

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

2020

Paulo Roberto Nunes Guedes
Ministro de Estado

Marcelo Pacheco dos Guarany's
Secretário Executivo

Carlos Augusto Moreira Araújo
Ouvidor

Luciana Silva Alves
Coordenadora-Geral de Ouvidoria

Luiz Eduardo Feitoza de Almeida
Coordenador de Ouvidoria

Heliton José Ribeiro
Chefe da Divisão de Ouvidoria

Karyta Damasio Monteiro Lopes
Coordenadora de Transparência

Elta Iris Silva
Chefe de Serviço de Acesso à Informação

COLABORADORES

Allison Xavier de Oliveira
Flávio Oliveira e Cruz de Souza
Jéssica Mendonça Silveira de Paiva
Jéssica Ellen Azevedo Orion Lopes
Lincoln Jeferson Alves de Queiroz
Marcia Vieira Machado
Nayara Nastácia Silva de Souza

SUMÁRIO EXECUTIVO.....	04
GLOSSÁRIO.....	05
APRESENTAÇÃO.....	06
INTRODUÇÃO.....	07
A estrutura e corpo funcional.....	08
OUVIDORIA EM NÚMEROS.....	10
ANÁLISE QUANTITATIVA.....	10
I - Ministério da Economia.....	13
II - Instituto Nacional do Seguro Social.....	14
ANÁLISE QUALITATIVA.....	15
I - Ministério da Economia.....	15
II - Instituto Nacional do Seguro Social.....	18
INICIATIVA PARA MELHORIA DA PRESTACÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA.....	19
Informações Complementares.....	20
APRIMORAMENTO NA ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E DA PRESTACÃO DO SERVIÇOS PÚBLICOS.....	21
I - Monitoramento do Prazo de Conclusão das Manifestações.....	21
II - Avaliação da Qualidade das Respostas Conclusivas.....	21
III - Conselho de Usuários.....	22
IV - Pedidos de simplificação de serviços públicos (Simplifique!).....	24
SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO.....	25
INICIATIVAS PARA MELHORIA DA PRESTACÃO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO.....	29
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	30
I - Secretaria Especial de Previdência e Trabalho.....	30
II - Secretaria Especial de Produtividade, Emprego e Competitividade.....	31
III - Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil.....	31
IV - Instituto Nacional do Seguro Social.....	31
V - Conselho de Recurso da Previdência Social.....	32

Súmaro Executivo

RELATÓRIO DE GESTÃO 2020

Este relatório apresenta um panorama das manifestações recebidas, analisadas e respondidas pela **Ouvidoria do Ministério da Economia** no ano de **2020**, em atendimento ao disposto no inciso II do artigo 14 e no artigo 15 da Lei nº 13.460, de 26 de julho de 2017, regulamentada pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

A Ouvidoria, **elo entre a sociedade e o Ministério**, garante o direito à manifestação do cidadão e o orienta sobre como proceder na defesa de seus direitos.

543.540

Total de manifestações cadastradas em 2020

507.478

Estão concluídas

322.793

Foram cadastradas pela internet

TIPO + DEMANDADO

426.148

Reclamação

ASSUNTO + DEMANDADO

98.764

Demora na análise dos Processos de Benefícios

24%

O prazo para resposta precisou ser prorrogado

TEMPO MÉDIO DE CONCLUSÃO

SOUWEB 79 dias

FALA.BR INSS 4 dias

FALA.BR ME 16 dias

8.786

Pedidos de informação

*Informações extraídas dos sistemas de Ouvidoria SISOUVIDOR e SOU-Web.

GLOSSÁRIO



ÁREAS TÉCNICAS: Unidades responsáveis pelo tratamento da manifestação.

PONTO FOCAL: Servidor indicado pela área técnica para atuar no tratamento das manifestações.

SISOUVIDOR: Sistema de Ouvidoria, integrado ao FALA.BR, utilizado para tramitar manifestações nas áreas técnicas do Ministério da Economia.

SOUWEB: Sistema de Ouvidoria utilizado para tramitar manifestações nas áreas técnicas do Instituto Nacional do Seguro Social.

FALA.BR: Sistema de Ouvidoria gerido pela Coordenação Geral da União – CGU.

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Ministério da Economia atua de forma sistêmica, muito além de iniciativas pontuais, de modo a contribuir para o processo de tomada de decisões, que culmine no aprimoramento dos serviços ofertados aos usuários de serviços públicos.

O presente Relatório Anual de Gestão, referente ao exercício de 2020, foi elaborado de acordo com as disposições da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, o Código de Defesa do Usuário de Serviço Público, e da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação (LAI).

A partir das informações extraídas das manifestações de cidadãos e tratadas estatisticamente, o documento visa apresentar à sociedade e às autoridades do órgão as ações realizadas pela Ouvidoria ao longo do ano de 2020, a prestação de contas dos trabalhos desenvolvidos pela unidade no período em referência e sugestões que possam contribuir para o aprimoramento da gestão das unidades do Ministério da Economia e do Instituto Nacional do Seguro Social, em harmonia com o ponto de vista do cidadão usuário de serviços públicos.

SOBRE A OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA ECONOMIA

A Ouvidoria, unidade vinculada à Secretaria-Executiva, atua, em razão de sua competência institucional, na interlocução e na mediação entre o cidadão e órgãos do Ministério da Economia e o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), na ampliação da participação e controle social e contribui para melhoria contínua dos serviços públicos prestados. Suas atribuições estão descritas no art. 17 do Decreto 9.745, de 8 de abril de 2019.

A Ouvidoria é composta por quatro áreas centrais, a saber: Gabinete, Coordenação-Geral de Ouvidoria, Coordenação de Ouvidoria e Coordenação de Transparência. Veja-se:

a) O Gabinete da Ouvidoria Exerce a representação institucional perante a sociedade; Representa o Ministério da Economia na suplência da Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI, no Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção (CTPCC) e no Comitê Interministerial Governo Aberto (CIGA) . . No âmbito do Ministério, representa a Ouvidoria nos Comitês de Gestão de Riscos, Transparência, Controle e Integridade (CRTCI) e de Estratégica de Segurança da Informação (CESI). Além dos assuntos de sua atribuição, está envolvido com as atividades relativas ao Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, ao Plano de Dados Abertos (PDA) e à Carta de Serviços e Portal de Serviços.

b) A Coordenação-Geral de Ouvidoria é responsável por gerenciar assuntos administrativos, tais como gestão de contratos, orçamento, riscos, tecnologia da informação e pessoal, apoiar atividades de ouvidoria e do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), representar a própria Unidade nos comitês de governança, no Comitê de Gestão de Riscos, Transparência, Controle e Integridade (CRTCI) e compor o Programa de Integridade (Prevenir).

