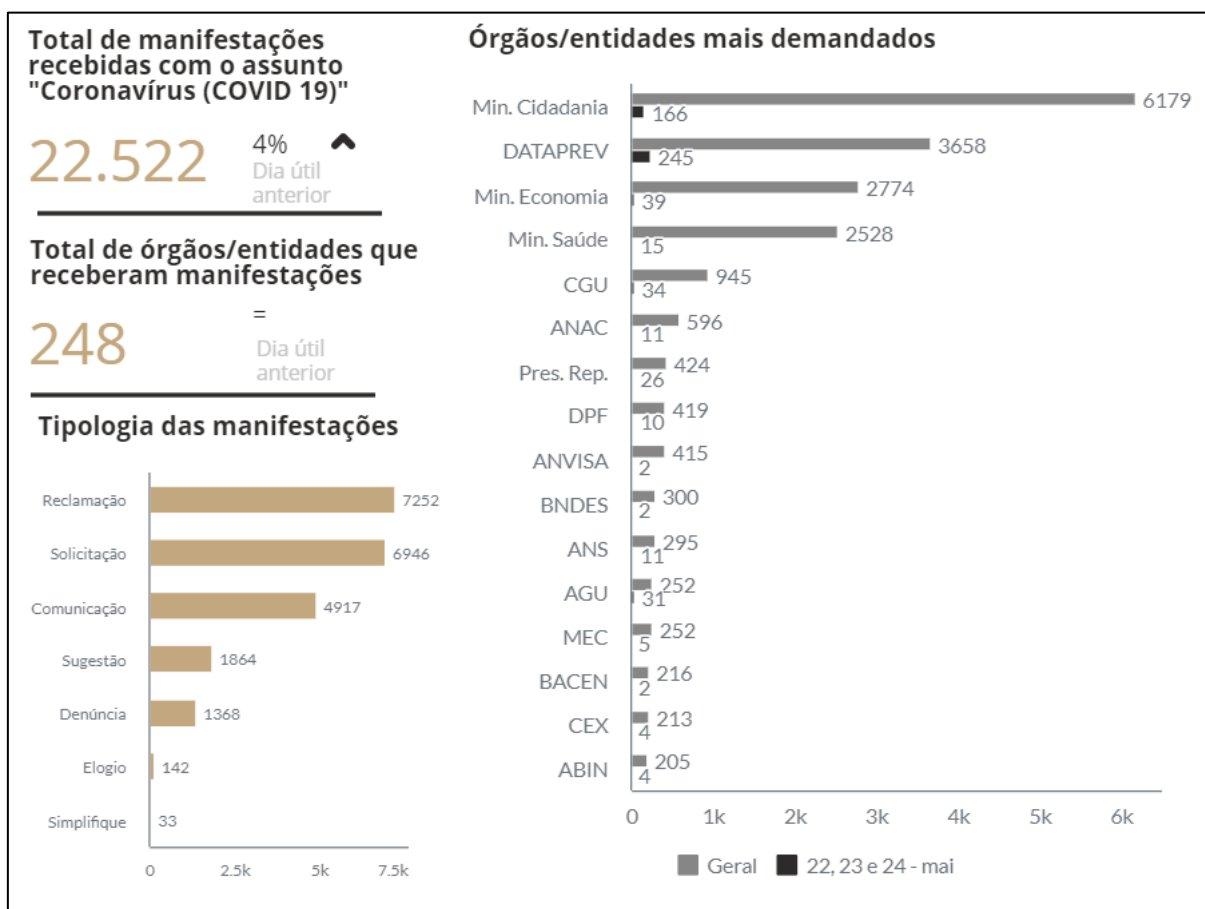




RELATÓRIO CORONAVÍRUS/FALA.BR

25-05-2020¹

O presente documento busca, de maneira sucinta, apresentar os dados coletados na plataforma Fala.BR referentes ao assunto “Coronavírus (COVID 19)”.



