

RELATÓRIO DE GESTÃO

**1º SEMESTRE
2021**

OUVIDORIA

**SECRETARIA
EXECUTIVA**

**MINISTÉRIO DA
ECONOMIA**





Ministério da Economia - ME
Esplanada dos Ministérios - Brasília
www.gov.br/economia/pt-br

PAULO GUEDES
Ministro da Economia

MARCELO PACHECO DOS GUARANYS
Secretário-Executivo

CARLOS AUGUSTO MOREIRA ARAUJO
Ouvidor

LUCIANA SILVA ALVES
Coordenadora-Geral

LUÍS EDUARDO FEITOZA DE ALMEIDA
Coordenador de Ouvidoria

ÍNDICE REMESSIVO

| | |
|--|----|
| SUMÁRIO EXECUTIVO..... | 04 |
| GLOSSÁRIO..... | 05 |
| APRESENTAÇÃO..... | 06 |
| OUVIDORIA EM NÚMEROS..... | 07 |
| ANÁLISE QUANTITATIVA..... | 09 |
| CANAIS DE ENTRADA..... | 09 |
| TIPOS DE MANIFESTAÇÃO..... | 10 |
| REPRESENTATIVIDADE DAS ÁREAS TÉCNICAS..... | 11 |
| PRAZOS PARA ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES..... | 13 |
| ASSUNTOS MAIS FREQUENTES..... | 14 |
| MANIFESTAÇÕES DE <i>SIMPLIFIQUE!</i> | 17 |
| ANÁLISE QUALITATIVA | 17 |
| PERCEPÇÃO QUALITATIVA POR ÁREA TÉCNICA..... | 18 |
| I - Secretaria-Executiva..... | 18 |
| II - Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional..... | 19 |
| III - Secretaria Especial da Fazenda..... | 20 |
| IV - Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil..... | 20 |
| V - Secretaria Especial de Previdência e Trabalho..... | 23 |
| VI - Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais..... | 25 |
| VII - Secretaria Especial de Desestatização, Desinvestimento e Mercados..... | 25 |
| VIII - Secretaria Especial de Produtividade, Emprego e Competitividade..... | 26 |
| IX - Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital..... | 27 |
| X - Secretaria Especial do Programa de Parcerias de Investimentos..... | 28 |
| XI - Órgãos Colegiados..... | 29 |
| XII- Instituto Nacional do Seguro Social..... | 31 |
| AÇÕES CONTÍNUAS DE MELHORIA..... | 32 |
| MONITORAMENTO DOS PRAZOS..... | 32 |
| AÇÕES DESENVOLVIDAS NO CONSELHO DE USUÁRIOS..... | 32 |
| ANÁLISE DE QUALIDADE DAS RESPOSTAS PUBLICADAS..... | 33 |
| OUTRAS AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA..... | 34 |
| CONCLUSÃO..... | 35 |

SUMÁRIO EXECUTIVO

A ouvidoria pública é uma instância de controle e participação social, que tem entre suas competências a análise de dados e informações, cujos resultados podem ser utilizados como fonte para subsidiar recomendações e propostas para o processo de melhoria dos serviços públicos, nos termos do Decreto nº 9.492/18.

O presente relatório visa apresentar um panorama em relação aos assuntos mais demandados. Os dados foram coletados nos sistemas FALA.BR / SOUWEB e Painel Resolveu?.

O Ministério da Economia adota o FALABR para recepcionar as manifestações, que podem ser cadastradas pela internet, por telefone e pelas Centrais de Atendimento 08007021111 e 158.

Pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), os cadastros são feitos pela internet, pelos sistemas FALABR ou SOUWEB e pela Central de Atendimento 135.

1º Semestre de 2021

288.662

Manifestações cadastradas

93.288 (ME)

195.374 (INSS)

275.226

Manifestações concluídas

88.373 (ME)

186.853 (INSS)

Meio de entrada + utilizado

Via internet (ME)

80.532

Central 135 (INSS)

76.836

Tipo + demandado

Solicitações (ME)

43.861

Reclamações (INSS)

156.354

Assuntos em destaque

Demora no reconhecimento
do direito (INSS)

64.259

Seguro desemprego (ME)

12.477

Tempo médio de conclusão

9,4 dias (ME)

80 dias (INSS)

GLOSSÁRIO

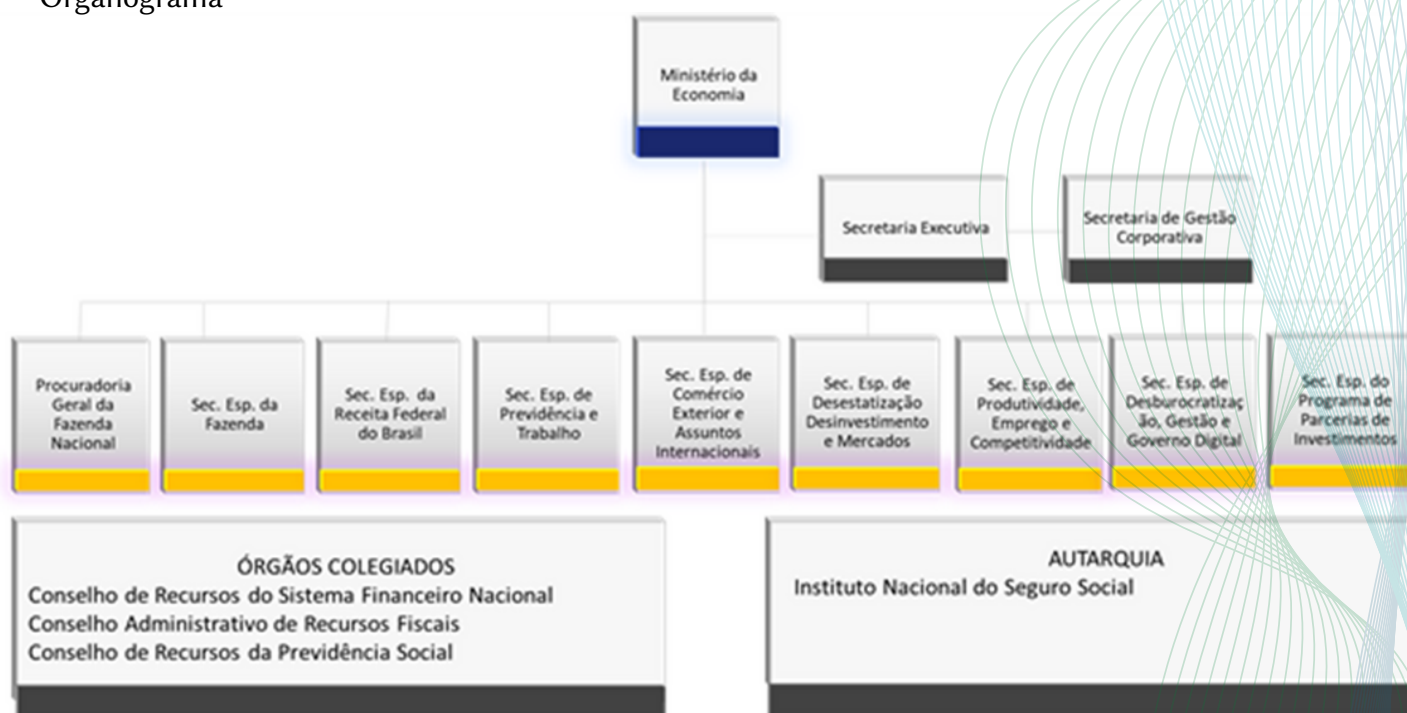
- **ÁREAS TÉCNICAS:** Unidades responsáveis pelo tratamento da manifestação.
- **CENTRAL 135:** responsável por prestar atendimento aos cidadãos que buscam serviços do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).
- **CENTRAL 158:** responsável por prestar atendimento aos cidadãos que buscam serviços da Secretaria do Trabalho.
- **CENTRAL 0800:** responsável por prestar atendimento aos cidadãos que buscam serviços da Ouvidoria do Ministério da Economia.
- **EMPREGADOR WEB:** plataforma criada para facilitar o processo de regularização das mudanças em relações trabalhistas e solicitação de seguro-desemprego.
- **FALABR:** Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, gerida pela Controladoria-Geral da União – CGU.
- **MEI:** regime tributário simplificado destinado ao Microempreendedor Individual.
- **PAINEL RESOLVEU?:** Ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema FALABR.
- **PONTO FOCAL:** Servidor indicado pela área técnica para atuar no tratamento das manifestações.
- **SIMPLIFIQUE!:** Tipo de manifestação pela qual o usuário contribui e participa do processo de simplificação de serviços públicos (Decreto nº 9.094, de 17/07/17).
- **SOUWEB:** Sistema de ouvidoria utilizado para tramitar manifestações nas áreas técnicas do INSS.
- **SISOUVIDOR:** Sistema de ouvidoria, integrado ao FALABR, utilizado para tramitar manifestações nas áreas técnicas do Ministério da Economia.

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria, unidade setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e vinculada à Secretaria-Executiva do Ministério da Economia (ME), atua na interlocução entre o cidadão e órgãos da Pasta e o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

O Ministério da Economia em 30 de junho era constituído por sete secretarias especiais e a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional.

Organograma



A Ouvidoria é composta por uma Coordenação-Geral e duas Coordenações e conta em seu quadro funcional com a força de trabalho de 23 servidores e 110 colaboradores terceirizados:

a) A Coordenação-Geral de Ouvidoria é responsável pela gestão e tratamento de assuntos administrativos (gestão de contratos, orçamentos, riscos, tecnologia da informação e pessoal) com o objetivo de apoiar as atividades de ouvidoria e do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), além de representar a Ouvidoria nos comitês de governança do ME e no Programa de Integridade (Prevenir).

b) A Coordenação de Ouvidoria é responsável pela gestão e tratamento das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de simplificação de serviço público (SIMPLIFIQUE!), pelas atividades do Conselho de Usuário e pela análise dos dados e informações com vistas a subsidiar recomendações e propostas de melhorias para a prestação de serviços públicos.

c) a Coordenação de Transparência é responsável por coordenar, orientar, executar e controlar as atividades do Serviço de Informação ao Cidadão no âmbito do Ministério. A unidade também é responsável por monitorar a transparência ativa e auxiliar na construção do Plano de Dados Abertos (PDA) do ME.

ESTRUTURA

| | Servidores | Terceirizados |
|------------------------------------|------------|---------------|
| Ouvidor | 01 | * |
| Gabinete | 01 | 03 |
| Coordenação Geral de Ouvidoria | 01 | 00 |
| Equipe de Apoio | 02 | 06 |
| Equipe de Gestão de Pessoas | 03 | 01 |
| Equipe de Tecnologia da Informação | 01 | 05 |
| Coordenação de Ouvidoria | 01 | 02 |
| Equipe de Qualidade | 00 | 18 |
| Equipe de Monitoramento | 01 | 10 |
| Equipe de Treinamento | 00 | 02 |
| Equipe Conselho de Usuários | 01 | 09 |
| Divisão de Ouvidoria | 07 | 37 |
| Coordenação de Transparência | 02 | 00 |
| Serviços de Informação ao Cidadão | 02 | 12 |
| Total | 23 | 105 |

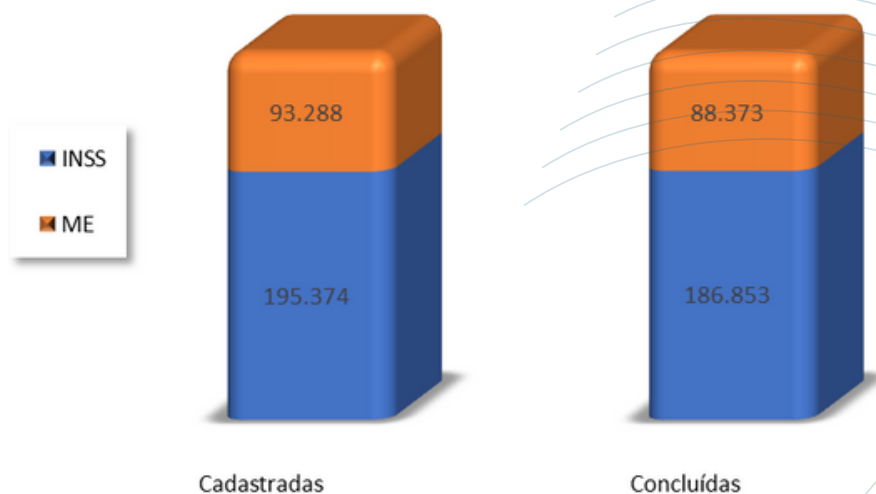
OUVIDORIA EM NÚMEROS

Em meio aos desafios econômicos e sociais, a Ouvidoria tem sido o caminho natural do cidadão para a busca de informações e reivindicação de direitos.

No primeiro semestre de 2021, o Ministério da Economia e o Instituto Nacional do Seguro Social receberam 288.662 manifestações de Ouvidoria. Desse total, 7.538 manifestações foram encaminhadas a outros órgãos ou entidades, conforme previsão do § 3º do artigo 16 do Decreto nº 9.492/18.