c) A Coordenação de Ouvidoria é responsável pela gestão e tratamento das manifestações de ouvidoria, pelos pedidos de simplificação de serviço público, o Simplifique!, e pelas atividades do Conselho de Usuários. Essas atividades estão em conformidade com a cadeia de valor do Ministério, conforme se verifica na Ação 17 — Gestão da Prestação dos Serviços do Ministério da Economia ao cidadão —, e são obrigatórias, segundo estabelecido na Lei 13.460, de 2017. É responsável ainda pela análise dos dados e informações sobre atividades de ouvidoria, com objetivo de apresentar, às unidades do Ministério, recomendações e propostas para o aprimoramento da prestação de serviços públicos.

d) A Coordenação de Transparência é responsável por coordenar, orientar, executar e controlar as atividades do Serviço de Informação ao Cidadão no Ministério. A unidade também desenvolve e implementa política de transparência do Ministério da Economia e auxilia a construção do Plano de Dados Abertos (PDA).

A unidade conta com 22 servidores e 106 colaboradores terceirizados.

A estrutura e corpo funcional:

	Servidores	Terceirizados
Ouvidor	1	0
Gabinete	1	1
Coordenação Geral de Ouvidoria	1	0
Equipe de Apoio	2	8
Equipe de Gestão de Pessoas	2	1
Equipe de Tecnologia da Informação	1	5
Coordenação de Ouvidoria	1	2
Equipe de Qualidade	0	16
Equipe de Monitoramento	1	9
Equipe de Treinamento	0	2
Equipe Conselho de Usuários	0	9
Divisão de Ouvidoria	8	44
Coordenação de Transparência	2	0
Serviços de Informação ao Cidadão	2	8
TOTAL	22	106

Pandemia (Covid-19) e atuação da Ouvidoria

O ano de 2020 foi marcado pela pandemia (Covid-19) surgida em razão da circulação de abrangência internacional do novo coronavírus, o que exigiu das autoridades mundiais ações enérgicas para conter o avanço da contaminação e poupar a economia dos efeitos drásticos provocados pela imposição do isolamento social.

Nesse cenário, serviços e canais de atendimento ao usuário precisaram ser adaptados para poder atender às novas rotinas e processos. As unidades de ouvidorias foram instâncias essenciais na percepção das necessidades e dificuldades da sociedade, para garantir direitos e, também, para possibilitar o acesso a informações e serviços disponibilizados.

Para enfrentar esses desafios, verificou-se a necessidade de se desenvolverem ações para aproximar e estabelecer rotinas de trabalho colaborativo com as sete Secretarias Especiais, a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional e a Secretaria de Gestão Corporativa, esta, assim como a Ouvidoria, parte da Secretaria-Executiva, bem como com as instâncias de integridade, órgãos colegiados e o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

OUVIDORIA EM NÚMEROS

As manifestações foram cadastradas, ao longo do ano, na seguinte forma:

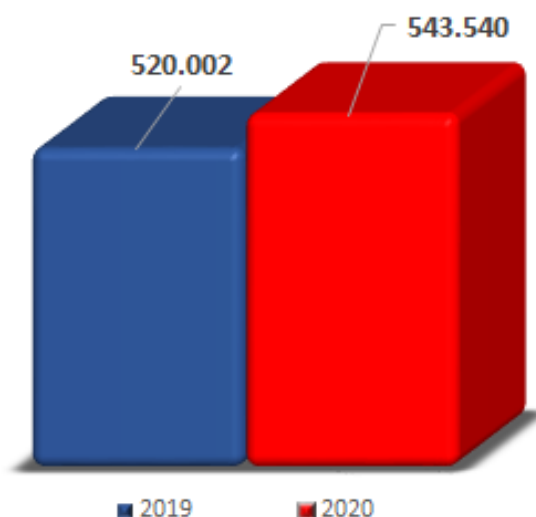
Ministério da Economia: exclusivamente pelo FALA.BR em função da integração, ocorreu início de fevereiro com o SISOUVIDOR.

Instituto Nacional do Seguro Social: pelo SOWEB, que representa 88% do volume, e pelo FALA.BR.

ANÁLISE QUANTITATIVA

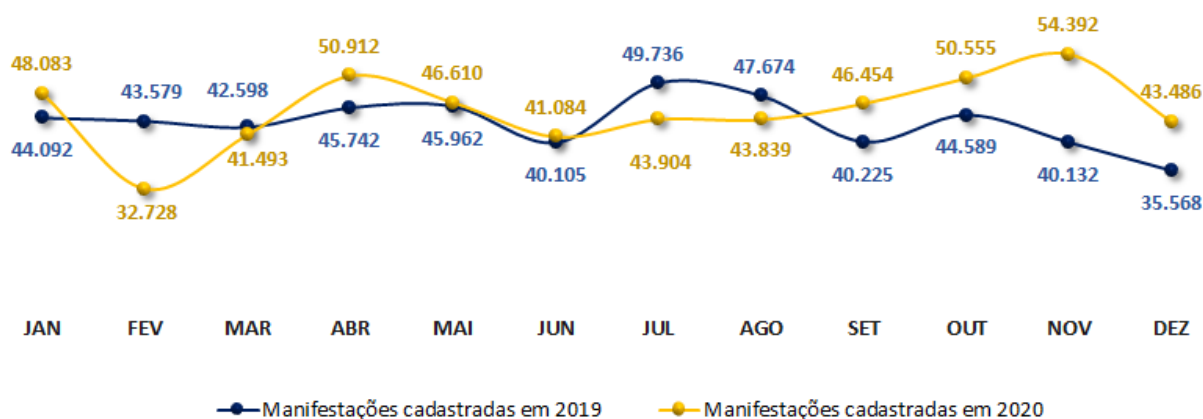
Com base apuração dos dados do Ministério da Economia e do Instituto Nacional do Seguro Social, verifica-se que a Ouvidoria, em 2020, recebeu 543.540 manifestações.

Gráfico 01 – Comparativo 2019 e 2020



Comparando os dois exercícios, nota-se um aumento de 4,3% em relação ao ano 2019, quando foram registradas 520.002 manifestações. Pelas análises realizadas, observou-se que esse acréscimo tem relação com os efeitos da pandemia, especialmente em função do benefício criado para manter o emprego e renda.