Os 16 órgãos e entidades mais demandados apresentados na figura acima representam 87% das manifestações recebidas até o momento. Os demais 232 órgãos e entidades receberam menos de 205 manifestações cada até o momento. Destaca-se que, do total de 88.068 manifestações registradas na plataforma Fala.BR nos últimos 30 dias, cerca de 13% se relacionam ao assunto “Coronavírus (COVID-19)”.

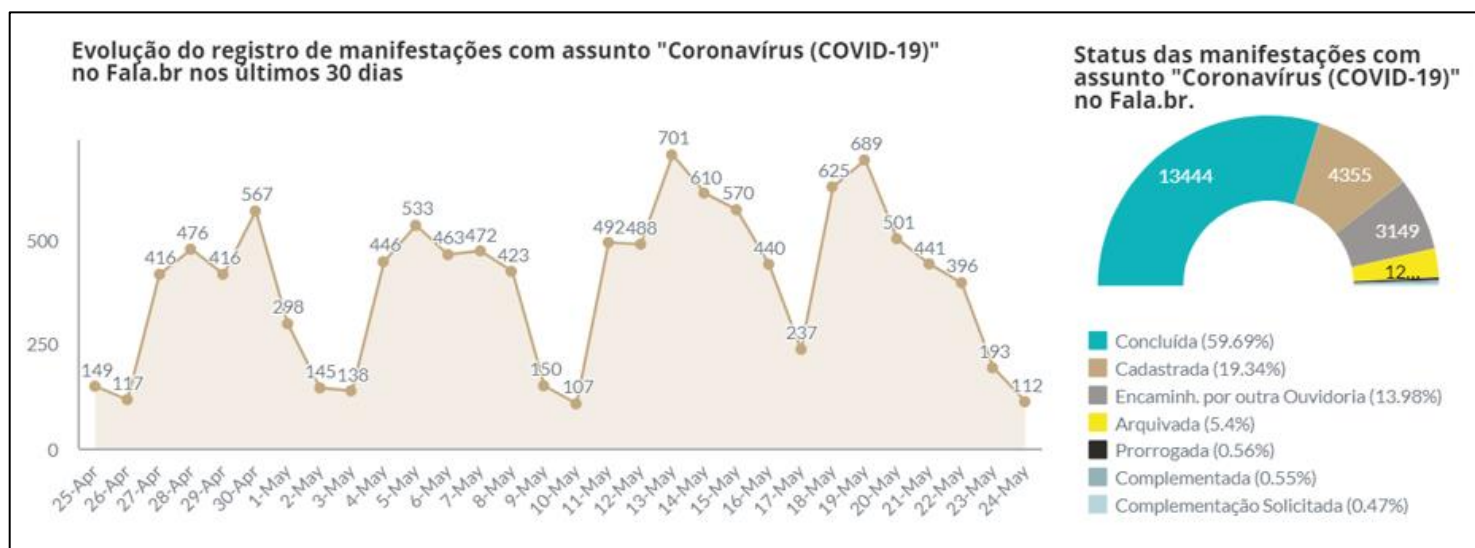
A tipologia “Comunicação”, que representa a maior parte das manifestações, é um registro feito de modo anônimo que se destina a informar irregularidades ou ilegalidades, por meio de denúncias ou reclamações.

¹ Este relatório utiliza dados de extração realizada na plataforma Fala.BR referente a todas as manifestações registradas com o assunto “Coronavírus (COVID 19)” até o dia 24/05/2020.



