
RELATÓRIO DE GESTÃO

1º SEMESTRE

2022



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA ECONOMIA

Ministério da Economia

Esplanada dos Ministérios – Brasília

www.gov.br/economia/pt-br

Ministro da Economia

PAULO ROBERTO NUNES GUEDES

Secretário-Executivo

MARCELO PACHECO DOS GUARANYS

Ouvendor

CARLOS AUGUSTO MOREIRA ARAÚJO

Coordenadora-Geral

LUCIANA SILVA ALVES

Coordenador-substituto de Ouvidoria

HELITON JOSE RIBEIRO

Coordenadora de Transparência

KARYTA DAMASIO MONTEIRO LOPES

Produção e Elaboração

EQUIPE DE MONITORAMENTO

SUMÁRIO

GLOSSÁRIO	04
APRESENTAÇÃO	06
SUMÁRIO EXECUTIVO OUVIDORIA	09
OUVIDORIA EM NÚMEROS	10
Capítulo I — ANÁLISE QUANTITATIVA E QUALITATIVA DA OUVIDORIA	11
1. CANAIS DE ENTRADA	11
2. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	11
3. ASSUNTOS MAIS FREQUENTES	12
3.1 MANIFESTAÇÕES DE SIMPLIFIQUE!	13
4. TRATAMENTO DADO AS MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS	13
4.1 PRAZOS PARA ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	14
5. REPRESENTATIVIDADE DAS ÁREAS TÉCNICAS	15
Capítulo II — PERCEPÇÃO QUALITATIVA POR ÁREA TÉCNICA	16
1. Comissão de Ética	16
2. Secretaria de Política Econômica (SPE) da Assessoria Especial de Estudos Econômicos	17
3. Secretaria-Executiva (SE)	19
4. Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN)	22
5. Secretaria Especial de Tesouro e Orçamento (SETO)	25
6. Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB)	29
7. Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais (SECINT)	32
8. Secretaria Especial de Desestatização, Desinvestimento e Mercados (SEDDM)	34
9. Secretaria Especial de Produtividade e Competitividade (SEPEC)	36
10. Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital (SEDGG)	39
11. Secretaria Especial do Programa de Parcerias de Investimentos (SEMPI)	41
12. Conselho Administrativo de Recursos Fiscais (CARF)	42
13. Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional (CRSFN)	43
14. Conselho Nacional de Política Fazendária (CONFAZ)	43
SUMÁRIO EXECUTIVO - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)	45
SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO EM NÚMEROS	46
1. NÚMEROS DE PEDIDOS	46
2. ASSUNTOS	48
3. RECURSOS	48
AÇÕES CONTÍNUAS DE MELHORIA	50
1. MONITORAMENTO DOS PRAZOS	50
2. ANÁLISE DE QUALIDADE DAS RESPOSTAS PUBLICADAS	50
3. AÇÕES DESENVOLVIDAS NO CONSELHO DE USUÁRIOS	51
4. OUTRAS AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA	52
CONCLUSÃO	53

GLOSSÁRIO

- **ÁREAS TÉCNICAS:** unidades responsáveis pelo tratamento da manifestação.
- **CENTRAL 0800 702 1111:** responsável por prestar atendimento aos cidadãos que buscam serviços da Ouvidoria do Ministério da Economia.
- **COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES:** informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.
- **DENÚNCIA:** ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
- **ELOGIO:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.
- **FALA.BR:** Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, gerida pela Controladoria-Geral da União (CGU).
- **GUIA DE RECOLHIMENTO DA UNIÃO (GRU):** documento instituído para o ingresso de valores na Conta Única da União das receitas de órgãos, fundos, autarquias, fundações e demais entidades integrantes dos orçamentos fiscal e da seguridade social.
- **MEI:** regime tributário simplificado destinado ao Microempreendedor Individual.
- **PAINEL RESOLVEU:** ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria recebidas diariamente pela Administração Pública, por meio do sistema Fala.BR.
- **PONTO FOCAL:** servidor indicado pela área técnica para atuar no tratamento das manifestações.
- **PORTAL BRASILEIRO DE DADOS ABERTOS:** ferramenta disponibilizada pelo Poder Executivo Federal para publicação de dados em formato aberto.
- **RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
- **SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC):** unidade responsável por atender os pedidos de acesso à informação registrados no Ministério da Economia (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011).

- **SIMPLIFIQUE!:** manifestação por meio da qual o usuário contribui e participa do processo de simplificação de serviços públicos.
- **SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES (SEI):** sistema de produção e gestão de documentos e processos eletrônicos no âmbito do Ministério da Economia.
- **SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA (SIAFI):** sistema utilizado para registro, acompanhamento e controle da execução orçamentária, financeira e patrimonial do Governo Federal.
- **SISOUVIDOR:** sistema de ouvidoria, integrado ao Fala.BR, utilizado para tramitar manifestações nas áreas técnicas do Ministério da Economia.
- **SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS:** pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.
- **SUGESTÃO:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.

APRESENTAÇÃO

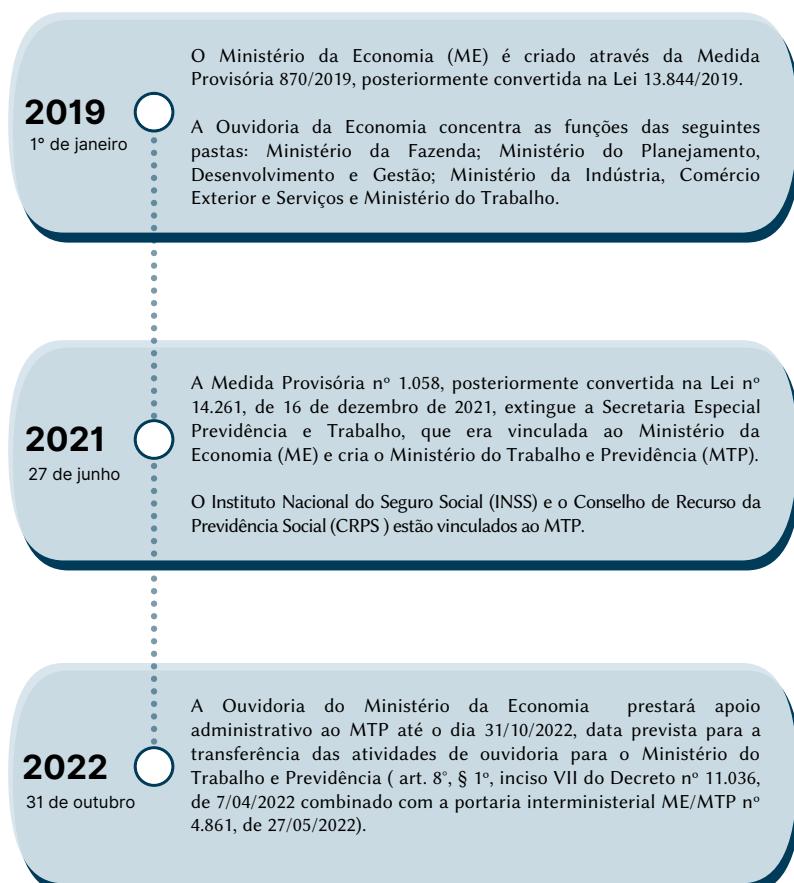
Este relatório tem por objetivo demonstrar, nos termos dos arts. 14, II, e 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e do art. 7º, XVII, da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da Controladoria-Geral da União (CGU), a percepção quantitativa e qualitativa do conjunto de manifestações cadastradas e tratadas pelas unidades do Ministério da Economia (ME).

OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA ECONOMIA

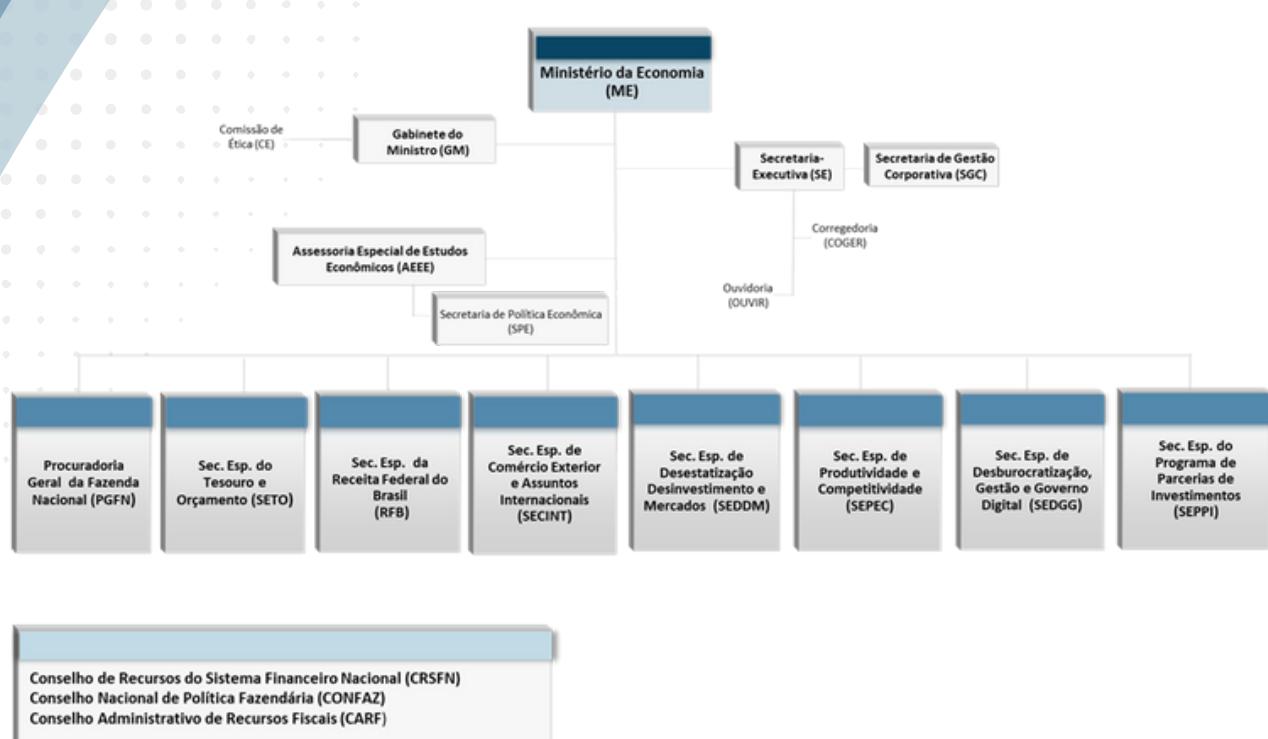
A Ouvidoria do Ministério da Economia exerce, dentre outras, atribuições inerentes à mediação de conflitos entre cidadão, à promoção da participação da sociedade na melhoria dos serviços públicos e à articulação de ações para transparência e conformidade às normas vigentes.

A unidade exerce, ainda, função de instância de integridade por meio do Programa de Integridade do Ministério da Economia (Prevenir).

Alterações relevantes na Estrutura do Ministério da Economia e na competência da Ouvidoria



As unidades atendidas pela Ouvidoria são as seguintes:



ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é composta pelo Ouvidor, uma Coordenação-Geral e duas Coordenações. Conta, em seu quadro funcional, com 20 servidores e 67 colaboradores terceirizados:

- a) O Ouvidor é responsável por acompanhar o andamento e a solução dos pleitos dos cidadãos usuários dos serviços prestados pelo Ministério da Economia.
- b) A Coordenação-Geral de Ouvidoria é responsável pela gestão e pelo 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), e representa a Ouvidoria nos comitês de governança do ME e no Programa de Integridade do Ministério da Economia (Prevenir).
- c) A Coordenação de Ouvidoria é responsável pela gestão e pelo tratamento das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de simplificação de serviço público (Simplifique!), pelas atividades do Conselho de Usuários e pela análise dos dados e informações com vistas a subsidiar recomendações e propostas de melhorias para a 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 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.

	<i>Servidores</i>	<i>Terceirizados</i>
<i>Ouvidor</i>	1	0
<i>Coordenação Geral de Ouvidoria</i>	2	3
<i>Equipe de Apoio administrativo</i>	2	3
<i>Equipe de Gestão de Pessoas</i>	3	1
<i>Equipe de Tecnologia da Informação</i>	1	4
<i>Coordenação de Ouvidoria</i>	1	1
<i>Equipe de Qualidade</i>	0	15
<i>Equipe de Monitoramento</i>	1	6
<i>Equipe de Treinamento</i>	0	1
<i>Equipe Conselho de Usuários</i>	1	1
<i>Divisão de Ouvidoria</i>	4	20
<i>Coordenação de Transparência</i>	2	1
<i>Serviços de Informação ao Cidadão</i>	2	11
Total	20	67

SUMÁRIO EXECUTIVO

OUVIDORIA

A ouvidoria pública é instância de controle e participação social na qual os cidadãos podem manifestar sua opinião, avaliar a prestação dos serviços públicos, auxiliar na detecção de irregularidades e produzir recomendações e propostas para o processo de melhoria desses serviços.

O presente relatório visa apresentar panorama em relação aos assuntos mais demandados ao Órgão. Os dados foram coletados nos sistemas Fala.BR e Painel Resolveu?.

O Ministério da Economia adota o Fala.BR para recepcionar as manifestações cadastradas pela internet e por telefone (Central de Atendimento 08007021111).

Importante destacar que, em cumprimento ao art. 25, II, da Portaria CGU nº 581, de 2020, as manifestações enviadas por carta assim como as decorrentes do atendimento presencial são cadastradas na Plataforma Fala.BR.



79.442

Manifestações cadastradas



77.126

Manifestações concluídas

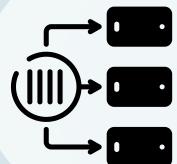


Canais de Entrada

Via internet- 74.751 (94,10%)

Via Central 0800- 3.308 (4,16%)

Via carta, e-mails e presencial- 1.383 (1,74%)



Tipos mais demandados

Reclamações- 46.858 (58,98%)

Solicitações de Providências- 20.508 (25,82%)



Assuntos em destaque

Processos Tributários- 8.055 (10,14%)

Portal GOV.BR- 6.689 (8,42%)

Declaração- 4.817 (6,06%)



Secretarias mais demandadas

RFB- 34.127 (42,96%)

SEDGG- 9.779 (12,31%)



Prazo de conclusão

30 dias- 75.210 (97,52%)

60 dias- 1.778 (2,40%)

Fora do prazo legal- 138 (0,18%)

Tempo médio de conclusão

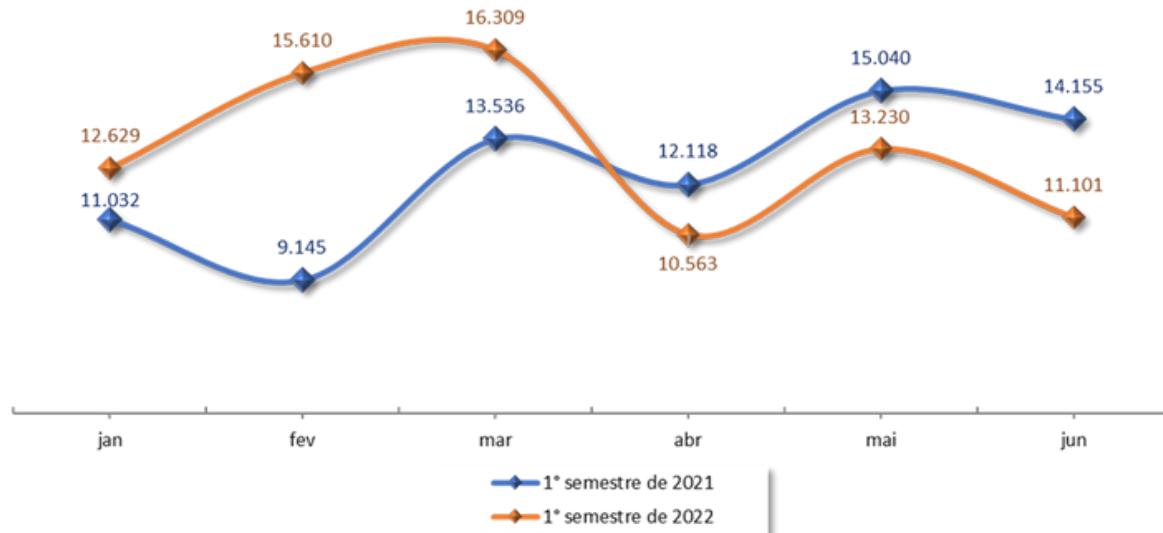
8,39 dias

OUVIDORIA EM NÚMEROS

O Ministério da Economia recepcionou 79.442 manifestações de Ouvidoria no 1º semestre de 2022. Houve ainda 13.895 manifestações repassadas a outros órgãos ou entidades por não serem de competência dessa pasta, conforme previsão do § 3º do artigo 16 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Em relação ao mesmo período do ano de 2021[1], que registrou 75.026 casos, observa-se um aumento de 5,89% nas manifestações recebidas em 2022.

Gráfico 01 – Comparativo de manifestações cadastradas entre os primeiros semestres de 2021 e 2022



No 1º semestre de 2021, é possível observar a presença de picos nos meses de março e maio em virtude de problemas relacionados aos prazos de declaração no imposto de renda e ao Cadastro Pessoa Física – CPF.

Esse aumento é decorrente de reclamações quanto aos prazos de entrega da Declaração de Imposto de Renda e à necessidade de acessar o sistema de valores a receber (SVR) com os níveis prata ou ouro da conta gov.br.

[1] Em junho de 2021, o Ministério do Trabalho e Previdência foi criado, retirando a Secretaria Especial de Previdência e Trabalho (SEPRT), o Conselho de Recurso da Previdência Social (CRPS) e o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) da estrutura do ME. No 1º semestre de 2021 a extinta SEPRT e CRPS receberam 19.933 manifestações e o INSS 196.066, por questão de clareza e coesão, resolvemos retirá-los deste relatório.