Gráfico 02 – Comparativo 2019 e 2020



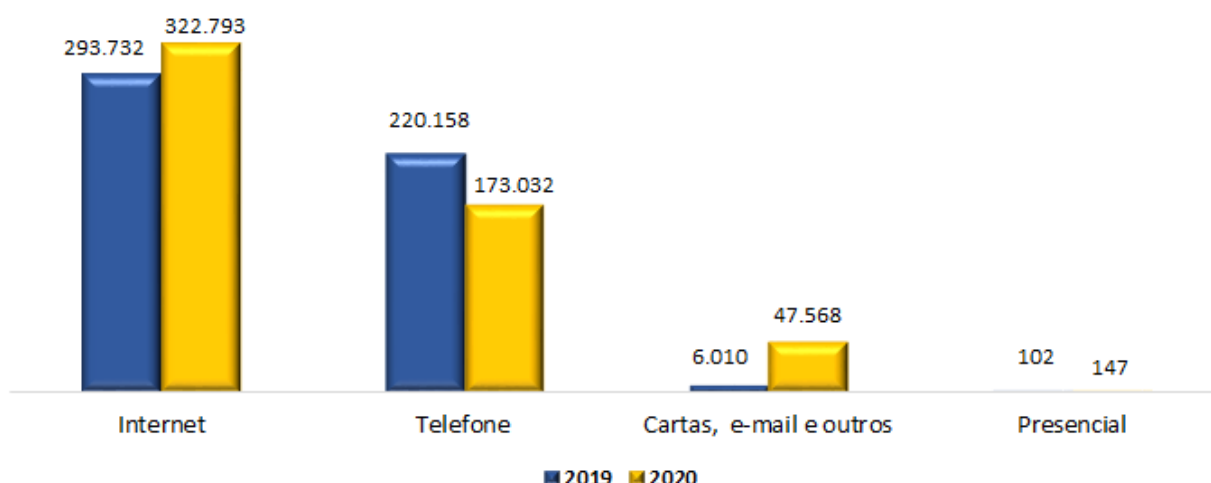
Com base no gráfico, é possível verificar um pico do número de manifestações em abril, muito em função das medidas iniciais ao combate a pandemia, que foram adotadas pelo Poder Executivo. O volume acentua-se novamente em outubro e chega o seu ponto mais elevado em novembro.

Entre os assuntos mais repercutidos em novembro estão relacionados ao Auxílio-doença, Abono Salarial, atraso na análise de recursos previdenciários, Seguro-Desemprego, Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e de Renda (BEM).

Com relação aos canais disponibilizados para recebimento de manifestação, é possível observar a preferência pela internet, como mostra a seguinte tabela:

Canais de atendimento	Quantidade
a) atendimento presencial	147
b) acesso via Internet	322.793
c) por telefone - ME 0800, INSS - 135 e Trabalho 158	173.032
d) por cartas, mensagens (e-mail) e outros	47.568

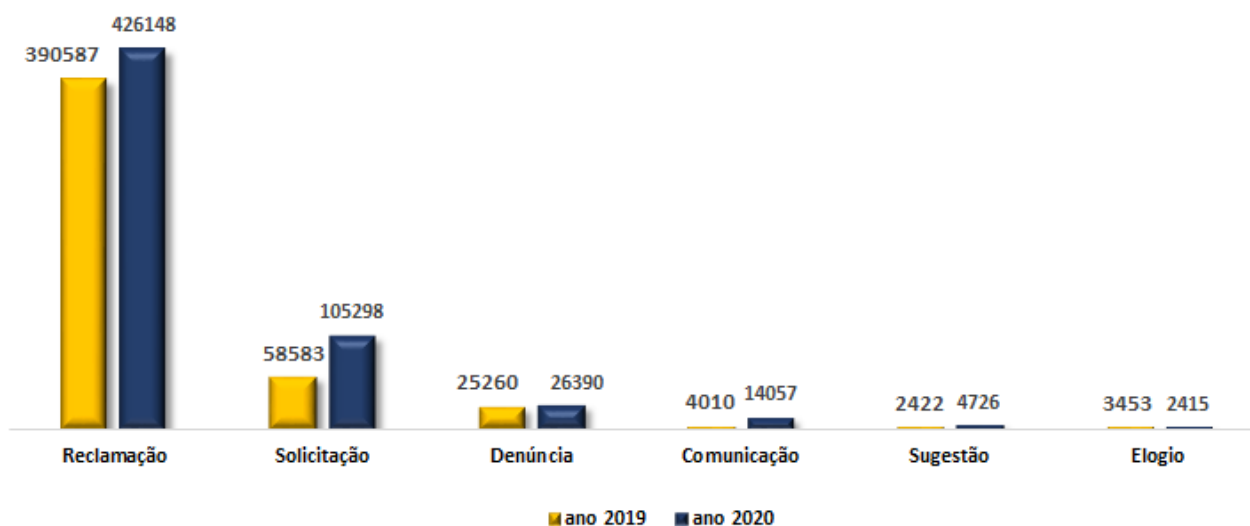
Gráfico 03 – Comparativo 2019 e 2020



De acordo ainda com o histórico, as manifestações foram classificadas conforme os tipos a seguir:

Tipos de manifestação	Quantidade
Reclamação	390.587
Solicitação	105.298
Denúncia	26.390
Comunicação de Irregularidade	14.057
Sugestão	4.726
Elogio	2.415
Simplifique	67

Gráfico 04 – Comparativo 2019 e 2020



O gráfico mostra um aumento de 8% nas reclamações e 44% nas solicitações de providências se comparado com o ano 2019.

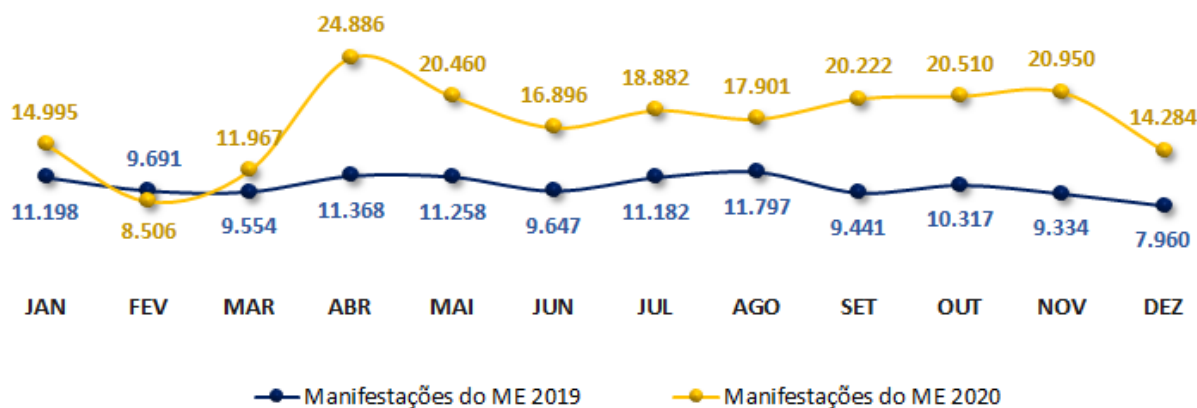
I - Ministério da Economia

Em 2020, o Ministério da Economia recebeu 210.459 manifestações pelo FALA.BR. Baseando-se nas análises, destacam-se os assuntos relacionados aos serviços que sofreram impactos com a pandemia (Covid-19) ou que foram criados como medidas de contingenciamento em razão da crise sanitária.