De acordo com o gráfico abaixo, o INSS recebeu 195.374 manifestações, o que representa 67,67% do total cadastrado.

Gráfico 01 – manifestações cadastradas e concluídas por órgão



Pelo ME, 84.294 manifestações foram concluídas dentro do prazo de 30 dias, 2.802 dentro do prazo de prorrogação e 1.277 após 60 dias.

Já no INSS, 180.167 manifestações foram concluídas dentro do prazo de 30 dias, 3.283 dentro do prazo de prorrogação e 3.403 em atraso.

Gráfico 02 – Comparativo de manifestações cadastradas com o mesmo período do semestre de 2020

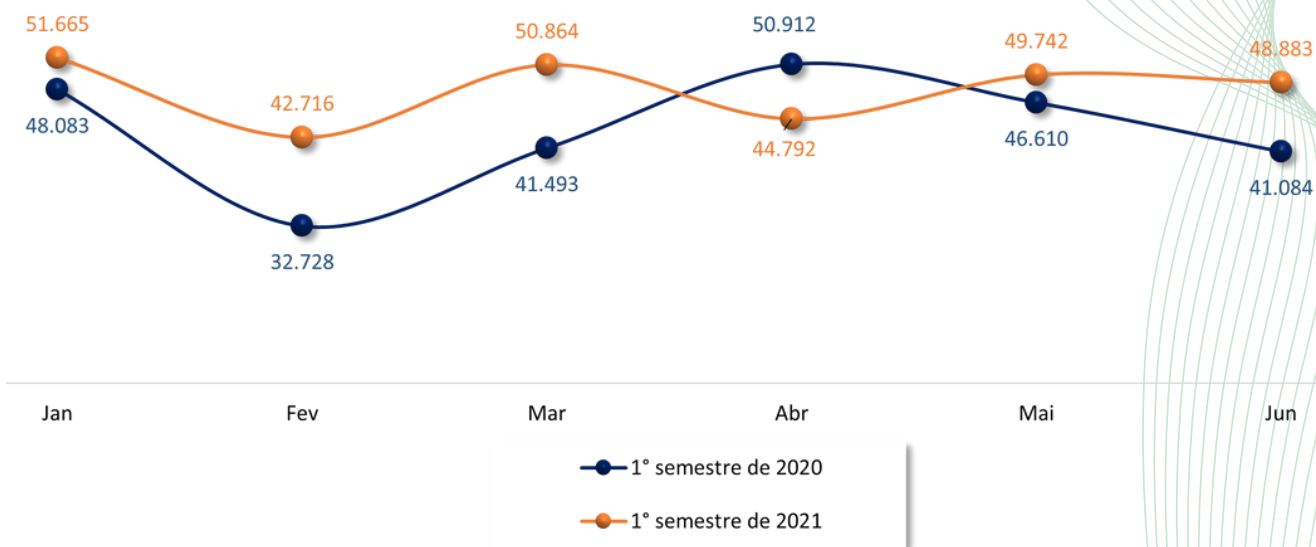
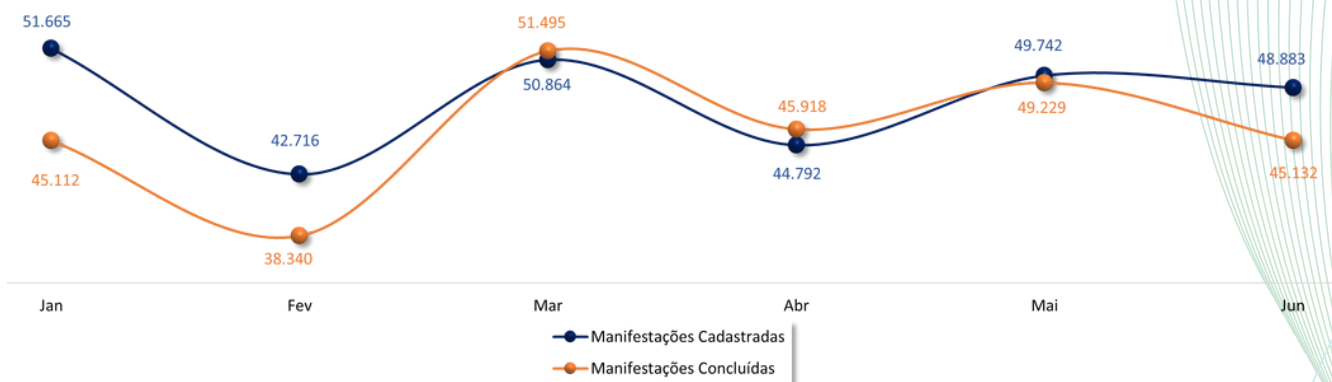


Gráfico 03 – Demonstrativo de cadastradas x concluídas por mês – primeiro semestre de 2021



Com base no gráfico 02, é possível verificar elevação no número de cadastro de manifestações, nos três primeiros meses.

Identificou-se, nos meses de janeiro e fevereiro, uma possível ação programada de uso bot¹, que promoveu registro de 30.937 manifestações no sistema SOUWEB, as quais foram excluídas da base.

A ação somente foi interrompida após intervenção da Diretoria de Tecnologia e Informação da Secretaria de Gestão Corporativa do ME, que incluiu o *capta* como medida de segurança.

O texto utilizado no cadastro está associado à liberação de margem consignável do benefício para contratação de empréstimo consignado junto às instituições financeiras.

ANÁLISE QUANTITATIVA

CANAIS DE ENTRADA

Entre os canais disponibilizados, o meio internet foi o mais utilizado, conforme demonstra o gráfico abaixo, com 197.882 manifestações cadastradas.

Gráfico 04 – percentual de manifestações por canal de entrada

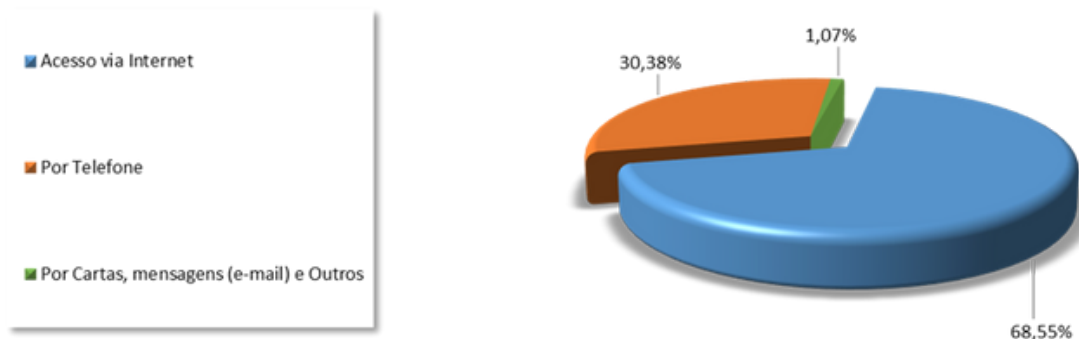


Tabela 01 – quantitativo por tipo de canal de entrada

| ME (FALABR) | 2021 | | | | | | Total |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | |
| Acesso via Internet | 11.958 | 9.910 | 14.630 | 13.245 | 15.781 | 14.987 | 80.532 |
| Por Telefone | 2.434 | 1.803 | 1.771 | 1.210 | 1.846 | 1.732 | 10.796 |
| Por Cartas, mensagens (e-mail) e Outros | 404 | 450 | 437 | 194 | 229 | 246 | 1.960 |
| Total ME (FALABR) | 14.796 | 12.163 | 16.838 | 14.649 | 17.856 | 16.965 | 93.288 |

¹ Bot é um programa de computador fabricado para executar tarefas repetitivas, como a indexação de um mecanismo de pesquisa, ele normalmente adota o formato de malware.

Tabela 02 – quantitativo por canais de entrada

| INSS (FALABR) | 2021 | | | | | | Total |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | |
| Acesso via Internet | 7.878 | 7.570 | 8.787 | 7.625 | 8.226 | 7.170 | 47.256 |
| Por Cartas, mensagens (e-mail) e Outros | 177 | 157 | 154 | 278 | 183 | 183 | 1.132 |
| Por Telefone | 9 | 6 | 10 | 5 | 16 | 10 | 56 |
| Total INSS (FALABR) | 8.064 | 7.733 | 8.951 | 7.908 | 8.425 | 7.363 | 48.444 |

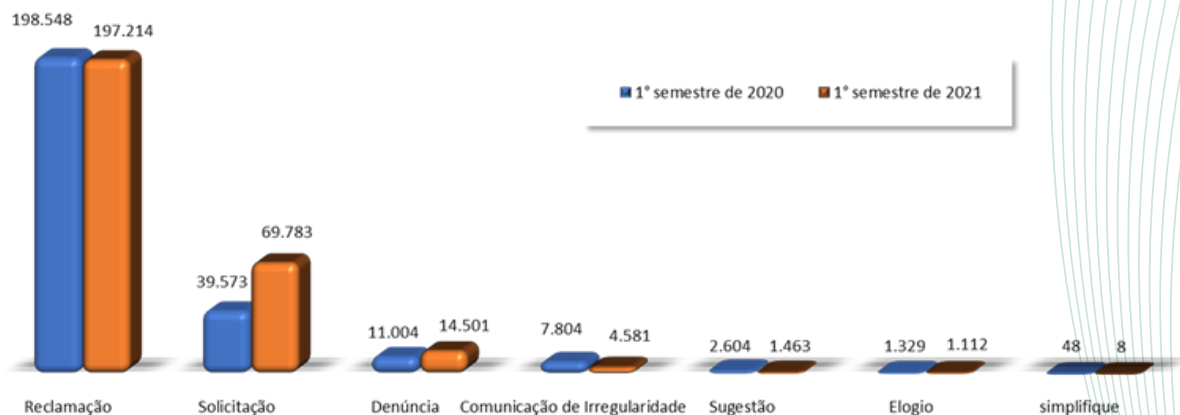
Tabela 03 – quantitativo por canais de entrada

| INSS (SOUWEB) | 2021 | | | | | | Total |
|----------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | |
| Por Telefone | 15.876 | 12.104 | 12.586 | 10.973 | 12.230 | 13.067 | 76.836 |
| Acesso via Internet | 12.924 | 10.706 | 12.489 | 11.256 | 11.231 | 11.488 | 70.094 |
| Total INSS (SOUWEB) | 28.800 | 22.810 | 25.075 | 22.229 | 23.461 | 24.555 | 146.930 |

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

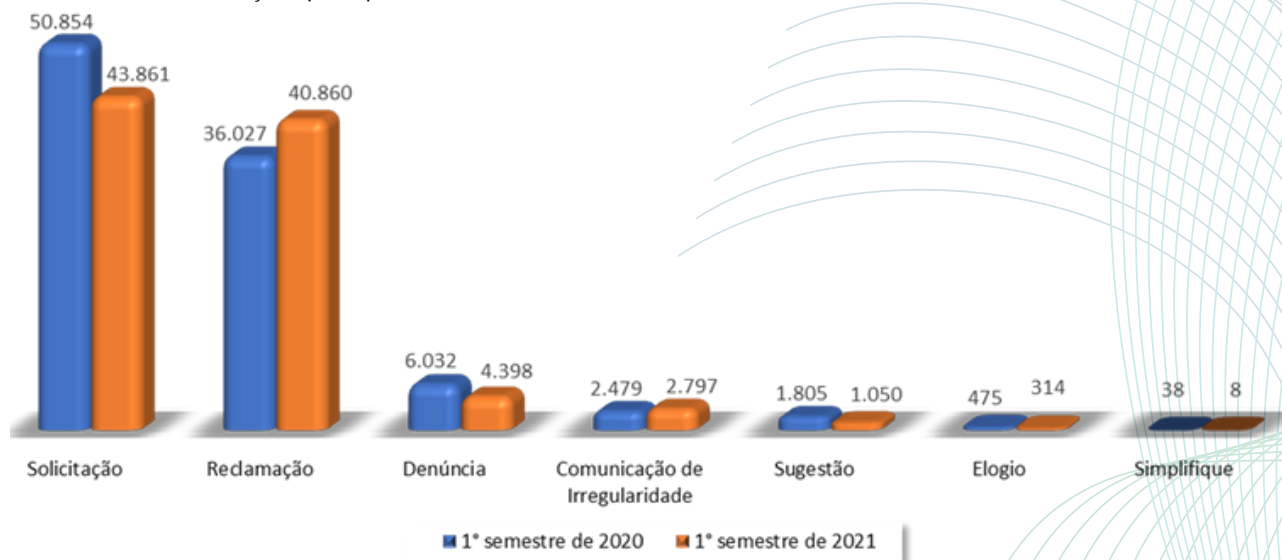
Em comparação ao total de manifestações cadastradas no mesmo período de 2020, verifica-se um aumento de 76,3% e 31,7%, respectivamente, nos tipos solicitações e denúncias. Observa-se ainda redução de 41,3% para comunicação de irregularidade.