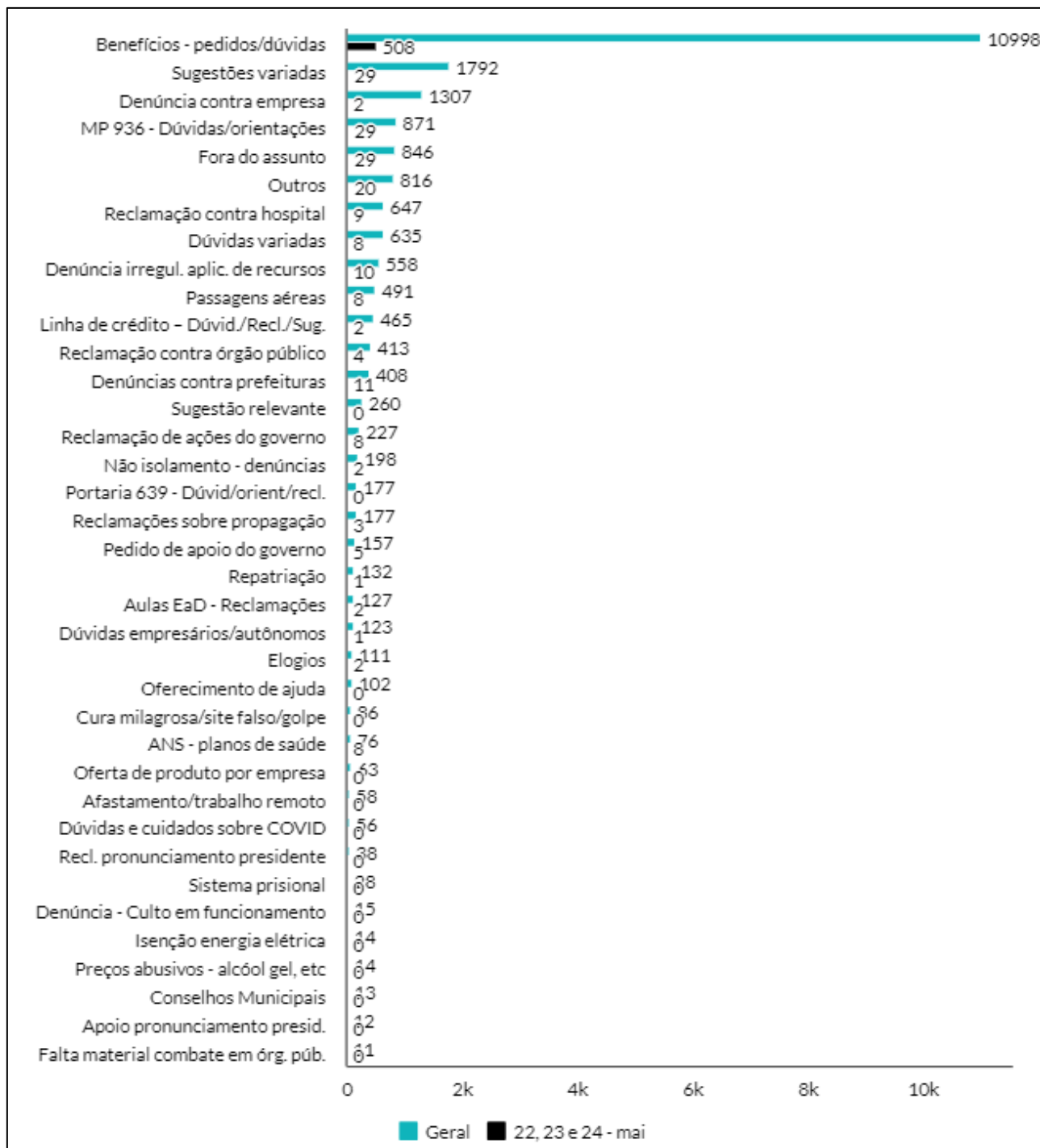
Em que pese a criação do assunto "Coronavírus (COVID-19)" ter ocorrido em 20/03/2020, o processo de triagem das manifestações permite que o novo assunto seja associado, pelo analista da ouvidoria, a manifestações cadastradas em período anterior, motivo pelo qual foram identificados registros entre 6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

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.



A seguir, 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.

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



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 8 semanas. São manifestações de cidadãos que buscam acesso, em especial, ao auxílio emergencial disponibilizado pelo Governo Federal. Tem sido observada grande quantidade de registros sobre a operacionalização do auxílio, incluindo dúvidas e reclamações sobre atualização de cadastros, demora na análise de solicitações sem informação sobre a previsão de liberação de pagamentos, bem como contestação sobre a negativa do pedido.