O tipo mais demandado foi “reclamação” com 102.836 registros, seguido pela “solicitação”, com 86.440.

Entre os assuntos mais demandados, destacam-se Seguro-Desemprego (36.956 manifestações), Abono Salarial (19.340 manifestações), Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda — Bem (12.024 manifestações), Microempreendedor Individual — MEI (9.409 manifestações) e Demora na Análise dos Processos Tributários (7.403 manifestações).

Gráfico 05 – Comparativo 2019 e 2020

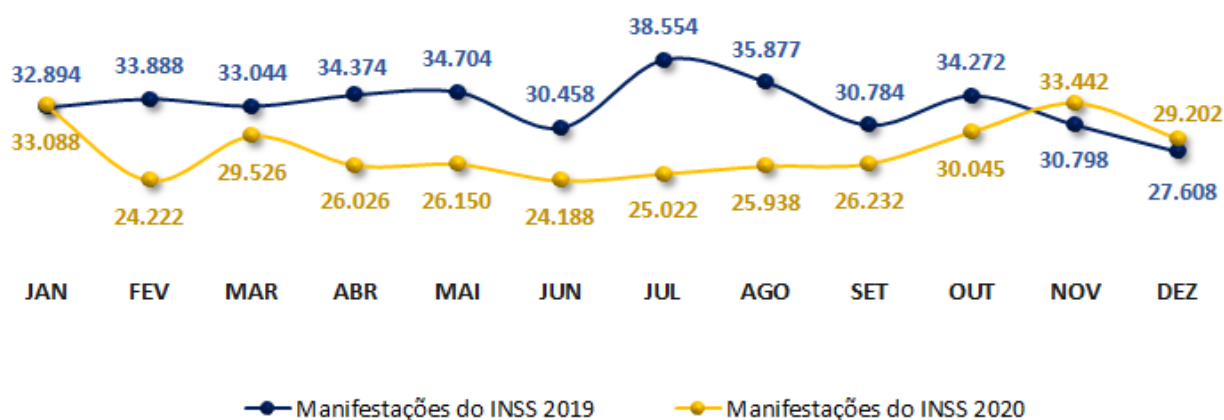


II - Instituto Nacional do Seguro Social

O INSS recebeu, ao longo do ano, 333.081 manifestações, 292.057 pelo SOUWEB e 41.024 pelo FALA.BR (INSS).

A reclamação foi o tipo de manifestação com maior frequência entre os serviços e atividades da Autarquia (287.751 manifestações), seguida da denúncia (19.835 manifestações).

Gráfico 06 – Comparativo 2019 e 2020



Entre os assuntos, o predominante foi “Demora na análise do pedido de benefício”, com 98.764 registros, e, em seguida, “Demora na análise de processo de recursos”, com 44.267, “Pagamentos de benefícios previdenciários”, com 29.520, “Insatisfação do atendimento prestado nas agências”, com 25.632 e “Denúncia sobre recebimento indevido de benefício”, com 15.538.

ANÁLISE QUALITATIVA



A análise qualitativa visa examinar a percepção e a satisfação do cidadão em relação às respostas publicadas pelas unidades da administração pública direta e autárquica.

De acordo com o Painel Resolveu, o Ministério da Economia concluiu 98% das manifestações dentro do prazo legal de 30 dias, prorrogável por igual período, conforme determina a Lei 13.460, de 2018. O tempo médio de conclusão das manifestações foi de 17 dias.

Já no caso do Instituto Nacional do Seguro Social, o Painel indicava que tempo médio de conclusão foi de 4 dias e que todas as manifestações foram concluídas dentro do prazo. Pelo SOUWEB, cujo cálculo se baseou nos dados extraídos no próprio sistema, a autarquia levou 79 dias, em média, para publicar resposta conclusiva ao cidadão. Em 2019, esse tempo médio foi de 106 dias.

Baseando-se na análise, verificou-se uma recorrência nos assuntos relacionados à concessão de benefícios previdenciários, trabalhistas e fiscal, representando 46,7% do volume total.

De acordo com a ordem dos temas mais demandados, destacam-se:

I- Ministério da Economia

Seguro-Desemprego

O Seguro-Desemprego é um benefício que tem a finalidade de garantir assistência financeira temporária ao trabalhador dispensado involuntariamente (sem justa causa).

Com os atendimentos presenciais suspensos em decorrência da pandemia, os pedidos passaram a ser processados pela Internet e pela Central “Alô Trabalho 158”.

Diante de algumas dificuldades encontradas, o cidadão recorreu à Ouvidoria para se manifestar sobre a demora no processamento do pedido do seguro-desemprego, a insatisfação em relação ao resultado da análise e a falta de compreensão de como solicitar o pedido pela Internet.

Depreende-se, a partir desses achados, que a falta de compreensão de como acessar e solicitar o pedido pode estar relacionada com a precarização das informações disponibilizadas no portal de serviços.

Abono salarial

O benefício do Abono Salarial é disponibilizado automaticamente, todos os anos, aos trabalhadores de empresas públicas e privadas que receberam, em média, até 2 (dois) salários-mínimos nos últimos 12 (doze) meses.

Para ter direito ao benefício, é necessário ter trabalhado, no mínimo, 30 (trinta) dias com carteira assinada nos 12 meses (no ano-base o abono paga até 5 (cinco) anos para trás, havendo envio ou ajuste na Relação Anual de Informações Sociais (RAIS).

O valor do Abono Salarial de cada trabalhador é calculado com base no salário-mínimo e na quantidade de meses trabalhados com carteira assinada.

Para autorização do pagamento, faz-se necessário que as informações da RAIS estejam devidamente atualizadas.