Gráfico 05 - Comparativo do 1º semestre de 2020 e 1º semestre de 2021 (ME e INSS)



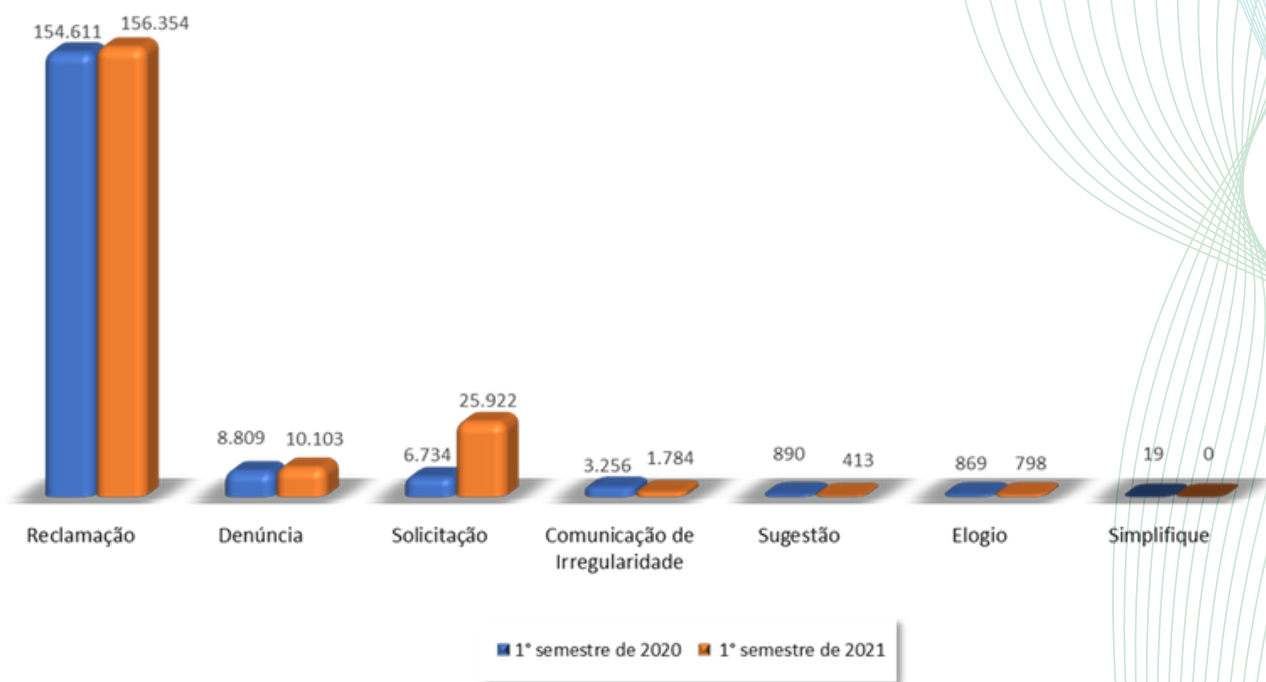
No ME, os tipos solicitação e reclamação foram os mais representativos no primeiro semestre de 2021, totalizando 84.721 (29%) das manifestações cadastradas.

Gráfico 06 – manifestações por tipo ME



Pelo INSS, o tipo mais demandado foi reclamação, correspondendo 54,2% do total de manifestações cadastradas.

Gráfico 07 – manifestações por tipo INSS



REPRESENTATIVIDADE DAS ÁREAS TÉCNICAS

Do total de manifestações recebidas, 67,7% foram direcionadas ao Instituto Nacional do Seguro Social, 10,5% à Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil, 5,6% à Secretaria Especial de Previdência e Trabalho e 2,1% à Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital.

Tabela 04 - Quantidade de manifestações distribuídas por área técnica do ME

| Área Técnica | 2021 | | | | | | total |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | |
| Secretaria-Executiva | 0 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 10 |
| Corregedoria do Ministério da Economia | 23 | 11 | 25 | 14 | 20 | 12 | 105 |
| Secretaria de Gestão Corporativa | 51 | 48 | 56 | 43 | 31 | 33 | 262 |
| Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional | 99 | 74 | 140 | 101 | 115 | 123 | 652 |
| Secretaria Especial de Fazenda | 32 | 26 | 32 | 25 | 30 | 34 | 179 |
| Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil | 4.090 | 3.606 | 5.521 | 4.184 | 6.122 | 6.673 | 30.196 |
| Secretaria Especial de Previdência e Trabalho | 3.477 | 2.730 | 2.783 | 2.190 | 2.413 | 2.547 | 16.140 |
| Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais | 13 | 8 | 4 | 7 | 4 | 7 | 43 |
| Secretaria Especial de Desestatização e Desinvestimento e Mercados | 52 | 71 | 63 | 51 | 71 | 74 | 382 |
| Secretaria Especial de Produtividade, Emprego e Competitividade | 554 | 554 | 717 | 916 | 487 | 411 | 3.639 |
| Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital | 658 | 671 | 1.190 | 1.123 | 1.366 | 1.058 | 6.066 |
| Secretaria Especial do Programa de Parcerias de Investimentos | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 | 0 | 5 |
| Órgãos Colegiados | 314 | 315 | 568 | 459 | 494 | 455 | 2.605 |
| Tratadas no âmbito da Ouvidoria | 5.438 | 4.058 | 5.736 | 5.540 | 6.697 | 5.535 | 33.004 |
| Total | 14.801 | 12.173 | 16.838 | 14.655 | 17.856 | 16.965 | 93.288 |

Distribuição das manifestações nos órgãos colegiados:

Tabela 05 – Quantidade de manifestações distribuídas por Conselhos

| Área Técnica | 2021 | | | | | | Total |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | |
| Conselho de Recurso da Previdência Social | 305 | 307 | 552 | 443 | 482 | 441 | 2.530 |
| Conselho Administrativo de Recursos Fiscais | 8 | 5 | 15 | 14 | 12 | 12 | 66 |
| Conselho Nacional de Política Fazendária | 0 | 3 | 1 | 2 | 0 | 2 | 8 |
| Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Total | 314 | 315 | 568 | 459 | 494 | 455 | 2.605 |

Tabela 06 - Quantidade de manifestações distribuídas por área técnica do INSS

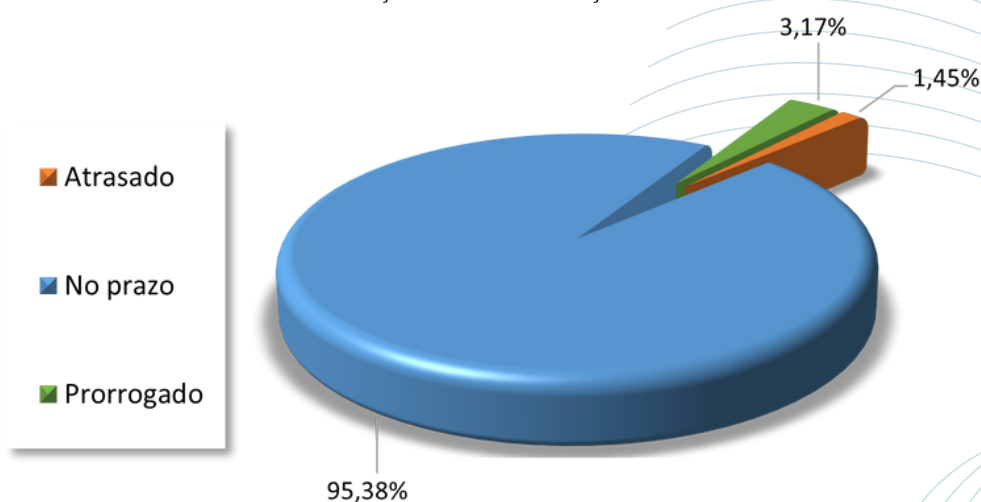
| INSS | 2021 | | | | | | Total |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | |
| Presidência | 12 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 19 |
| Auditoria | 6 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 23 |
| Corregedoria | 3 | 1 | 6 | 6 | 3 | 8 | 27 |
| Diretoria de Gestão de Pessoas e Administração | 0 | 1 | 3 | 1 | 0 | 1 | 6 |
| Diretoria de Atendimento | 1.276 | 784 | 881 | 851 | 1.040 | 1.347 | 6.179 |
| Diretoria de Benefício | 328 | 253 | 274 | 293 | 346 | 366 | 1.860 |
| Superintendência Regional Sudeste I | 1.729 | 1.767 | 1.653 | 1.400 | 1.597 | 1.635 | 9.781 |
| Superintendência Regional Sudeste II | 1.875 | 1.557 | 1.825 | 1.450 | 1.686 | 1.853 | 10.246 |
| Superintendência Regional Sul | 1.251 | 888 | 1.038 | 929 | 840 | 926 | 5.872 |
| Superintendência Regional Nordeste | 1.361 | 1.358 | 1.514 | 1.338 | 1.288 | 1.322 | 8.181 |
| Superintendência Regional Norte Centro | 831 | 748 | 782 | 820 | 908 | 941 | 5.030 |
| Tratadas no âmbito da Ouvidoria | 28.192 | 23.180 | 26.045 | 23.045 | 24.174 | 23.514 | 148.150 |
| Total Geral | 36.864 | 30.543 | 34.026 | 30.137 | 31.886 | 31.918 | 195.374 |

PRAZOS PARA ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Das 275.226 manifestações concluídas, 271.674 (98,71%) foram atendidas dentro do prazo estabelecido pelo art. 16 da Lei nº 13.460/18, que é de 30 dias, prorrogável por igual período, mediante justificativa. Já 3.552 (1,29%) manifestações foram concluídas fora do prazo.

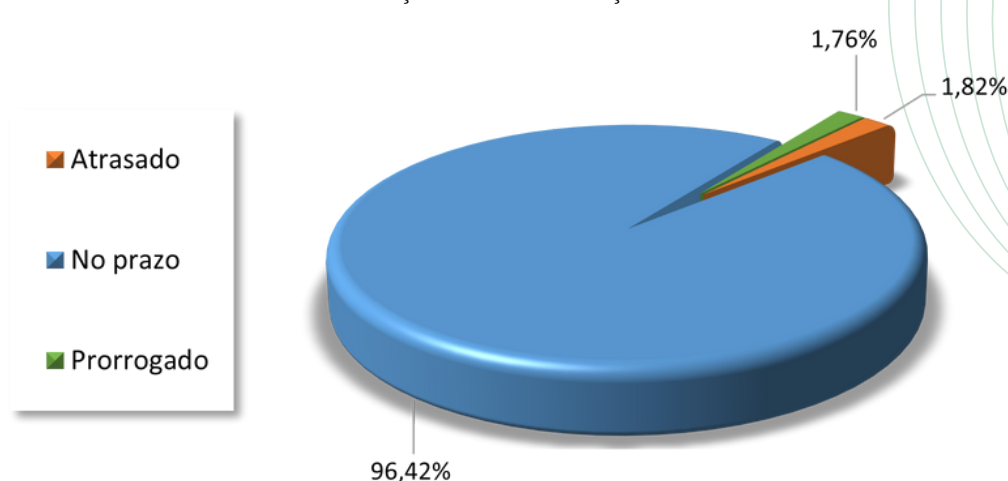
Pelo ME, o percentual de manifestações concluídas no prazo de 30 dias foi de 95,38% (84.294).

Gráfico 08 - Demonstrativo das situações das manifestações ao final do 1º semestre 2021



Pelo INSS, esse percentual é de 96,4% (180.167).