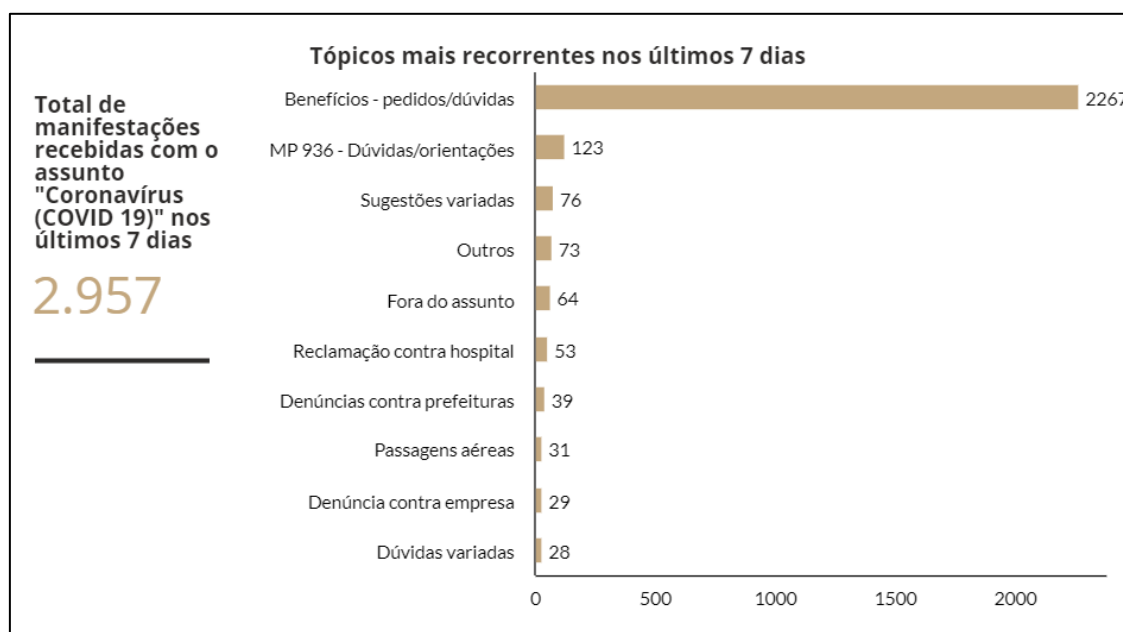
Ainda, foram identificadas ao menos 241 denúncias de recebimento ou cadastramento de pessoas sem perfil para pleitear o auxílio emergencial.

Em relação aos benefícios negados, foram registradas ao menos 1612 manifestações nos últimos 7 dias, o que representa cerca de 71% das manifestações sobre benefícios recebidas no mesmo período.

Destaca-se, ainda, que foram observadas na última semana as seguintes reclamações/solicitações referentes a benefícios:

- a) Beneficiários que receberam a primeira parcela e tiveram a segunda cancelada sem que um motivo específico fosse apresentado;
- b) Reclamações por falta de atualização da base da RAIS;
- c) Resposta de “dados inconclusivos” após diversas tentativas;
- d) Solicitações de ajuste no valor do auxílio recebido, supostamente inadequado;
- e) Dificuldades para sacar o benefício após aprovado;
- f) Suposta falha no cadastramento de CPFs iniciados com 0;
- g) Não funcionamento/falta de solução nos telefones 111, 121 e 158;
- h) Dificuldade de realizar contestação de negativa via aplicativo/site;
- i) Dúvidas sobre como corrigir dados errados no cadastro de auxílio emergencial;
- j) Pedidos de orientações para devolver o benefício;
- k) Ao menos 28 manifestações sobre suposta fraude e uso não autorizado de CPF para solicitação de benefício.