Entre os assuntos identificados com certa recorrência, destacam-se a dificuldade do cidadão em obter o benefício pelo fato de as informações sociais estarem desatualizadas, a insatisfação quanto ao resultado da análise e a demora no processamento do benefício solicitado.

Observa-se que a falta de compreensão de como solicitar o pedido pode estar relacionada com a precarização das informações disponibilizadas no portal de serviços.

Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda (BEm)

O Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda (BEM) é fruto do Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda, criado para minimizar os efeitos provenientes do estado de calamidade, decretado pelo Poder Público.

O benefício foi disponibilizado para o trabalhador que teve redução proporcional de jornada de trabalho e de salário ou suspensão temporária do contrato de trabalho.

A primeira parcela foi disponibilizada 30 (trinta) dias após a formalização do acordo e as parcelas subsequentes foram liberadas a cada período de 30 (trinta) dias.

Entre as ocorrências registradas na Ouvidoria, destacam-se a demora no processamento do pedido, a insatisfação quanto ao resultado da análise e as dificuldades para entrar com o pedido de recurso, via Internet.

Microempreendedor individual (MEI)

O registro de MEI foi criado pelo Governo Federal para enquadrar profissionais que exercem atividades profissionais na informalidade. Trata-se de um regime tributário destinado ao empreendedor que tem um pequeno negócio.

Para se manter enquadrado na modalidade, o microempreendedor deve respeitar o rendimento anual fixado. Após a formalização, ele passa a ter acesso a financiamento e benefícios previdenciários.

Entre os assuntos evidenciados, destacam-se a dificuldade cidadão de entender os critérios para registrar e baixar o MEI, a insatisfação quanto à lentidão no carregamento da página Portal do Empreendedor e erros ou situações que impedem o processamento do cadastro.

Deduz-se que a insatisfação em relação aos impedimentos ou requisições que impedem a conclusão do cadastro pode ter relação com as bases em que o sistema MEI acessa para fazer batimento e validação.

Demora na Análise dos Processos Tributários

Entre os assuntos demandados na Receita Federal do Brasil, prevaleceram a insatisfação em relação à demora na conclusão dos processos e ausência 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.

Em sua grande maioria, os assuntos têm relação com malha fiscal, solicitação de isenção, pedido de certidão negativa e requerimento de procuração.

II- Instituto Nacional do Seguro Social

Demora na Análise dos Processos de Benefícios

Entre os assuntos demandados, foram predominantes a insatisfação em relação à demora na conclusão dos pedidos de benefícios e a ausência de informação quanto à posição e ao tempo estimado para análise dos processos.

Apesar de respeitada a ordem cronológica, o cidadão não tem conhecimento de sua posição na fila de análise nem da previsão de quando seu processo será concluído. Em razão da ausência dessas informações, o cidadão tem buscado a Ouvidoria para manifestar sua insatisfação.

Demora na Análise dos Processos de Recursos

Houve demanda expressiva por informações relacionadas ao andamento do processo de recurso, tendo em vista a demora na análise dos pedidos.

Apesar de respeitada a ordem cronológica, o cidadão não tem conhecimento de sua posição na fila de análise nem previsão de quando seu processo será distribuído para as Juntas de Recursos e colocado em pauta de julgamento.

Insatisfação com a Qualidade do Atendimento e Informações Prestadas nas Agências do INSS

Com base na apuração, foi observada insatisfação quanto ao atendimento e à qualidade das informações prestadas nas agências do INSS, mesmo com o fechamento por alguns meses, em decorrência da pandemia. Atualmente, o INSS conta com mais de 1.700 unidades espalhadas em todo o território nacional.

INICIATIVAS PARA MELHORIA DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA

Dada a atual configuração organizacional do Ministério da Economia e diante do número de manifestações cadastradas anualmente, foi instituída a rede de Ouvidoria, por meio da Portaria 146, de 8 de abril de 2019, do Ministro da Economia.

A constituição da rede foi um passo importante na ampliação da capacidade de análise e na capilarização do conhecimento técnico, difusos nas diversas unidades do Ministério.

Para apoiar o trabalho e promover a melhoria contínua do tratamento das manifestações, foram adotadas as seguintes providências:

- Elaboração de informativo semanal dispondo do quantitativo de manifestações em atraso por área técnica.
- Elaboração de Fluxo e Guia de denúncia objetivando instruir o servidor a recepcionar e encaminhar os casos à Ouvidoria.
- Integração do SISOUVIDOR com o sistema FALA.BR, gerenciado pela Ouvidoria- Geral de Ouvidoria. As demandas do Ministério são agora cadastradas e concluídas no FALA.BR.
- Revisão de orientações e manuais de procedimentos internos.
- Instituição da Equipe de Qualidade para avaliar e monitorar a qualidade das respostas publicadas.
- Instituição da Equipe de Conselho de Usuários da Ouvidoria para promover ações que permitam avaliar os serviços prestados pelo Ministério, nos termos do Decreto 9.492, de 5 de setembro, alterado pelo Decreto 10.228, de 5 de fevereiro de 2020.
- Instituição da Equipe de Monitoramento na Ouvidoria para monitorar o cumprimento do prazo, apoiar os pontos focais em suas atividades e elaborar relatório estratégico e de gestão.
- Desenvolvimento de painéis estatísticos para apoiar a gestão por meio de informações gerenciais.
- Tratativas para substituir o SOUWEB pelo SISOUVIDOR para tramitação e tratamento das manifestações nas áreas técnicas do INSS.

Informações Complementares:

Sistema SOUWEB

As discussões para substituição do SOUWEB estão sendo pautadas no âmbito do Comitê Temático de Integridade do INSS. Com a substituição, todas as demandas passarão a ser cadastradas e concluídas unicamente no FALA.BR (INSS).

Painéis Estatísticos

Os painéis estão ainda em fase inicial de desenvolvimento pela Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), com previsão de entrega para o segundo semestre de 2021.

APRIMORAMENTO NA ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

I- Monitoramento do Prazo de Conclusão das Manifestações

Para atender ao disposto no inciso VI do artigo 13 da Lei 13.460, de 2017, foi constituída a Equipe de Monitoramento, com a competência de monitorar e comunicar, por meio de boletim semanal, às unidades integrantes da rede de Ouvidoria a existência de manifestações aguardando tratamento com prazo superior a 60 dias.

A Equipe atua ainda no apoio as áreas técnicas na execução das atividades de ouvidoria, esclarece dúvidas e mantém cadastro dos pontos focais nos sistemas de ouvidoria.

