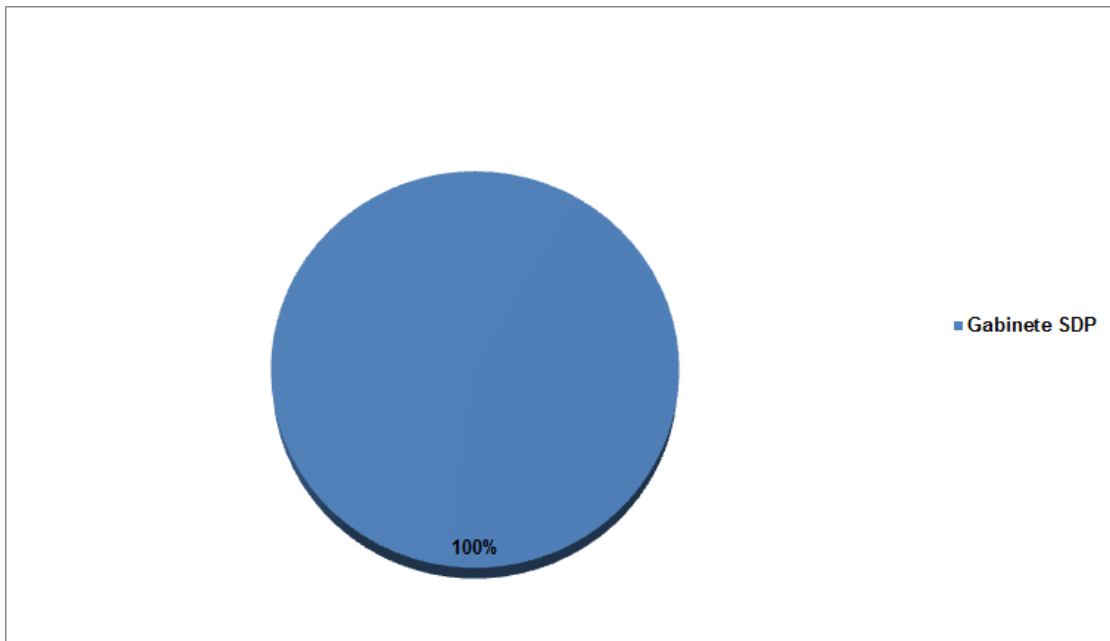


Fonte: SisOuvidoria

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)

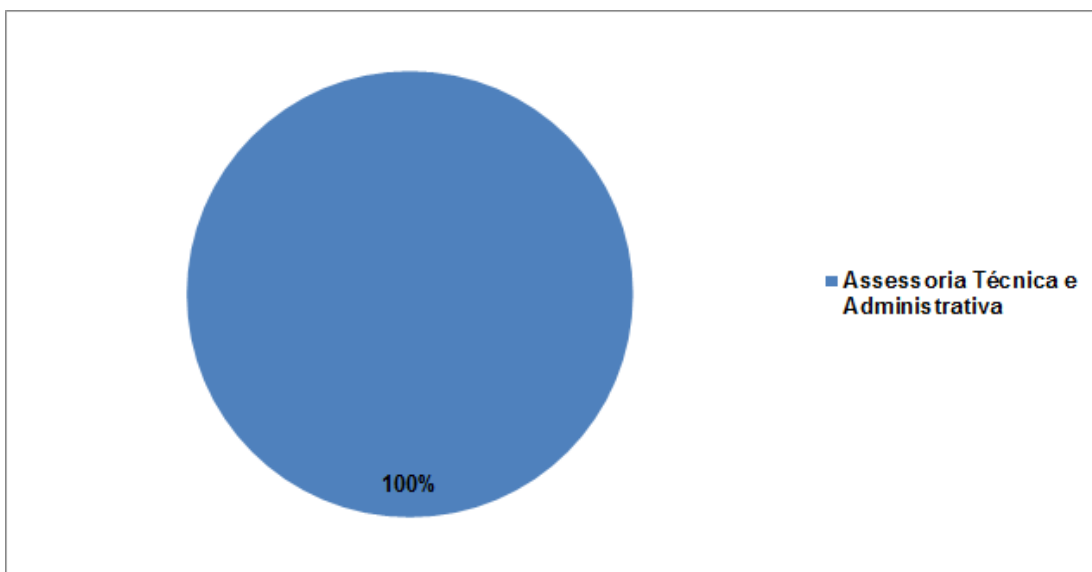


Fonte: SisOuvidoria

GABINETE DO MINISTRO (GM) E CÂMARA DE COMÉRCIO EXTERIOR (CAMEX) JURÍDICA (CONJUR)

No primeiro trimestre, o Gabinete do Ministro recebeu 3 manifestações relacionadas a assuntos administrativos e institucionais.