Gráfico 09 - Demonstrativo das situações das manifestações ao final do 1º semestre 2021



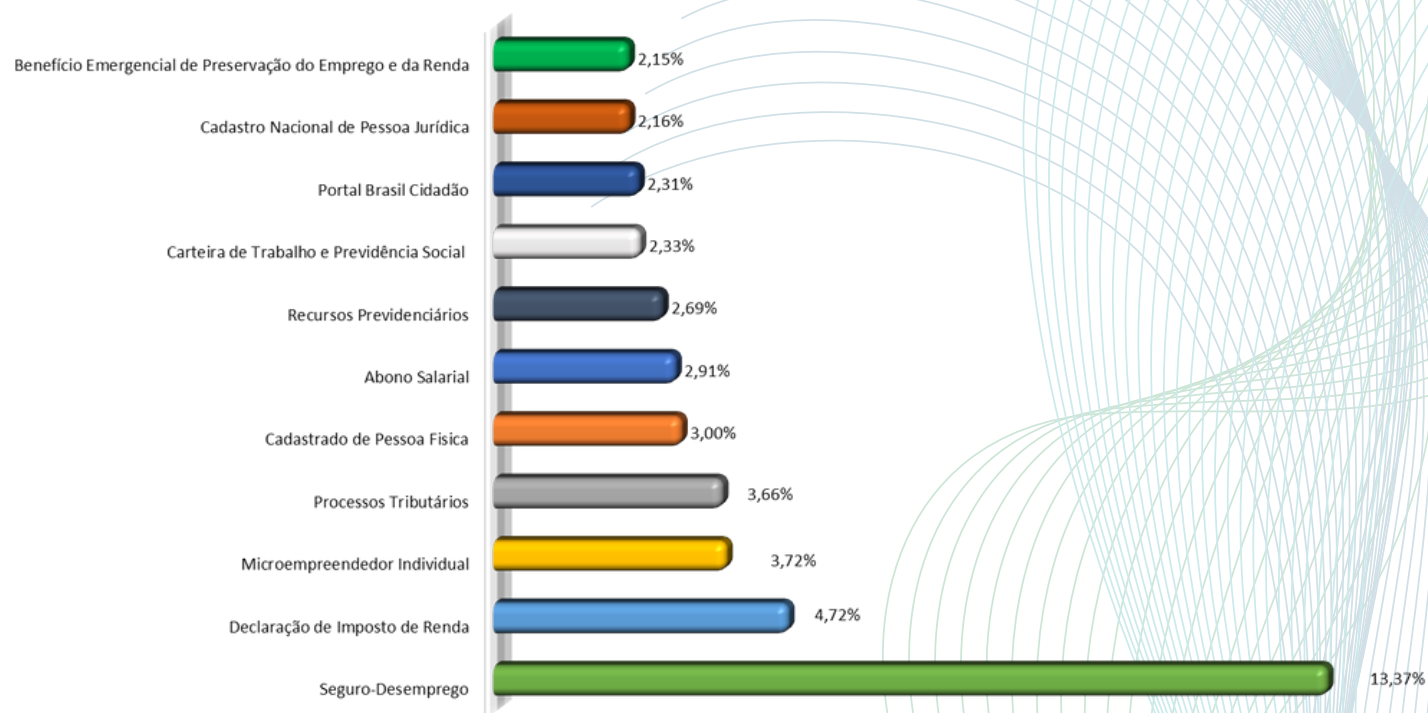
É importante destacar que a atuação do corpo funcional da Ouvidoria tem sido fundamental para o cumprimento do prazo legal, a considerar que 75,8% (148.150) das manifestações cadastradas do INSS foram concluídas sem a necessidade de encaminhamento às suas unidades administrativas. No âmbito das unidades do Ministério, esse índice foi de 35,4% (33.004).

As respostas se basearam em consultas aos sistemas corporativos e a orientações por meio de uso de resposta padronizada.

ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

Dentre os assuntos de competência do Ministério da Economia, o Seguro-Desemprego, Declaração de Imposto de Renda, o Microempreendedor Individual e Processos Tributários foram os mais recorrentes, totalizando 25,5% (23.788) em relação ao volume de manifestações cadastradas.

Gráfico 10 – Assuntos em destaque no ME



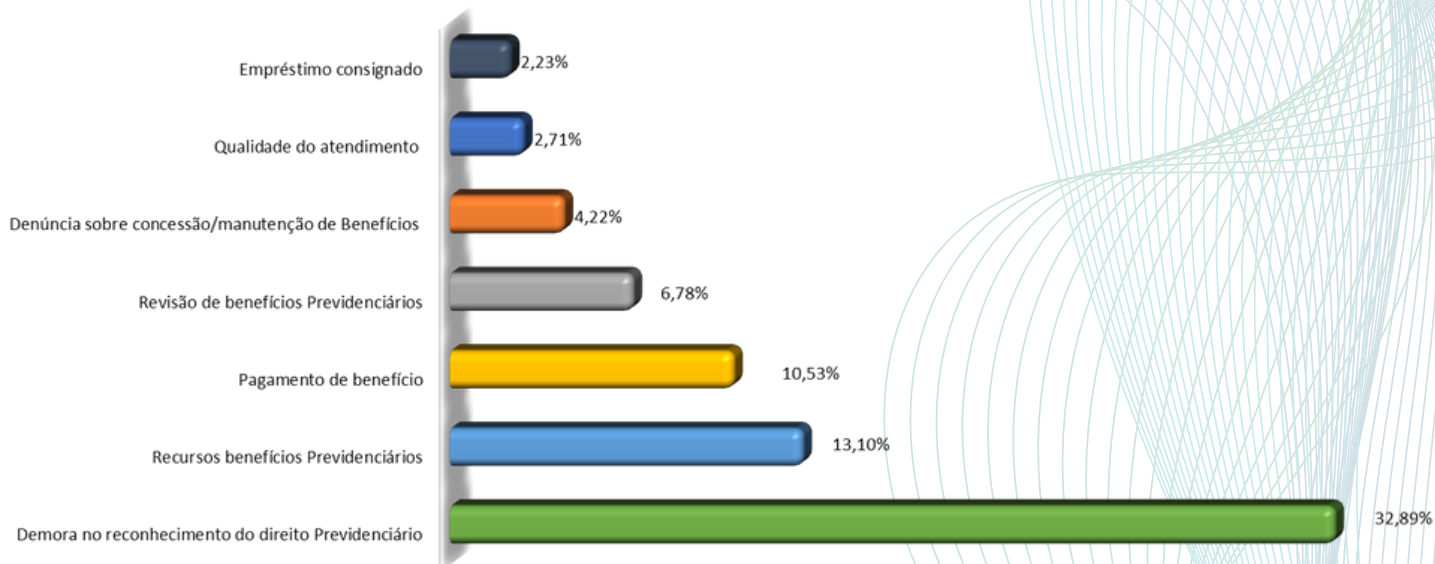
Comparando os assuntos, anos 2020 e 2021, é possível verificar uma redução no quantitativo de manifestações de 25,7% em relação à prestação de serviços Seguro-Desemprego; 56,4% relativo ao Portal e-cac; 78,4% ao Atendimento Central 158 e 72,7% ao Empregador Web.

Tabela 07– Comparação de assuntos mais demandados - primeiro semestre de 2020 e 2021

| Assunto | 1º semestre de 2020 | 1º semestre de 2021 |
|--|---------------------|---------------------|
| Seguro-Desemprego | 16.792 | 12.477 |
| Microempreendedor Individual | 4.289 | 3.473 |
| Processos Tributários | 3.904 | 3.410 |
| Portal E-CAC | 3.614 | 1.577 |
| Atendimento Central 158 | 3.483 | 754 |
| Empregador WEB | 2.763 | 538 |
| Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda | 2.418 | 2.010 |
| Abono Salarial | 2.143 | 2.711 |
| Simples Nacional | 1.911 | 1.643 |
| Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica | 1.865 | 2.016 |
| Fiscalização Trabalhista | 1.572 | 1.588 |

Pelo INSS, os assuntos "Demora no Reconhecimento do Direito Previdenciário", "pedidos de Recurso" e "Pagamento de Benefícios" representam 56,5% (110.425) do volume de manifestações cadastradas no primeiro trimestre.

Gráfico 11 – Assuntos em destaque no INSS



Em comparação ao semestre anterior, é possível verificar que o panorama dos assuntos frequentes se manteve inalterado. Todavia, observa-se um acréscimo nos assuntos: Demora no Reconhecimento do Direito Previdenciário (50,3%); pedido de Recursos de Benefícios Previdenciários (26,0%); Pagamento de Benefícios (desbloqueio) de (31,6%) e Denúncia sobre concessão/ manutenção de benefício (22,9%).

Tabela 08 – Assuntos mais demandados no primeiro semestre de 2020

| Assunto | 1º semestre de 2020 | 1º semestre de 2021 |
|---|---------------------|---------------------|
| Demora no Reconhecimento do Direito | 42.760 | 64.259 |
| Recursos Previdenciários | 20.314 | 25.591 |
| Pagamento de Benefício | 15.633 | 20.566 |
| Qualidade do Atendimento | 15.450 | 5.296 |
| Empréstimo Consignado | 7.891 | 4.353 |
| Denúncia sobre Concessão/Manutenção de Benefícios | 6.706 | 8.242 |
| Revisão de benefícios Previdenciários | 4.784 | 13.248 |

MANIFESTAÇÕES DE SIMPLIFIQUE!

No decorrer do primeiro semestre, foram cadastradas oito manifestações de *SIMPLIFIQUE!* no âmbito do Ministério, conforme os assuntos a seguir:

Tabela 09 – manifestações de simplifique!

| Assunto | Mês | | | | | | Total |
|--------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | |
| Alteração na forma de acesso (login) | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Atendimento | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Bancos | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Licitações | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Política Econômica | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| Receita Federal | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |

Do total, apenas uma foi acatada pela área técnica, que tem como proposta a criação de Portal da Pessoa Jurídica, integrado aos entes federativos (União, Estados e Municípios), de maneira que possibilite a consulta unificada sobre regularidade fiscal, social, trabalhista e qualificação econômico-financeira.

ANÁLISE QUALITATIVA

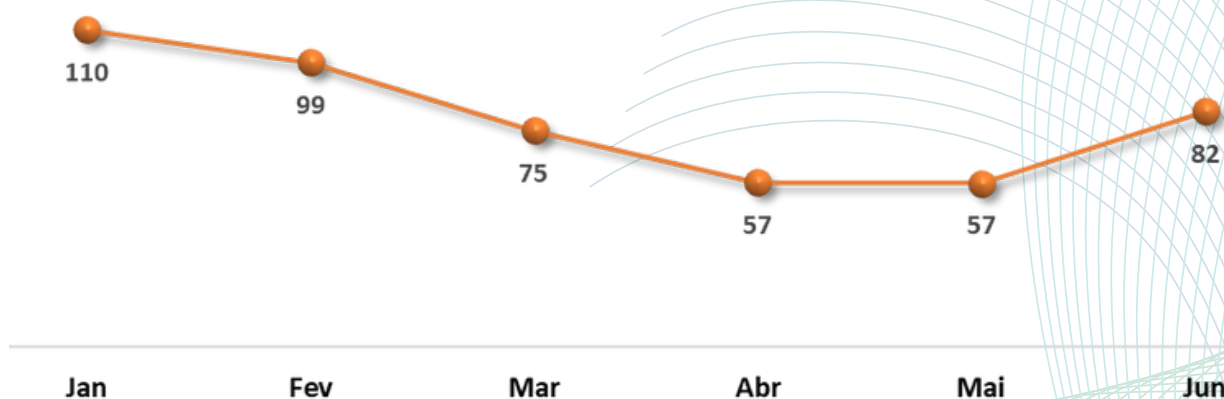
A análise qualitativa visa examinar a percepção em relação ao tempo que se levou para concluir a manifestação e a satisfação do cidadão em relação às respostas publicadas pelas unidades da administração pública direta e autárquica.

De acordo com o Painel Resolveu?², o tempo médio de conclusão das manifestações no Ministério da Economia foi de 9,4 dias no primeiro semestre de 2021, contra 27,5 dias no mesmo período em 2020. O percentual de conclusão no prazo passou de 97% em 2020 para 98% em 2021.

Já no INSS, o tempo médio de conclusão das unidades administrativas foi de 80 dias. Em 2020, esse prazo foi de 79 dias, se comparado com o mesmo período.

²Extração realizada em 19/08/2021

Gráfico 12 – Média de dias de resposta do INSS



É pertinente destacar que a equipe interna da Ouvidoria atuou na conclusão das manifestações cadastradas no FALABR INSS e o SOUWEB. O gráfico anterior reflete o tempo médio que o INSS levou para atuar nas manifestações encaminhadas a suas áreas administrativas.

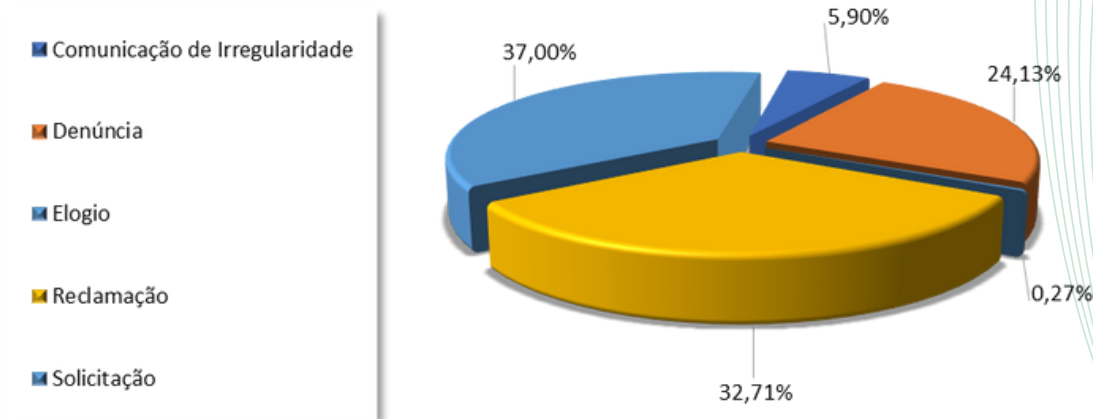
A equipe interna da Ouvidoria foi responsável pela conclusão de 75,8% (148.150) das manifestações cadastradas no INSS e 35,4% (33.004) no ME.