É, também, responsável pela elaboração de relatórios gerenciais e do Relatório Anual de Gestão. Esses relatórios destinam-se a apresentar aos gestores dados e informações gerenciais para tomada de decisão no tocante ao aprimoramento da prestação de serviços públicos.

II- Avaliação da Qualidade das Respostas Conclusivas

A constituição da equipe de Qualidade atende o inciso XIV do art. 5 da Lei 13.460, de 2017, que prevê a necessidade de se promover comunicação mais efetiva com o cidadão.

São realizadas atividades com base na análise das respostas elaboradas pelas áreas técnicas que compõem a rede de Ouvidoria, sendo, essencialmente, avaliadas a objetividade, a clareza e o uso de linguagem cidadã.

As áreas recebem feedbacks mensais, por meio de elaboração de nota técnica, onde na qual são destacados os pontos que necessitam de adequação, por estarem em desarmonia com a legislação vigente.

A Equipe atua com ponto focal, caso identifique uso de termo inadequado ou resposta equivocada que pode induzir o cidadão a erro. O contato visa a alertar o fato identificado e solicitar a revisão tempestiva da resposta.

III- Conselho de Usuários

O termo Conselho de Usuários teve a sua origem no artigo 18 da Lei 13.460, de 2017, que definiu conceitos básicos e estabeleceu atribuições, composição e representatividade.

O Decreto 9.492, de 5 de setembro de 2018, alterado pelo Decreto 10.228, de 5 de fevereiro de 2020, que regulamentou o tema, definiu parâmetros e medidas a serem adotadas pelas ouvidorias públicas.

Os Conselhos de Usuários de Serviços públicos são instâncias consultivas, que têm como compromisso as seguintes ações:

- I — Acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;
- II — Propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- III — Acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Os conselhos serão formados por adesão voluntária de usuários e funcionarão de forma virtual.

O § 1º do art. 24-E do Decreto 9.492, de 2018, estabelece que o chamamento público deverá garantir ampla publicidade e ser apto a alcançar, no mínimo, os usuários de serviços públicos cadastrados junto à unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

O primeiro chamamento dos conselheiros para exercício de suas atribuições foi iniciado em agosto de 2020 pela Controladoria-Geral da União (CGU), mediante lançamento da plataforma virtual.

Das ações adotadas pela Ouvidoria:

O Ministério da Economia e o Instituto Nacional do Seguro Social somam juntos 433 serviços.

Tendo em vista a diversificação dos serviços a serem avaliados, a Ouvidoria criou Equipe Conselho de usuários, sob responsabilidade da Coordenação de Ouvidoria, com o propósito de centralizar todas as atividades relacionadas ao tema.

Como etapa inicial de trabalho, gestores e integrantes da Equipe participaram de cursos e transmissões em tempo real (lives) administrados pela Controladoria-Geral da União (CGU), com a apresentação de conceitos e metodologias de avaliação.

Como etapa seguinte, foram adotadas as seguintes ações:

- Definição de diretriz para o funcionamento da Equipe Conselho de Usuários;
- Mapeamento dos serviços disponibilizados pelo Ministério e o INSS;
- Definição de estratégias para realização de campanha de engajamento dos conselheiros;
- Reuniões com a Assessoria de Comunicação para divulgação da primeira campanha de chamamento, com previsão de início para fevereiro de 2021;
- Elaboração de Minuta de Portaria;
- Análise de manifestações como forma de identificar os pontos mais recorrentes;
- Elaboração de Plano de Trabalho;
- Elaboração de cronograma de reunião com os gestores dos serviços; e
- Definição de estratégia e elaboração da enquete em conjunto com o gestor de serviço.

Com base nessas ações, considera-se ser possível o envio das primeiras consultas aos conselheiros no início de maio de 2021.

IV- Pedidos de simplificação de serviços públicos (Simplifique!)

Por força do Decreto 9.094, de 17 de julho de 2017, a Ouvidoria recebe, via Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (FALA.BR), demandas de simplificação de serviços públicos de iniciativa de cidadãos.

A matéria está disciplinada no Decreto 9.094, de 2018, e Portaria CGU 581, de 9 de março de 2021. No âmbito do Ministério da Economia, a Portaria 1.142, de 5 de setembro de 2019, da Secretaria-Executiva, estabelece procedimentos a serem adotados pela Ouvidoria e pelas áreas para o tratamento dos pedidos recebidos.

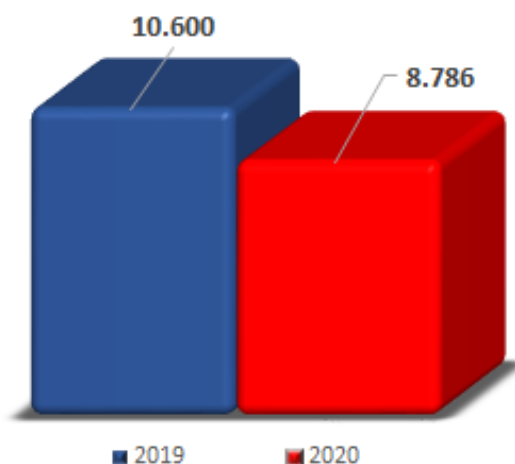
O número de pedidos de simplificação ME praticamente se manteve em 2020, 55 manifestações, em relação ao ano de 2019, quando foram recebidas 56 manifestações, sendo que, no Ministério, a Receita Federal foi a área que mais recebeu demandas. Os assuntos objeto da maioria das demandas estão relacionados ao portal e-CAC e a declarações, inclusive de ajuste anual, a serem apresentadas à Receita Federal.

Pelo INSS, foram recepcionadas 12 manifestações em 2020.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

O Serviço de Informação ao Cidadão do Ministério da Economia recebeu 17.177 mil pedidos de informações em 2020. Desse total, 7.228 foram repassados à Ouvidoria, por não se tratar de pedido de informação, e 1.163 foram encaminhados a outros órgãos. Assim, foram atendidos 8.786 pedidos de informação. No gráfico a seguir, compara-se o volume de pedidos recebidos em 2019 com 2020.