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



Fonte: SisOuvidoria

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.

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).

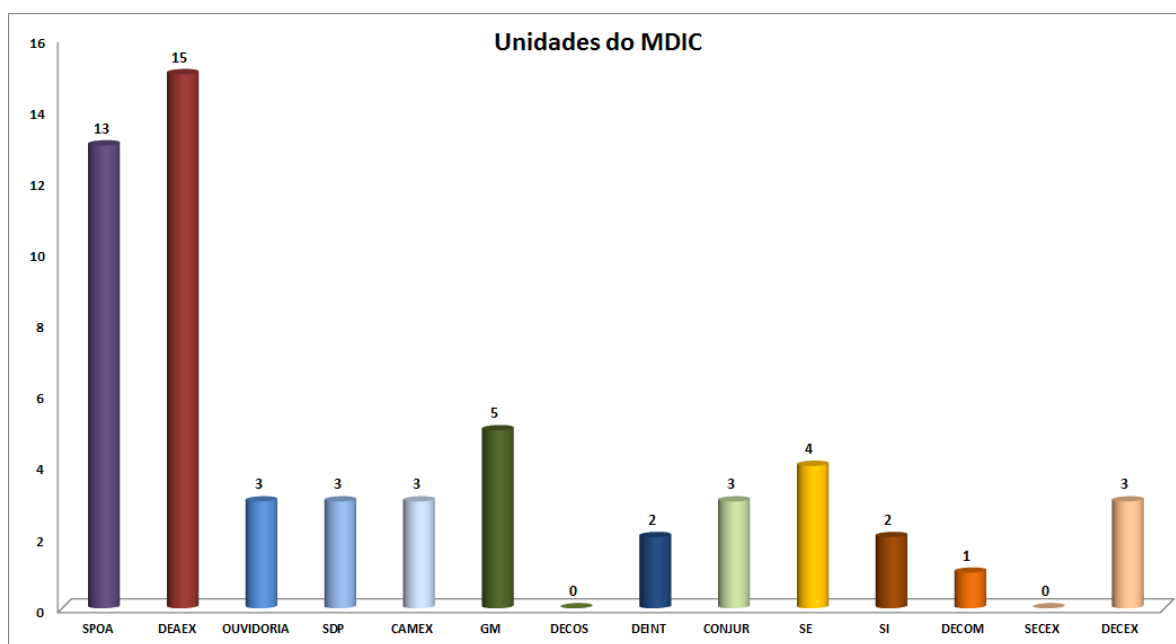
As duas últimas, por se constituírem entidades sem fins lucrativos que recebem recursos públicos para a realização de ações de interesse público, não estão obrigadas a criar SICs próprios.

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.

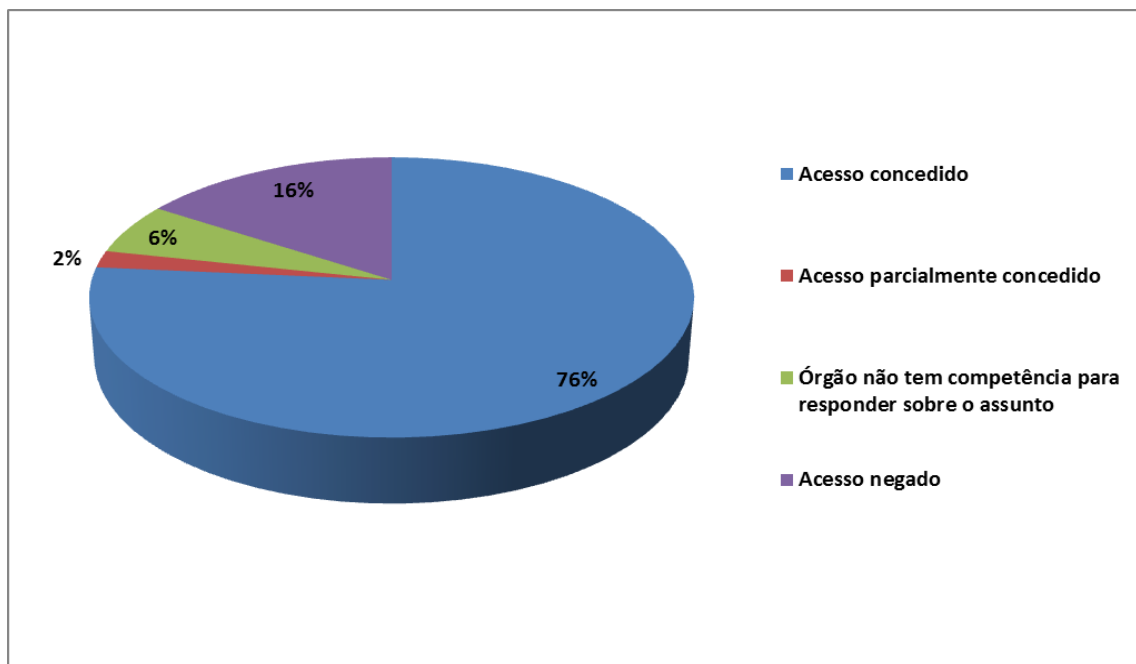
No SIC Sistema MDIC, a Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração juntamente Departamento de Estatística e Apoio à Exportação e Gabinete do Ministro foram os órgãos que mais receberam pedidos de acesso à informação, representando 57,89%. Os demais órgãos representam 26,3% das solicitações, conforme apresentadas no gráfico 6.

Gráfico 6: Pedidos de informações – Órgãos MDIC

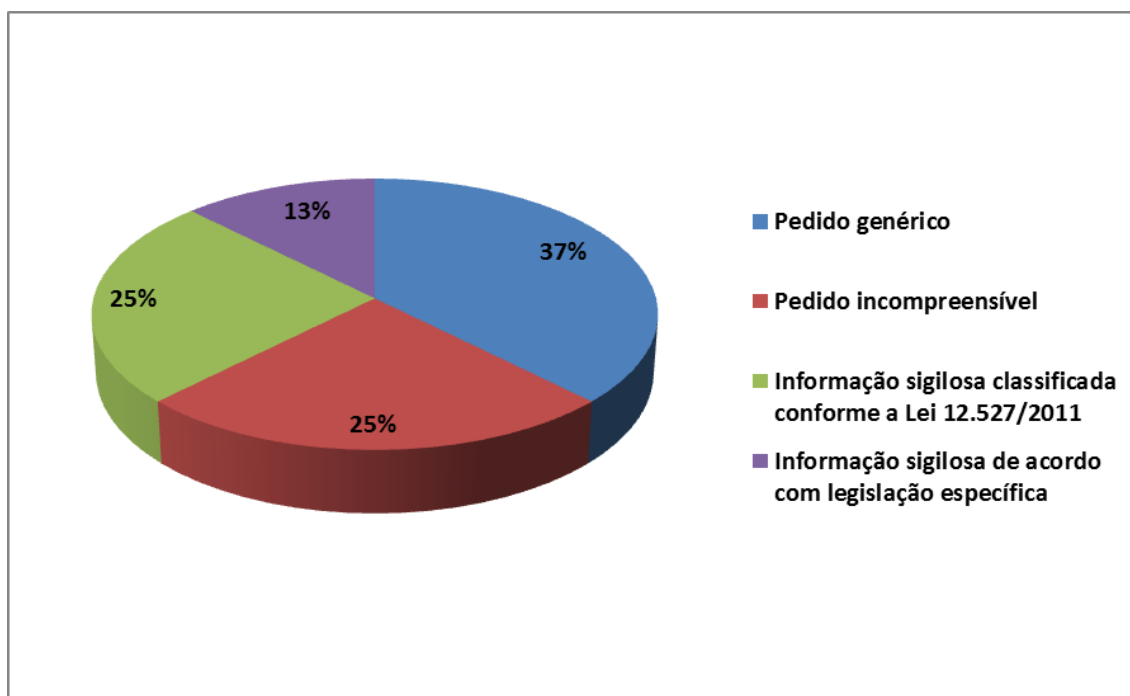


Fonte: SIC/OUV/MDIC

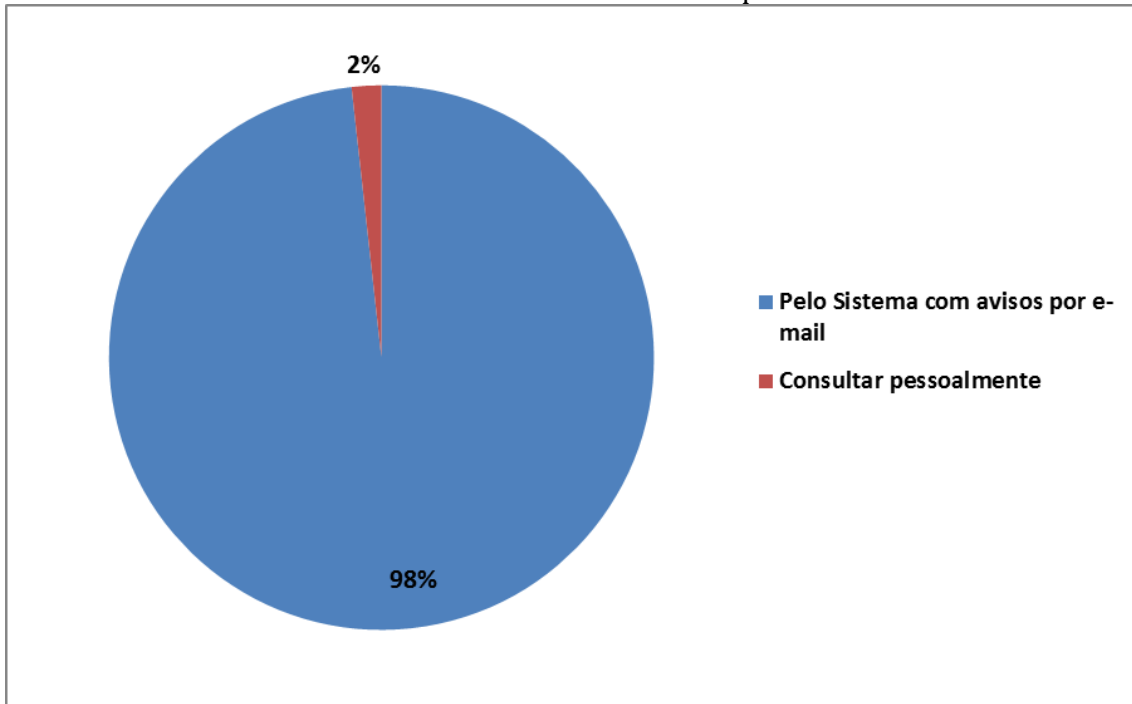
Das 57 manifestações do SIC do Ministério do primeiro trimestre de 2015, 53 foram respondidas e 04 estão em tramitação no prazo legal. Das manifestações respondidas, 40 tiveram acesso concedido, 01 com acesso parcialmente concedido, 09 com acesso negado e 03 com órgão não tem competência para responder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

Gráfico 7: Pedidos por tipo de resposta

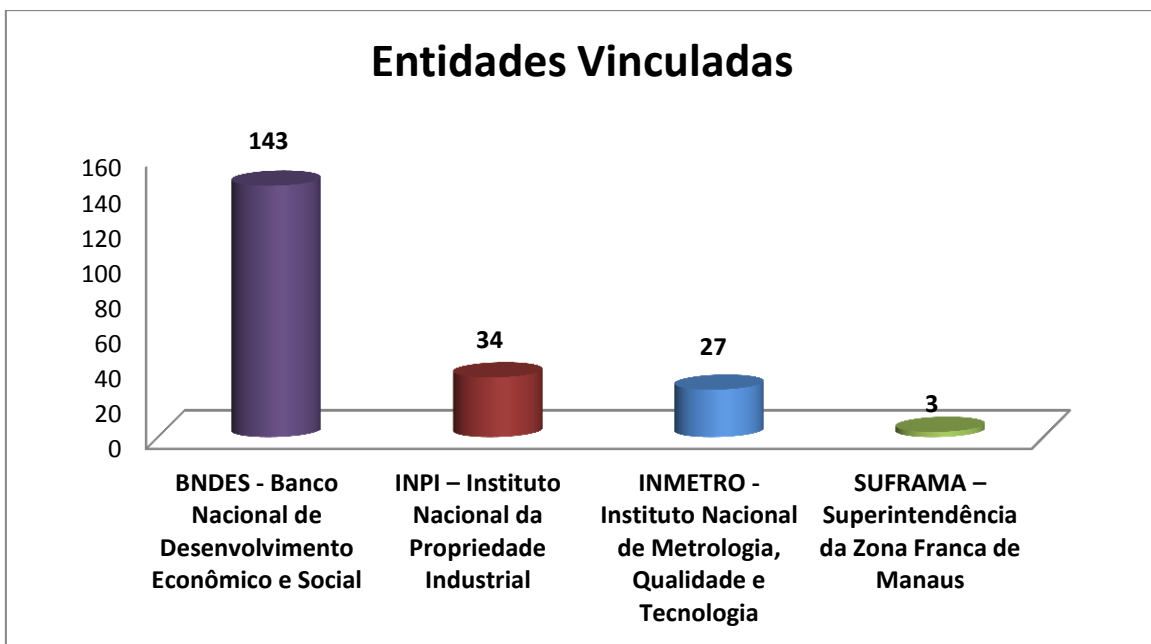
Fonte: SIC/OUV/MDIC

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

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.

OUVIDORIA

MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR E SERVIÇOS