ANÁLISE QUANTITATIVA E QUALITATIVA

1. CANAIS DE ENTRADA

Dentre os canais disponibilizados, a *internet* foi a mais utilizada, representando 94,10% do total de manifestações cadastradas, conforme demonstra a tabela seguinte.

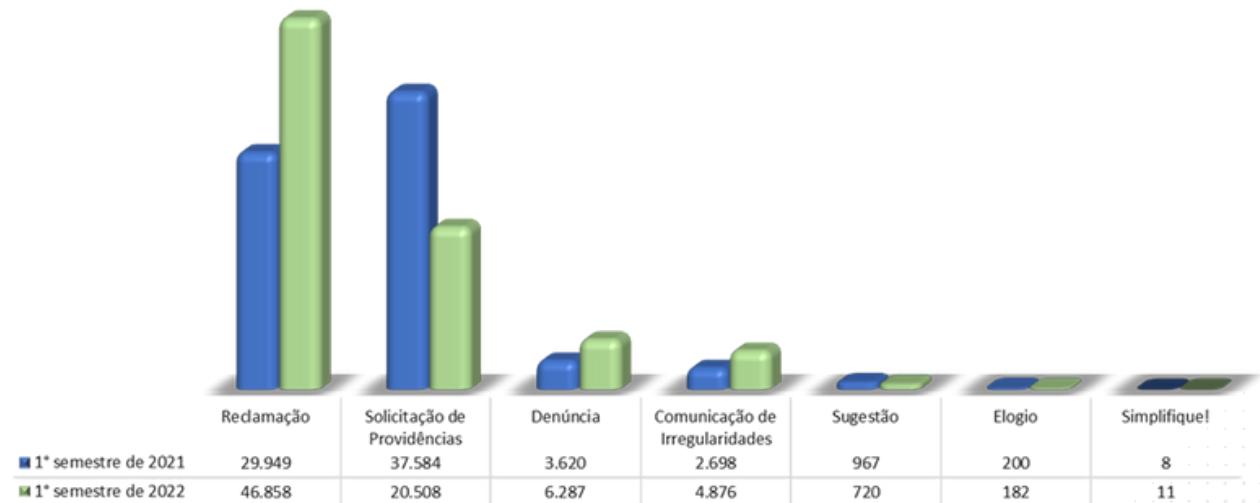
Tabela 01 – Quantitativo por tipo de canal de entrada

Canal de Entrada	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total
Acesso via internet	12.100	15.002	14.881	9.970	12.387	10.411	74.751
Por telefone	368	401	971	333	672	563	3.308
Via carta, e-mails e presencial	161	207	457	260	171	127	1.383
Total	12.629	15.610	16.309	10.563	13.230	11.101	79.442

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Em comparação com o total de manifestações cadastradas no primeiro semestre de 2021, observa-se aumento de 56,46% no tipo reclamação e de 80,73% em comunicação de irregularidades. Verifica-se ainda redução de 45,43% no tipo solicitação de providências.

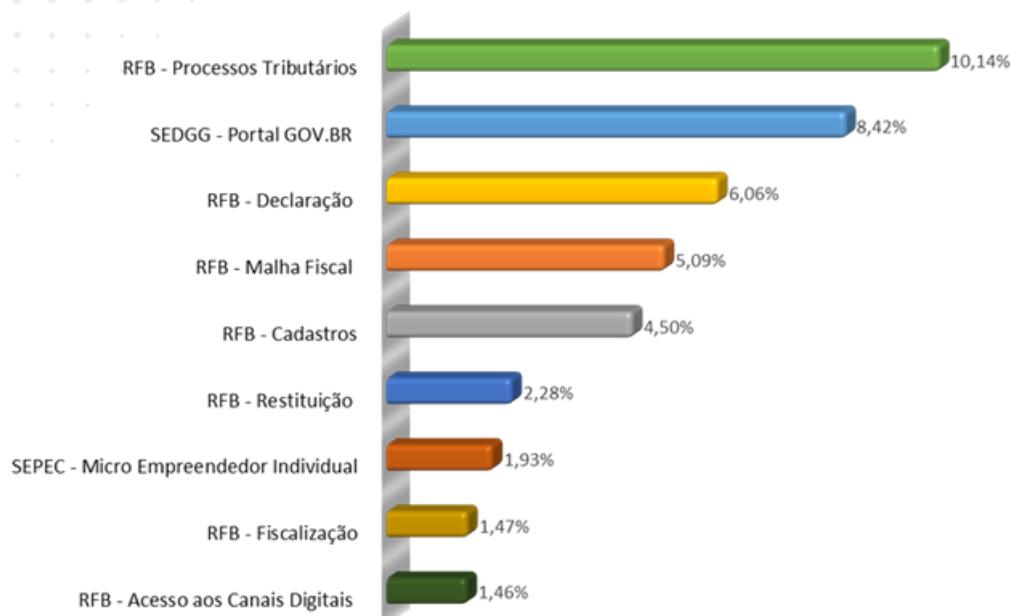
Gráfico 02 – Comparativo entre os tipos cadastrados nos primeiros semestres de 2021 e 2022



3. ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

Os assuntos relacionados a processos tributários, declaração, malha fiscal e cadastros representaram 25,79% do total de manifestações tratadas pelas unidades do ME.

Gráfico 03 – Assuntos mais frequentes



Os assuntos "processos tributários" e "Declarações - Receita Federal do Brasil" foram os mais demandados à Ouvidoria no 1º semestre de 2022, assim como em 2021, com aumento de 43,79% e redução de 24,02%, respectivamente.

Tabela 02 – Comparativo dos assuntos mais frequentes entre o primeiro semestre de 2021 e 2022

Assunto	1 semestre de 2021	1 semestre de 2022	%
Processos Tributários	5.602	8.055	43,79%
Declarações- Receita Federal do Brasil	6.340	4.817	-24,02%
Cadastros- Receita Federal do Brasil	4.839	3.576	-26,10%
Micro Empreendedor Individual	3.502	1.532	-56,25%
Outros assuntos	54.743	61.462	12,27%
Total	75.026	79.442	5,89%

Por sua vez, verificou-se ainda diminuição expressiva de 26,10% e 56,25% nas demandas relacionadas aos cadastros na Receita Federal do Brasil e microempreendedor individual respectivamente.

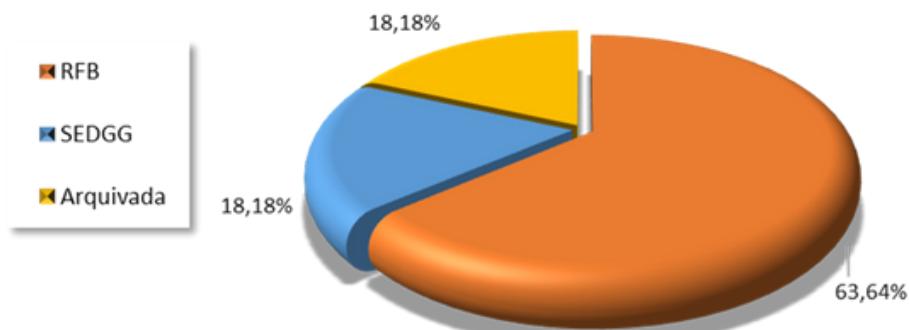
3.1 MANIFESTAÇÕES DE SIMPLIFIQUE!

A Ouvidoria do Ministério da Economia recepciona e trata as solicitações de simplificação de serviços públicos nas unidades singulares e colegiadas que compõem a estrutura organizacional da pasta. Nesse sentido, o ME recebeu 11 solicitações.

Um total de 7 manifestações de Simplifique! foram direcionados à Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil e 2 à Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital.

Ainda, houve 2 propostas de melhorias que foram arquivadas por falta de identificação do sistema e, por consequência, gerou a impossibilidade do envio para a unidade técnica competente.

Gráfico 04 – Tratamento dado as manifestações de Simplifique! cadastradas no 1º semestre de 2022[2]



4. TRATAMENTO DADO AS MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS

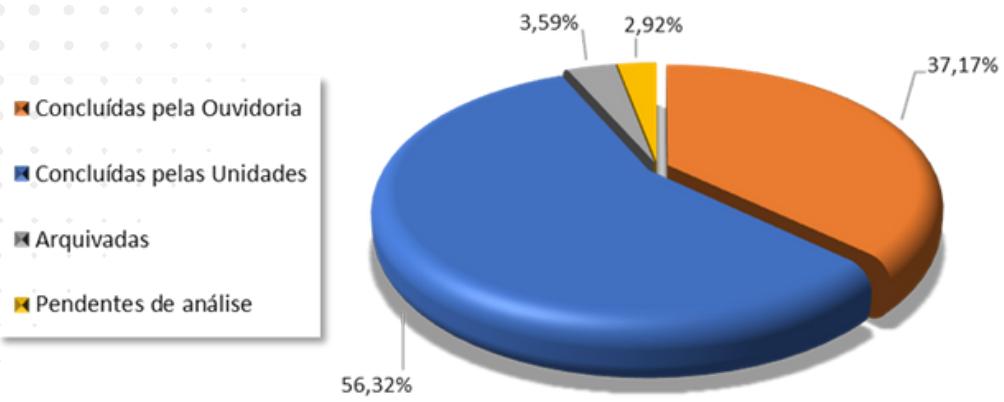
Das 79.442 manifestações cadastradas no 1º semestre de 2022, 77.126 (97%) já foram concluídas. Em média, o ME leva 8,34 dias para responder conforme o Painel Resolveu?[3]

Ainda foram arquivadas 2.853 manifestações e 2.316 casos estavam aguardando tratativas nas áreas técnicas.

[2] Situação em 19/07/2022

[3] Situação em 04/07/2022

Gráfico 05 – Tratamento dado as manifestações cadastradas no 1º semestre de 2022[4]

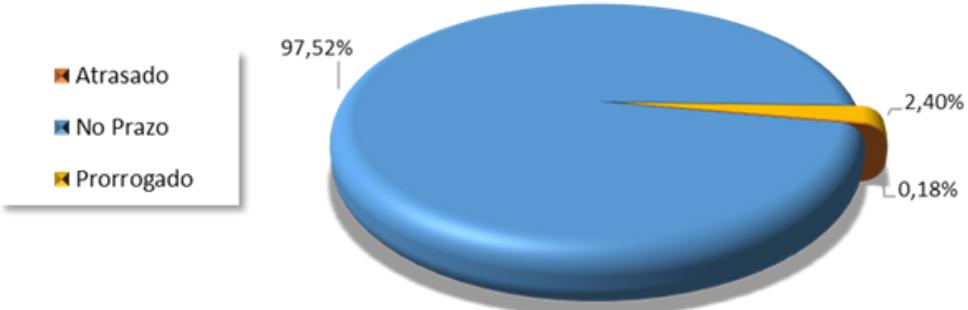


É importante salientar que o corpo funcional da Ouvidoria foi responsável pela conclusão de 29.529, o que corresponde a 38,29% do total de manifestações concluídas. As respostas se basearam em consultas aos sistemas corporativos e às orientações das áreas técnicas.

4.1 PRAZOS PARA ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Das 77.126 manifestações concluídas pelas unidades do ME, 75.210 foram respondidas no prazo de 30 dias, 1.778 no prazo de prorrogação e 138 após 60 dias.

Gráfico 06 - Demonstrativo da situação das manifestações ao final do 1º semestre de 2022



[4] Situação em 04/07/2022

5. REPRESENTATIVIDADE DAS ÁREAS TÉCNICAS

Do total de manifestações recepcionadas, 42,96% foram direcionadas à Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB), 12,31% à Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital (SEDGG) e 2,29% à Secretaria Especial de Produtividade e Competitividade (SEPEC).

Tabela 03 – Quantidade de manifestações distribuídas por área técnica[5]

Área Técnica	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total
RFB - Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil	5.450	5.093	6.421	4.846	6.514	5.803	34.127
SEDGG - Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital	998	2.019	3.094	1.254	1.485	929	9.779
SEPEC - Secretaria Especial de Produtividade e Competitividade	339	349	335	260	308	221	1.812
PGFN - Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	150	161	178	164	180	192	1.025
SEDDM - Secretaria Especial de Desestatização e Desinvestimento e Mercados	68	68	71	60	67	72	406
SGC - Secretaria de Gestão Corporativa	27	35	31	28	24	36	181
SETO - Secretaria Especial de Tesouro e Orçamento	26	19	43	38	5	10	141
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	8	14	26	14	17	10	89
CARF - Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	6	8	9	13	2	5	43
SECINT - Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais	3	5	6	8	10	8	40
SE - Secretaria Executiva	0	3	10	2	0	1	16
CONFAZ - Conselho Nacional de Política Fazendária	4	2	1	0	3	0	10
COGER-ME - Corregedoria do Ministério da Economia	2	2	1	4	1	0	10
AEEE - Assessoria Especial de Estudos Econômicos	0	0	0	0	3	2	5
CE ME - Comissão de Ética do Ministério da Economia	0	2	1	0	0	1	4
CRSFN - Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional	1	0	0	0	0	0	1
PGFN - COGED - Coordenação-Geral e Disciplina	0	0	0	0	0	1	1
SEPPi - Secretaria Especial do Programa de Parcerias de Investimentos	0	0	0	0	1	0	1
Tratadas no âmbito da Ouvidoria	5.547	7.830	6.082	3.872	4.610	3.810	31.751
TOTAL	12.629	15.610	16.309	10.563	13.230	11.101	79.442

[5] Além das manifestações discriminadas, a ouvidoria do Ministério da economia tratou 11 manifestações de Simplifique!.

PERCEPÇÃO QUALITATIVA POR ÁREA TÉCNICA

1. Comissão de Ética

A Comissão de Ética, atualmente vinculada ao Ministro da Economia, tem a competência para orientar, apurar denúncias e representações contra os princípios éticos, bem como para zelar pelas questões preventivas e educacionais relacionadas a condutas éticas.

A unidade foi responsável pelo tratamento de 4 manifestações. Em relação ao mesmo período de 2021, quando houve o registro de 6 manifestações, observou-se uma redução de 33,33%.

Gráfico 07 – Comparativo de quantitativo de manifestações cadastradas entre os primeiros semestres de 2021 e 2022 na CE

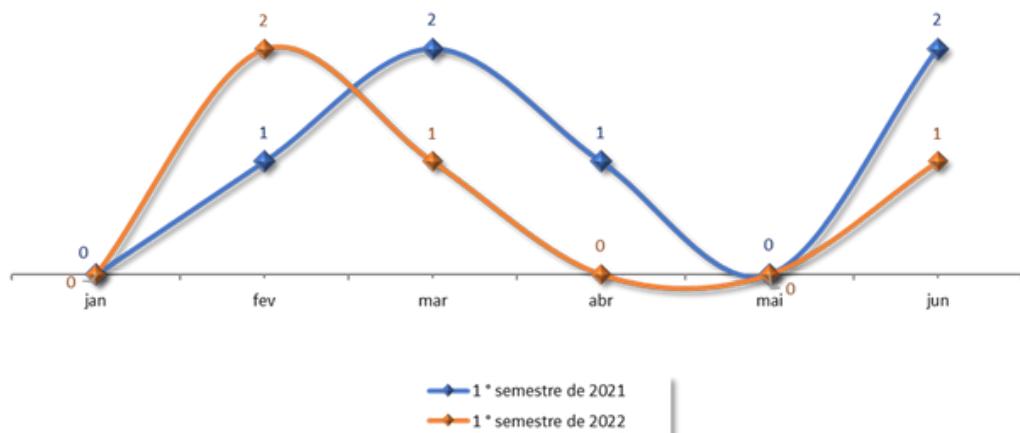
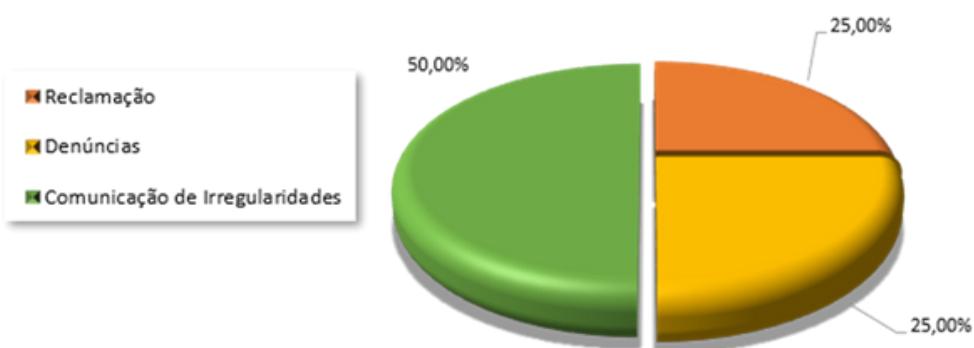


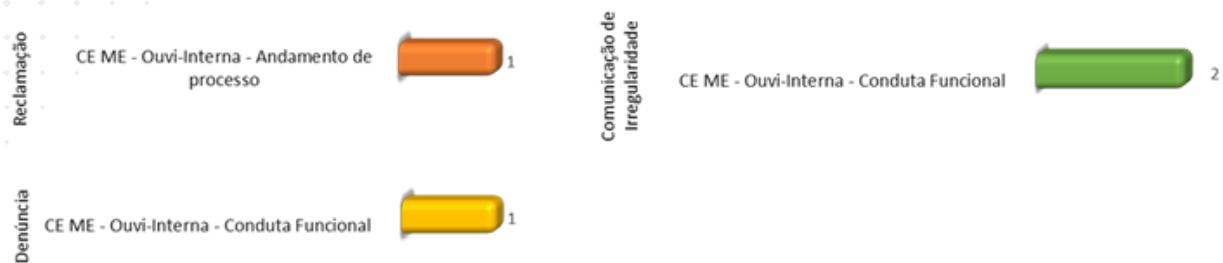
Gráfico 08 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo na CE



Do total recepcionado, houve 2 comunicações de irregularidades e 1 denúncia cujos temas estão relacionados a assédio moral, à má conduta de médico perito e à suposta perseguição por alguma agência de inteligência.

Houve ainda 1 reclamação sobre a demora na manifestação da Corregedoria em um processo de licenciamento de assuntos de interesse particular (LIP).