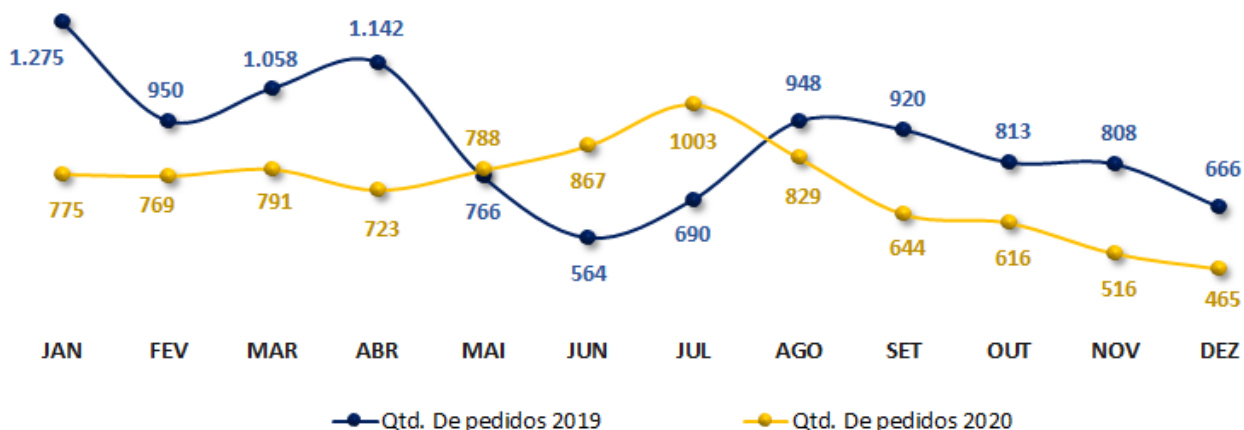
Gráfico 06 – Comparativo 2019 e 2020



Total de pedidos de informação nos anos 2019 e 2020. Foram excluídos os pedidos classificados como manifestação de ouvidoria e os reencaminhados para outros órgãos.

No gráfico abaixo, observam-se os pedidos de 2019 e 2020 mês a mês:

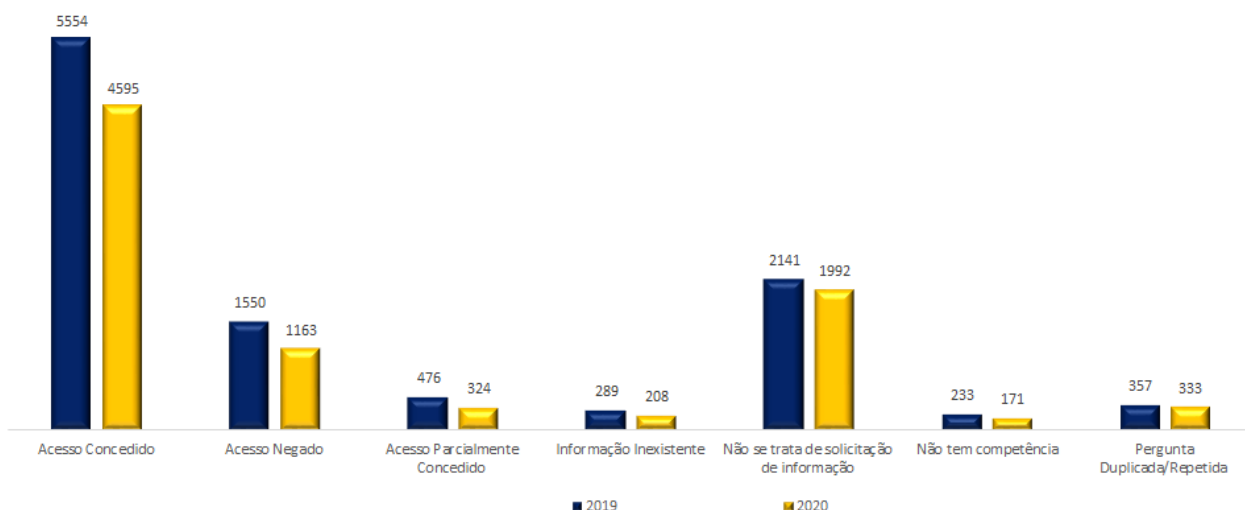
Gráfico 07 – Comparativo 2019 e 2020



Com relação às respostas elaboradas, após análise, os pedidos podem ser classificados em 7 tipos. São eles: acesso concedido, acesso negado, acesso parcialmente concedido, informação inexistente, não se trata de solicitação de informação, não tem competência e pergunta duplicada/ repetida.

Segue abaixo o quantitativo de pedidos por tipo de resposta em 2020 em comparação a 2019:

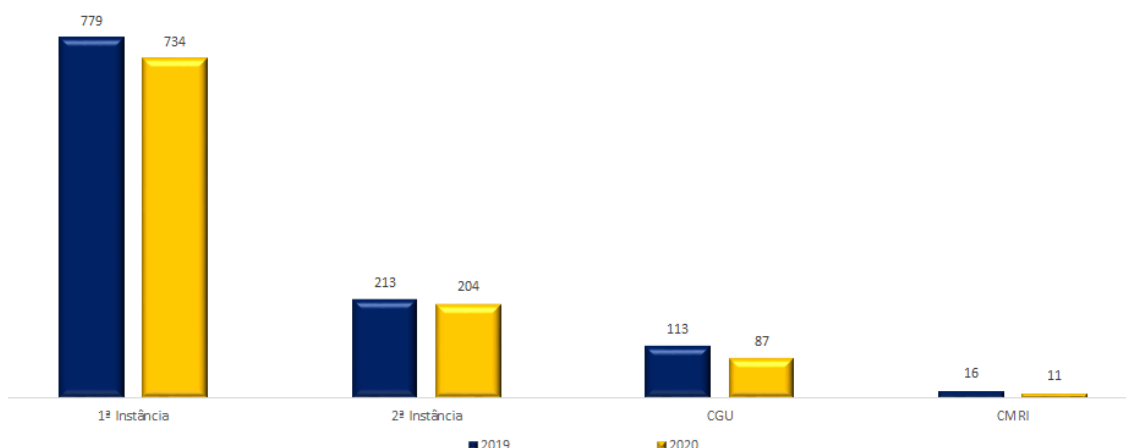
Gráfico 08 – Comparativo 2019 e 2020



Importante ressaltar que a Lei de Acesso à Informação prevê hipóteses de recursos. Dessa forma, foram recebidos 734 recursos em 1ª Instância, 204 recursos em 2ª Instância, 87 recursos em 3ª Instância, tratados pela Controladoria-Geral da União, e 11 recursos em 4ª Instância, analisados pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CRMI), conforme previsto nos art. 15 e 16 da lei 12.527, de 2011.

Número de recursos recebidos em 2019 e 2020:

Gráfico 09 – Comparativo 2019 e 2020



Foram recebidas 13 reclamações de pedidos sem resposta dentro do prazo legal; porém todos foram respondidos após contato com as unidades técnicas.