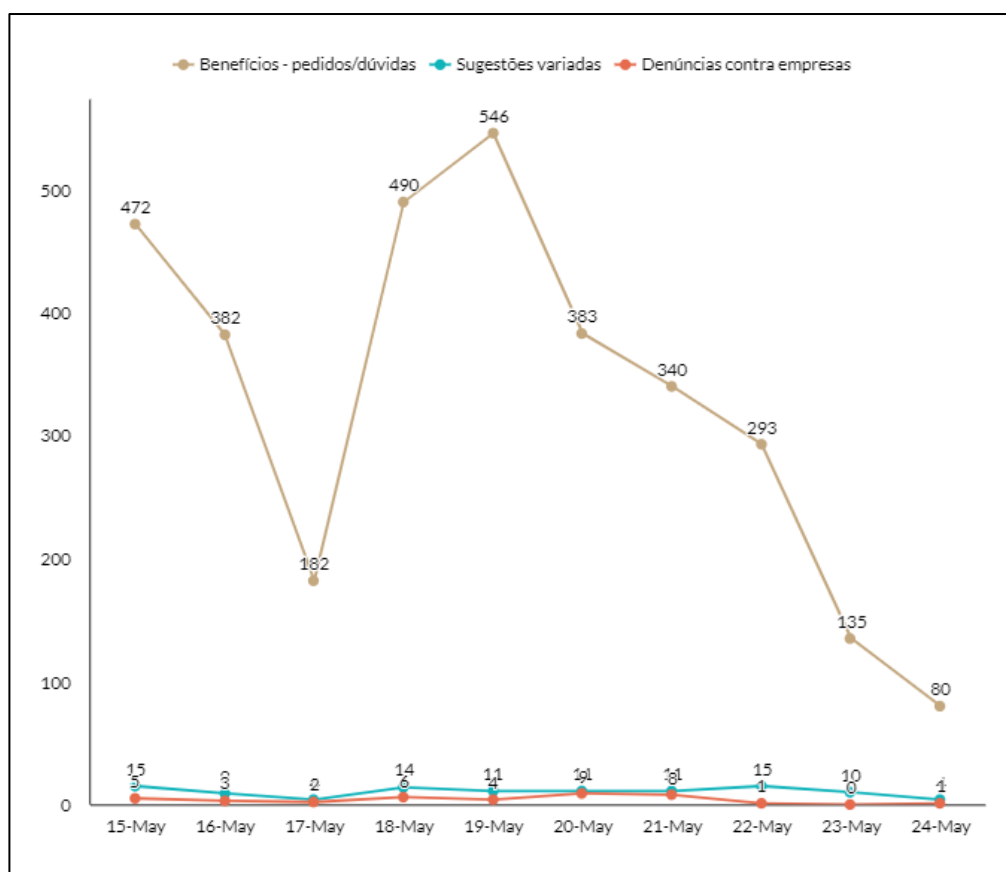
A título de comparação, abaixo é apresentado gráfico com os 10 tópicos mais recorrentes nos últimos 7 dias, em que se observa que a demanda referente a “Benefícios – pedidos/dúvidas” é a mais recorrente. O tópico “Benefícios – pedidos/dúvidas” representa, sozinho, 77% das manifestações recebidas nos últimos 7 dias.