Gráfico 09 – Assuntos mais demandados na CE/ ME



2. Secretaria de Política Econômica (SPE)

A Secretaria de Política Econômica (SPE) é vinculada à Assessoria Especial de Estudos Econômicos, unidade responsável por formular, propor, acompanhar e coordenar políticas econômicas. Tem o objetivo de estabelecer diretrizes de política econômica e elaborar novas políticas e propostas de aperfeiçoamento de políticas públicas vigentes, com vistas ao equilíbrio fiscal, à eficiência econômica, ao crescimento da economia, ao desenvolvimento de longo prazo e ao emprego.

Compõem a estrutura da Secretaria de Política Econômica: a Subsecretaria de Política Microeconômica e Financiamento da Infraestrutura; a Subsecretaria de Política Agrícola e Negócios Agroambientais; a Subsecretaria de Análise Econômica de Legislação; a Subsecretaria de Política Macroeconômica e a Subsecretaria de Política Fiscal.

A unidade foi responsável pelo tratamento de 5 manifestações. Em relação ao mesmo período de 2021, com o registro de 6 manifestações, houve uma redução de 16,67%.

Gráfico 10 – Comparativo de quantitativo de manifestações cadastradas entre os primeiros semestres de 2021 e 2022 na SPE

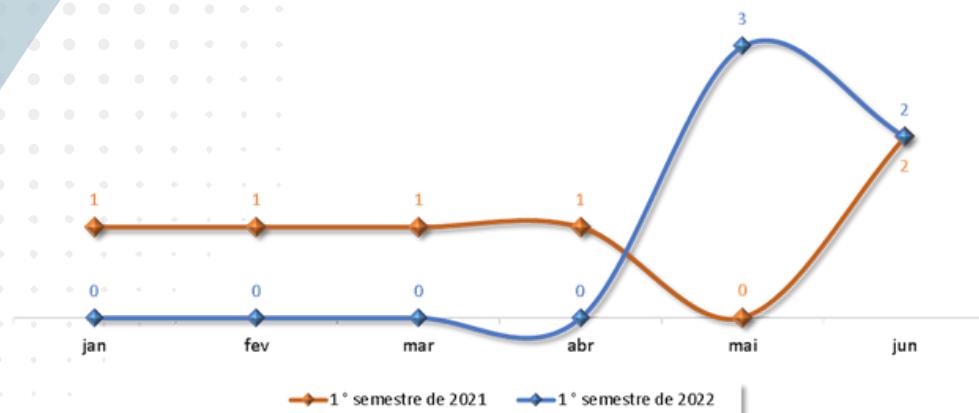
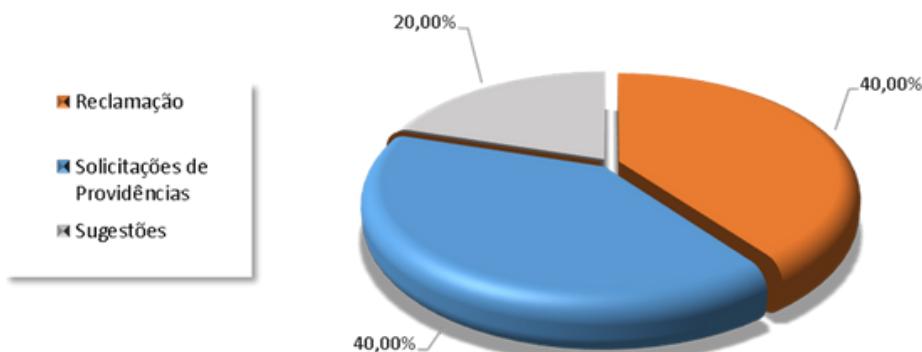


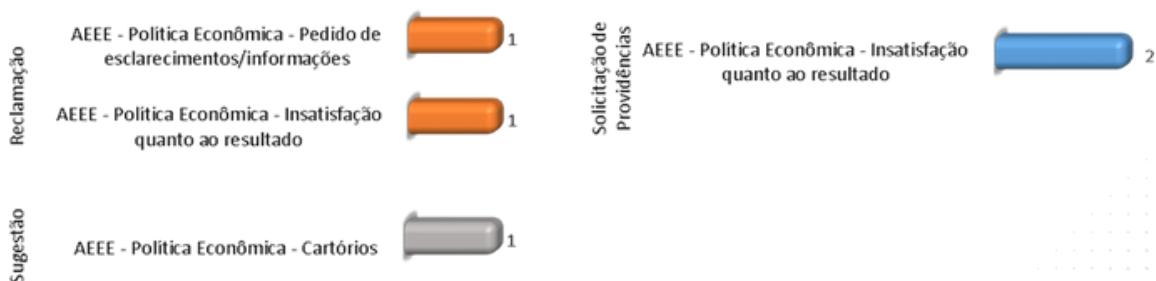
Gráfico 11 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo na SPE



Os tipos solicitação de providências e reclamação totalizaram 4 manifestações. As solicitações de providências estão relacionadas a esclarecimentos sobre alíquota que assegura os pagamentos de dívidas internas e externas e à inclusão dos aposentados com menos de 65 anos no plano de isenção de Imposto de Renda. Quanto às reclamações, destaca-se a insatisfação com o aumento no preço dos combustíveis.

Houve ainda 1 sugestão sobre a possibilidade de se efetuar registro em cartórios de outras regiões e a disponibilização de avaliação anual da qualidade dos cartórios de registro de imóveis.

Gráfico 12 – Assuntos mais demandados na SPE



3. Secretaria-Executiva (SE)

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 e ao controle interno no âmbito do Ministério, recepcionou em 2022, 207 manifestações, o que representou uma redução de 44,65% em relação ao 1º semestre de 2021, quando houve o cadastro de 374 casos.

- Gráfico 13 – Comparativo de quantitativo de manifestações cadastradas entre os primeiros semestres de 2021 e 2022 na SE/ME

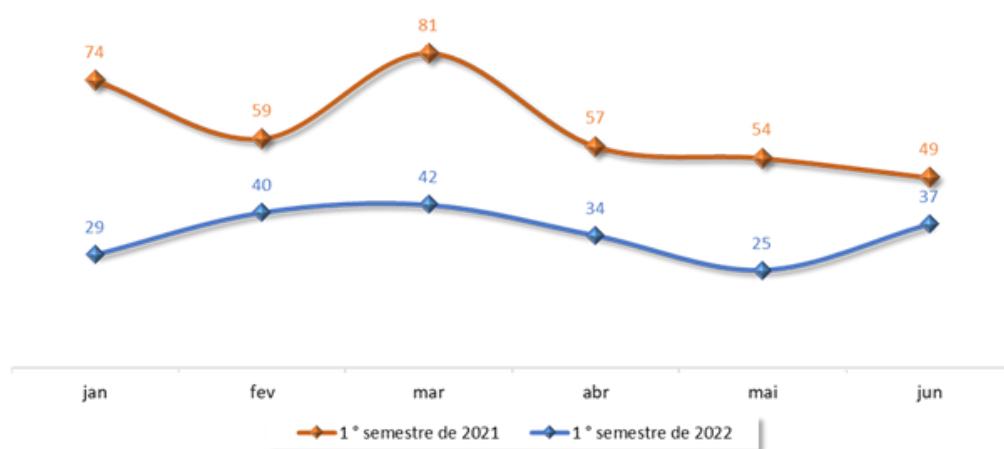
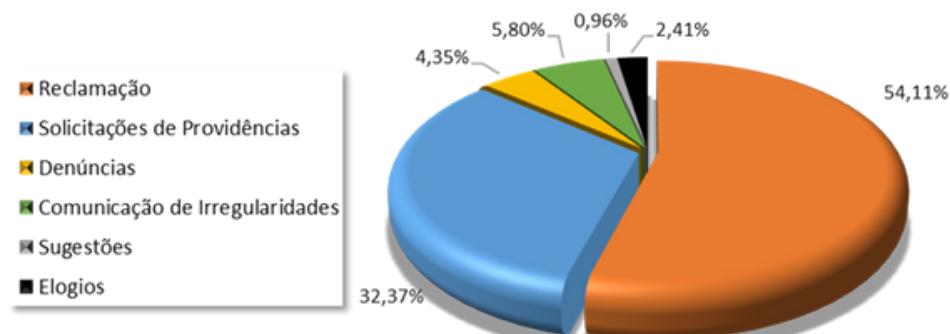


Gráfico 14 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo na Secretaria Executiva



Compõem a estrutura da Secretaria-Executiva: Assessoria Especial de Controle Interno, Corregedoria, Ouvidoria e Secretaria de Gestão Corporativa.

A Coordenação-Geral de Proteção de Dados Pessoais, vinculada à Secretaria-Executiva, analisou 16 manifestações, nos termos do inciso I do §2º do art. 41 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Dentre os assuntos, destacam-se as reclamações feitas por servidores sobre possível compartilhamento de dados pessoais com instituições financeiras e sobre veracidade de *e-mail* recebido pelo ME.

Gráfico 15 – Assuntos mais demandados em cada tipo em 2022 na CGPDP/SE



A Secretaria de Gestão Corporativa recepcionou 181 manifestações. O tipo reclamação foi o mais demandado, com 102 registros, correspondendo 56% do total das manifestações da unidade. Foram assuntos recorrentes: a insatisfação quanto à demora na análise e à conclusão dos processos de pedidos de aposentadoria, liberação de pagamento e Isenção de Imposto de Renda.

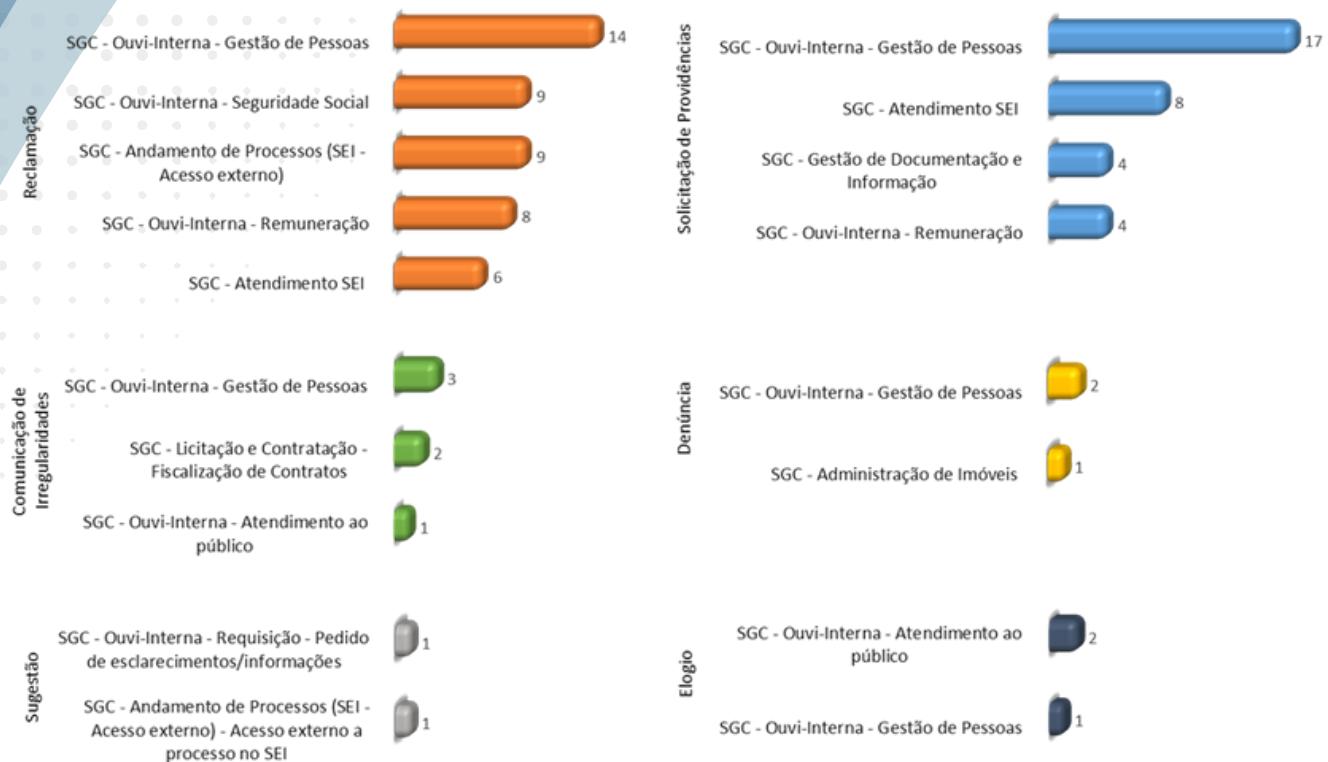
No que se refere ao tipo solicitação de providência, verificou-se o registro de 61 manifestações (33,70%). Entre os assuntos mais evidenciados estão: dificuldade para acessar o sistema SEI externo devido a problemas cadastrais; solicitações relativas à situação de processos e questionamentos acerca de reembolso do valor da inscrição de processo seletivo.

Houve registro de 6 comunicações de irregularidade relatando atraso no pagamento de bolsa dos estagiários, falta de criação de espaços de “coworking[6]” nas cidades satélites do Distrito Federal, permanência de servidor cedido em órgão após exoneração de cargo de confiança, má organização da prova de corrida do ME, falta de material nas copas do ME e questões políticas no âmbito do trabalho.

Quanto às 5 denúncias recebidas, os assuntos abordados estão relacionados a atraso no pagamento de bolsa dos estagiários, à suposta fraude na contratação de empresa, ao prédio do ME abandonado que causa transtorno aos moradores e horário de funcionamento de edifício do ME.

[6] Coworking é um espaço físico que pode ser compartilhado por várias empresas, profissionais liberais e freelancers.

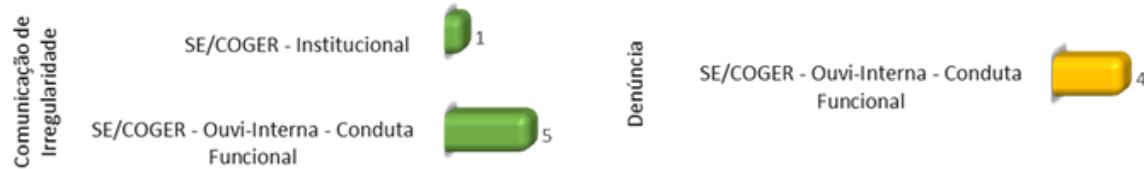
Gráfico 16 – Assuntos mais demandados na SGC



Por fim, a Corregedoria, que exerce a função de zelar pelas atividades disciplinares e de correição no âmbito do Ministério, recepcionou 10 manifestações.

Desse total, foram 6 comunicações de irregularidades e 4 denúncias, nas quais foram apresentados relatos de supostos atos de improbidade administrativa e acumulação indevida de cargo público e advocacia sem cumprimento da jornada de trabalho.

Gráfico 17 – Assuntos mais demandados em 2022 na COGER/ME



4. Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN)

A Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional 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.

Pertencem a estrutura da PGFN: a Subprocuradoria-Geral da Fazenda Nacional; a Procuradoria-Geral Adjunta de Consultoria Fiscal, Financeira, Orçamentária e Societária; a Procuradoria-Geral Adjunta de Consultoria e Estratégia da Representação Judicial; a Procuradoria-Geral Adjunta de Consultoria e Contencioso Administrativo-Tributário; a Procuradoria-Geral Adjunta de Consultoria de Contratos e Disciplina; a Procuradoria-Geral Adjunta de Consultoria de Pessoal, Normas e Patrimônio; a Procuradoria-Geral Adjunta de Consultoria de Produtividade, Competitividade e Comércio Exterior; a Procuradoria-Geral Adjunta de Consultoria de Previdência, Emprego e Trabalho; a Procuradoria-Geral Adjunta de Gestão da Dívida Ativa da União e do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço; e a Diretoria de Gestão Corporativa.

A unidade recebeu e tratou 1.026 manifestações no 1º semestre, o que representa um aumento de 56,16% em relação ao mesmo período de 2021, quando foram registrados 657 casos.