PERCEPÇÃO QUALITATIVA POR ÁREA TÉCNICA

I) Secretaria-Executiva

A Secretaria-Executiva, unidade responsável pela coordenação e supervisão das atividades relacionadas à ouvidoria, ao serviço de acesso à informação ao cidadão, à gestão corporativa do Ministério e ao controle interno no âmbito do Ministério, recebeu 377 manifestações.

Gráfico 13 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo



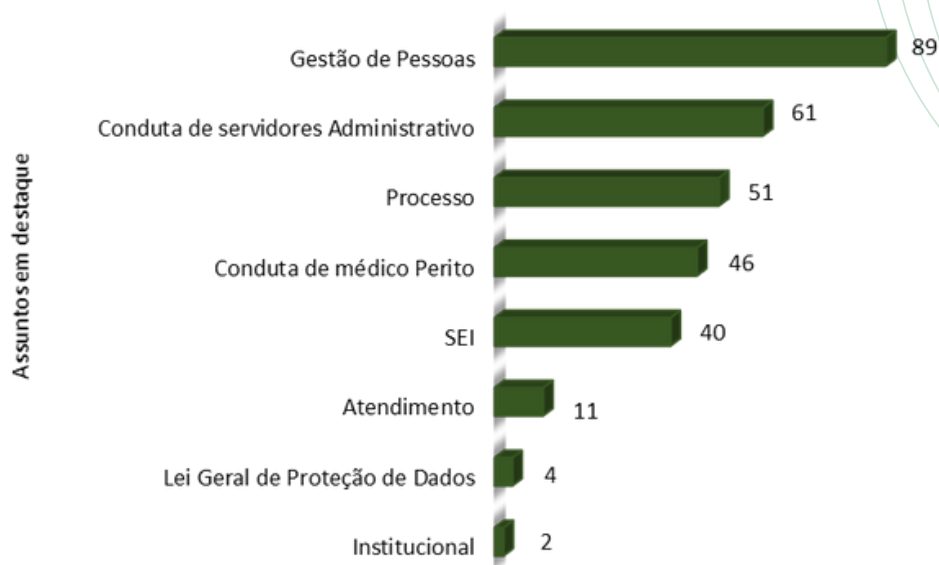
A Secretaria de Gestão Corporativa recebeu um total de 262 manifestações, cujos assuntos estão relacionados à temática gestão de pessoas, dentre eles citamos a insatisfação quanto à demora na análise dos processos. Verifica-se ainda a dificuldade do cidadão em obter acesso ao SEI Externo, em decorrência de problemas cadastrais e de visualização de documentos protocolados.

A Corregedoria, que exerce a função de zelar pelas atividades disciplinares e de correição no âmbito do Ministério, recebeu 105 manifestações, sendo que 101 têm relação com a conduta funcional de servidores administrativos (55) e de médicos peritos federais (46).

Já a Comissão de Ética foi responsável pelo tratamento e conclusão de 6 manifestações, cujos temas estão relacionados a assédio moral e sexual.

Em relação ao tratamento de dados pessoais, previsto na Lei nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados), houve o registro de 4 manifestações para a Secretaria Executiva.

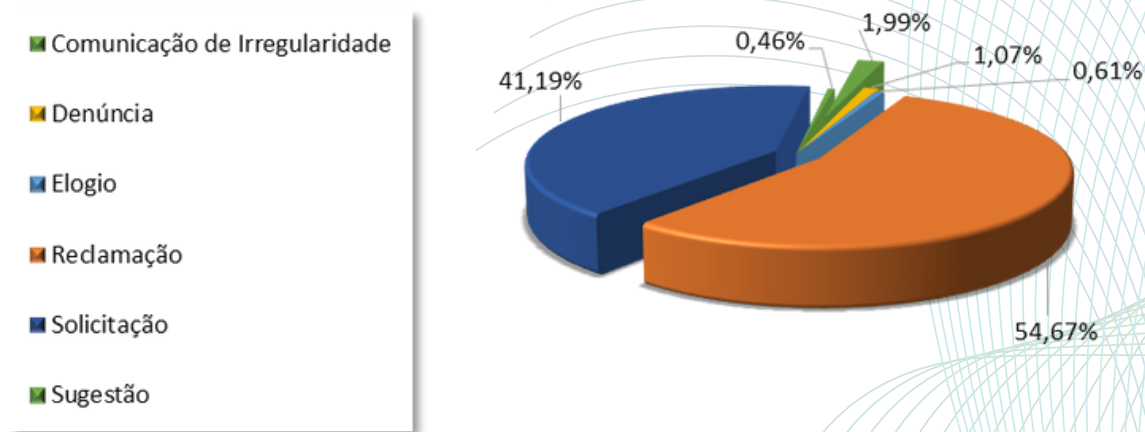
Gráfico 14 – Assuntos mais demandados



II) Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional

A Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional – PGFN exerce a função de prestar assessoramento e consultoria jurídica no âmbito do Ministério; representar, privativamente, judicial ou extrajudicialmente, a União na execução de sua dívida ativa, apurar e inscrever, na dívida ativa da União, a liquidez de créditos para fins de cobrança.

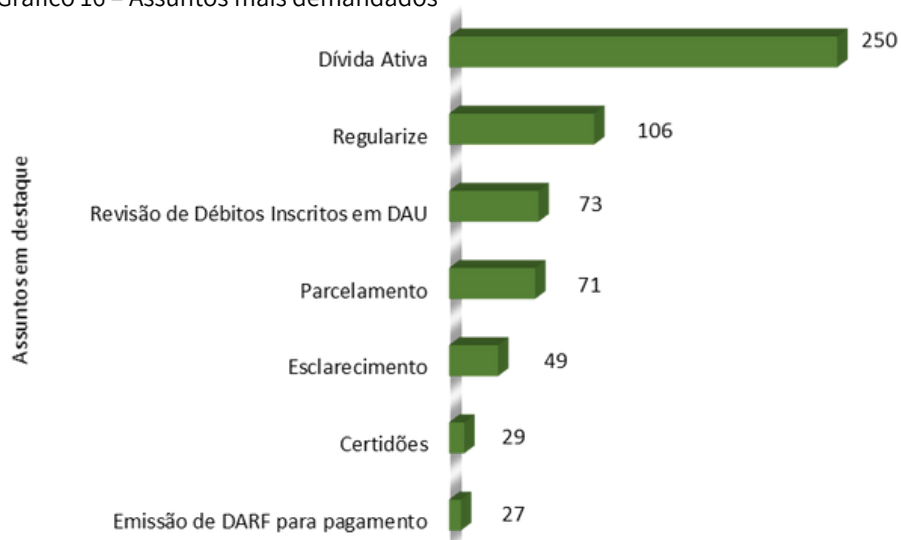
Gráfico 15 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo



Das 652 manifestações tratadas pela unidade, 250 estão relacionadas à dívida ativa, tais como pedido de esclarecimento de débitos desconhecidos pelo cidadão, andamento de processos e solicitação de baixa de dívidas já quitadas.

Observou-se ainda relatos de instabilidade no sistema “Regularize”, assim como dificuldades para realizar o cadastro e busca de informações sobre parcelamento de dívida.

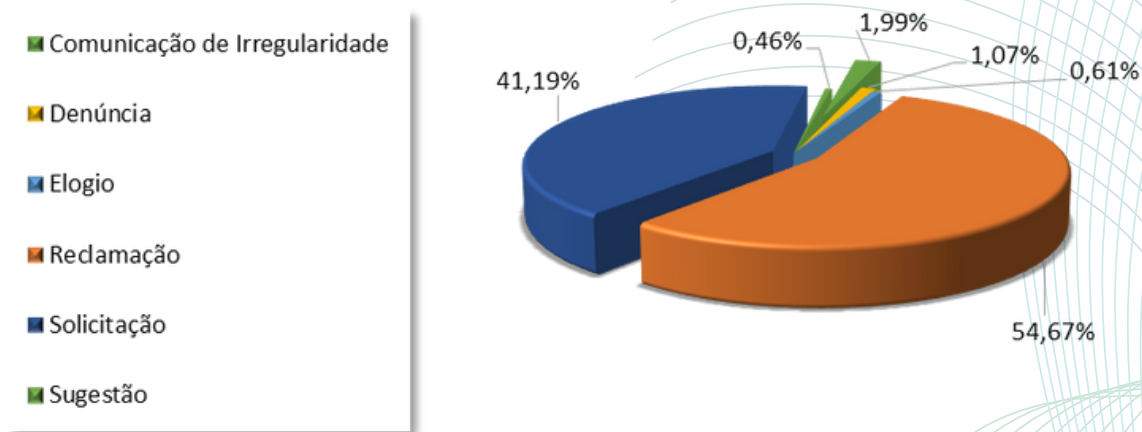
Gráfico 16 – Assuntos mais demandados



III) Secretaria Especial da Fazenda

Secretaria Especial de Fazenda exerce a coordenação e gestão dos sistemas de planejamento e orçamento federal, administração da dívida pública interna e externa e supervisão quanto à viabilização de novas fontes de recursos para os planos de governo.

Gráfico 17 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo



A Secretaria Especial recebeu 179 manifestações no primeiro semestre de 2021, sendo que, desse total, 20 estão concentradas na Secretaria de Avaliação, Planejamento, Energia e Loteria e 110 na Secretaria do Tesouro Nacional.

Dentre os assuntos recorrentes da Secretaria de Avaliação, Planejamento, Energia e Loteria manifestações, destacam-se: a busca de informações para esclarecer dúvidas sobre obtenção de autorização para promoções comerciais via sorteio, sugestões para o aperfeiçoar as loteria federais e denúncias sobre suposta prática irregular de sorteio.

Gráfico 18 - Assuntos mais demandados



Na Secretaria do Tesouro Nacional, a emissão da 2ª via da Guia de Recolhimento da União – GRU foi a que obteve maior volume de reclamações.

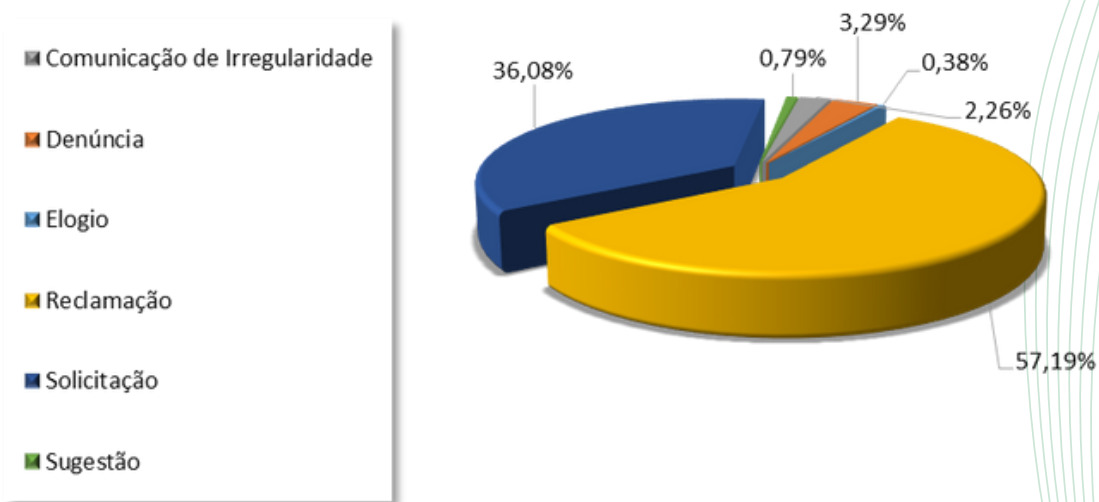
Gráfico 19 – Assuntos mais demandados



IV) Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil

A Secretaria Especial da Receita Federal, unidade responsável pelo planejamento, coordenação, supervisão, execução, controle e avaliação das atividades de administração tributária federal e aduaneira, tratou 30.196 manifestações.

