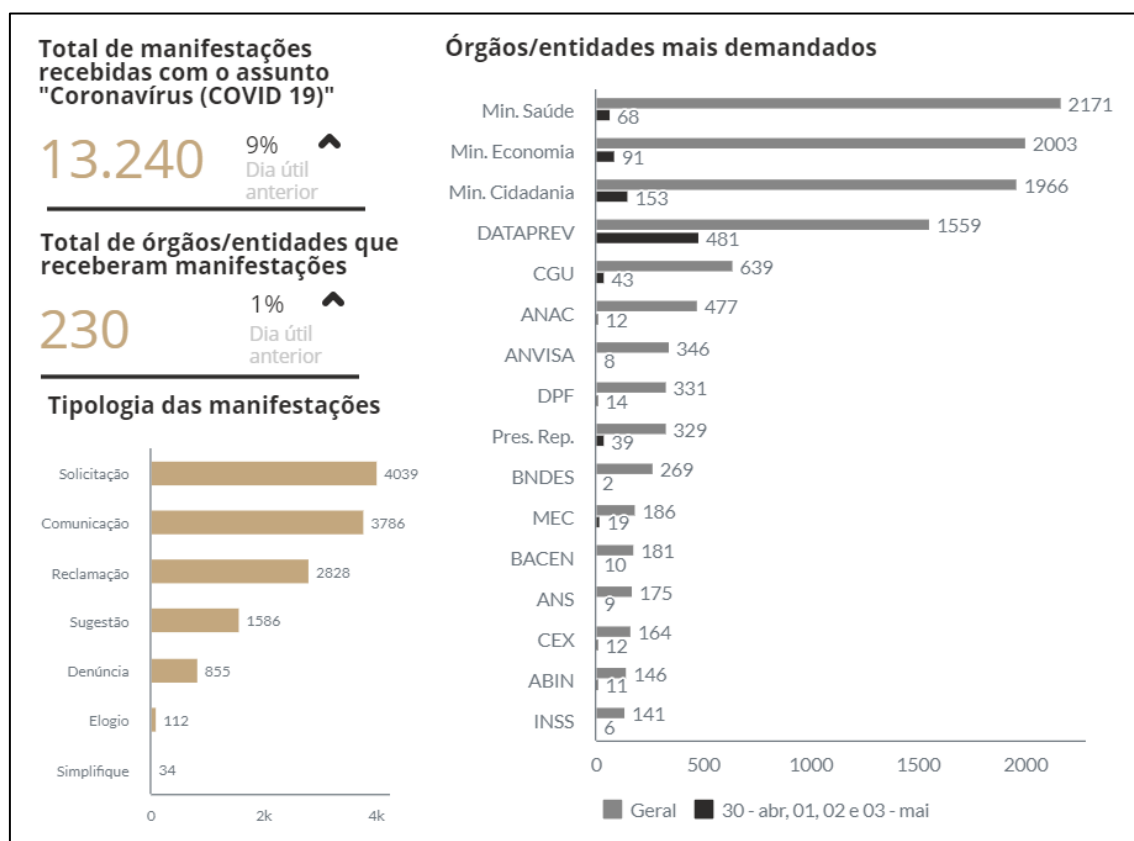




RELATÓRIO CORONAVÍRUS/FALA.BR

04-05-2020¹

O presente documento busca, de maneira sucinta, apresentar os dados coletados no sistema Fala.BR referentes ao assunto “Coronavírus (COVID 19)”.



Os 16 órgãos e entidades mais demandados apresentados na figura acima representam 84% das manifestações recebidas. Os demais 214 órgãos e entidades receberam menos de 141 manifestações cada até o momento.

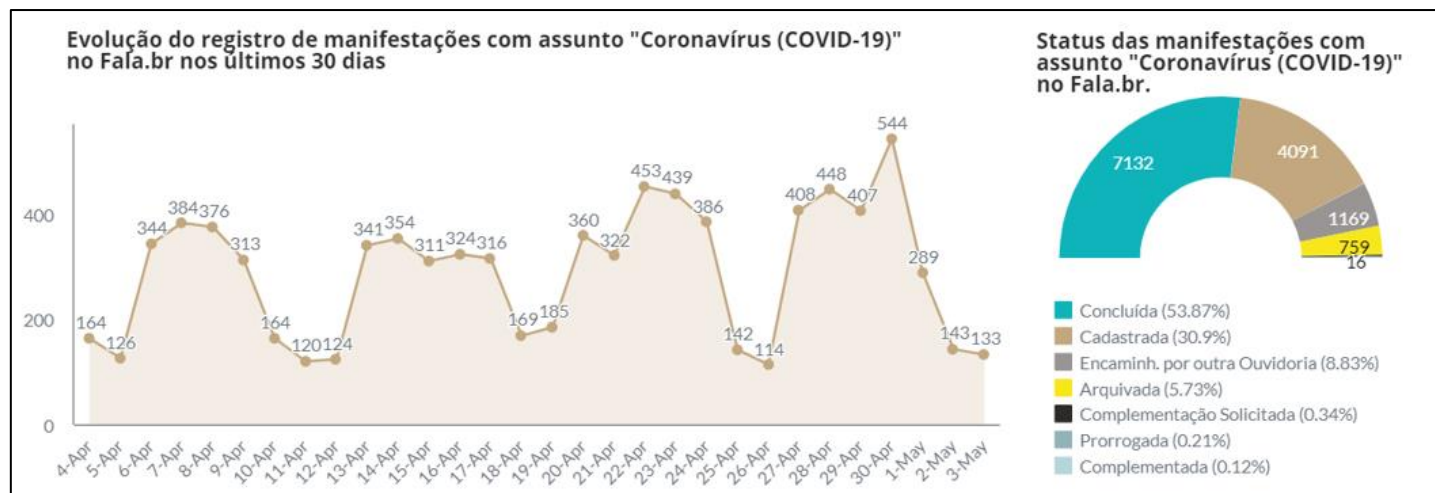
A tipologia “Comunicação”, que representa a maior parte das manifestações, é um registro feito de modo anônimo que se destina a informar irregularidades ou ilegalidades, por meio de denúncias ou reclamações.

Em que pese a criação do assunto “Coronavírus (COVID-19)” ter ocorrido em 20/03/2020, o processo de triagem das manifestações permite que o novo assunto seja associado, pelo analista da ouvidoria, a manifestações cadastradas em período anterior, motivo pelo qual foram identificados registros entre 6 e 19 de março de 2020.

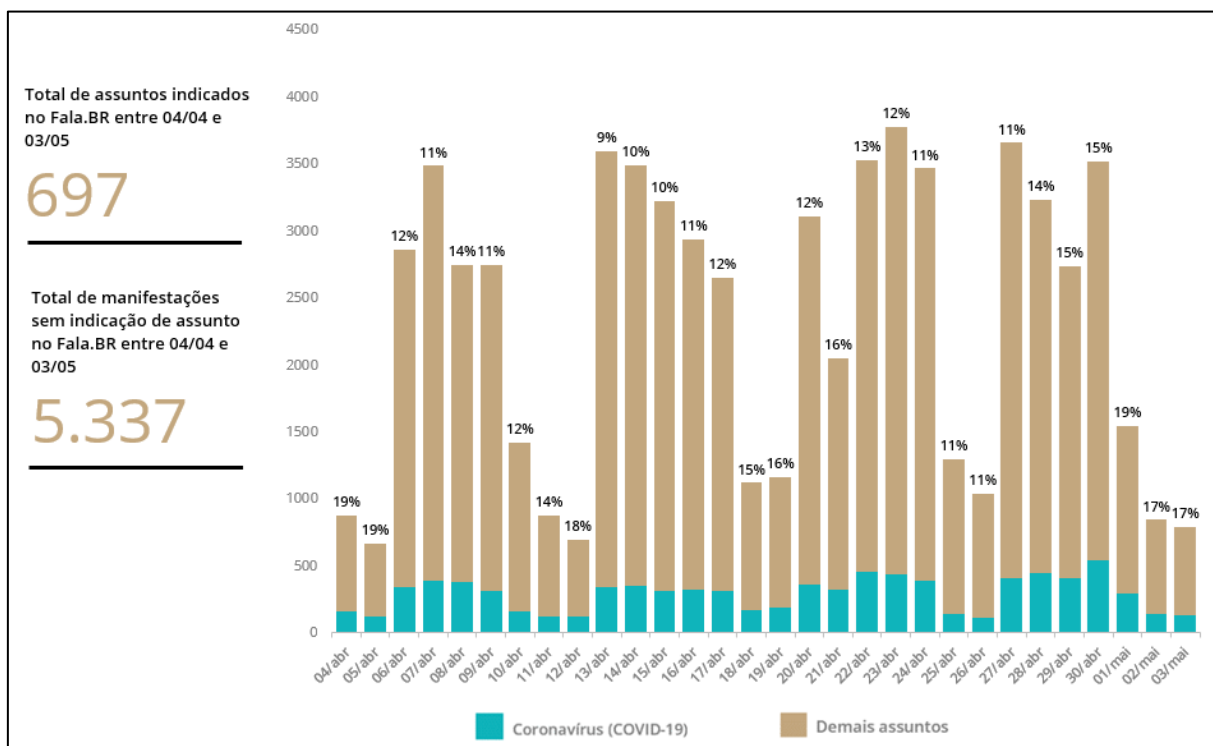
¹ Este relatório utiliza dados de extração realizada no sistema Fala.BR referente a todas as manifestações registradas com o assunto “Coronavírus (COVID 19)” até o dia 03/05/2020.



Na figura a seguir, é possível visualizar o quantitativo de recebimento diário das manifestações nos últimos 30 dias e os status² de tratamento por parte das ouvidorias.



Do total de 69.083 manifestações registradas no Fala.BR nos últimos 30 dias, cerca de 13% se relacionam ao assunto "Coronavírus (COVID-19)". A figura a seguir apresenta a porcentagem de manifestações indicadas com assunto "Coronavírus (COVID-19)" diariamente no Fala.Br em comparação aos demais assuntos registrados.

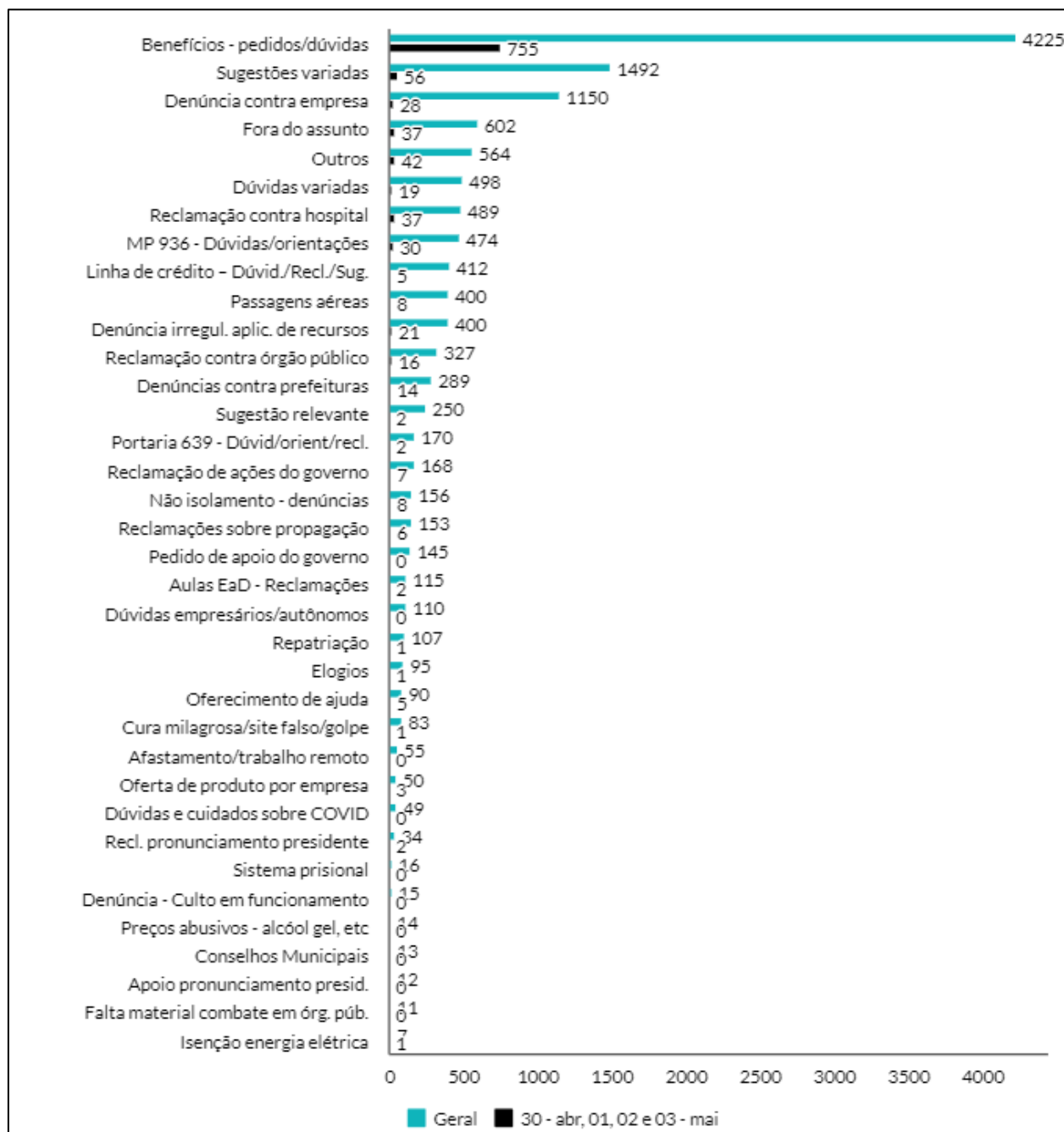


² O gráfico de status engloba todas as manifestações registradas no Fala.Br, e não apenas as registradas nos últimos 30 dias. Explicação sobre os termos de status das manifestações do sistema Fala.BR se encontra no Anexo II.



Destaca-se que o número de manifestações relacionadas ao COVID-19 pode ser maior, tendo em vista o universo de 5.337 manifestações sem indicação de assunto³.

Abaixo, consta o quantitativo dos tópicos/temas registrados nas manifestações com assunto "Coronavírus (COVID-19)" até o momento. A descrição de cada tópico/tema consta no Anexo I.



³ Nas manifestações em que não há marcação do assunto por parte do cidadão, a indicação do assunto é feita pelas Ouvidorias dos órgãos/entidades para onde foram encaminhadas, à medida em que é feito o tratamento das mesmas.



Em relação à figura acima, merece destaque a quantidade expressiva de registros de manifestações referentes a benefício, o que vem ocorrendo de maneira constante há pelo menos 5 semanas. São manifestações de cidadãos que buscam acesso, entre outros, aos benefícios financeiros oferecidos pelo Governo Federal durante o período de isolamento. Há grande quantidade de relatos de pessoas que se encontram isoladas em casa sem trabalhar e que não têm condições de pagar as contas ou mesmo de comprar comida. Foram identificados ainda relatos referentes à operacionalização da liberação do auxílio de R\$600,00 disponibilizado pelo governo. Foram relatados problemas para realizar o login na plataforma, mensagens de dados incorretos/divergentes/não encontrados, dificuldades na utilização do aplicativo ou site, dúvidas quanto à possibilidade de recebimento, dúvidas sobre como receber o auxílio e como se cadastrar. Foram ainda observados relatos de mensagens de CPFs inválidos, instabilidade no sistema, aplicativo fora do ar, não recebimento do código por SMS, recebimento de mensagens com o texto “tente mais tarde” e ausência das operadoras “Nextel” e “CTBC” entre as opções para recebimento de SMS de confirmação. Foram ainda indicados supostos sites falsos para solicitação do auxílio do governo. Foram também identificadas ao menos 136 denúncias de recebimento ou cadastramento de pessoas sem perfil para pleitear o benefício de R\$600,00. Há ainda manifestações questionando o status “em análise” do pedido de benefício, assim como dúvidas e reclamações sobre atualização das informações do cadastro e necessidade de comparecimento a posto físico para regularizar a situação.

Ainda em relação à pauta de benefícios, têm sido observada nos últimos dias grande quantidade de reclamações sobre demora no recebimento do benefício referente ao COVID-19, especialmente aquelas solicitações registradas no início do prazo para cadastramento (07/04/2020), que permanecem indicadas com o status “em análise”, sem previsão de liberação dos valores ou maiores esclarecimentos que possibilitem ao usuário tomar algum tipo de providência. Há ao menos 361 registros nesse sentido recebidos nos últimos 7 dias. Há ainda reclamações de não funcionamento dos telefones 111, 121 e 158. Também foram identificadas diversas manifestações com dúvidas sobre como corrigir dados errados no cadastro de auxílio emergencial.

Foi também observado nos últimos dias grande quantidade de manifestações referentes a benefícios que foram negados por diferentes razões. Foram registradas ao menos 762 manifestações sobre essa questão nos últimos 7 dias, o que representa cerca de 50% das manifestações sobre benefícios recebidas no mesmo período. Nas manifestações, os cidadãos alegam se enquadrar nas exigências por estarem desempregados, sem vínculos, ou não se encontrarem na situação descrita como motivo de negativa do benefício, e pedem revisão ou alguma medida para receber o auxílio devido. Em geral, aparenta haver muita dúvida sobre como proceder nos casos de benefícios negados. Foram identificadas reclamações por falta de orientação. Há, por exemplo, relatos de pessoas que tiveram dificuldades de contestar a negativa por meio do aplicativo, tendo em vista supostos erros que ocorrem na solicitação e que não conseguiram soluções pelos telefones trídígitos apropriados. Diversos cidadãos relatam que o motivo da negativa não procede. Em várias manifestações é indicado que o cadastro da RAIS está desatualizado e também que empresas não deram baixa em contratos antigos, tornando o pedido de



benefício impossível. Há ainda relatos de dificuldade em refazer o cadastro, em situações como de “dados inconclusivos” ou “dados incompatíveis”. E ao tentar refazer o cadastro, o sistema acusa que o CPF indicado na composição familiar já se encontra cadastrado, travando a tentativa de ajuste. Nesse sentido, o que se observa é um grande volume de pedidos de revisão/contestação realizados por meio do canal da Ouvidoria. Há ainda diversas manifestações em que o cidadão relata que seu benefício foi aprovado, mas não foi depositado dinheiro algum na conta, ou ainda que não consegue realizar o saque do valor, ou mesmo que o valor foi estornado da conta.

Merecem ainda destaque manifestações que indicam suposta falha no sistema de cadastramento para solicitação do benefício, que estaria excluindo o primeiro dígito de CPFs iniciados com “0”, o que supostamente torna o CPF inválido e gera negativa ao pedido de benefício. Ao menos 23 manifestações foram registradas nesse sentido até o momento.

A título de comparação, abaixo é apresentado gráfico com os 10 tópicos mais recorrentes nos últimos 7 dias, em que se observa que a demanda referente a “Benefícios – pedidos/dúvidas” é a mais recorrente. O tópico “Benefícios – pedidos/dúvidas” representa, sozinho, 64% das manifestações recebidas nos últimos 7 dias.



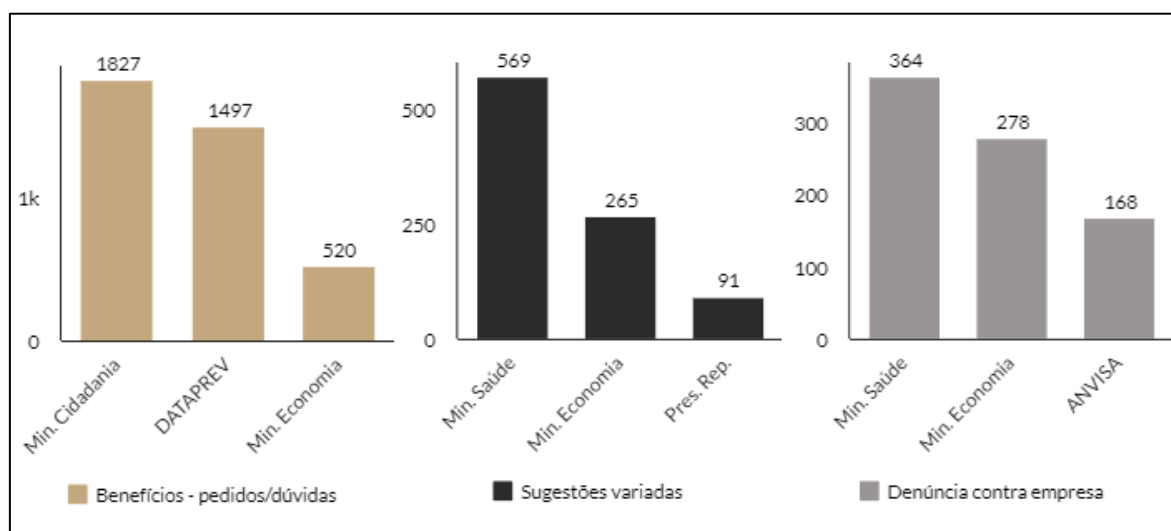
Ainda em relação ao tópico de benefícios, merece destaque o registro de ao menos 36 manifestações de cidadãos que relataram terem recebido o auxílio emergencial sem, todavia, se enquadrarem no perfil, e solicitando, portanto, cancelamento do cadastro e orientações sobre como devolver os valores para serem repassados a quem necessita.

Merece destaque também, em relação ao quarto tópico mais demandado nos últimos 7 dias, “MP 936 – Dúvidas/orientações”, que têm sido identificadas diversas reclamações referentes à dificuldade/impossibilidade de alterar/cancelar/retificar dados



de contratos suspensos ou com carga horária reduzida. Há relatos de empregadores que desejam cancelar a suspensão para retorno das atividades dos empregados e não sabem como fazer. Há ainda diversas dúvidas em relação aos status “Não processado” e “Consta em processamento”, tendo em vista que, segundo os relatos, não há indicativo de quando será feito o pagamento aos funcionários cujos contratos foram suspensos. Há ainda reclamações de empresas que registraram suspensões/reduções e, ao consultarem o site para acompanhar o andamento se deparam com a mensagem “Não há solicitações”.

Especificamente em relação aos 3 tópicos mais recorrentes, consideradas todas as manifestações registradas com indicação do assunto “Coronavírus (COVID 19)”, os órgãos mais demandados são os seguintes:



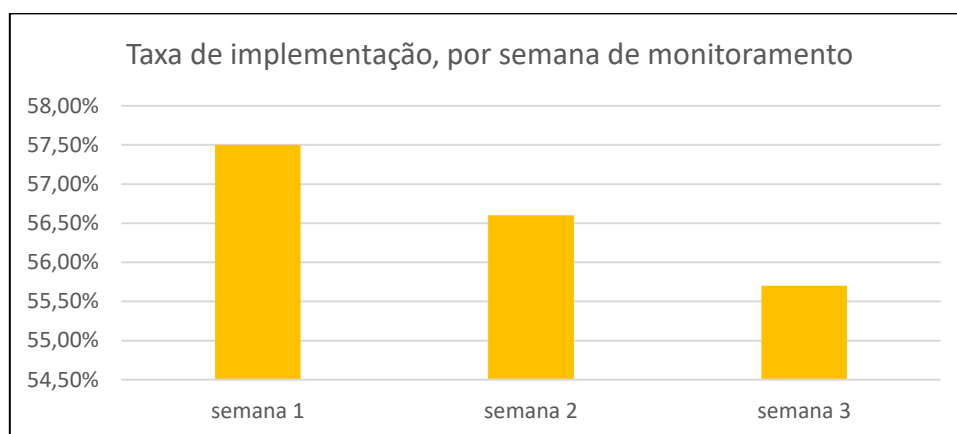
Merece destaque a grande quantidade de manifestações encaminhadas à DATAPEV nos últimos dias, o que a tornou a segunda instituição mais demandada no tópico “Benefícios – pedidos/dúvidas”, posto anteriormente ocupado pelo Ministério da Economia. A DATAPEV recebeu até o momento um total de 1.559 manifestações com indicação do assunto ‘Coronavírus (COVID-19), das quais 945 foram registradas na última semana, indicando um aumento repentino.

Sugestões relevantes

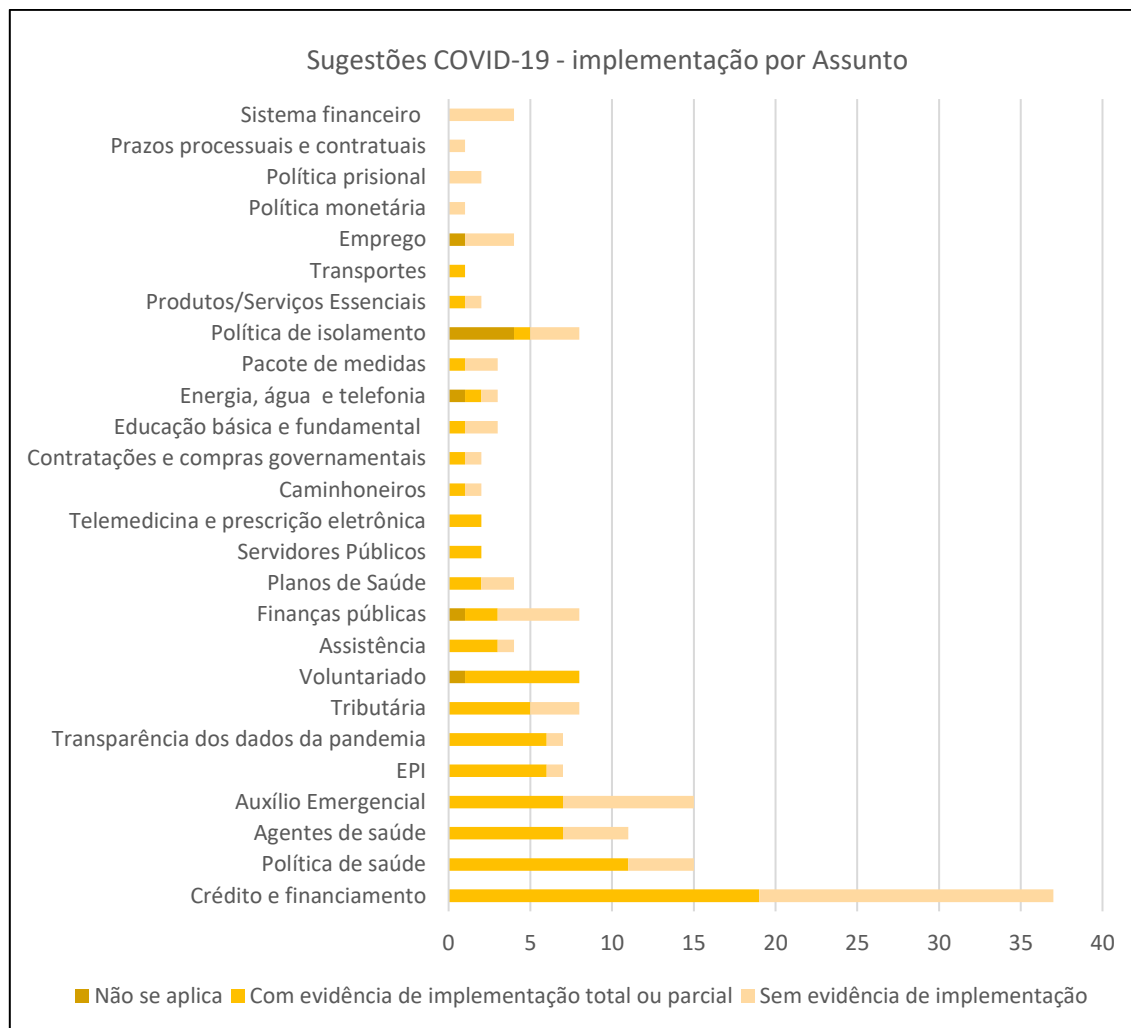
Com a finalidade de avaliar se as sugestões apresentadas pelos cidadãos desde o início deste acompanhamento foram em alguma medida implementadas pelo Governo Federal, analisou-se 243 manifestações, das quais 164 resultaram em “sugestões relevantes”, segundo relatório Coronavírus de 27/04/2020. Impende salientar que uma manifestação nesta base de dados pode resultar em uma ou mais sugestões, assim como o oposto também pode ocorrer; ou seja, uma sugestão no relatório pode ser o resultado de um conjunto de manifestações em referida base.



No âmbito destas 164 manifestações, em 4,8% dos casos verificou-se que a implementação das sugestões não se encontrava na competência do Poder Executivo federal. Retiradas tais manifestações do montante, tem-se taxa de implementação total ou parcial de 55,7% (contra 56,6% da medição anterior e 57,5% da primeira medição). São consideradas implementadas ou parcialmente implementadas aquelas manifestações em que se pode encontrar evidências de implementação do todo ou de parte da sugestão nela consignada.



A análise das ocorrências por assunto revela que o tema econômico continua sendo fortemente impactado por questões relacionadas a mecanismos de ampliação de crédito, tais como possibilidade de saques de FGTS, redução de juros, antecipação de restituição de imposto de Renda, dentre outros. Representando 61,6% do total de manifestações no tema Economia, a taxa de implementação destas sugestões revelou-se 51,3%. A pauta tributária, que o acompanha em segundo lugar, com 8 manifestações, refere-se, principalmente, a prorrogação de prazos para obrigações tributárias e isenções, e alcançou 62% de implementação. Convém ressaltar que as sugestões reativas ao tema de crédito e financiamento seguem superando em quase três vezes o tema assistencial representado principalmente pelo assunto “auxílio emergencial”.



Cabe destacar que o tema Economia é altamente impactado, no que se refere a sua implementação, por alterações legislativas.

**ANEXO I – DESCRIÇÃO DOS TÓPICOS REGISTRADOS NAS MANIFESTAÇÕES**

- **Denúncias contra empresas** → engloba manifestações que tratam de empresas que supostamente continuam em funcionamento após vedação de aglomerações, ou ainda que não cumprem regras de cuidado na prevenção do COVID-19. Há, também, casos de empresas que obrigam os funcionários a trabalhar, mesmo quando manifestados sintomas.
- **Sugestões variadas** → engloba uma miríade de sugestões, a exemplo de liberação da hidroxicloroquina para a população, adição de nutrientes na água para melhoria do sistema imunológico, antecipação de campanha de vacinação, utilização de locais abandonados para tratamento dos doentes, receita para cura, entre outros. Há, ainda, comunicados de empresas que informam produzir produtos que podem ser úteis durante a quarentena;
- **Reclamações contra hospitais** → manifestações reclamando de procedimentos de hospitais em relação a infectados ou supostos infectados, além de reclamações de falta de uso de equipamento de segurança adequado e não notificação às autoridades competentes de casos positivos. Há também casos de manifestações de equipes de hospitais relatando não possuírem materiais adequados e suficientes, desabastecimento. Em outras manifestações, funcionários de hospitais demonstram insatisfação por estarem trabalhando em meio à pandemia ou ainda por criticarem determinados funcionários administrativos por não estarem trabalhando;
- **Reclamações contra órgãos públicos** → manifestações em geral de funcionários (servidores, empregados, agentes) de órgãos/entidades públicas que permanecem trabalhando por determinação da alta administração ou chefia imediata. Relatos, entre outros, de pessoas com sintomas no ambiente de trabalho e necessidade de quarentena. Críticas ao funcionamento de setores. Há também manifestações de cidadãos insatisfeitos com procedimentos adotados por órgãos/entidades públicas, assim como falta de cuidados, a exemplo das denúncias referentes a empresas;
- **Reclamações e dúvidas relacionadas a passagens aéreas** → manifestações reclamando do tratamento dado por companhias aéreas no cancelamento e na remarcação de voos, além de outras contendo dúvida sobre como proceder para realizar alteração;
- **Reclamações sobre propagação** → manifestações reclamando sobre situações pontuais, como questões no âmbito de condomínios, comportamentos de pessoas, manutenção de determinados serviços. Uma quantidade considerável dessas manifestações diz respeito a críticas pela continuidade de serviços de pedágio, que supostamente permitem maior disseminação do vírus;
- **Benefícios – pedidos/dúvidas** → Solicitações de benefício, dúvidas sobre como ter acesso a verbas do governo destinadas para crise;
- **Afastamento/trabalho remoto em órgãos públicos** → Solicitações de trabalho remoto em órgãos/entidades públicas, assim como afastamento e cumprimento da quarentena;



- **Denúncias contra Prefeituras** → envolve manifestações que relatam omissões, descaso ou mesmo ausência de notificações de casos positivos da doença por parte de prefeituras;
- **Dúvidas de empresários e autônomos** → apresentam questionamentos sobre como enfrentarão os efeitos da crise e qual suporte será dado pelo governo, assim como há solicitação de liberação de benefícios;
- **Linha de crédito – Dúvidas, reclamações e sugestões** → Manifestações relacionadas a questionamentos, em especial por parte de empresários ou comerciantes, sobre como obter as linhas de crédito anunciadas pelo governo, ou ainda reclamações por dificuldades na obtenção;
- **Dúvidas variadas** → dúvidas que não necessariamente tratam do COVID-19, mas se relacionam com ele, como por exemplo prazo para retirada de passaporte em decorrência da pandemia, prorrogação de prazos, pagamento de taxas, etc;
- **Reclamação de ações do governo** → Insatisfações com ações específicas do governo, seja em âmbito municipal, estadual ou federal;
- **Oferecimento de ajuda** → manifestações por meio das quais cidadãos se oferecem para auxiliar na crise, de diferentes maneiras;
- **Dúvidas sobre cuidados com COVID** → trata de questionamentos de cidadãos sobre como se portar em relação a riscos de contaminação ou isolamento de pessoas em decorrência do vírus;
- **Não isolamento – Denúncias** → Denúncias contra pessoas que não estão respeitando o isolamento social. Reporte acerca da utilização de praias, de realização de festas e de circulação de pessoas com sintomas;
- **Repatriação** → Manifestações por meio das quais cidadãos localizados fora do país solicitam apoio para retornar ao Brasil ou orientação sobre como proceder;
- **Pedido de apoio do governo** → Solicitações de ajuda do governo, de cunhos variados. Há diversos casos de cidadãos que relatam não terem condições de manter a família durante o isolamento e pedem ajuda ao governo.
- **Elogios** → Manifestações de apreço às ações adotadas pelo governo, relacionadas a repatriação, atuação do Ministério da Saúde e medidas econômicas;
- **Conselhos Municipais** → Solicitações de materiais de segurança para membros de Conselhos Municipais;
- **Aulas EaD - Reclamações** → Reclamações em geral direcionadas a Universidades, relacionadas a dificuldades ou insatisfação com as aulas à distância ministradas durante o período de isolamento social;
- **Denúncia – Culto em funcionamento** → Denúncias referentes a funcionamento de eventos religiosos como missas, reuniões, etc., durante o período de isolamento social;