Gráfico 18 – Comparativo de quantitativo de manifestações cadastradas entre os primeiros semestres de 2021 e 2022 na PGFN

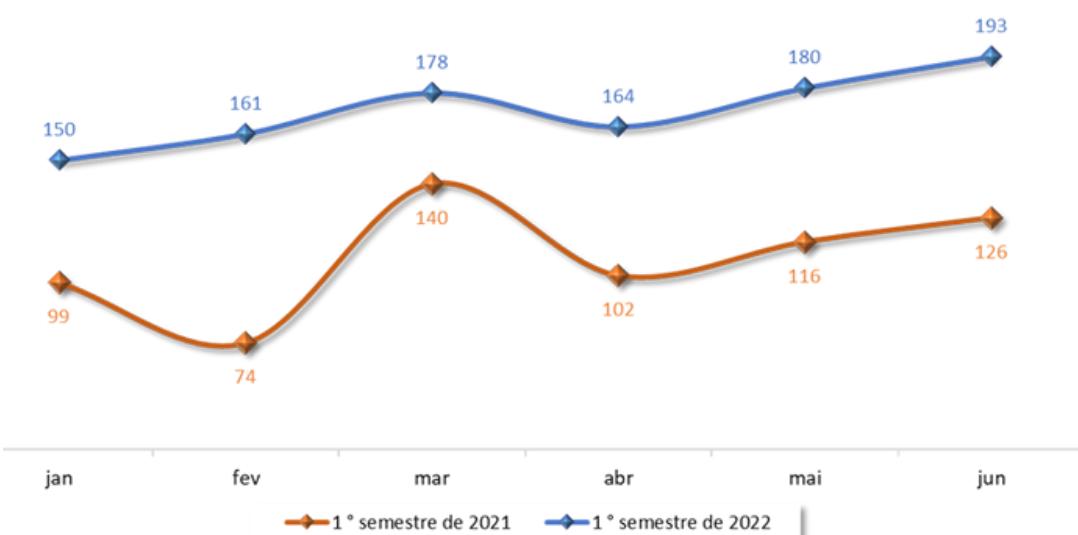
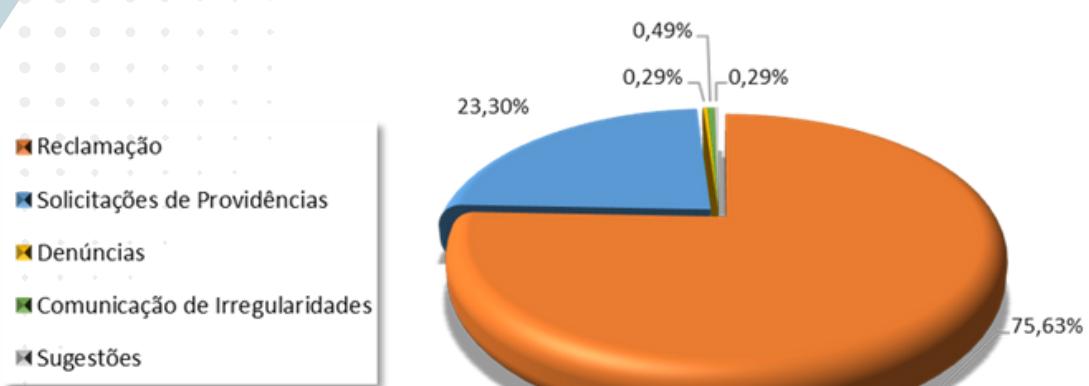


Gráfico 19 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo na PGFN



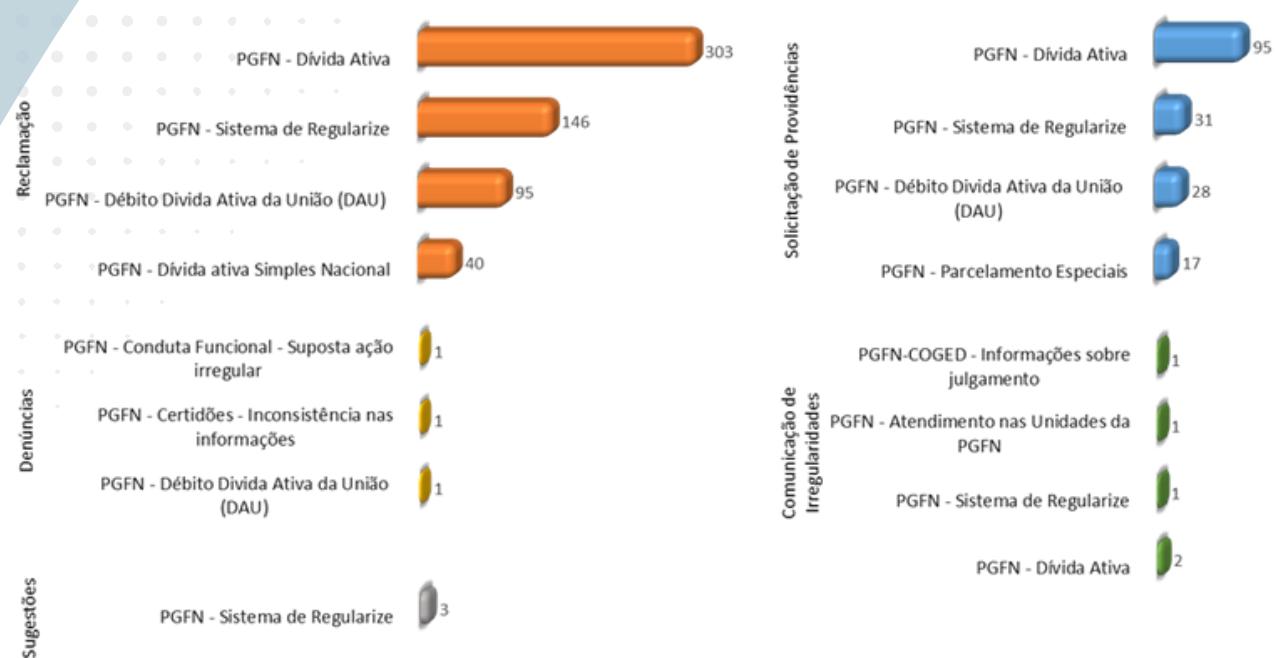
Quanto ao tipo sugestão, foram cadastradas 3 manifestações. As propostas são no sentido de que as guias de recolhimento da União sejam enviadas mensalmente por meio eletrônico e que as opções de parcelamento sejam mais claras.

O tipo comunicação de irregularidade recepcionou 5 manifestações. Os assuntos abordados foram: problemas na divergência de dados pessoais ao se tentar efetuar cadastro no sistema, insatisfação com a demora na análise dos processos. Convém ressaltar que até março deste ano era permitido registrar comunicação a partir de uma reclamação.

Em relação às denúncias, houve os 3 registros relacionados à suposta fraude na emissão de Certidão Negativa de Débito – CND, à cobrança de dívida ativa referente a um CNPJ em que o cidadão alega desconhecimento e a supostas ilegalidades que vem ocorrendo em uma unidade da PGFN.

Houve ainda registro de 239 manifestações do tipo solicitação de providências e 776 referentes à reclamação. Dentre os assuntos mais demandados estão: solicitação de acesso a dados e documentos, esclarecimento sobre parcelamento e restituição, reclamações referentes à demora na análise do processo e à baixa dos débitos após quitação e problemas ao tentar inserir arquivo no site e parcelar no sistema.

Gráfico 20 – Assuntos mais demandados por tipo na PGFN



5. Secretaria Especial do Tesouro e Orçamento (SETO)

A Secretaria Especial do Tesouro e Orçamento (SETO) detém as seguintes atribuições: 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.

A Secretaria Especial é composta pelas seguintes unidades: Secretaria do Tesouro Nacional; Secretaria de Orçamento Federal; e Conselho de Supervisão do Regime de Recuperação Fiscal.

A SETO recepcionou e tratou 230 manifestações no primeiro semestre de 2022, o que representou um aumento de 39,39% em relação ao mesmo período de 2021, quando foram recepcionadas 165 manifestações.

Gráfico 21 – Comparativo de quantitativo de manifestações cadastradas entre os primeiros semestres de 2021 e 2022 na SETO

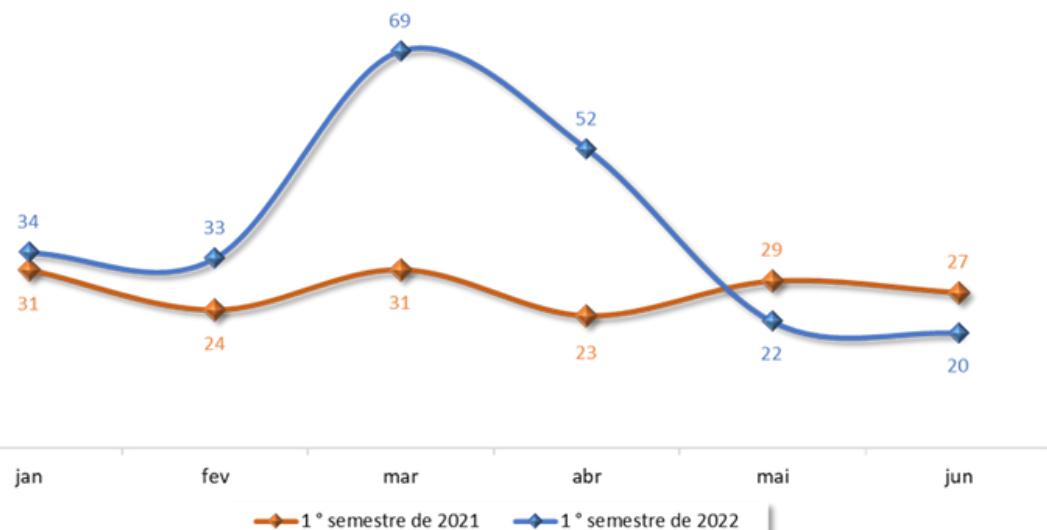
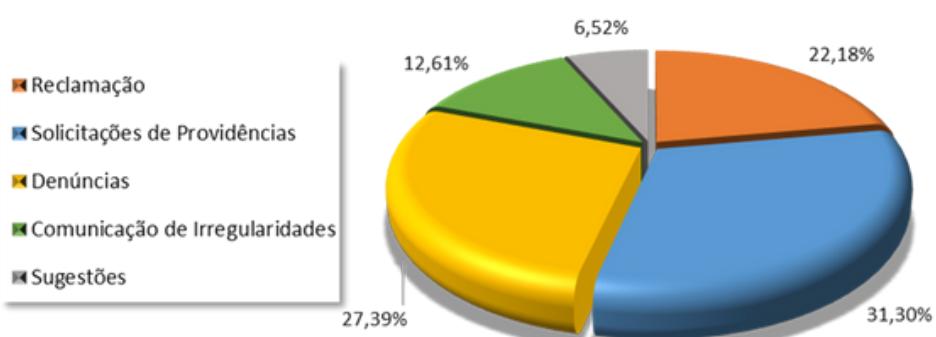


Gráfico 22 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo na SETO



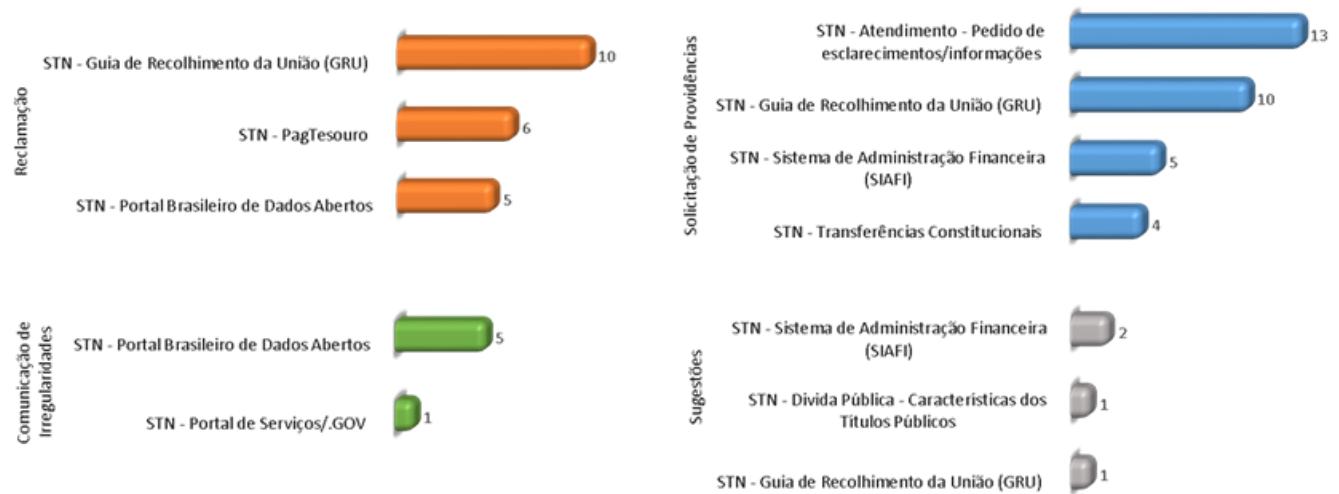
A Secretaria do Tesouro Nacional tratou 89 manifestações. Em relação às sugestões, foram recepcionadas 4 manifestações, destacando-se a possibilidade de alteração dos dados nas notas de empenho, alteração na forma de pagamentos (PIX[7]/Qrcode[8]) e salvamento dos documentos a serem anexados ao SIAFI em outras extensões.

No que diz respeito às comunicações de irregularidades, houve 6 registros sobre dados desatualizados ou incompletos no Portal Brasileiro de Dados Abertos (dados.gov.br).

Já as 37 reclamações registradas, em sua maioria, questionavam a falta de atualização dos dados referentes à execução orçamentária, à dificuldade em acessar o portal “investidor do tesouro direto” por erro no *captcha*[9], a dados desatualizados no portal Brasileiro de Dados Abertos e à demora no repasse de valores das GRU já pagas aos órgãos de destino.

No que tange às solicitações de providências, foram cadastradas 42 manifestações, destacando: pedidos de esclarecimentos sobre repasse de verbas, inclusive seu amparo legal, e sobre os valores atuais da dívida pública externa brasileira em dólares e questionamentos sobre a Guia de Recolhimento da União (GRU), como as formas de pagamentos, acesso ao sistema SISCGRU, cancelamento e formas de resarcimento.

Gráfico 23 - Assuntos mais demandados em cada tipo na STN



[7] Pix é o termo criado pelo Banco Central para nomear a modalidade de Pagamento Instantâneo.

[8] Qrcode é um código de barras bidimensional que pode ser lido facilmente por dispositivo móvel com câmera e um leitor de QR Code.

[9] Captcha é um teste automatizado para distinguir entre computadores e pessoas.

Já a Secretaria de Avaliação de Políticas Públicas, Planejamento, Energia e Loteria (SECAP) analisou e tratou, antes da sua extinção, 97 manifestações, sendo 1 sugestão inserção de CPF do apostador nos bilhetes e volantes de loterias e concursos de prognósticos administrados pela Caixa Econômica Federal (CEF).

Ainda que os dados sejam apresentados neste Relatório, convém ressaltar que, com a publicação do Decreto nº 11.036, de 7 de abril de 2022, que reestruturou o Ministério, a partir do dia 2 de maio de 2022, foi extinta a Secretaria de Avaliação de Políticas Públicas, Planejamento, Energia e Loteria (SECAP). Com efeito, suas atuais atribuições foram direcionadas para outras secretarias:

- Avaliação de Políticas Públicas – Secretaria Especial do Tesouro e Orçamento;
- Planejamento – Secretaria de Orçamento Federal;
- Energia – Secretaria de Acompanhamento Econômico, Advocacia da Concorrência e Competitividade; e
- Prêmios e Sorteios – Secretaria de Acompanhamento Econômico.

A unidade também respondeu por 62 denúncias e 12 registros de comunicação de irregularidade, mencionando prática de sorteio sem autorização e suposta irregularidade ou fraude nas loterias da Caixa.

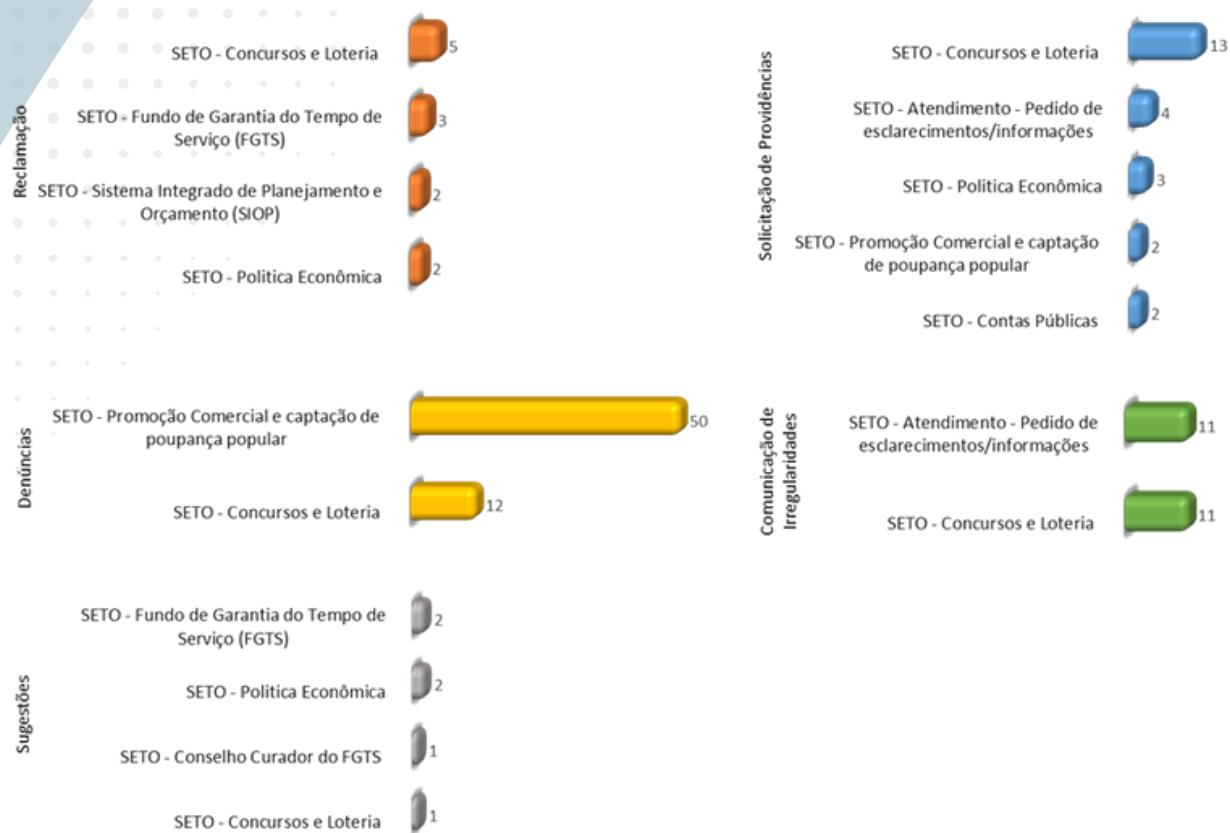
Foram analisadas ainda 15 solicitações de providências e 7 reclamações relacionadas à irregularidade no sorteio, à falta de transparência para validação da promoção, à ausência de esclarecimento sobre sorteio por parte da empresa, à promoção com distribuição de cupons atrelados à venda de determinados produtos e marcas e à insatisfação com pedido de reembolso indeferido.

A Secretaria de Orçamento Federal (SOF) recepcionou e tratou 24 manifestações, sendo 11 comunicações de irregularidades, 3 reclamações e 10 solicitação de providências.

Destacam-se as manifestações as manifestações em que o demandante relata irregularidades no processo seletivo de GSISTE, conduzido pela área, e aos pedidos de autorização orçamentária exigida pelos art. 4º e 5º da Lei 14.331, de 4 de maio de 2022, bem como de investimentos no Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI).