Gráfico 20 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo

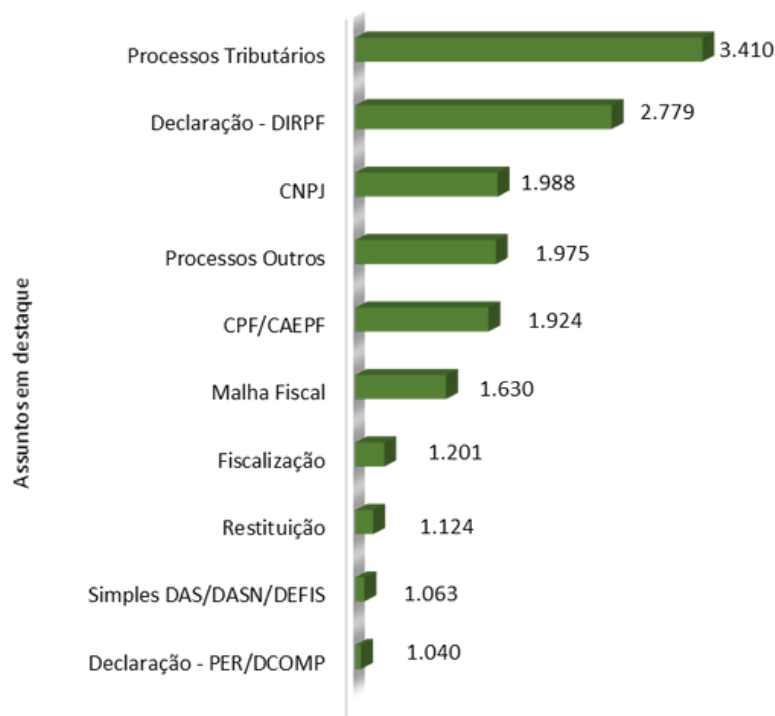


Dentre os assuntos recorrentes, destacam-se a insatisfação quanto à demora na conclusão dos processos tributários e a solicitação de informação quanto à posição e ao tempo estimado para análise dos processos.

Os processos são analisados em ordem cronológica de protocolo de entrada, ressalvadas as prioridades legais, como, por exemplo, os contribuintes com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos.

Os demais assuntos têm relação com malha fiscal, solicitação de isenção, pedido de certidão negativa e requerimento de procuração.

Gráfico 21 – Assuntos mais demandados



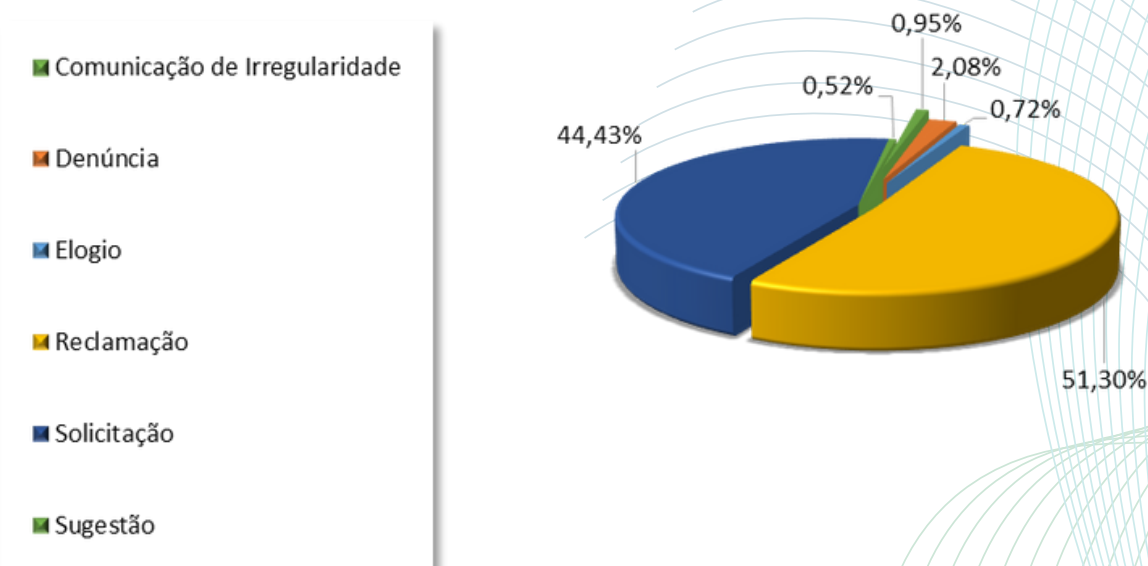
V) Secretaria Especial de Previdência e Trabalho

A Secretaria Especial de Previdência e Trabalho, unidade responsável pela coordenação, execução e supervisão das matérias previdenciárias e trabalhistas, tratou 16.140 manifestações.

A Coordenação-Geral de Inteligência Previdenciária e Trabalhista (CGINT) foi responsável pela análise de 421 denúncias envolvendo supostas ações ilícitas e possíveis intermediações de entidades e terceiros na concessão de benefícios previdenciários.

Na Secretaria de Previdência, das 89 manifestações, foi frequente a busca por informações para efetivação do cadastro e dificuldades para acompanhar os processos peticionados no sistema Fator de Acidentário de Prevenção (FAP).

Gráfico 22 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo

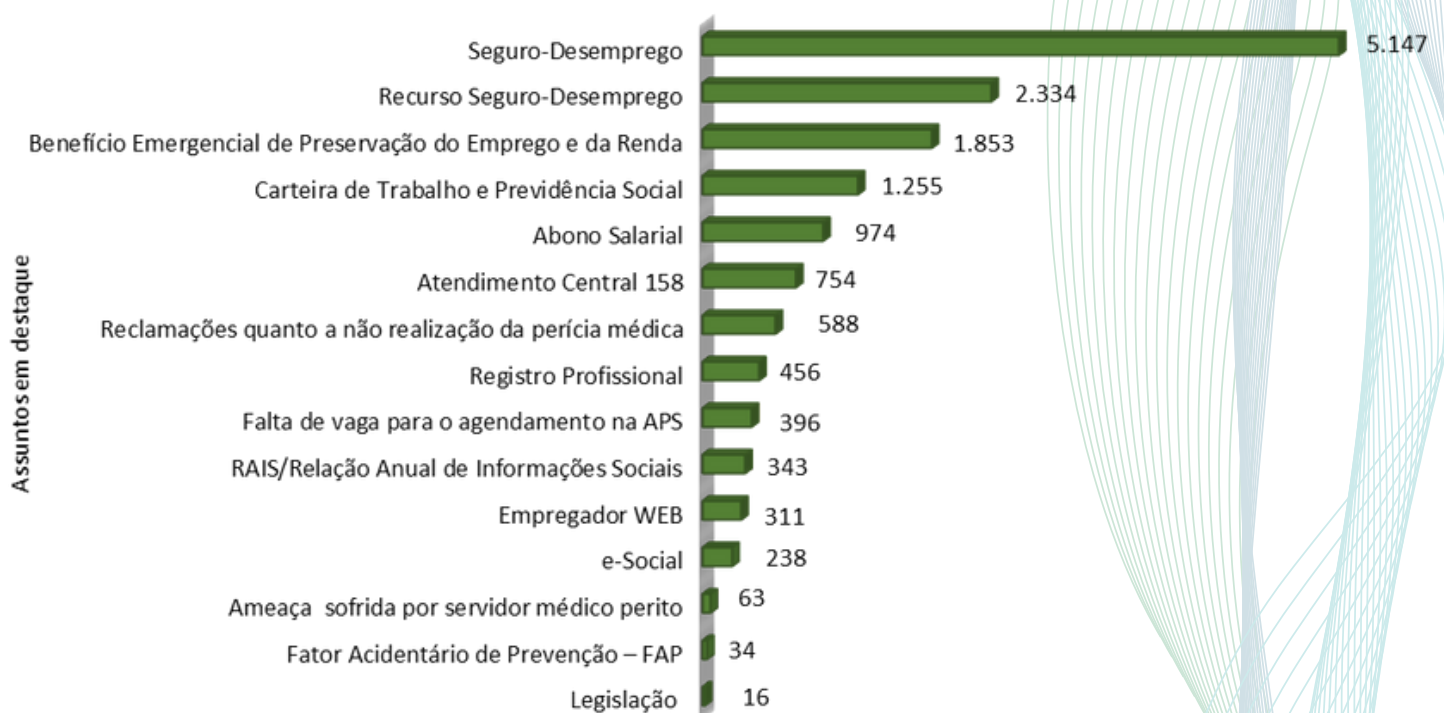


A Subsecretaria de Perícia Médica Federal analisou 1.092 manifestações relacionadas às atividades médicas, tais como: não realização da perícia médica e falta de vagas para agendamento da perícia médica.

Já na Secretaria de Trabalho, foram tratadas 14.538 manifestações. Os assuntos seguro-desemprego, recurso seguro-desemprego e benefício emergencial de preservação do emprego e da renda respondem por 13% do total de manifestações cadastradas. Em sua maioria, o cidadão demonstra sua insatisfação quanto ao prazo de análise dos pedidos.

A Carteira de Trabalho Digital foi outro assunto recorrente e tem relação com os dados constante no documento (CPF errado e desatualização ou erro no registro de vínculos trabalhista na carteira digital), com pedido de atualização de dados e com a dificuldade para agendamento nas agências do trabalhador.

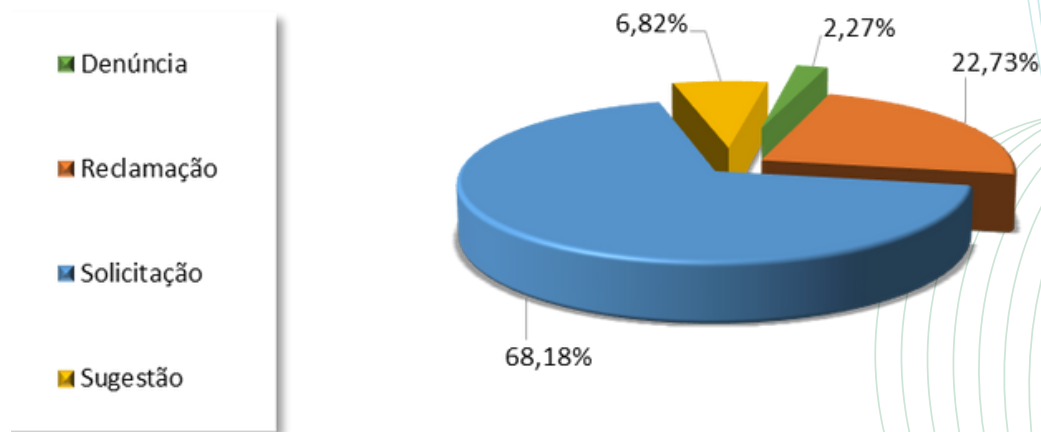
Gráfico 23 – Assuntos mais demandados



VI) Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais

A Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais, que tem função regulamentar e supervisionar as políticas de comércio exterior e aplicar mecanismo de defesa comercial.

Gráfico 24 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo



Do total de 43 manifestações, 5 manifestações foram tratadas pela Câmara de Comércio Exterior – Camex e tem relação com solicitação de audiências, pleito para alteração tarifária e redução de alíquotas de importação.

A Secretaria de Comércio e Exterior recebeu 4 manifestações, as quais relatam dificuldades de registro e acompanhamento de operações no SISCOMEX, portal único que controla os processos de exportações e importações.

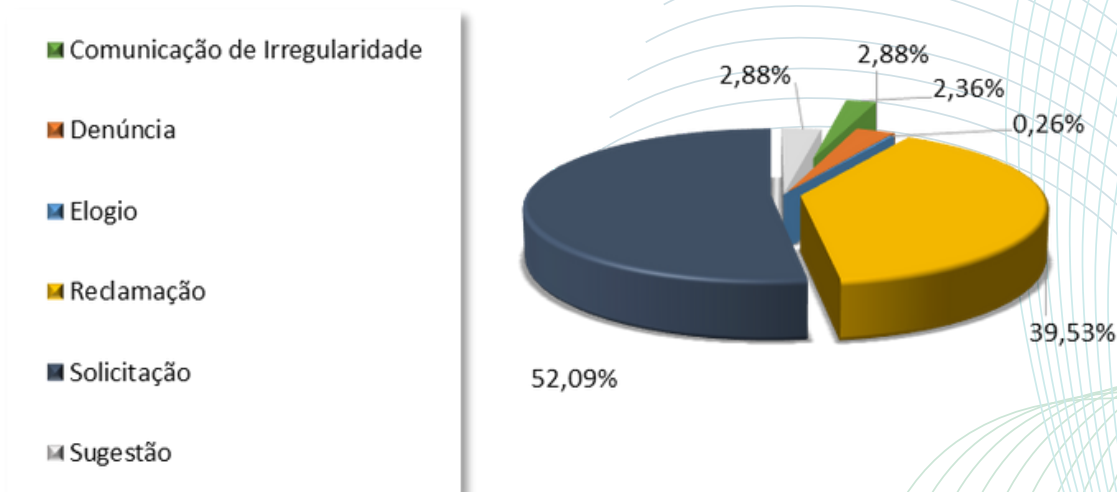
Gráfico 25– Assuntos mais demandados



VII) Secretaria Especial de Desestatização, Desinvestimento e Mercados

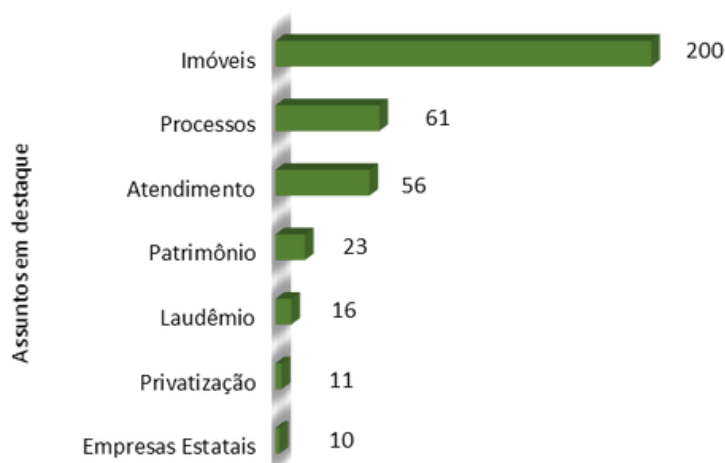
A Secretaria Especial de Desestatização, Desinvestimento e Mercados é responsável por formular políticas de desmobilização e desinvestimento, gestão do patrimônio imobiliário da União.

Gráfico 26 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo



Das 382 manifestações recepcionadas pela Secretaria Especial, 352 estão concentradas na Secretaria de Patrimônio da União, cujos assuntos estão relacionados à compra e uso de imóveis da União, alteração de titularidade, esclarecimentos quanto ao pagamento de taxas sobre imóvel da União, seguido por solicitação de registro Imobiliário Patrimonial – RIP. Houve ainda solicitação para acompanhamento de processos e pedidos de informações sobre imóveis da União e prazos para conclusão de processos.

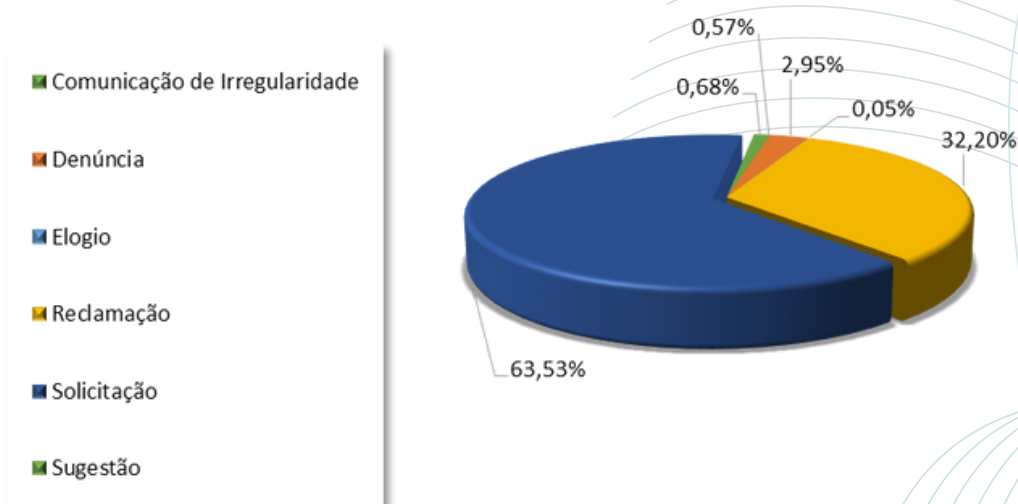
Gráfico 27 – Assuntos mais demandados



VIII) Secretaria Especial de Produtividade, Emprego e Competitividade

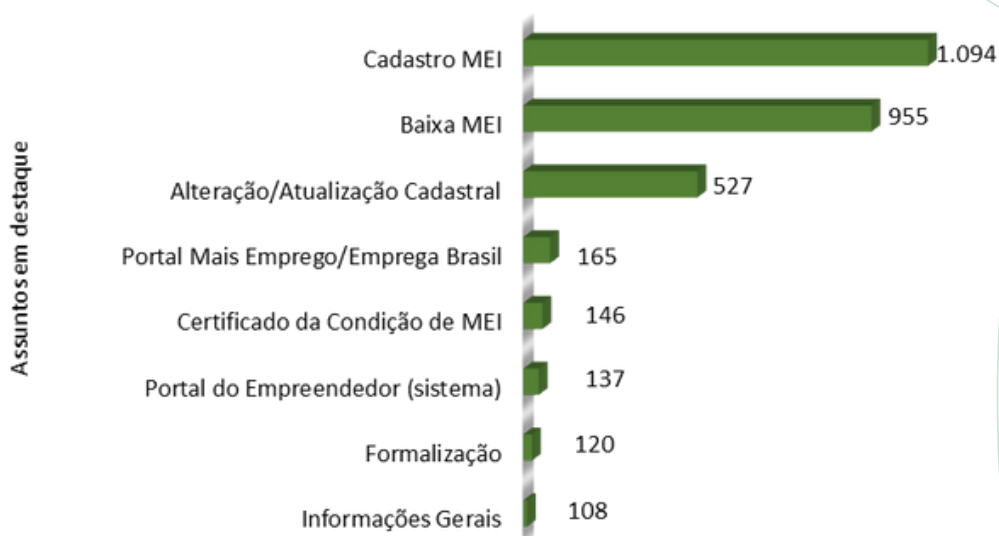
A Secretaria Especial de Produtividade, Emprego e Competitividade, unidade responsável pela promoção de políticas públicas de diretrizes de trabalho, emprego, renda, salário e estímulo à concorrência e à competitividade, tratou 3.639 manifestações.

Gráfico 28 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo



Dentre os assuntos mais evidenciados na Secretaria Especial, destacam-se: dificuldade do cidadão de entender os critérios para registro e baixa da inscrição MEI, insatisfação quanto à lentidão no carregamento da página Portal do Empreendedor e erros ou situações que impedem o processamento do cadastro.

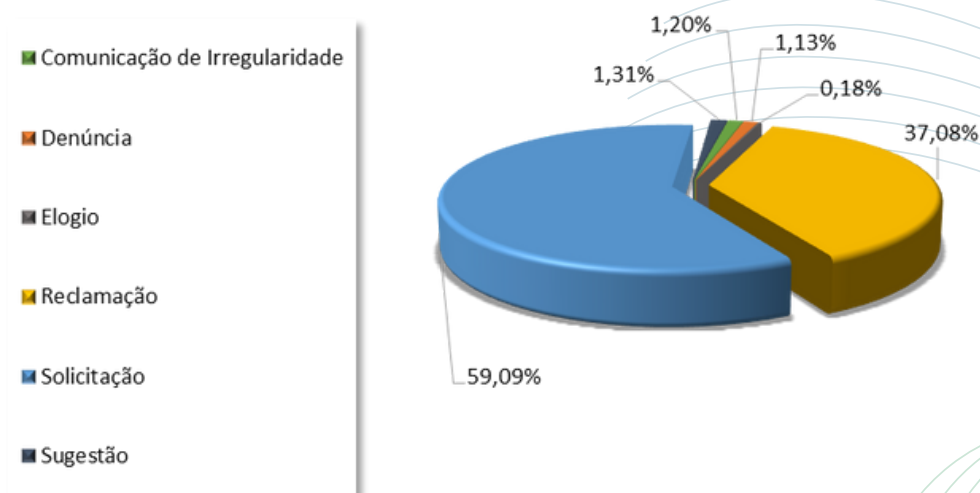
Gráfico 29– Assuntos mais demandados



IX) Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital

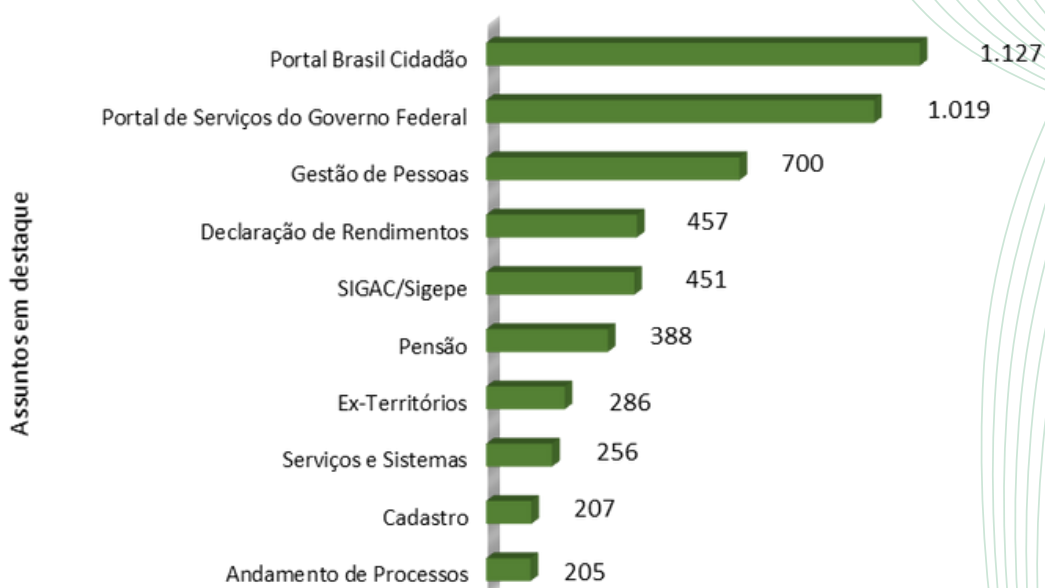
A Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital, unidade responsável pela coordenação e gestão dos sistemas de pessoal civil e de organização administrativa e pelas políticas públicas de desburocratização de atos públicos, foi responsável pelo tratamento de 6.066 manifestações.

Gráfico 30 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo



Do total, 2.466 foram tratadas pela Secretaria de Governo Digital, que dentre os assuntos demandados, verifica-se a dificuldade para efetivar o cadastro login único no portal único do Governo Federal devido à validação das perguntas, dos dados biométricos ou da validação facial. A dificuldade para recuperar a senha, em função da divergência do e-mail ou o número de celular no cadastro, foi outro assunto bastante recorrente na análise.

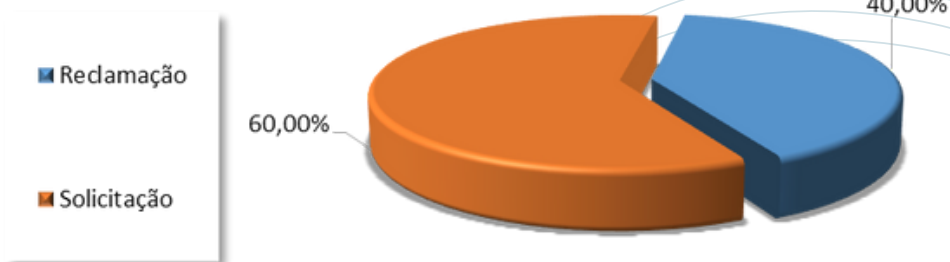
Gráfico 31 – Assuntos mais demandados



X) Secretaria Especial do Programa de Parcerias de Investimentos

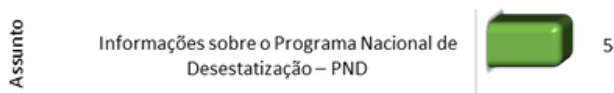
A Secretaria Especial do Programa de Parcerias de Investimentos tem a função de coordenar, monitorar, avaliar e supervisionar as ações do Programa de Parcerias de Investimentos e promover as políticas públicas federais de fomento às parcerias em empreendimentos públicos de infraestrutura dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Gráfico 32 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo



Das 5 manifestações recebidas, observou-se demanda por busca de informações sobre privatizações e andamento de obras abrangidas pelo programa de Parcerias e Investimentos.

Gráfico 33 – Assuntos mais demandados



XI) Órgãos Colegiados

Em relação aos Conselhos do Ministério da Economia, verificou-se que, das 2.605 manifestações, 99% são reclamações.

Gráfico 34 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo

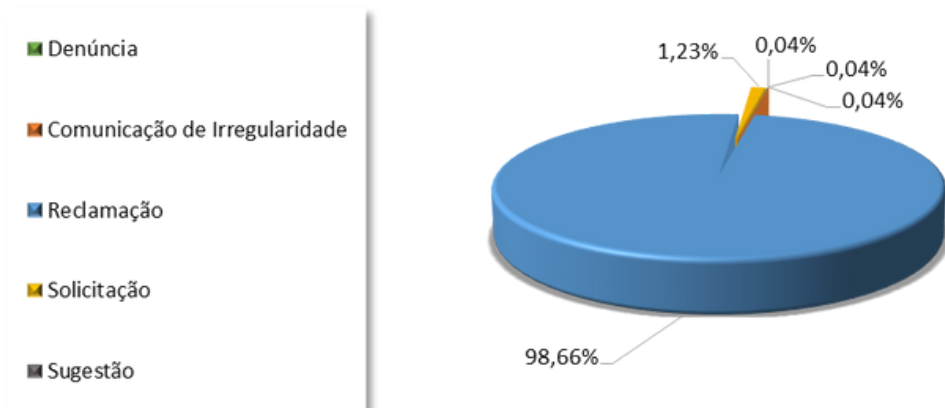
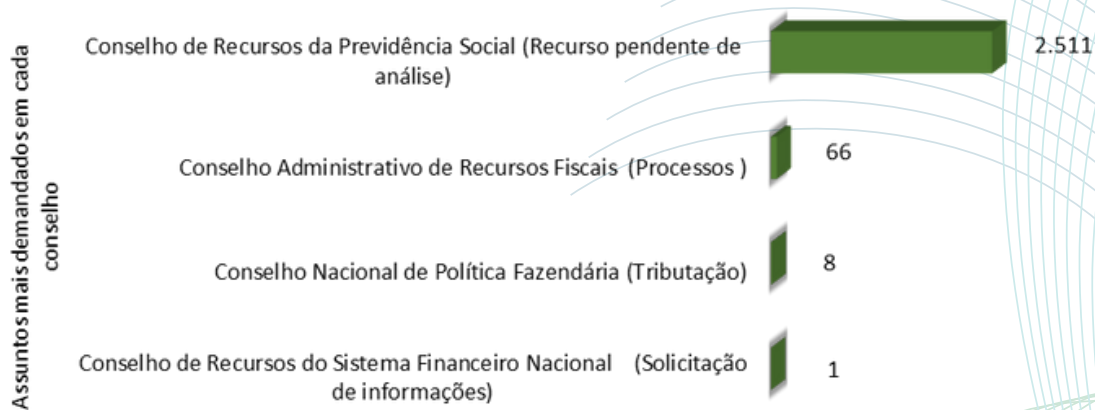


Gráfico 35 – Assuntos mais demandados



a) Conselho Administrativo de Recursos Fiscais

Compete ao Conselho Administrativo de Recursos Fiscais julgar os recursos de ofício e voluntários de decisão de 1ª (primeira) instância, bem como os recursos de natureza especial, que versem sobre tributos administrados pela Secretaria da Receita Federal do Brasil.

Os principais assuntos das 66 manifestações estão relacionados à demora na conclusão da análise e da ausência de informações sobre o andamento dos processos.

b) Conselho de Recursos da Previdência Social

O Conselho de Recursos da Previdência Social, instância que julga os recursos administrativos, referente aos interesses dos beneficiários do Regime Geral de Previdência Social e empresas, tratou 2.511 manifestações.

Os assuntos demandados estão relacionados ao atraso no julgamento dos processos, cumprimento de acórdão e juntada incompleta de documentos.

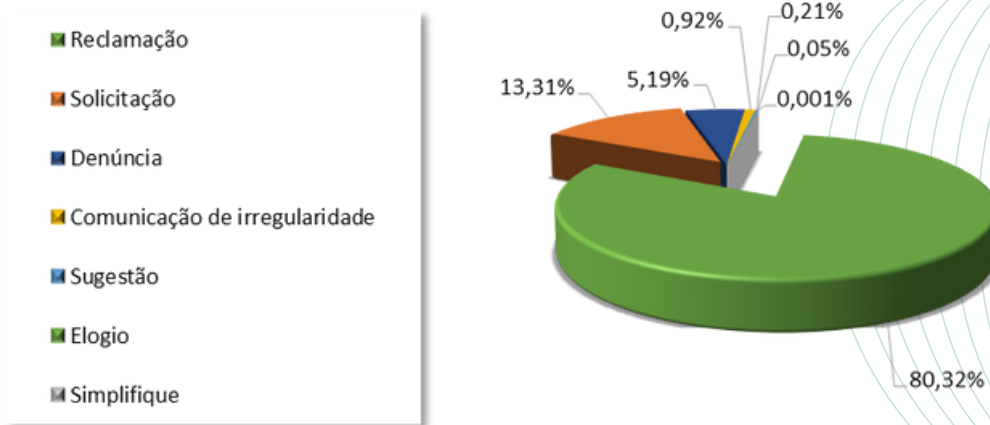
c) Conselho Nacional de Política Fazendária

Compete ao Conselho Nacional de Política Fazendária promover estudos que visem aperfeiçoar a administração tributária e o Sistema Tributário Nacional como mecanismo de desenvolvimento econômico e social, nos aspectos de inter-relação da tributação federal, distrital e estadual. As 8 manifestações referem-se a pedidos de esclarecimento de dúvidas e sugestões sobre o sistema de tributação nacional.

XII) Instituto Nacional do Seguro Social

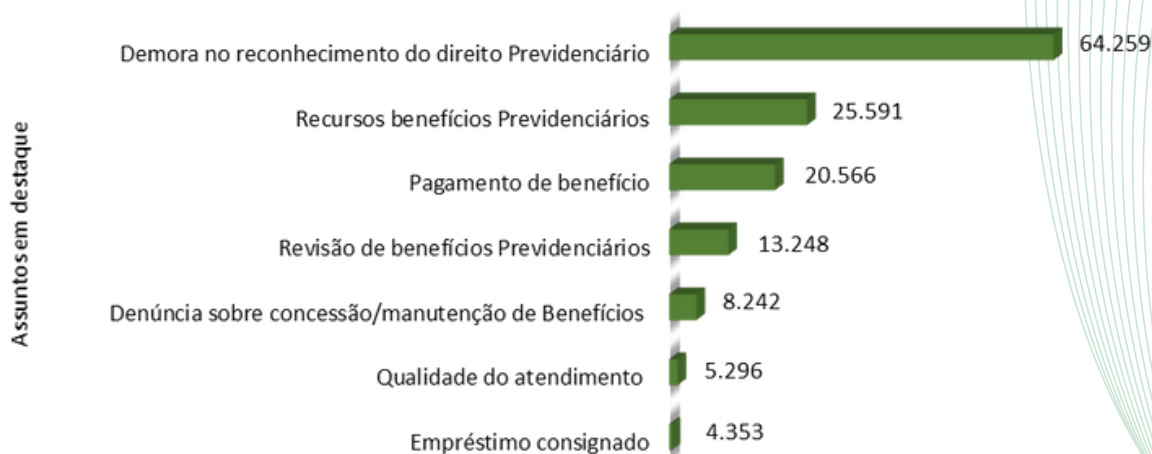
O Instituto Nacional do Seguro Social é a unidade responsável por atuar no reconhecimento dos direitos dos segurados filiados ao Regime Geral de Previdência Social – RGPS, assim como responder por assuntos relacionados à manutenção de benefícios mantidos em sua base.

Gráfico 36 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo



Das 195.374 manifestações recepcionadas, observou-se predominância nas reclamações sobre demora na análise do pedido de benefícios, de recurso, de desbloqueio de pagamento, de revisão do benefício e sobre a insatisfação pela ausência de transparência quanto à posição na fila e prazo médio para conclusão.

Gráfico 37 – Assuntos mais demandados



ACÇÕES CONTÍNUAS DE MELHORIA

A Ouvidoria vem implementando medidas para aperfeiçoar o processo de comunicação entre o cidadão e as unidades que compõem o Ministério da Economia

MONITORAMENTO DOS PRAZOS

Ante a necessidade de atender a determinação do art. 16 da Lei 13.460/17, a Ouvidoria tem atuado no monitoramento dos prazos, mediante emissão de boletim semanal, por meio do qual as áreas técnicas são alertadas sobre as manifestações pendentes de tratamento com prazo superior a 60 dias.

Essa ação tem contribuído para conscientizar sobre a necessidade de se cumprir o prazo legal. Ressalta-se que eventual atraso gera impacto na avaliação de qualidade.

ACÇÕES DESENVOLVIDAS NO CONSELHO DE USUÁRIOS

Por força do Decreto nº 10.228/20, a Ouvidoria atuou em várias frentes para viabilizar a publicação das consultas, que tem por finalidade avaliar a prestação dos serviços públicos com vistas a torná-los mais eficientes.

A etapa inicial exigiu o mapeamento dos serviços geridos pelo Ministério da Economia e Instituto Nacional do Seguro Social, que somam ao todo 531 serviços.

Em março, com apoio da Assessoria de Comunicação, iniciou-se a publicação de campanhas nas redes sociais do Ministério da Economia (Facebook, Twitter, LinkedIn e Instagram) objetivando arregimentar usuários de serviços públicos para atuarem como conselheiros.

Em continuidade, foram disparados 77 ofícios para entidades de classe (OAB, CRC) e associações, assim como incluído no final de cada resposta publicada pela Ouvidoria, um convite ao cidadão para ser conselheiro. Identificou-se no final de junho 253 adesões na plataforma (conselhodeusuarios.cgu.gov.br).

Em maio, foi dado início ao ciclo de reuniões com os gestores dos serviços. Foram ao todo 16 reuniões realizadas com representantes ou gestores de serviços do Ministério.

As reuniões oportunizaram o debate sobre a revisão da carta de serviços e a aprovação das perguntas a serem utilizadas nas consultas.

No mês de agosto, iniciou-se as publicações das consultas. Esse procedimento está previsto para ser concluído no início de novembro do ano corrente.

Compreende-se como etapas seguintes a estratificação e análise dos dados e a elaboração de relatório, o qual será encaminhado aos gestores responsáveis pela prestação dos serviços.

ANÁLISE DE QUALIDADE DAS RESPOSTAS PUBLICADAS

Coube à Equipe de Qualidade a atribuição de avaliar a qualidade das respostas publicadas pela Ouvidoria e áreas técnicas, com base em critérios que visam verificar o emprego de linguagem cidadã (livre de siglas e termos técnicos), objetividade e clareza como forma de encaminhamentos ou envios de orientações.

Foram analisadas 62.839 manifestações, o que corresponde 21,7% do total de manifestações cadastradas no semestre. As desconformidades identificadas, assim como a nota alcançada pela área técnica, são apontadas periodicamente por meio de nota técnica.

Médias das Avaliações realizadas no período de 01/01 a 30/06/2021:

Tabela 10 – Média de avaliação por área técnica

| Órgão | Média |
|--|-------|
| Secretaria de Gestão Corporativa | 9,7 |
| Corregedoria do Ministério da Economia | 9,5 |
| Secretaria Especial da Fazenda | 9,8 |
| Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional | 9,4 |
| Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil | 9,7 |
| Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais | 10 |
| Secretaria Especial de Desestatização e Desinvestimento e Mercados | 9,5 |
| Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital | 9,7 |
| Secretaria Especial de Produtividade, Emprego e Competitividade | 9,8 |
| Secretaria Especial de Previdência e Trabalho | 9,5 |
| Conselho de Recursos da Previdência Social | 8,7 |
| Conselho Administrativo de Recursos Fiscais | 9,5 |
| Instituto Nacional do Seguro Social | 8,6 |

OUTRAS AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

Reuniões Técnicas

As reuniões virtuais foram relevantes para estabelecer interações entre as áreas técnicas, o que possibilitou alinhar procedimentos de pautas de interesses comuns em época de trabalho remoto.

Ao longo do semestre, foram realizadas as seguintes reuniões:

- a) Corregedoria/ME para discutir assuntos correlatos ao tratamento das denúncias envolvendo servidores administrativos e médicos peritos;
- b) Secretaria de Avaliação, Planejamento, Energia e Loteria para alinhar procedimentos relacionados ao tratamento das reclamações, sugestões e denúncias envolvendo sorteios promocionais e loteria;
- c) Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais/ME para adequação do fluxo de encaminhamento das manifestações em que envolver o acesso, o tratamento, a correção, o compartilhamento e a eliminação de dados; e
- d) Diretoria de Integridade, Governança e Gerenciamento de Risco do INSS para revisão de procedimentos, inclusive para o tratamento de denúncia em que envolve a prática de atos ilícitos por servidor.

Demandantes Frequentes

Diante das frequentes reclamações de determinado grupo de usuários, a Ouvidoria buscou avaliar a motivação dos recorrentes cadastros de manifestações.

A avaliação inicial apontou que esses usuários se mostravam insatisfeitos em função da falta de clareza das informações enviadas ou pela não conclusão da análise de seu caso, que, em sua maioria, tem relação com processos de benefícios.

Como medida, adotou-se o levantamento e a criação de uma lista por meio da qual os novos registros passaram a ser acompanhados.

Adotou-se ainda a revisão das manifestações concluídas e a formulação de consulta às áreas técnicas para que fosse possível oferecer resposta conclusiva sobre o ponto de vista do cidadão.

A partir dessas ações, verificou-se redução no volume de manifestações cadastradas por esses usuários.

CONCLUSÃO

O volume de manifestações cadastradas ao longo do semestre reflete o nível de conscientização por parte do cidadão que busca cada vez mais por serviços de qualidade.

Por outro lado, demonstra a relevância do Ministério da Economia no cenário nacional, que responde por aproximadamente 10% dos serviços do governo federal.

Os serviços da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil, da Secretaria de Previdência e Trabalho e do Instituto Nacional do Seguro Social foram os mais impactados com a pandemia COVID-19, em função de suas competências institucionais.

Naturalmente, a Ouvidoria foi o caminho encontrado pelo cidadão para buscar informações, solicitar serviços ou reclamar sobre atraso na análise de processos tributários, trabalhistas e previdenciários.

Espera-se que os dados aqui apresentados e as ações que envolvem o Conselho de Usuários possam contribuir de alguma maneira para a melhoria da gestão dos 531 serviços publicados no portal único do Governo Federal.

OUVIDORIA

SECRETARIA
EXECUTIVA

MINISTÉRIO DA
ECONOMIA