- **Cura milagrosa/site falso/golpe** → Denúncias referentes a supostos remédios milagrosos vendidos na internet, a sites que buscam prejudicar o cidadão de alguma maneira ou a tentativas de golpe;
- **Oferta de produto por empresa** → Empresas oferecendo produtos para enfrentamento à pandemia;
- **Sistema prisional** → Manifestações que expõem a situação precária enfrentada por estabelecimentos penitenciários e a impossibilidade de contato do advogado/cliente, além de condições básicas de higiene dentro dos presídios para conter a disseminação da doença;
- **Reclamação sobre pronunciamento do presidente** → Manifestações de insatisfação com pronunciamentos feitos pelo Presidente da República;
- **Falta de material de combate em órgão público** → Manifestações que relatam falta de insumos como álcool gel ou equipamentos de segurança em repartições públicas. Não estão incluídos aqui relatos desse tipo em hospitais, que estão inseridos no tópico "Reclamações contra hospitais";
- **Preços abusivos** → Denúncias de cidadãos referentes a cobrança abusiva por parte de determinados estabelecimentos em relação a produtos necessários durante a pandemia, a exemplo de álcool gel, máscaras, luvas, remédios, etc;
- **Apoio ao pronunciamento do presidente** → Manifestações favoráveis aos pronunciamentos feitos pelo Presidente da República.
- **MP 936 – dúvidas/orientações** → Manifestações relacionadas à Medida Provisória nº 936, de 01 de abril de 2020, que institui o Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda. Em geral, são dúvidas sobre a aplicação do normativo como, por exemplo, de que forma comunicar ao Ministério da Economia os acordos realizados e solicitações de modelos de acordos. Há também relatos de problemas ou dificuldades relacionadas ao site "Empregador Web".
- **Portaria 639 – dúvidas/orientações/reclamações** → Manifestações relacionadas à Portaria do Ministério da Saúde nº 639, de 31 de março de 2020, que dispõe sobre a Ação Estratégica "O Brasil Conta Comigo - Profissionais da Saúde". Em geral, são dúvidas sobre o cadastro, relatos de dificuldades técnicas, como não recebimento de e-mail ou link de acesso, questionamentos sobre como se cadastrar, dúvidas sobre obrigatoriedade de cadastramento, entre outros.
- **Isenção energia elétrica** → Manifestações normalmente direcionadas ao Ministério de Minas e Energia relacionadas a dúvidas ou pedidos para obter a isenção de cobrança de tarifa de energia elétrica anunciada pelo governo.
- **Denúncia de irregularidade na aplicação de recursos** → Denúncias sobre supostos desvios, superfaturamentos, aplicações indevidas ou outros tipos de irregularidades referentes a recursos destinados ao combate ao COVID-19, seja em âmbito municipal, estadual ou federal.



ANEXO II – STATUS DAS MANIFESTAÇÕES DO SISTEMA FALA.BR

- **Cadastrada:** manifestação que ainda não recebeu tratamento pela ouvidoria competente;
- **Concluída:** manifestação na qual já foi inserida resposta conclusiva no sistema Fala.Br;
- **Encaminhada por outra ouvidoria:** manifestação reencaminhada pelo próprio sistema para tratamento pela ouvidoria competente;
- **Arquivada:** manifestação encerrada por duplicidade, ausência de nexos, etc;
- **Complementação solicitada:** Manifestação em que a ouvidoria competente solicitou ao cidadão complementação da manifestação em algum aspecto;
- **Complementada:** Manifestação em que foi solicitada complementação ao cidadão, e este, por meio da plataforma Fala.BR, efetivamente atendeu à solicitação e complementou a manifestação. Ainda se encontra pendente de resposta conclusiva por parte da ouvidoria competente.
- **Prorrogada:** Manifestação na qual a equipe da ouvidoria realizou prorrogação do prazo de resposta por mais 30 dias, de acordo com o que dispõe a Lei n. 13.460/17.