Dos pedidos respondidos por esta Pasta com negativas de acesso, apenas 23 geraram obrigatoriedade de disponibilização por meio de cumprimento de decisão da CGU ou CMRI, nas respectivas instâncias.

Entre os assuntos mais demandados (temas com mais de 200 pedidos até outubro de 2020), destacam-se:

Assunto	Quantidade
Acesso/cópia de Processos	695
Aduana/Importação/Exportação / Apreensão de bens	336
CNPJ	257
Cópias de Ofícios, Pareceres e Notas Técnicas	301
CPF	249
Imposto de Renda Pessoa Física	454
Programas Governamentais	283
Relação Trabalhista	371
Soluções de Consultas	224
Tributação	202
Outros	338

Observações sobre os assuntos mais demandados:

Imposto de Renda de Pessoa Física

Assunto que gera muita dúvida é o Imposto de Renda de Pessoa Física. O SIC recebe muitos pedidos sobre atualização de dados e dúvidas sobre o sistema utilizado pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB), bem como sobre cadastros e particularidades da declaração.

A maioria desses assuntos não se enquadra na Lei de Acesso à Informação por se tratar de pedidos que podem ser dirigidos a canais de atendimento específicos, disponibilizados pela RFB, conforme prevê a Súmula CMRI nº 1/2015.

Aduana/Importação/Exportação/Apreensão de bens

A RFB recebe muitos pedidos sobre produtos retidos em aduanas, além questionamentos sobre importação ou exportação. Nesse tema, também se enquadram pedidos para a Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais.

Relação trabalhista

Relação trabalhista também é um assunto recorrente no SIC. São enviados dúvidas sobre procedimentos trabalhistas, solicitações de informações sobre cadastro e pedidos de análise de casos concretos, os quais não constituem informações produzidas ou custodiadas pelos órgãos, mas prestação de serviço ou análise de casos concretos, que não se enquadram no escopo da Lei de Acesso à Informação.

Cópias de ofícios, pareceres e notas técnicas

Por se tratar de informações produzidas, cópias de todos os documentos elaborados pelo Ministério da Economia geralmente são muito demandados para fomento do controle social.

INICIATIVAS PARA MELHORIA DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Painéis Estatísticos

O Painel do SIC foi desenvolvido pela Diretoria de Tecnologia da Informação do Ministério (DTI), em Power BI, e está sendo alimentado por planilhas de excel, diariamente, de forma manual e do FALA.BR. Quanto aos demais tipos de manifestações, os painéis ainda estão em fase inicial de desenvolvimento pela DTI, com previsão de entrega para o segundo semestre de 2021.

Transparência Ativa

A Ouvidoria participou da elaboração do Plano de Dados Abertos do Ministério da Economia. Essa iniciativa é fundamental para o fomento da transparência do Ministério, bem como para o incentivo ao controle social. Foi firmado o compromisso de abertura de 38 Bases no Ministério da Economia no biênio 2021-2022.

Além disso, a LAI estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas de ofício pelos órgãos públicos, espontânea e proativamente, independentemente de solicitações.

Assim, o ME utiliza o Guia de Transparência Ativa para Órgãos e Entidades do Poder Executivo Federal, elaborado pela Controladoria-Geral da União para auxiliar no cumprimento e monitoramento dessas obrigações.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A missão de ouvidoria vai muito além de intermediar o relacionamento entre o cidadão e a unidade responsável pela prestação do serviço, pois tem a atribuição precípua de atuar em conjunto com os gestores de forma a aprimorar os serviços disponibilizados à sociedade.

A atuação visa a oferecer subsídios às áreas técnicas de maneira que possam avaliar as dificuldades encontradas pela sociedade, as sugestões de melhoria em relação à prestação do serviço público, a correção de procedimentos com o fundamento de impedir ações ou práticas de atos ilícitos realizados por terceiros ou servidores públicos.

Assim, diante da análise realizada e com base no disposto do art. 15 da Lei 13.460, de 2017, recomenda-se:

I - Secretaria Especial de Previdência e Trabalho

a) Seguro-Desemprego:

- Disponibilizar meios que permitam informar a posição da fila e o tempo médio de conclusão.
- Utilizar linguagem acessível para esclarecer os motivos que levaram ao indeferimento do pedido.
- Demonstrar em linguagem acessível o cálculo que definiu o valor a ser pago.
- Disponibilizar no aplicativo “Área do Trabalhador” o módulo para requisição de recurso. Hoje essa função encontra-se dentro da carteira de trabalho digital.
- Criar repositório para disponibilizar guia de navegação de sistema na “Área do Trabalhador”.

b) Abono salarial:

- Disponibilizar no gov.br o serviço “Sacar Abono Salarial” de forma acessível, com informações sobre como promover a atualização dos dados sociais.

c) Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda – BEm

Considerando previsão do retorno do pagamento do benefício, no exercício 2021, devido ao prolongamento dos efeitos da pandemia na geração de renda e na manutenção do emprego, recomenda-se:

- Concentrar no gov.br todas as informações relativas ao benefício. Incluir ainda orientações sobre como entrar com o pedido de recurso.
- Disponibilizar, no aplicativo “Área do Trabalhador”, o módulo para requisição de recurso. Atualmente, essa função encontra-se na carteira de trabalho digital.
- Criar repositório para disponibilizar guia de navegação de sistemas na Área do Trabalhador.

II - Secretaria Especial de Produtividade, Emprego e Competitividade

- Implementar ações para melhorar a performance do sistema de Inscrição MEI disponível no Portal do Empreendedor.

III- Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil

- Disponibilizar acesso simplificado ao cidadão que não possui certificado digital, de maneira que lhe permita acompanhar a fase em que se encontra o seu processo, devendo conter, no mínimo, informações sobre posição e estimativa de tempo para conclusão, considerando a força de trabalho empregada pela unidade.

IV - Instituto Nacional do Seguro Social

- Criar de mecanismos que permitam indicar o tempo de conclusão do pedido ou a posição em que se encontra o usuário na fila, com o intuito de dar maior transparência ao cidadão.
- Adotar ações com vista a humanizar o atendimento e melhorar a comunicação entre servidor e cidadão.
- Continuar a evidar esforços para diminuir o tempo médio de conclusão de manifestações de Ouvidoria.

V - Conselho de Recurso da Previdência Social

- Criar de mecanismos que permitam indicar o tempo de conclusão do pedido ou a posição em que se encontra o usuário na fila, com o intuito de dar maior transparência ao cidadão.

OUVIDORIA
MINISTÉRIO DA ECONOMIA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL