

1º 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

ARMANDO MONTEIRO

Ministro de Estado

FERNANDO DE MAGALHAES FURLAN

Secretário-Executivo

EQUIPE OUVIDORIA

LUIZ FELIPE GOSLING DE OLIVEIRA

Ouvidor

SIDNEY DE ALMEIDA ALVES

Ouvidor-Substituto

JOÃO BATISTA DE SOUZA AGUIAR JÚNIOR

Agente administrativo

ELINE LIMA DA SILVA

Secretária-Executiva

Sumário

1-Introdução.....	04
2-Análise quantitativa e qualitativa das manifestações por área, assuntos e natureza.....	06
3- Fale Conosco.....	10
4-Lei de Acesso à Informação.....	11
5 - Conclusões.....	16

1-Introdução

Atender o cidadão é o combustível que impulsiona a máquina pública. Tal atendimento requer esforços por parte dos servidores públicos que deve prestá-los com máxima efetividade e zelo, suprimindo 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 e no canal Fale Conosco.

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 abaixo o relatório dos atendimentos realizados por esta ouvidoria no primeiro 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.	JAN-MAR 2016
Secretaria de Com. Exterior	1	19	1	0	1	22
<i>Operações de Comércio Exterior</i>	1	14	1	0	1	0
<i>Depart. de Estatística e Apoio à Export.</i>	0	1	0	0	0	0
<i>Defesa Comercial</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Negociações Internacionais</i>	0	2	0	0	0	0
<i>Normas de Comércio Exterior</i>	0	2	0	0	0	0
<i>Assuntos Administ./Institucionais</i>	0	0	0	0	0	0
Secretaria Executiva	1	1	3	0	1	6
<i>Recursos Logísticos</i>	1	0	0	0	0	1
<i>Recursos Humanos</i>	0	0	1	0	1	2
<i>Demanda/Sugestão de Servidores</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Modernização Adm.e Informática</i>	0	1	0	0	0	1
<i>Assuntos Administ./Institucionais</i>	0	0	2	0	0	2
Secretaria de Com. e Serv.	0	1	0	0	0	1
<i>Políticas de Comércio e Serviços</i>	0	1	0	0	0	1
<i>Assuntos Administ./Institucionais</i>	0	0	0	0	0	0
Secret. de Desenv. E Comp. Indus.	0	1	0	0	1	2
<i>Competitividade Industrial</i>	0	0	0	0	1	1
<i>Bens de Capital e Metalurgia</i>	0	1	0	0	0	1
<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	1	8	2	0	1	12
<i>Atendimento ao Cidadão</i>	1	8	2	0	1	12
TOTAL MDIC	3	30	6	0	4	43
Entidades Vinculadas						0
Órgãos Externos		147	1		2	150
TOTAL GERAL	3	177	7	0	6	193

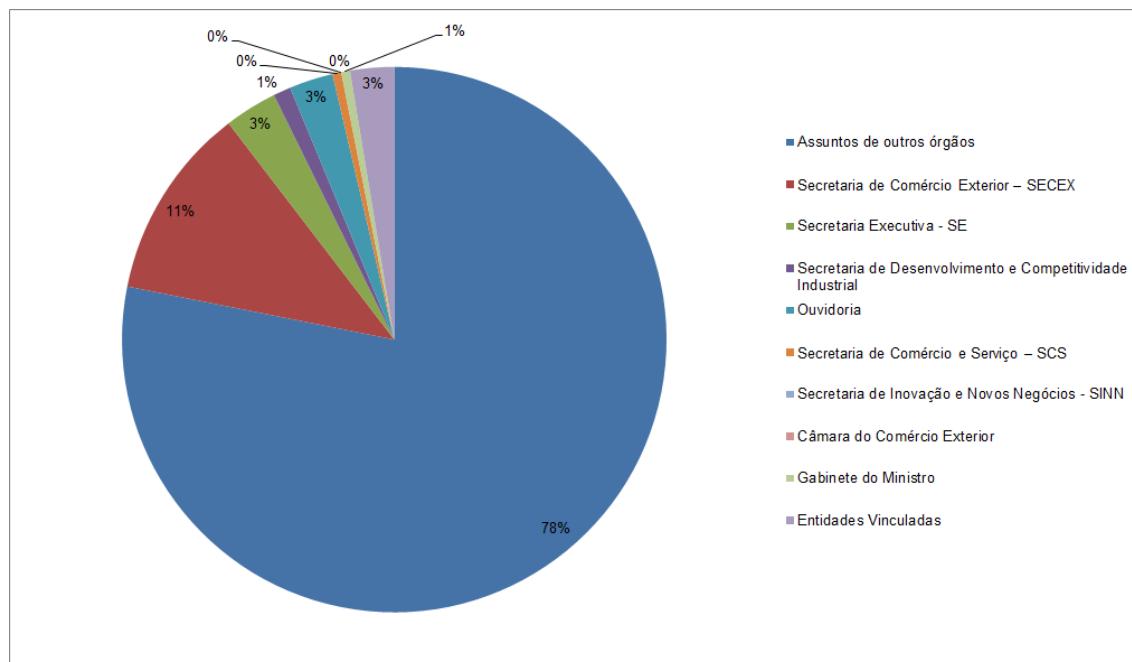
Fonte: SisOuvidoria

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

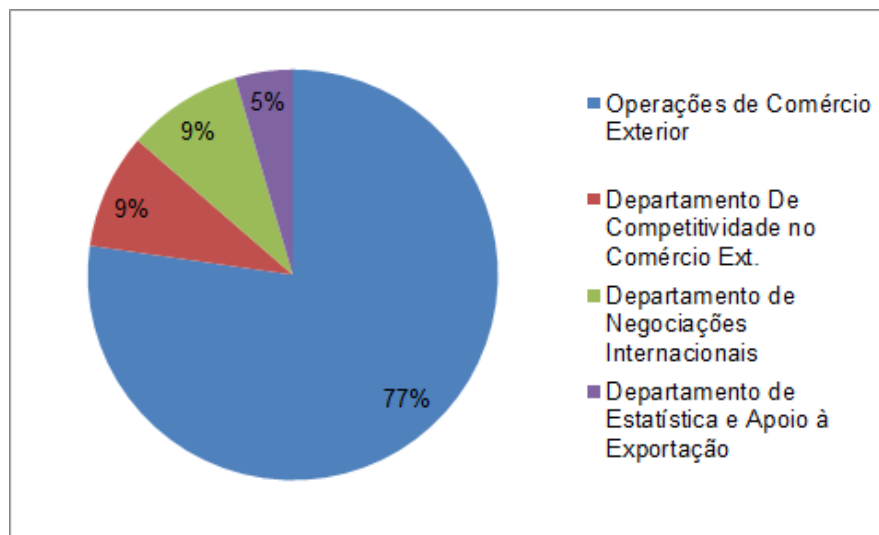
Na tabela acima foi demonstrada a quantidade de solicitações recebidas por essa ouvidoria por meio do Sistema Administrativo de janeiro a março de 2016.

Conforme explicitado, percebe-se que a Ouvidoria recebeu 193 demandas e as classificou como 3 reclamações, 177 solicitações de informações, 7 denúncias e 6 sugestões.

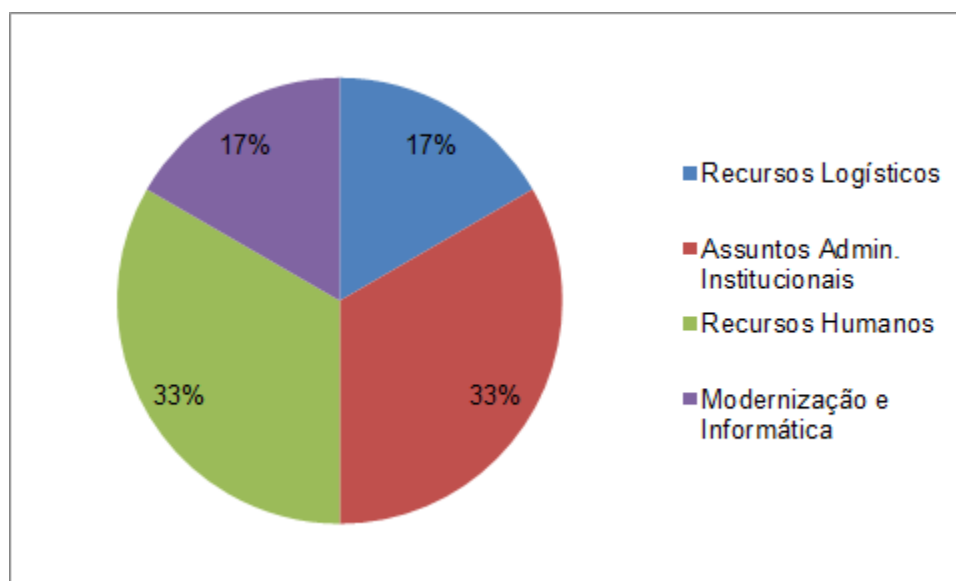
Entre as demandas, destacam-se as solicitações referentes a outros órgãos da administração pública, principalmente no âmbito federal, representando 78% do total. Em seguida vem a Secretaria de Comércio Exterior com 11 % e Secretaria Executiva e Ouvidoria com 3% cada uma.



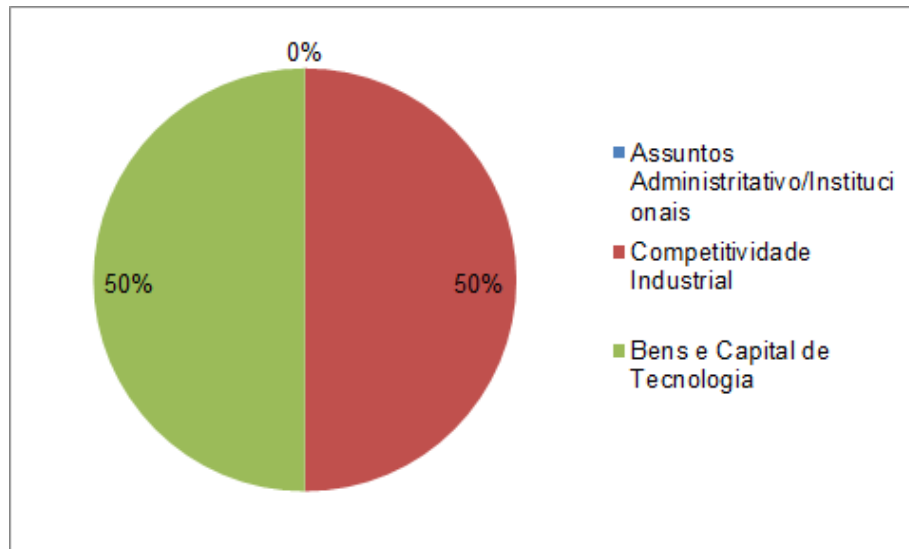
Os gráficos abaixo contêm informações sobre as solicitações recebidas por meio do Sistema Administrativo dividido por área competente para responder, por assunto tratado e natureza da manifestação.

SECRETARIA DE COMÉRCIO EXTERIOR (SECEX)**Gráfico 1:** Manifestações por assuntos da SECEX.

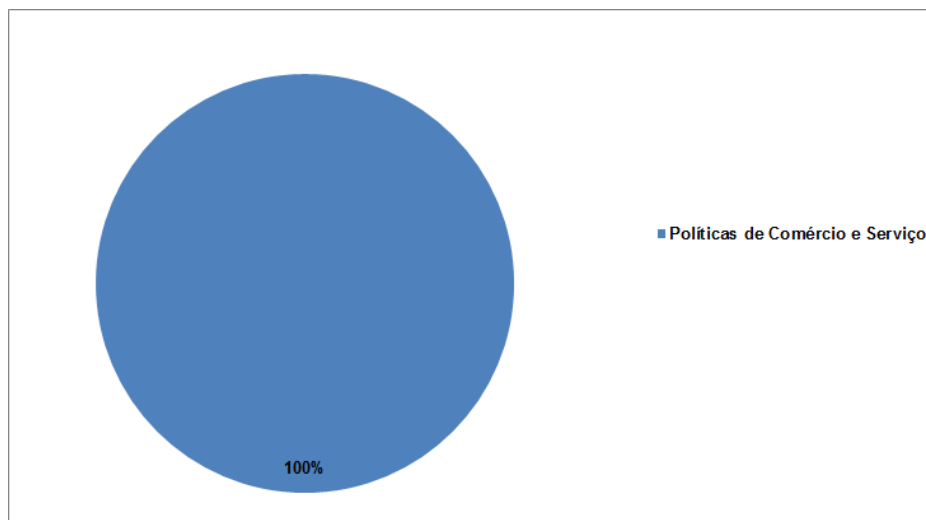
Fonte: SisOuvitoria

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

Fonte: SisOuvitoria

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

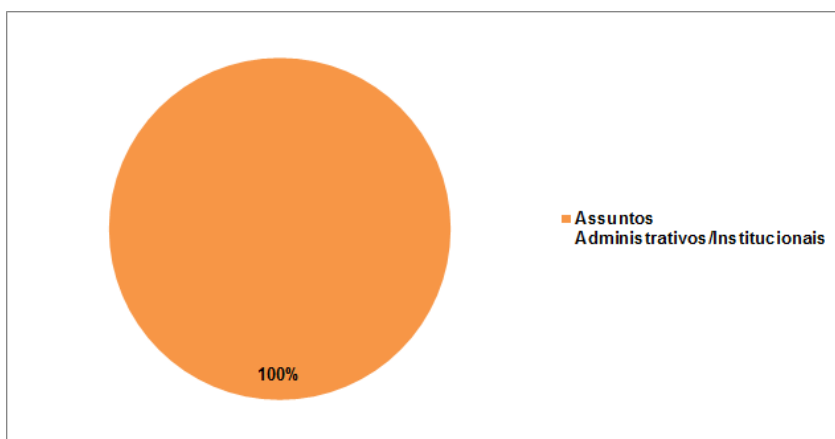
Fonte: SisOuvidoria

SECRETARIA DE COMÉRCIO E SERVIÇOS (SCS)**Gráfico 4:** Manifestações por assuntos da SCS

Fonte: SisOuvidoria

GABINETE DO MINISTRO (GM)

Gráfico 5: Manifestações por assuntos do GM



3- Fale Conosco

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

Para facilitar o acesso e utilização ao sistema, está disposto na página inicial do site do Ministério 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 ao cidadão o contato da área ou órgão competente para responder a demanda.

No primeiro trimestre de 2016, esta Ouvidoria recebeu e respondeu 151 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 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) e Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES).

Somam-se às entidades 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.

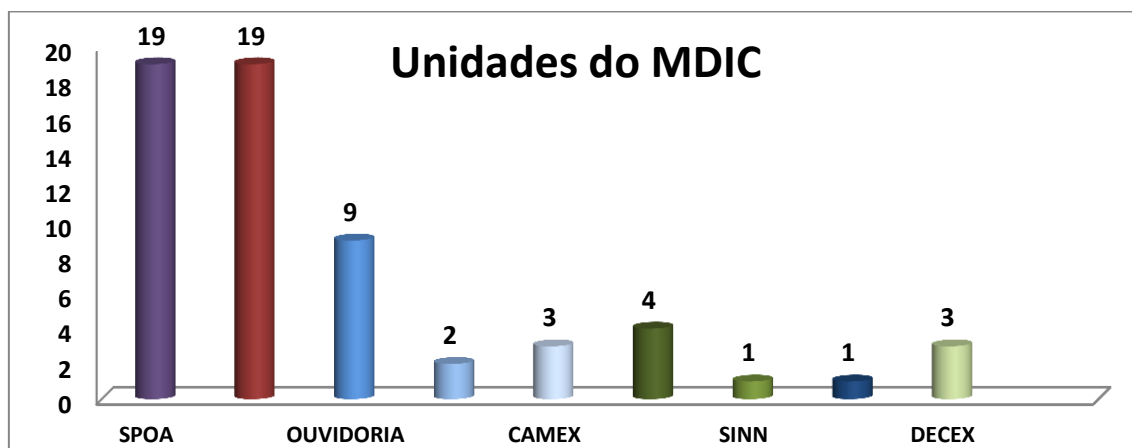
Coube a essas entidades disponibilizar em seus respectivos “sites” as seguintes informações: estatuto social; relação nominal dos dirigentes; cópia integral de convênios, contratos, termos de parcerias, acordos, ajustes ou instrumentos congêneres realizados com o Poder Executivo Federais, bem como relatórios 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 primeiro trimestre de 2016 o Ministério recebeu por meio do portal SIC disponibilizado pela CGR 61 solicitações de acesso à informação, sendo que 54 foram respondidas no prazo e 7 encontram-se no prazo legal de atendimento.

Em atenção aos tipos de resposta das solicitações, 39 tiveram acesso concedido, 03 com acesso parcialmente concedido, 02 com acesso negado, 08 solicitações duplicadas e 02 não se tratam de solicitação de informação.

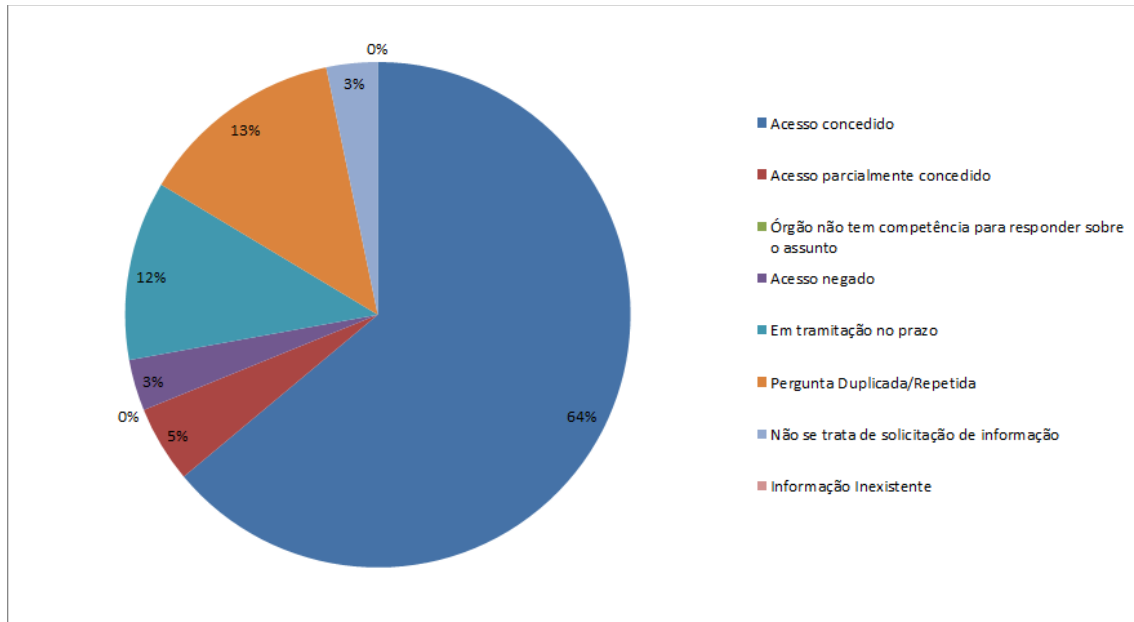
No gráfico abaixo pode ser observada a divisão das solicitações de acesso à informação entre as áreas competentes no Ministério.

Gráfico 6: Pedidos de informações – Órgãos MDIC



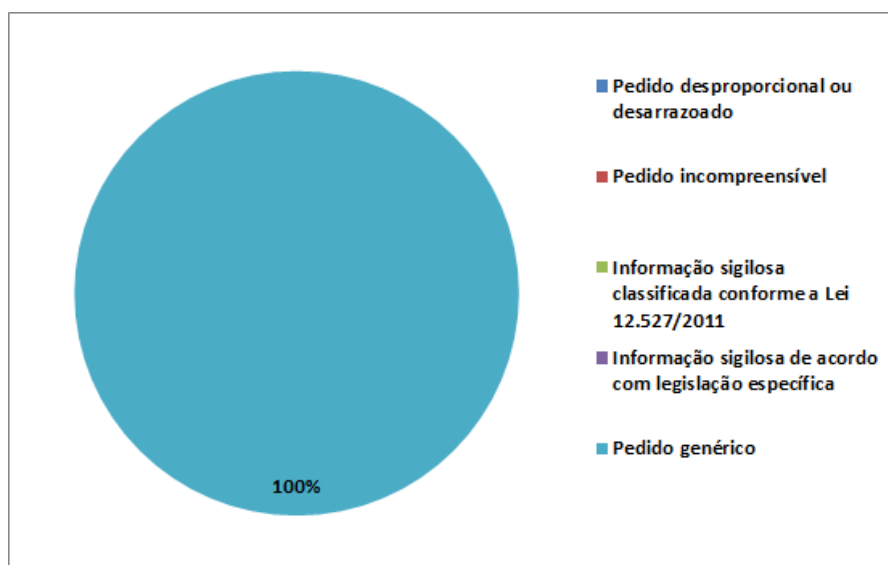
Fonte: SIC/OUV/MDIC

Gráfico 7: Pedidos classificados por tipo de resposta

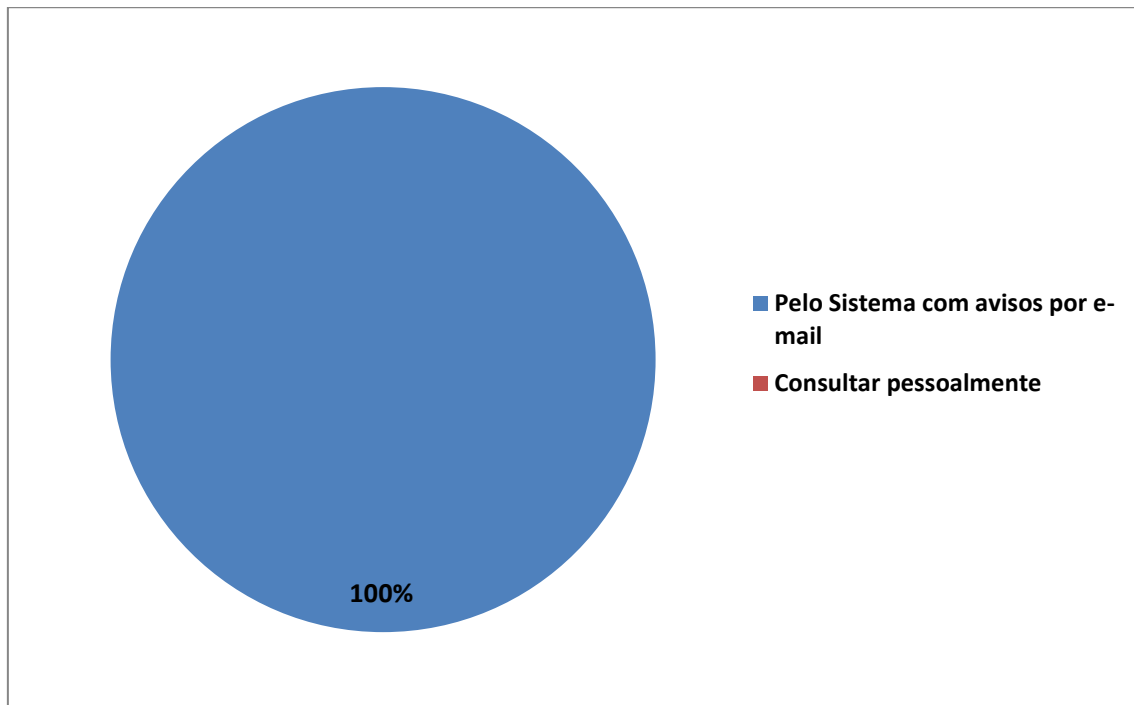


Fonte: SIC/OUV/MDIC

Gráfico 8: Motivos de negativas de respostas



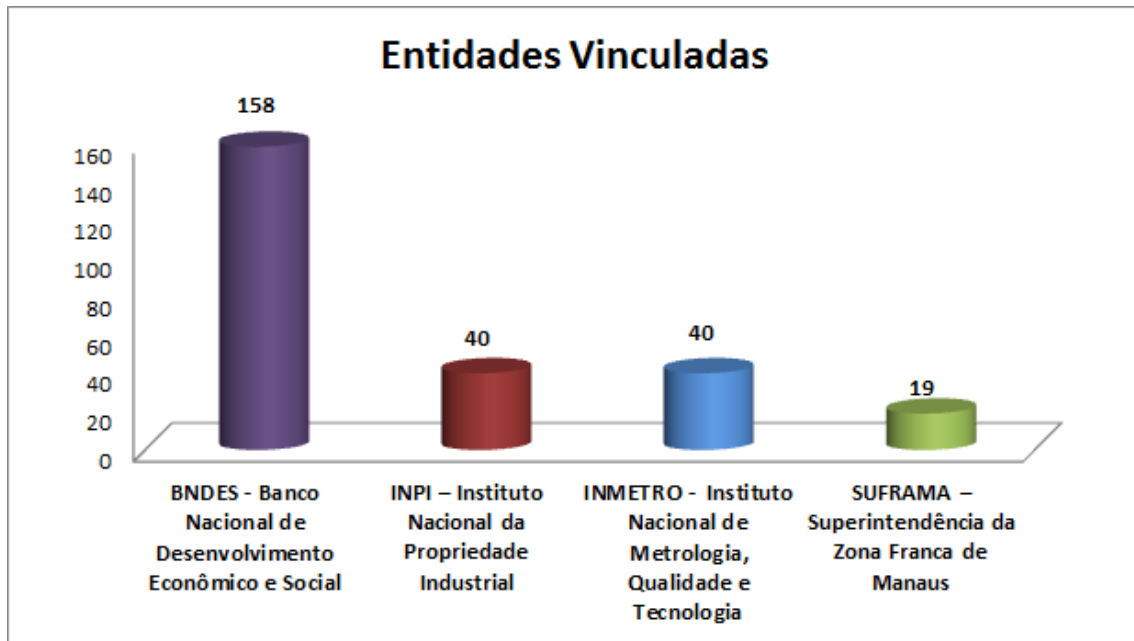
Fonte: SIC/OUV/MDIC

Gráfico 09: Meios de envio de resposta

Fonte: SIC/OUV/MDIC

Em atenção ao SIC Sistema MDIC, no período entre 01 de janeiro a 31 de março de 2016, foram registrados 318 pedidos de acesso à informações, sendo 61 relativos ao Ministério, 40 ao INPI, 40 ao INMETRO, 19 à SUFRAMA e 158 ao BNDES.

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

Gráfico 10: Pedidos de informações – Entidades Vinculadas

Fonte: SIC/OUV/MDIC

5. Conclusões

Já estamos chegando ao quinto ano 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 o atual contexto social de controle da gestão política contribuem para o aumento das solicitações de acesso á informações. Ações que visam a ampliação do conhecimento sobre a lei que garante o acesso a informações devem ser promovidas pela sociedade e governo.

Por meio da disposição de sistema de fácil acesso e linguagem simples, qualquer cidadão do país com acesso a internet pode obter orientações sobre seus direitos e proferir sugestões sobre as políticas públicas a serem adotadas no governo.

O portal de Sistema de Acesso à Informação e outras formas de contato com este Ministério estão disponíveis a 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, 20 de abril de 2016.