Ainda houve 10 manifestações relacionados a sugestões e a reclamações, sobre liberação de contas inativas, saques não disponibilizados e demais políticas que envolvem o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

Gráfico 24 - Assuntos mais demandados em cada tipo na SETO



6. Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB)

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

A Compõem a RFB: Subsecretaria-Geral da Receita Federal do Brasil, Subsecretaria de Arrecadação, Cadastros e Atendimento; Subsecretaria de Tributação e Contencioso; Subsecretaria de Fiscalização; Subsecretaria de Administração Aduaneira; Subsecretaria de Gestão Corporativa e Superintendências Regionais.

A RFB analisou e concluiu 34.127 manifestações no primeiro semestre de 2022. Observa-se aumento de 12,74% em relação ao mesmo período de 2021, quando foram registrados 30.270 casos.

Gráfico 25 – Comparativo de quantitativo de manifestações cadastradas entre o 1º semestre de 2021 e 2022 na RFB

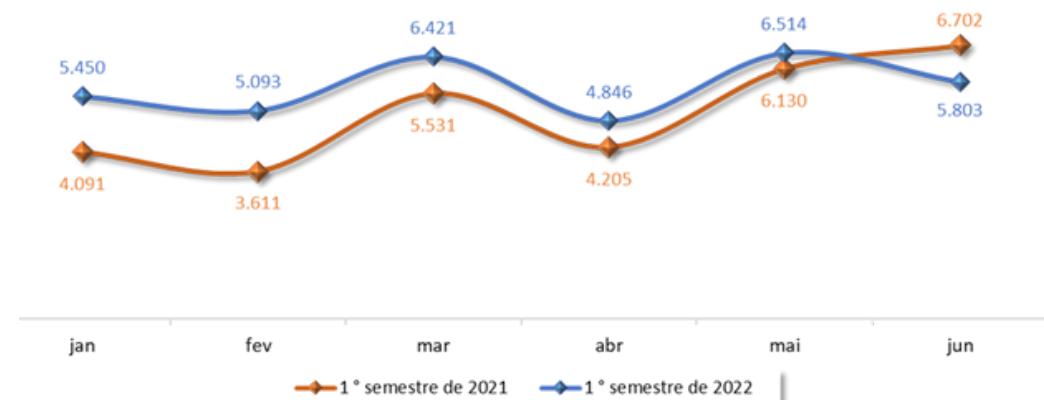
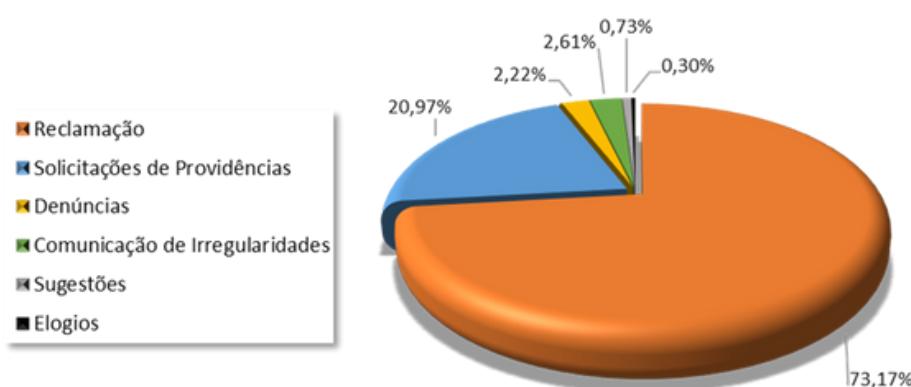


Gráfico 26 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo na RFB



O tipo elogio contou com 104 manifestações cadastradas, sendo a maioria enaltecendo a eficiência e a cortesia dos servidores que prestaram atendimento ao público.

A unidade recebeu 247 sugestões, em grande parte, relativas à Declaração de Imposto de Renda de Pessoas Físicas para combater a sonegação de tributos e para estender os prazos relação aos prazos.

No que diz respeito ao tipo denúncia, foram recepcionadas 758 manifestações. Importante ressaltar que os pedidos de fiscalização representaram 73% desse total e tiveram por objetivo apurar supostas ilegalidades (sonegação, apropriação indébita previdenciária e fraudes na abertura de empresa).

Foram registradas também 891 comunicações de irregularidades, a maioria relacionada à sonegação de imposto, principalmente sobre omissão de informações e declarações falsas de informação por pessoa jurídica e física, e fraudes de notas fiscais.

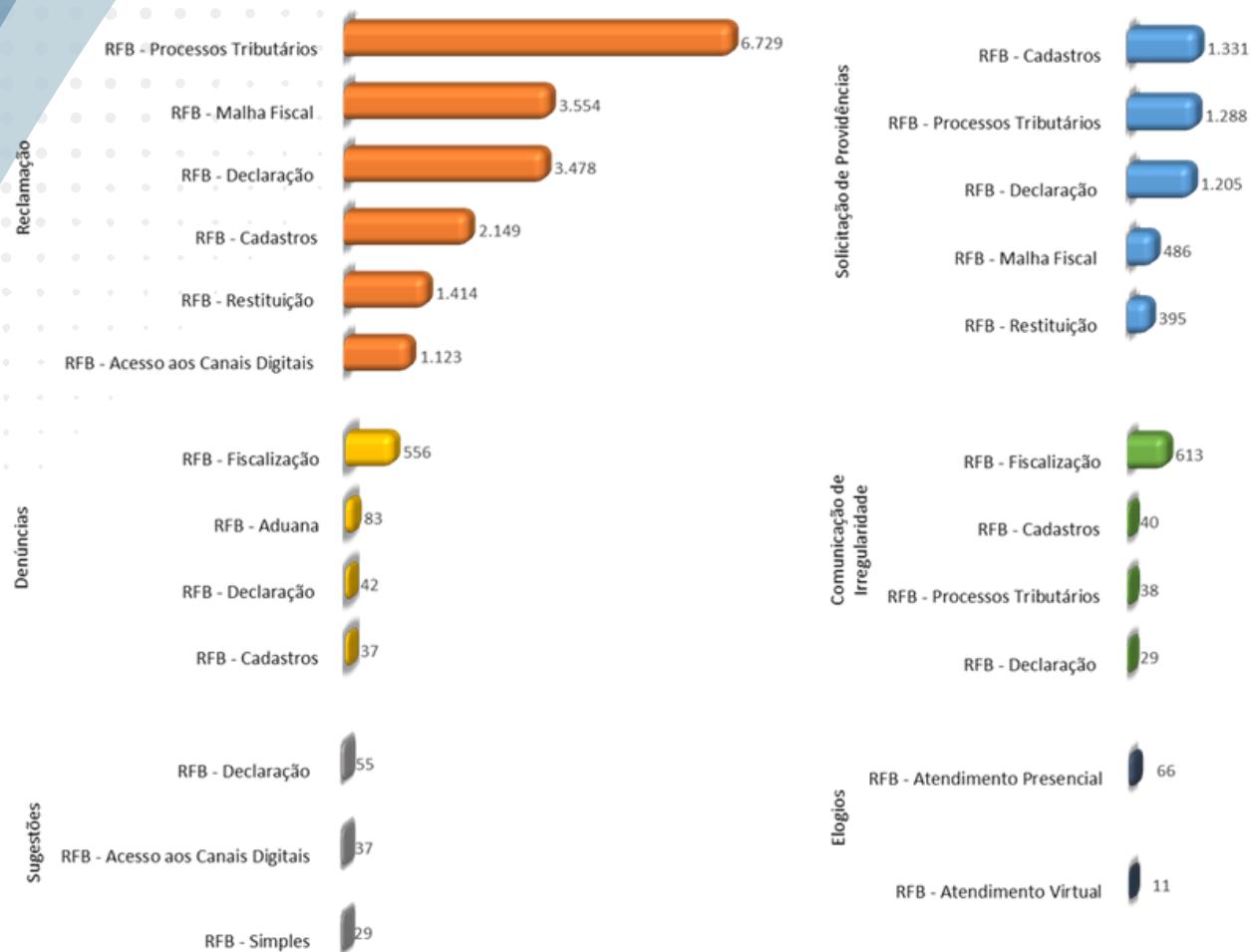
No tipo solicitação de providência, foram registradas 7.156 manifestações. Destacam-se os assuntos que mais contribuíram para esse quantitativo:

- 1.331 manifestações referentes ao cadastro de pessoa física (572) e de pessoa jurídica (588). No primeiro trimestre predominou as solicitações de informações para alteração de dados do CPF. No segundo semestre, a maior ocorrência foi em relação a atualização dos dados de CNPJ.
- 1.288 solicitações para obtenção de mais celeridade nos processos de tributários e informações quanto à posição e ao tempo estimado para a sua conclusão. Os processos que envolvem restituição e atualização cadastral foram os mais demandados.
- 1.205 demandas tratam de alguma solicitação referente às declarações de competência da RFB, em especial, a Declaração de Imposto de Renda Pessoa Física, como, por exemplo, cópia do documento.

No que tange à reclamação, consta o registro de 24.971 manifestações, os assuntos mais recorrentes foram:

- Processos tributários, responsáveis pelo cadastro de 6.729 manifestações, com um aumento de 22,3% em relação ao mesmo período do ano passado. A principal causa é a morosidade para análise dos processos tributários relacionados à restituição, à atualização de dados ou situação da empresa que muitas vezes estão impedidas de emitir a Certidão Negativa de Débitos e à impugnação de dívida ativa ou malha fina. Também merece destaque o descontentamento em não receber a restituição após deferimento do processo.
- Malha fiscal com 3.554 registros sobre a morosidade na análise da revisão da declaração, cujo prazo é de até 5 anos, conforme definido em legislação, mesmo com a entrega de toda a documentação exigida.
- Declaração - DIRPF foi um assunto bastante presente nas reclamações, nas quais se destacam problemas com o aplicativo, site ou programa do IRPF 2022, principalmente no período de entrega da declaração.

Gráfico 27 - Assuntos mais demandados em cada tipo na RFB



7. Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais (SECINT)

A Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais tem a atribuição de regulamentar, supervisionar e aplicar mecanismo de defesa comercial nas políticas de comércio exterior.

Compõem a estrutura da SECINT: Secretaria de Assuntos Econômicos Internacionais; Secretaria de Comércio Exterior e Secretaria-Executiva da Câmara de Comércio Exterior.

Essa unidade recepcionou 40 manifestações, representando uma redução de 9,09% em comparação ao primeiro semestre de 2021.

Gráfico 28 – Comparativo de quantitativo de manifestações cadastradas entre o 1º semestre de 2021 e 2022 na SECINT

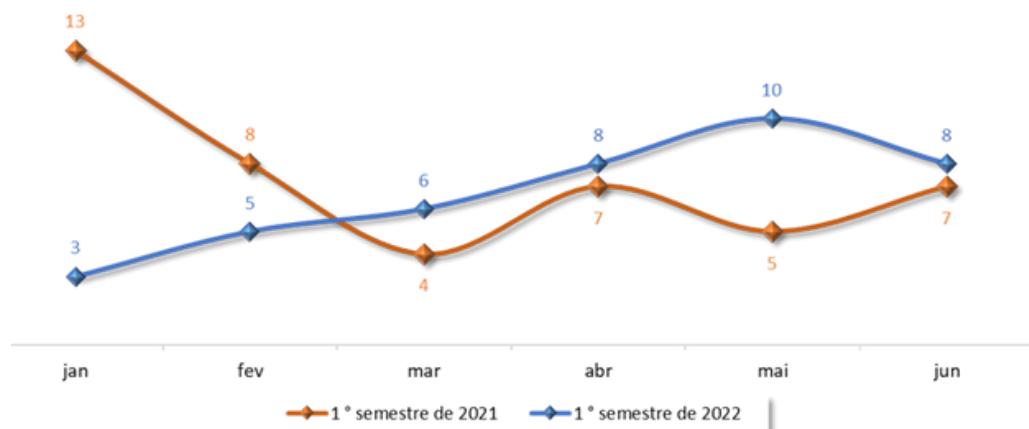
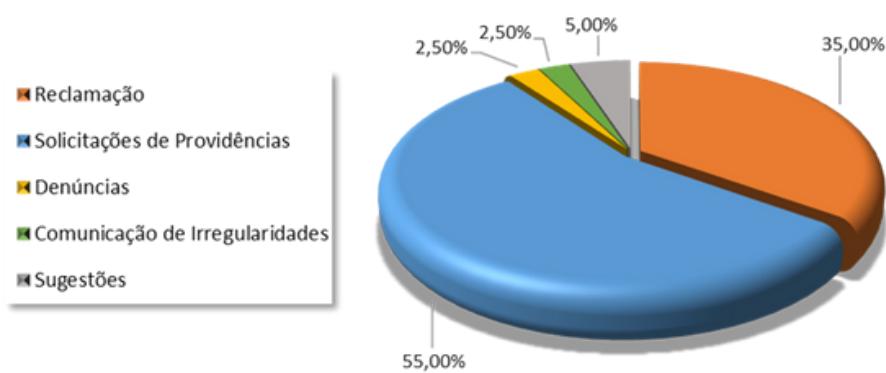


Gráfico 29 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo na SECINT



Foram cadastradas 2 sugestões, uma sugerindo a elevação das exportações e redução das importações com o objetivo de manter a bolsa de valor em alta, e outra propondo melhoria nos sistemas do *Drawback*[10].

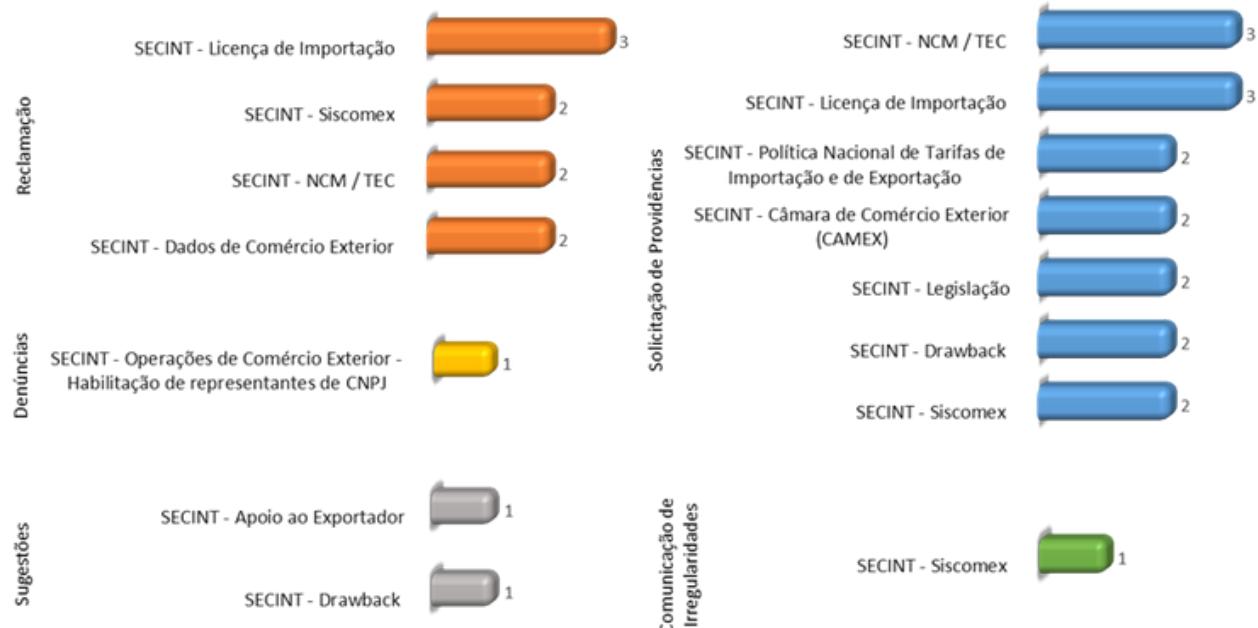
O tipo mais demandado foi solicitações de providências com 22 registros, sendo mais recorrente solicitações de informações sobre legislação, alíquotas, tarifas, procedimentos e normativos quanto à importação de produtos, equipamentos e serviços.

Em relação ao tipo reclamação, a Secretaria Especial recepcionou 14 manifestações com destaque para a demora ou alterações na análise de licença de importação.

Quanto à denúncia, foi registrada 1 manifestação relativa ao não cumprimento da Resolução nº 306 de 24 de fevereiro de 2022, do Comitê-Executivo de Gestão da Câmara de Comércio Exterior[11], pelas empresas do setor de moto aquáticas.

No que tange ao tipo comunicação de irregularidade, foi encontrada 1 manifestação referente à desatualização da lista de Nomenclatura Comum do Mercosul (NCM) no Sistema Integrado de Comércio Exterior (Siscomex).

Gráfico 30 - Assuntos mais demandados em cada tipo na SECINT



[10] O Drawback é um regime aduaneiro especial que concede incentivo fiscal ao exportador brasileiro por meio da isenção, suspensão ou restituição dos impostos cobrados sobre produtos importados ou adquiridos no mercado interno, vinculados à exportação.

[11] A legislação incluiu novos produtos na listagem do Anexo II da Resolução nº 125, de 15 de dezembro de 2016, da Câmara de Comércio Exterior (esse anexo cita as tarifas brasileiras que são diferentes das Tarifas Externas Comum - TEC).

8. Secretaria Especial de Desestatização, Desinvestimento e Mercados (SEDDM)

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

A SEDDM é composta pela Secretaria de Desestatização e Desinvestimento (SDD), Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST) e a Secretaria de Coordenação e Governança do Patrimônio da União (SPU).

A unidade recepcionou 406 manifestações nesse semestre, o que representa crescimento de 6,01% em comparação ao 1º semestre de 2021, quando foram registradas 383 manifestações.