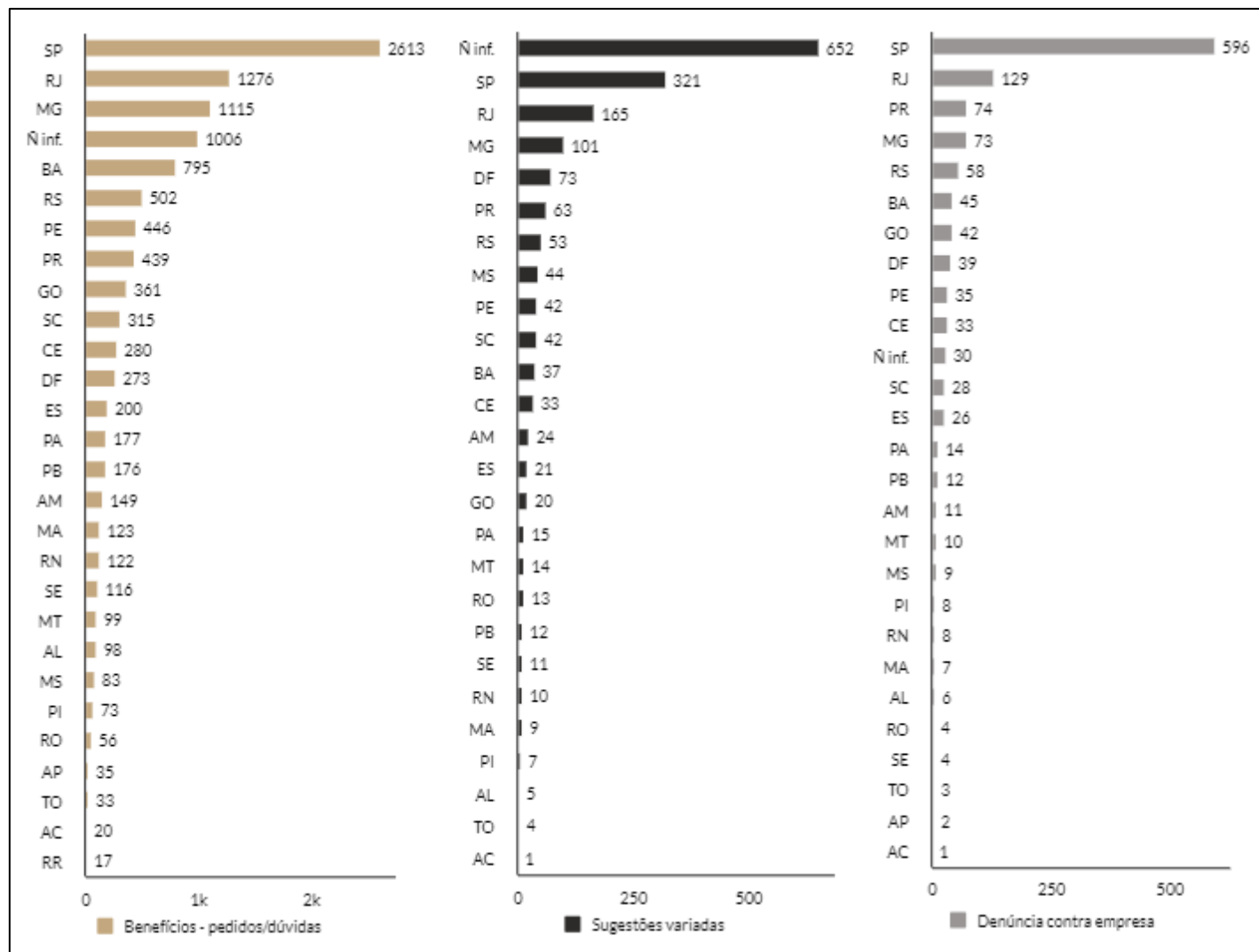


Merece destaque também, em relação ao segundo tópico mais demandado nos últimos 7 dias, “MP 936 – Dúvidas/orientações”, que têm sido identificadas diversas reclamações referentes à dificuldade/impossibilidade de alterar/cancelar/retificar dados de contratos suspensos ou com carga horária reduzida. Há 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 as manifestações registradas com indicação do assunto “Coronavírus (COVID 19)” nos últimos 10 dias, observa-se a seguinte série histórica:



Na figura a seguir, ainda em relação aos 3 tópicos mais recorrentes, consideradas todas as manifestações registradas com indicação do assunto “Coronavírus (COVID-19)”, é apresentada a distribuição por Estado de acordo com a informação “Local do fato”, indicada pelo usuário na plataforma Fala.BR no momento do registro da manifestação:



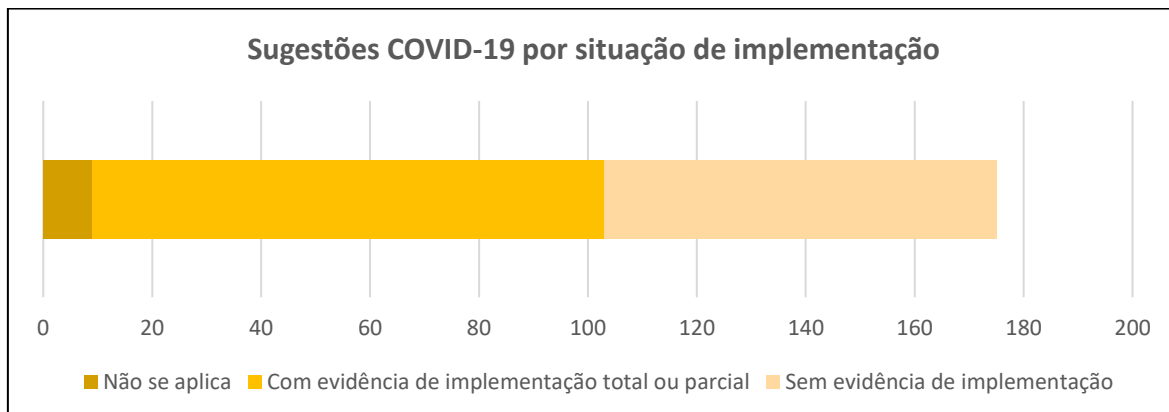
Sugestões relevantes

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 254 manifestações, das quais 176 resultaram em “sugestões relevantes”, segundo relatório Coronavírus de 25 de maio de 2020. Impende salientar que uma manifestação nesta base de dados pode resultar em uma ou mais sugestões, tal como apresentadas no relatório, 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 176 manifestações, em 5,1% 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 56,7%, mantendo-se estável em relação à medição anterior. São consideradas



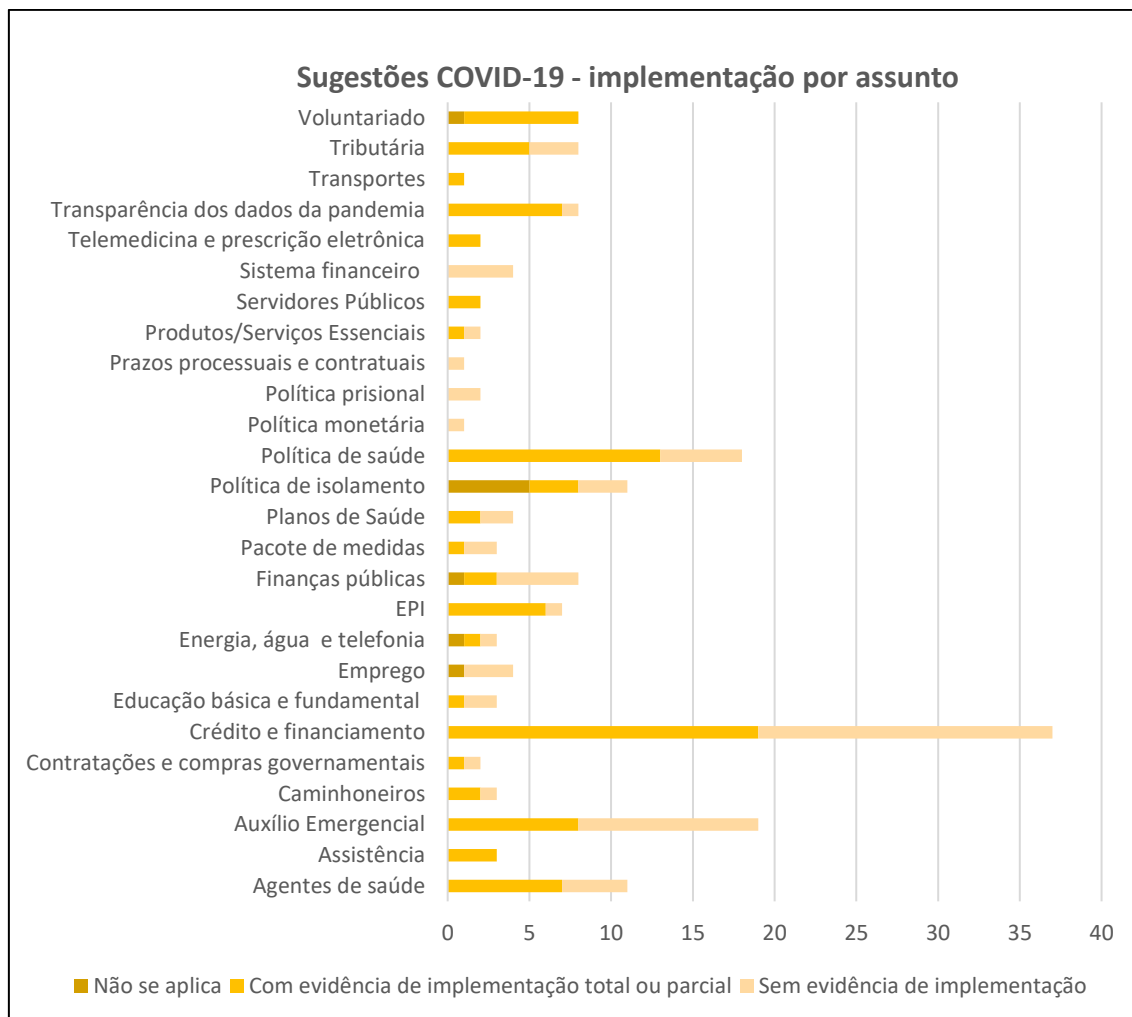
implementadas ou parcialmente implementadas aquelas manifestações em que se pode encontrar evidências de implementação do todo ou de parte da sugestão nela consignada.



A análise dos assuntos demandados revela um percentual elevado de sugestões relacionadas diretamente ao tema Economia: os assuntos “Tributário”, “Sistema Financeiro”, “Emprego”, “Política Monetária” “Finanças Públicas” e “Crédito e financiamento” somam 62 ocorrências, correspondendo a 35,2% do total. Em todas as ocorrências, verifica-se tratar-se de competência majoritariamente do Poder Executivo federal, embora muitas dependam de aprovação de projetos de lei ora em tramitação no Congresso. O percentual de implementação destas sugestões é de 43,3% (mantendo-se estável com relação à última medição).

Com 60 ocorrências (34, % do total de ocorrências), o tema de Saúde surge em segundo lugar, composto pelos assuntos “Agentes de saúde”, “Telemedicina e prescrição eletrônica”, “Política de isolamento”, “Política de Saúde”, “Planos de Saúde”, “EPI” e “Transparência dos dados da pandemia”. O percentual de implementação deste tema é de 71,4%.

Com 33 ocorrências, temos, em terceiro lugar, com 19,5% das ocorrências, o tema Voluntariado e assistência, que reúne os assuntos “auxílio emergencial”, “assistência”, “energia, água e telefonia” e “voluntariado”). O percentual de implementação destas sugestões encontra-se em 61,2%. Nas últimas medições, o tema tem crescido em razão de sugestões relativas ao processo de pagamento do auxílio emergencial.



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 o tema assistencial representado principalmente pelo assunto “auxílio emergencial”, em que pese este último já esteja apresentando crescimento nas últimas duas medições. Atualmente, nota-se a redução de sugestões relevantes relacionadas ao tema econômico e o crescimento do tema relacionado à assistência, em especial ao auxílio emergencial. A razão entre o tema de crédito e financiamento e auxílio emergencial hoje encontra-se próxima a 50%. Há 5 semanas, essa razão era de 33%.

**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.



- **ANS – Planos de saúde** → trata de reclamações envolvendo a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) ou pedidos de providência para que seja determinada alguma ação em relação aos planos de saúde, tais como suspensão do pagamento de parcelas, prorrogação de anuidade, ausência de cobrança de multa de mensalidades em atraso, flexibilização no pagamento das mensalidades, proibição de reajuste anual, entre outros. Nas manifestações, os cidadãos relatam não ter condições de arcar com os custos das mensalidades dos planos de saúde durante o período de isolamento, questionam a cobrança de tais mensalidades tendo em vista o não oferecimento de serviços durante esse período, e reclamam pela falta de medidas do governo a esse respeito.



ANEXO II – STATUS DAS MANIFESTAÇÕES DA PLATAFORMA FALA.BR

- **Cadastrada:** manifestação que ainda não recebeu tratamento pela ouvidoria competente;
- **Concluída:** manifestação na qual já foi inserida resposta conclusiva na plataforma 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.