Gráfico 31 – Comparativo de quantitativo de manifestações cadastradas entre os primeiros semestres de 2021 e 2022 na SEDDM

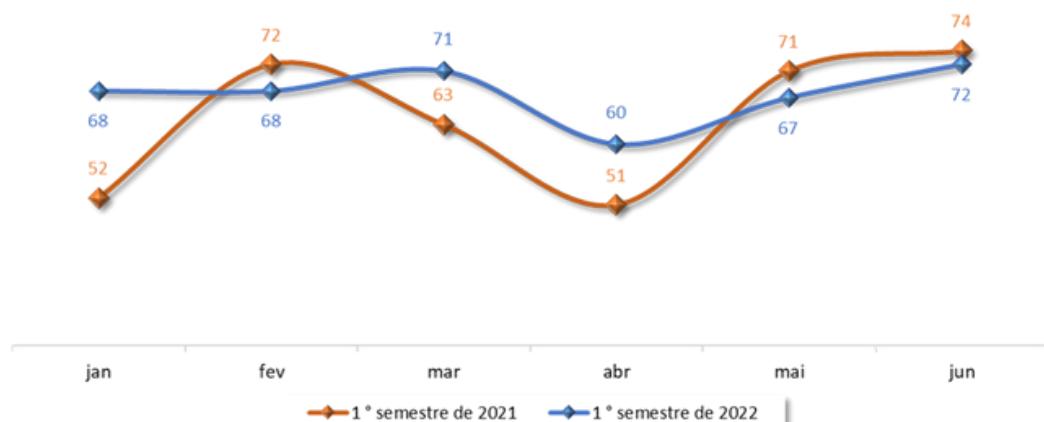
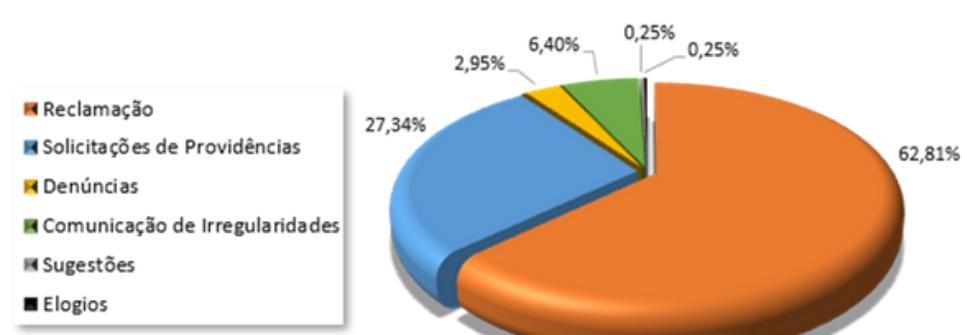


Gráfico 32 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo na SEDDM



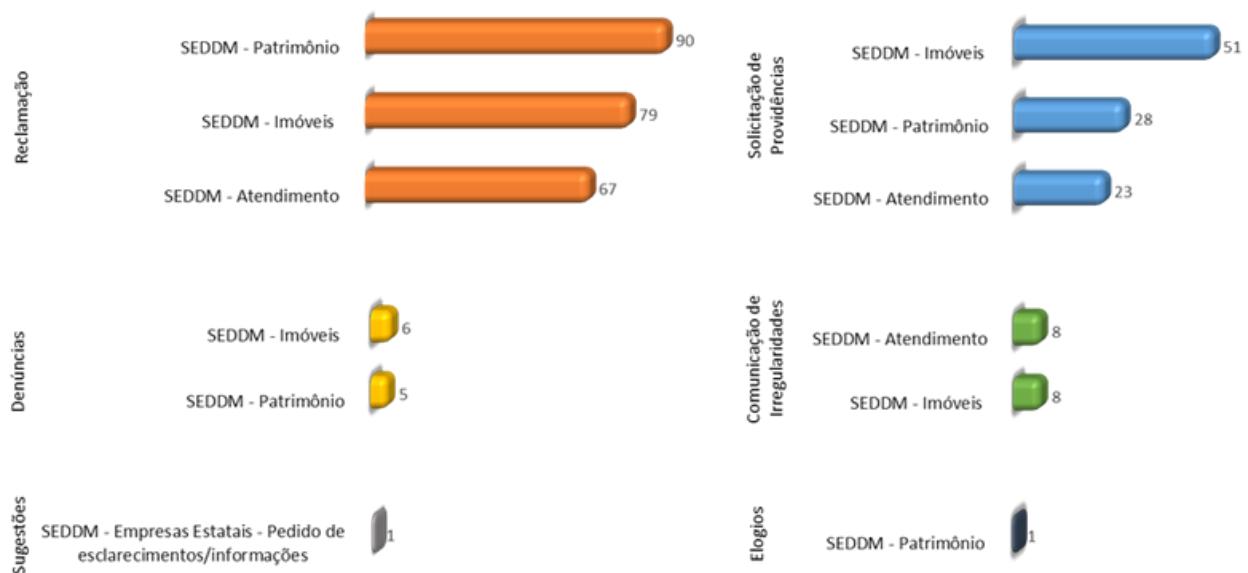
Do total recepcionado, a Secretaria Especial tratou 1 reclamação contra a privatização do metrô de Belo Horizonte, e 405 manifestações foram tratadas pela SPU e a SEST.

A SPU recebeu 1 elogio sobre o “Programa Aproxima”[12]. Todavia, foram as reclamações, com 255 manifestações, e as solicitações de providências, com 108, que prevaleceram. As principais questões estão relacionadas ao atraso na conclusão de processos diversos (como transferência de titularidade, declaração de domínio útil, emissão de Certidão de Autorização para Transferência, Registro Imobiliário Patrimonial); à ausência de atendimento ao público de forma presencial, à insatisfação com o valor da taxa de ocupação e à demora na restituição de valores de laudêmio pago indevidamente.

A SPU recepcionou 11 denúncias sobre ocupações de imóveis em áreas públicas e suposta omissão de informações para pagamento do imposto da Marinha. Também foram registradas 22 comunicações de irregularidade, nas quais são relatadas invasões de imóveis e de áreas públicas da União, falta de transparência na venda de imóveis da união, cobrança de propina para andamento de processos e suposta irregularidade na transferência de titularidade.

A SEST foi responsável pelo tratamento de 8 manifestações, sendo 1 sugestão de implementação de regras no fornecimento de produtos e serviços a empresas estatais e 1 solicitação de providência sobre transferência de funcionários da Infraero para a NAV Brasil Serviços de Navegação Aérea S.A. Foram tratadas ainda 5 comunicações de irregularidade na licitação e na nomeação de cargo comissionado em Empresa Pública e criação constante de passivos trabalhistas. Foi recebida 1 denúncia envolvendo supostas violações aos Direitos Humanos por parte da Petrobras.

Gráfico 33 - Assuntos mais demandados em cada tipo na SEDDM



[12] O Programa Aproxima é integrado ao Programa Casa Verde e Amarela (CVA) e visa ampliar o acesso das famílias de baixa renda à casa própria por meio de imóveis públicos federais desocupados em áreas urbanas com infraestrutura ampla.

9. Secretaria Especial de Produtividade e Competitividade (SEPEC)

A Secretaria Especial de Produtividade e Competitividade é a unidade do Ministério da Economia responsável pela gestão dos temas e políticas que viabilizem o aumento da produtividade e da competitividade, por meio da livre iniciativa do capital humano e da modernização das empresas brasileiras.

A SEPEC é composta pela Secretaria de Desenvolvimento da Infraestrutura; Secretaria de Desenvolvimento da Indústria, Comércio e Serviços; Secretaria de Inovação e Micro e Pequenas Empresas e Secretaria de Acompanhamento Econômico, Advocacia da Concorrência e Competitividade.

Ressalta-se que, em 27 de julho de 2021, foi editada a Medida Provisória nº 1.058, convertida posteriormente na Lei nº 14.261, de 16 de dezembro de 2021, alterando a Lei nº 13.844, de 18 de junho de 2019, promovendo as seguintes mudanças na SEPEC:

- Alteração do nome da unidade para Secretaria Especial de Produtividade e Competitividade (SEPEC).
- Com a criação do Ministério do Trabalho e Previdência (MTP), foi retirada da SEPEC a temática trabalho e emprego.
- Criação da Secretaria de Inovação, Micro e Pequenas Empresas.
- Transferência da Secretaria de Políticas Públicas de Emprego (SPPE) para a estrutura do Ministério do Trabalho e Previdência (MTP).
- Criação da Subsecretaria de Supervisão e Controle (SUPE).
- Absorção do Departamento Nacional de Registro Empresarial e Integração (DREI), que estava na estrutura da SEDGG.
- Com tudo isso, a SEPEC também absorveu parte da estrutura e das competências da Secretaria Especial do Tesouro e Orçamento (SETO), relativas aos temas: petróleo, gás e loterias.

A unidade recebeu e tratou 1.812 manifestações ao longo do semestre, o que representa redução de 50,42% em relação ao mesmo período de 2021, quando houve 3.655 manifestações.

Gráfico 34 – Comparativo de quantitativo de manifestações cadastradas entre os primeiros semestres de 2021 e 2022 na SEPEC

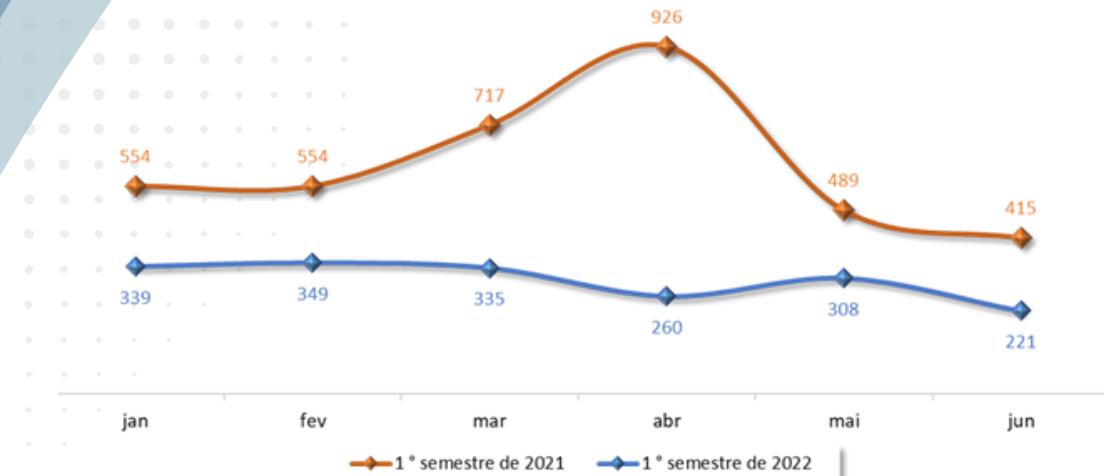
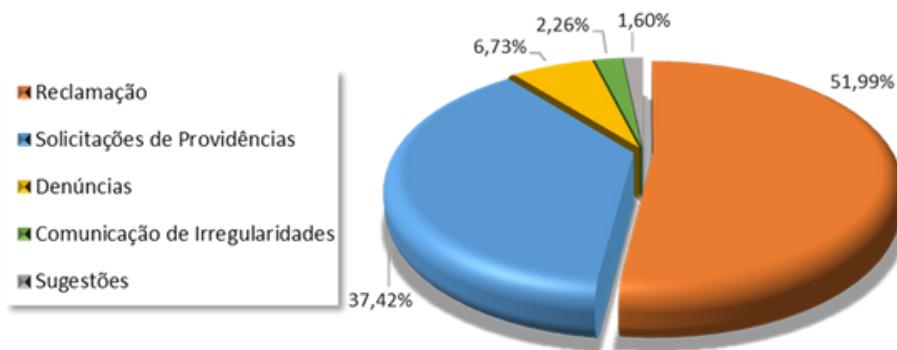


Gráfico 35 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo na SEPEC



No tocante ao tipo sugestão, observou-se o registro de 29 manifestações. Em relação ao cadastro MEI, sugere-se a liberação de documento sem a exigência de preenchimento do campo “Me declaro como ME”. Assim, o MEI poderia obter os serviços, como solicitar a dispensa de alvará e licença de funcionamento para o Microempreendedor Individual, sem mudança de natureza jurídica de sua empresa.

Os cidadãos sugerem também melhor divulgação do programa Emprega Brasil, bem como sua modernização e migração para o gov.br.

Vale ressaltar que as empresas MEI alegam dificuldades e limitações financeiras e sugerem redução de custos com a possibilidade de abertura de uma conta digital na Caixa Econômica Federal (CEF), pois o valor cobrado pelas agências bancárias privadas pesa muito para quem está iniciando algum tipo de negócio.

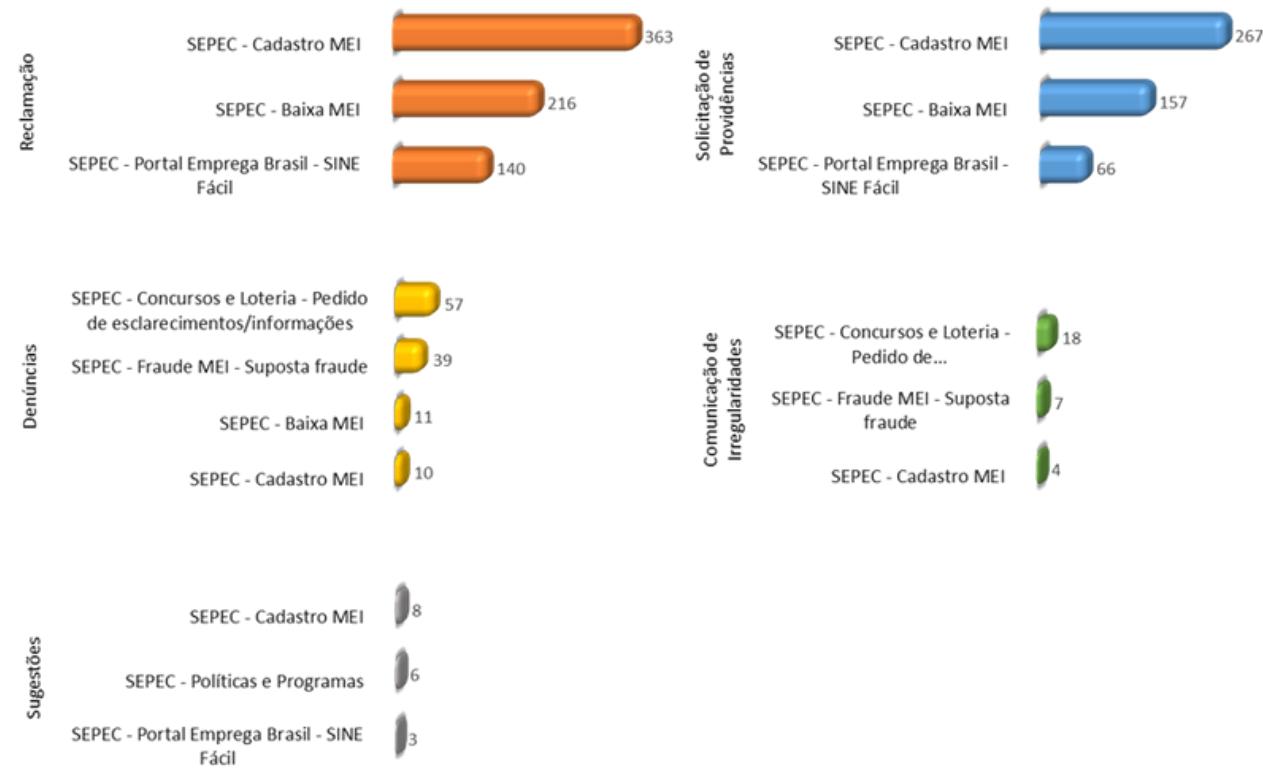
Houve ainda registro de 678 manifestações relacionadas ao tipo solicitação de providência. Dentre os assuntos mais demandados, estão os questionamentos sobre como realizar baixa do CNPJ MEI e registros de dificuldades com o código de acesso através do site www.gov.br/empresasenegócios.

Foram solicitadas também correções no cadastro MEI e estudos para que os prazos de pagamento das prestações do PRONAMPE sejam estendidos, diminuição no valor das parcelas ou interrupção do pagamento por, pelo menos, 12 meses.

Em relação ao tipo reclamação, foram registradas 942 manifestações, sendo a maioria sobre cadastro e baixa MEI e tentativa de atualização de dados cadastrais sem sucesso.

A unidade recepcionou também 122 denúncias e 41 comunicações de irregularidade. Dentre os temas, destacam-se a realização de sorteios e rifas sem autorizações e auditorias na plataforma de compartilhamento de vídeos YouTube. Há um quantitativo relevante de manifestações sobre possíveis fraudes na abertura de inscrição MEI sem consentimento do cidadão como alterações dos seus dados cadastrais: endereço, telefone, endereço de e-mail e senha de acesso.

Gráfico 36 – Assuntos mais demandados em cada tipo na SEPEC

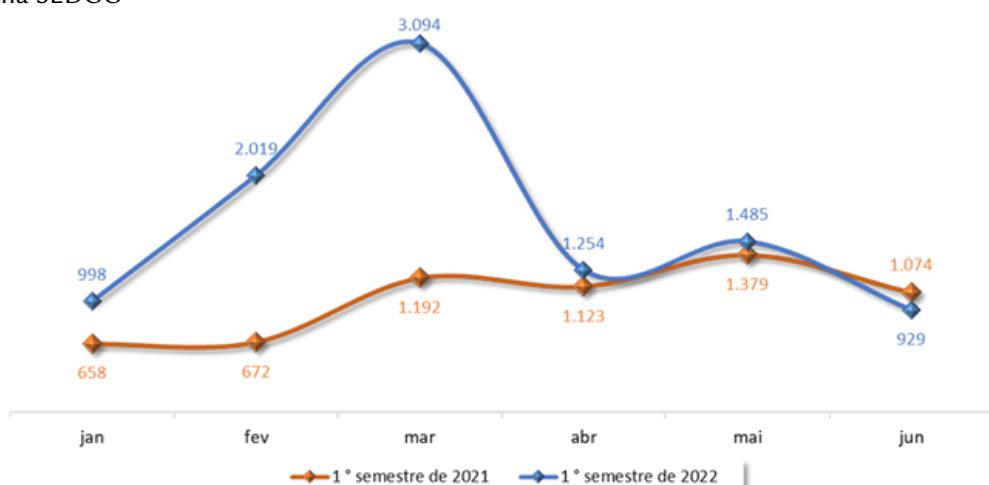


10. Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital (SEDGG)

A Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital (SEDGG) é a unidade responsável pela coordenação e gestão dos sistemas de pessoal civil, organização administrativa e pelas políticas públicas de desburocratização de atos públicos.

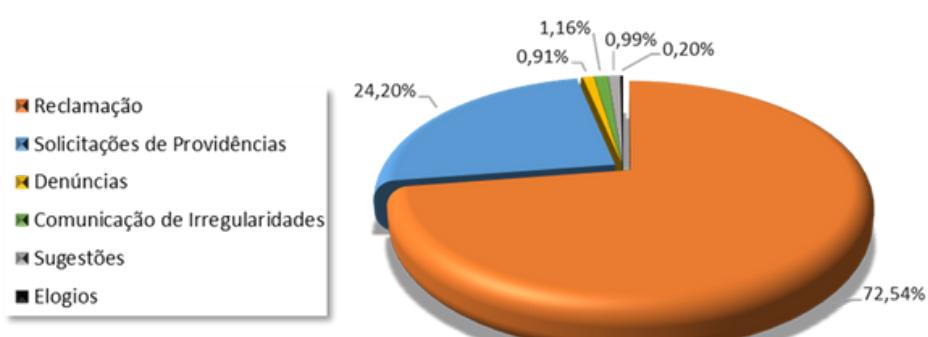
A SEDGG, composta pela Secretaria de Gestão, Secretaria de Governo Digital e Secretaria de Gestão e Desempenho de Pessoal, foi responsável pelo tratamento de 9.779 manifestações, um crescimento de 60,36% em relação ao primeiro semestre de 2021, quando foram recepcionados 6.098 casos.

Gráfico 37 – Comparativo de quantitativo de manifestações cadastradas entre os primeiros semestres de 2021 e 2022 na SEDGG



Verifica-se que, em fevereiro e março de 2022, houve aumento significativo de demandas registradas à unidade. Isso decorre do fato de o portal gov.br ser a plataforma utilizada pela sociedade para acesso aos serviços públicos como as consultas ao Sistema de Valores a Receber (SVR), obtenção da Declaração de Rendimentos (DIRF), entre outros. É comum o recebimento, em alguns períodos, mais demandas relacionadas às dificuldades com a plataforma.

Gráfico 38 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo na SEDGG



Houve o registro de 20 manifestações de elogios, entre os quais se destacam os serviços digitais disponibilizados pelo gov.br e a nova Carteira de Identidade.

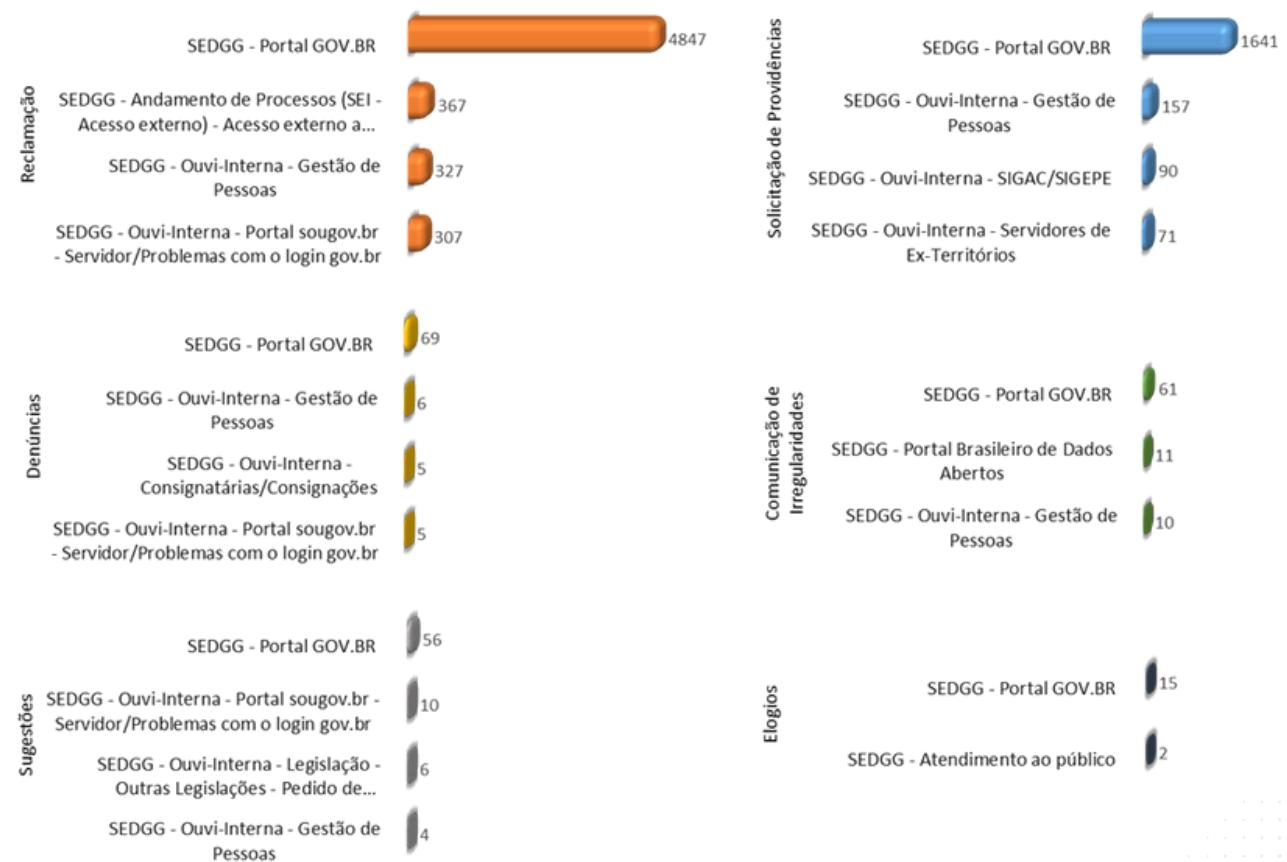
Quanto ao tipo sugestão, foram registradas 97 demandas, sendo, em sua maioria, propostas de melhoria para o manuseio da plataforma, novas funcionalidades e na realização de prova de vida.

O tipo mais demandado foi reclamação com 7.093 registros, seguido por solicitação de providências, com 2.367 casos. Os assuntos mais recorrentes foram referentes às dificuldades na validação dos dados para elevar o nível da conta gov.br, aos problemas com o reconhecimento facial e à recuperação de senha de acesso.

Foram registradas 113 comunicações de irregularidade que, em geral, dizem respeito à recuperação de senha de acesso ao gov.br, a supostas pensões irregulares e à dados desatualizados no Portal Brasileiro de Dados Abertos.

Em relação ao tipo denúncia, foram recepcionadas 89 manifestações, a maioria se relaciona a supostas fraudes no cadastro, acesso e alteração na conta gov.br dos cidadãos e ao suposto uso indevido de dados pessoais.

Gráfico 39 - Assuntos mais demandados em cada tipo na SEDGG



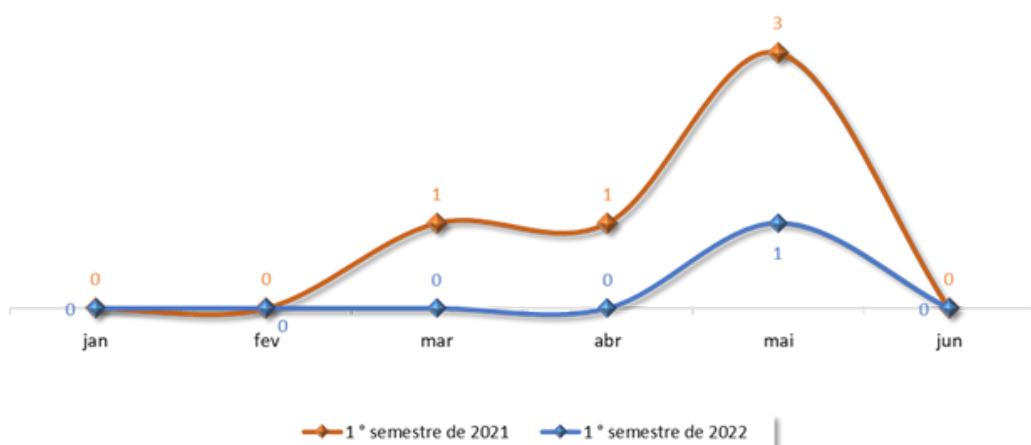
11. Secretaria Especial do Programa de Parcerias de Investimentos (SEMPI)

A Secretaria Especial do Programa de Parcerias de Investimentos (SEMPI) 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.

A SEMPI é composta pela Assessoria Especial de Apoio ao Investidor e Novos Projetos; Secretaria de Parcerias em Energia, Petróleo, Gás e Mineração; Secretaria de Parcerias em Transportes; Secretaria de Fomento e Apoio a Parcerias de Entes Federativos e Secretaria de Apoio ao Licenciamento Ambiental e à Desapropriação.

A unidade recepcionou 1 manifestação nesse semestre, o que representa decréscimo de 80% em comparação ao 1º semestre de 2021, quando foram registradas 5 manifestações.

Gráfico 40 – Comparativo de quantitativo de manifestações cadastradas entre os primeiros semestres de 2021 e 2022 na SEMPI



A única manifestação recepcionada está relacionada a uma solicitação para manter o Banco do Brasil estatizado.

12. Conselho Administrativo de Recursos Fiscais (CARF)

O Conselho Administrativo de Recursos Fiscais julga os recursos de ofício e voluntários de decisão de 1^a instância, bem como os recursos de natureza especial que versem sobre tributos administrados pela Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil.

A unidade recepcionou 43 manifestações no primeiro semestre de 2022. No mesmo período de 2021, foram 66 registros, o que representa redução de 34,85%.

Gráfico 41– Comparativo de quantitativo de manifestações cadastradas entre os primeiros semestres de 2021 e 2022 no CARF

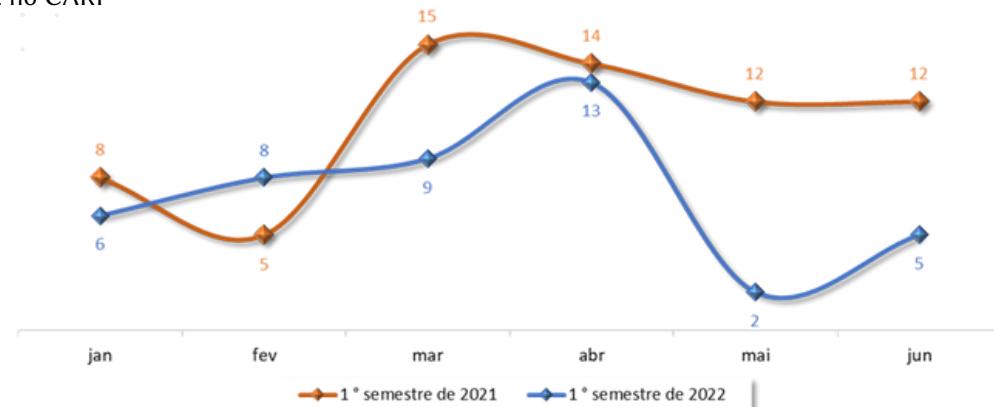
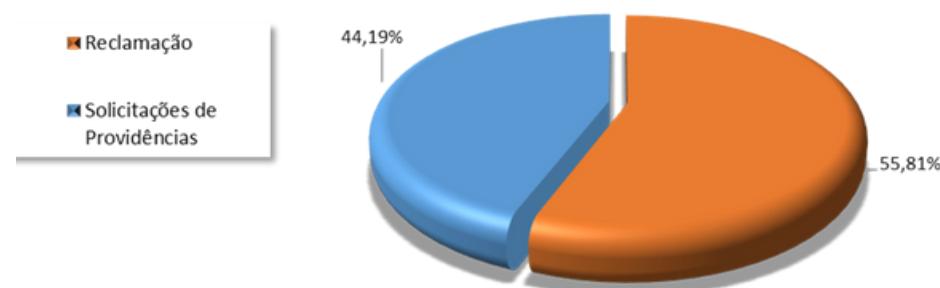


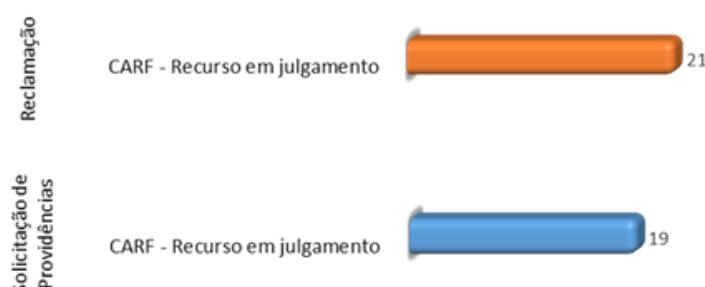
Gráfico 42 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo no CARF



Do total recepcionado, 24 manifestações foram cadastradas como reclamação, a maioria sobre a demora na distribuição e conclusão de processos.

Em relação ao tipo solicitação de providência, houve 19 pedidos de informações de processos, juntada de documentos e liberação de valores já julgados incontroversos.

Gráfico 43 - Assuntos mais demandados em cada tipo no CARF



13. Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional (CRSFN)

O Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional tem como competência julgar, em segunda e última instância administrativa, os recursos interpostos das decisões relativas à aplicação de penalidades administrativas pelo Banco Central do Brasil, pela Comissão de Valores Mobiliários, pelo Conselho de Controle de Atividades Financeiras e pela Secretaria de Comércio Exterior.

Repetindo o mesmo cenário do 1º semestre de 2021, nesse semestre em 2022, a unidade foi responsável por tratar 1 reclamação a respeito de informações sobre o julgamento de recurso.

14. Conselho Nacional de Política Fazendária (CONFAZ)

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.

A unidade foi responsável por tratar 10 manifestações nesse semestre, um aumento de 25% em relação ao 1º semestre de 2021, quando foram registradas 8 manifestações.

Gráfico 44 – Comparativo de quantitativo de manifestações cadastradas entre os primeiros semestres de 2021 e 2022 no CONFAZ

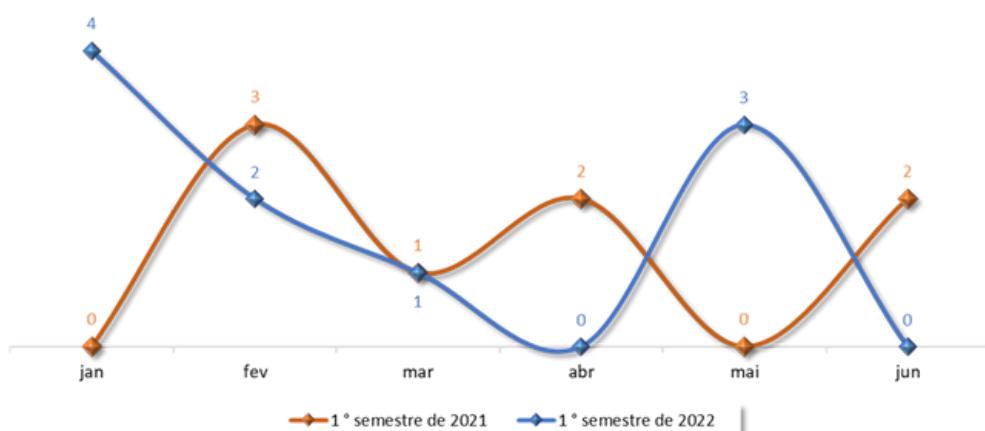
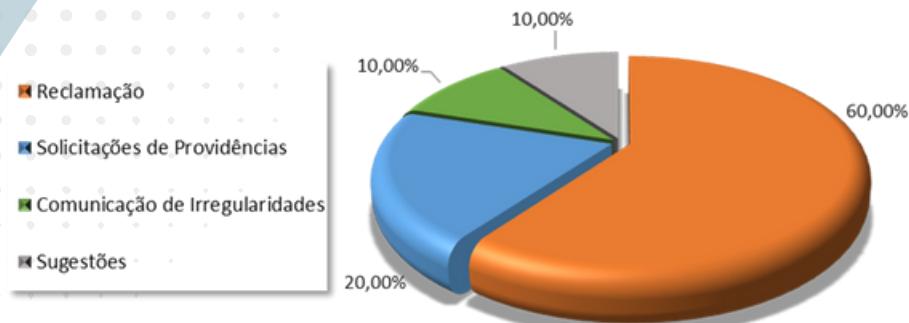


Gráfico 45 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo no CONFAZ

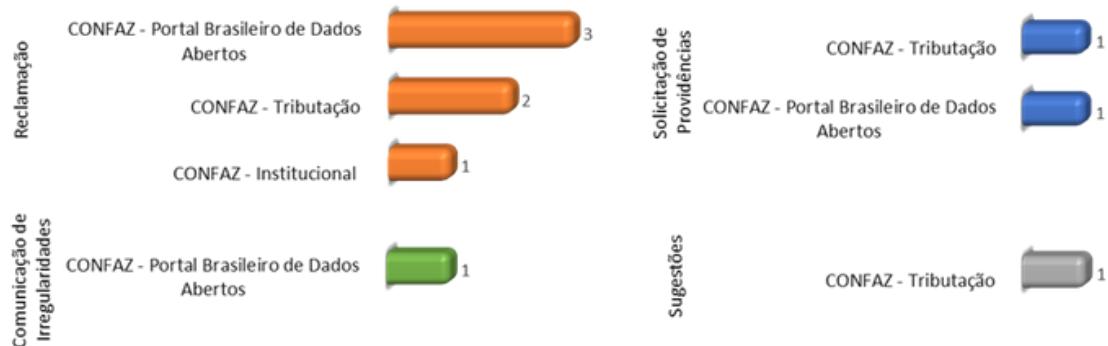


Foi registrada 1 manifestação sugerindo a criação de código fiscal de Operação - CFOP para operação de estorno de mercadoria.

Houve ainda o registro de 6 reclamações e de 2 solicitações de providências, tendo como assunto central a dificuldade no acesso ao conjunto de dados no Portal Brasileiro de Dados Abertos, relacionada à instabilidade do portal, que, quando funciona, direciona a um arquivo inexistente.

E por fim, foi recebida 1 comunicação de irregularidade alegando ausência de dados do ano de 1995 no Portal citado anteriormente.

Gráfico 46 - Assuntos mais demandados em cada tipo no CONFAZ



SUMÁRIO EXECUTIVO - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é a unidade responsável por atender os pedidos de acesso à informação feitos ao Ministério da Economia, com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI).

Qualquer interessado, pessoa física ou jurídica, pode fazer um pedido de informação. Não é necessário justificar. Para que seja atendido, é necessário que o pedido seja claro e específico.

A Plataforma FALA.BR permite ao cidadão fazer pedidos de informações, acompanhar o prazo e registrar os recursos.

Caso opte pelo meio físico, o cidadão deverá preencher o formulário disponível na página:

<https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/lae-para-sic/formularios> e entregar pessoalmente no endereço do Protocolo do Ministério da Economia ou por meio dos Correios.



2.989

Pedidos cadastrados



Assuntos em Destaque

Acesso/Cópia de processos - 218

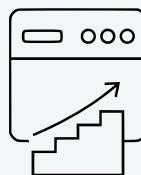
Soluções de consultas - 205

Cópias de ofícios, pareceres e NT - 159



454

Recursos ao SIC



Primeira Instância - 179

Segunda Instância - 47

Pedido de revisão - 197

CGU - 21

Reclamações - 6

CMRI - 4

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

1. NÚMEROS DE PEDIDOS

O Serviço de Informação ao Cidadão do Ministério da Economia (SIC/ME) recebeu 2.989 pedidos de informações no 1º semestre de 2022, sendo que 7[13] se encontravam em tramitação na data de extração deste relatório. Em relação ao mesmo período de 2021, houve uma redução de 10,10%, quando foram recepcionados 3.291[14] pedidos.

Gráfico 47– Comparativo da quantidade de pedidos de informação entre os primeiros semestres de 2021 e 2022

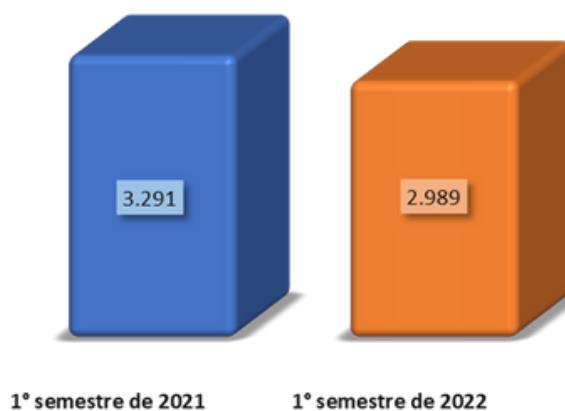
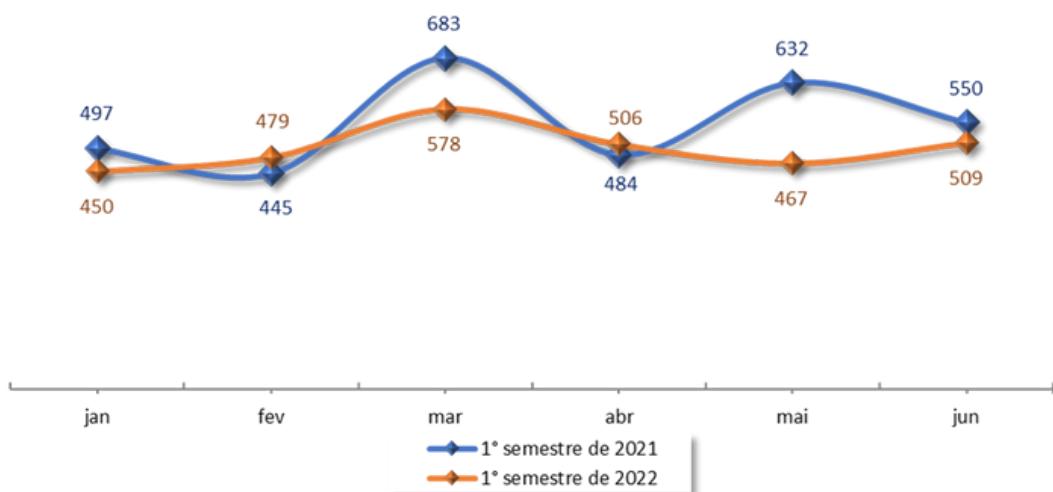


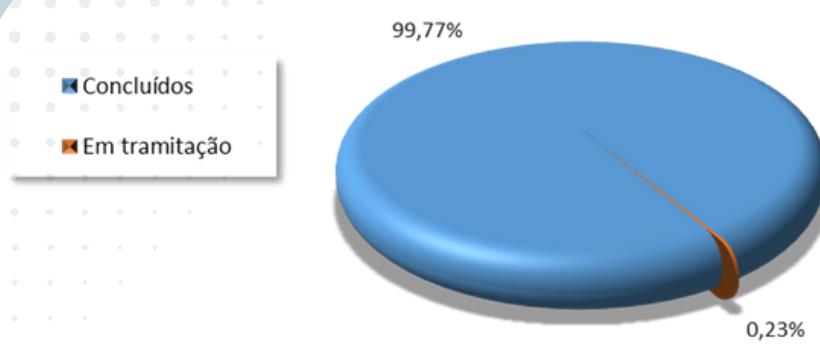
Gráfico 48– Comparativo mês a mês da quantidade de pedidos de informação entre os primeiros semestres de 2021 e 2022



[13] Os dados refletem a situação do dia 30/06/2022.

[14] Em junho de 2021, o Ministério do Trabalho e Previdência foi criado, retirando as Secretaria do Trabalho (Strab), Secretaria de Previdência (Sprev) e Secretaria Especial de Previdência e Trabalho (SEPRT) da estrutura do ME. Esses órgãos receberam, no 1º semestre de 2021, 506 pedidos de informação. Por questão de clareza e coesão, resolvemos retirá-los deste relatório.

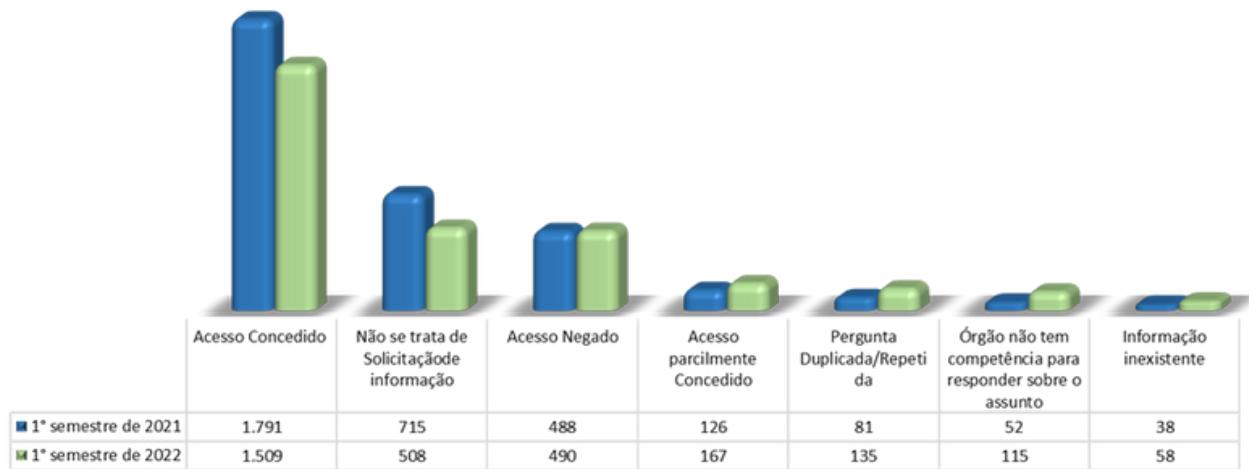
Gráfico 49– Tratamento dado aos pedidos de informação no 1º semestre de 2022



O SIC recepcionou ainda 837 manifestações que foram repassadas para outros órgãos por não serem de competência da Ouvidoria do ME.

No gráfico a seguir, apresenta-se o comparativo de decisões no 1º semestre de 2021 e 2022. No que tange aos pedidos de informação tratados pelo ME, observa-se que mais de 50% foram concedidos, sendo 1.509 (50,49%) em 2022 e 1.791 (54,42%), em 2021.

Gráfico 50 - Comparativo das decisões entre os primeiros semestres de 2021 e 2022



2. ASSUNTOS

Em relação aos assuntos de pedidos de informações, destacam-se:

Tabela 04 – Assuntos mais demandados

Assunto	Total
Acesso/Cópia de processos	218
Soluções de consultas	205
Cópias de ofícios, pareceres e NT	159
IRPF	145
CPF	108
Relação trabalhista	107
Gestão de cargos e carreiras	100
Servidores públicos	97
Importação/Exportação	82
Imóveis da União	80
Governo digital	77
CNPJ	72
Informações fiscais (PF/PJ)	65
Tributação	63
Apreensão de bens/Aduanas	61
Dívida ativa da União/Dívida pública	57
Orçamento federal	51
Outros assuntos	1.242
Total Geral	2.989

3. RECURSOS

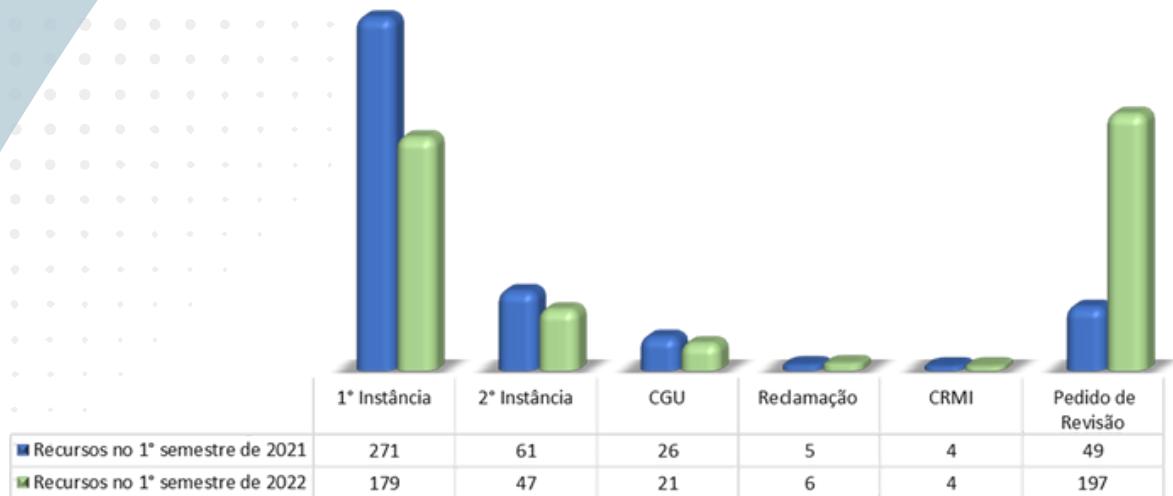
O SIC/ME recebeu o total de 257 recursos[15] no 1º semestre de 2022. Desses, 7 (2%) recursos não foram respondidos no prazo. Em relação ao mesmo período de 2021, houve uma redução de 30%, quando foram recepcionados 367[16] recursos.

Quanto aos pedidos de revisão, é importante ressaltar que essa é uma funcionalidade do Fala.Br, canal por meio do qual o cidadão solicita à CGU que o pedido seja atendido pela LAI. Contudo, é importante destacar que, dos 197 pedidos de revisão, apenas 28 tiveram a sua solicitação deferida. Isso significa que a análise e alteração feitas pelo SIC-ME estavam corretas e a manifestação havia sido cadastrada no tipo inadequado.

[15] Para efeitos deste relatório, considera-se total de “recursos” os recursos de 1ª instância, 2ª instância, CGU, CMRI e reclamações somados.

[14] em outubro de 2021, o Ministério do Trabalho e Previdência foi criado, retirando as Secretaria do Trabalho (Strab), Secretaria de Previdência (Sprev) e Secretaria Especial de Previdência e Trabalho (SEPRT) da estrutura do ME. Esses órgãos receberam, no 1º semestre de 2021, 113 recursos. Por questão de clareza e coesão, resolvemos retirá-los deste relatório.

Gráfico 51 – Comparativo da quantidade de recursos entre os primeiros semestres de 2021 e 2022



Cabe informar que recursos em 3^a Instância são tratados pela Controladoria-Geral da União e os de 4^a Instância são analisados pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CRMI), conforme previsto nos arts. 15 e 16 da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Quanto aos pedidos de reclamação, esclarecemos que são pedidos que não foram respondidos dentro do prazo estipulado pela LAI (30 dias). Assim, o requerente pode registrar sua reclamação no prazo de 10 (dez) dias contados a partir da constatação da omissão e a reclamação é direcionada à autoridade de monitoramento da LAI no âmbito de cada órgão/entidade, cujas competências são definidas no art. 40 da Lei 12.527 de 2011.

AÇÕES CONTÍNUAS DE MELHORIA ADOTADAS

A Ouvidoria tem implementado continuamente medidas visando ao aperfeiçoamento do processo de comunicação entre o cidadão e as unidades que compõem o Ministério da Economia. Entre as medidas adotadas, destacam-se:

1. MONITORAMENTO DOS PRAZOS

Ante a necessidade de atender a determinação do art. 16 da Lei 13.460, de 2017, a Ouvidoria vem atuando no monitoramento dos prazos, mediante emissão de boletins semanais, por meio dos quais as áreas técnicas são alertadas sobre as manifestações pendentes de tratamento com prazo superior a 60 dias.

Essa ação tem contribuído para conscientizar os pontos focais sobre a necessidade de se respeitar o prazo estabelecido pelas normas vigentes, haja vista que eventual atraso no tratamento gera impacto nos indicadores da Ouvidoria e na insatisfação do cidadão.

2. ANÁLISE DE QUALIDADE DAS RESPOSTAS PUBLICADAS

Cabe à Equipe de Qualidade 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 26.998 manifestações, o que corresponde a 33,98% do total de manifestações cadastradas no 1º semestre desse ano. O resultado da análise é encaminhado aos titulares das áreas.

Tabela 05 – Média de avaliação por área técnica – ME

Área Técnica	Média Anual	Quantidade de Códigos Avaliados
AEEE - Assessoria Especial de Estudos Econômicos	10	5
SE - Secretaria Executiva	9,96	16
CE ME - Comissão de Ética do Ministério da Economia	9,00	2
COGER-ME - Corregedoria do Ministério da Economia	10	6
SGC - Secretaria de Gestão Corporativa	9,30	186
PGFN - Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	9,72	1.004
SETO - Secretaria Especial de Tesouro e Orçamento	9,76	173
RFB - Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil	9,74	17.538
SECINT - Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais	8,46	22
SEDDM - Secretaria Especial de Desestatização e Desinvestimento e Mercados	9,44	450
SEPEC - Secretaria Especial de Produtividade, Emprego e Competitividade	9,42	1.667
SEDGG - Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital	9,87	5.898
CARF - Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	9,85	26
CONFAZ - Conselho Nacional de Política Fazendária	9,20	5

3. AÇÕES DESENVOLVIDAS NO CONSELHO DE USUÁRIOS

O Conselho de Usuários de Serviços Públicos, plataforma virtual (conselhodeusuarios.cgu.gov.br) de avaliação dos serviços públicos, composto por usuários voluntários (conselheiros), foi instituído pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e regulamentado, no âmbito do Poder Executivo federal, pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Em atendimento à essa legislação, a Ouvidoria atuou a fim de conhecer a satisfação dos usuários na prestação dos serviços públicos e identificar as melhorias propostas e tornar os serviços cada vez mais eficientes.

No primeiro semestre de 2022, a Ouvidoria realizou a análise dos resultados das pesquisas. Inicialmente, foram realizadas as extrações dos dados na plataforma. Posteriormente, as notas de satisfação de cada serviço foram calculadas, e os gráficos ilustrativos foram gerados. Com isso, os dados foram analisados e os relatórios de resultados elaborados, encaminhando-os a cada secretaria especial responsável pela prestação dos serviços.

4. OUTRAS AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

4.1 Demandantes Frequentes

Diante do cadastro frequente de manifestações por um determinado grupo de usuários, procurou-se avaliar esses casos com profundidade com o intuito de entender a motivação dos registros.

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

4.2 Reuniões Técnicas

Foram realizadas reuniões virtuais com o objetivo de padronizar procedimentos e pautas de interesses comuns com as seguintes unidades:

- a) Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil:** para discutir assuntos correlatos ao tratamento das denúncias e às manifestações de aduanas;
- b) Diretoria de Integridade, Governança e Gerenciamento de Risco/INSS e a Controladoria-Geral da União:** para tratar da transição definitiva da ouvidoria previdenciária para o INSS; e
- c) Ministério do Trabalho e Previdência e suas unidades técnicas:** para definir estratégias para transição e repasse das atividades de Ouvidoria.

CONCLUSÃO

O volume de manifestações cadastradas ao longo do 1º semestre de 2022 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 8% dos serviços do Governo Federal.

A Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil e a Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital estão entre os órgãos mais demandados em razão de suas competências institucionais.

Naturalmente, a Ouvidoria foi o caminho encontrado pelo cidadão para buscar informações, propor melhorias, manifestar sua opinião sobre serviços e denunciar possíveis irregularidades praticadas por terceiros e por agentes públicos. A comprovação disso são 79.442 manifestações e os 2.989 pedidos de SIC recepcionados nesse semestre.

OUVIDORIA

**SECRETARIA MINISTÉRIO DA
EXECUTIVA ECONOMIA**

