



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

2021



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA ECONOMIA

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

PAULO ROBERTO NUNES GUEDES
Ministro da Economia

MARCELO PACHECO DOS GUARANYS
Secretário-Executivo

CARLOS AUGUSTO MOREIRA ARAÚJO
Ouvendor

LUCIANA SILVA ALVES
Coordenadora-Geral

LUÍS EDUARDO FEITOZA DE ALMEIDA
Coordenador de Ouvidoria

KARYTA DAMASIO MONTEIRO LOPES
Coordenadora de Transparência

EQUIPE DE MONITORAMENTO
Produção e Elaboração

Edição e Diagramação feita pela Ouvidoria do Ministério da Economia
Copyright © 2022 Ouvidoria do Ministério da Economia

ÍNDICE REMESSIVO

SUMÁRIO EXECUTIVO.....	04
GLOSSÁRIO.....	05
APRESENTAÇÃO.....	07
OUVIDORIA EM NÚMEROS.....	09
Capítulo I – ANÁLISE QUANTITATIVA DA OUVIDORIA.....	12
1.CANAIS DE ENTRADA.....	12
2.TIPOS DE MANIFESTAÇÃO.....	13
3.REPRESENTATIVIDADE DAS ÁREAS TÉCNICAS.....	14
4.PRAZOS PARA ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES.....	15
5.ASSUNTOS MAIS FREQUENTES.....	16
6.MANIFESTAÇÕES DE SIMPLIFIQUE!.....	19
Capítulo II – ANÁLISE QUALITATIVA DA OUVIDORIA	19
1.PERCEPÇÃO QUALITATIVA POR ÁREA TÉCNICA.....	20
1.1 Ministério da Economia.....	20
a) Secretaria-Executiva.....	20
b) Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional.....	24
c) Secretaria Especial de Tesouro e Orçamento	26
d) Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil.....	28
e) Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais.....	31
f) Secretaria Especial de Desestatização, Desinvestimento e Mercados.....	33
g) Secretaria Especial de Produtividade, Emprego e Competitividade.....	35
h) Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital.....	36
i) Secretaria Especial do Programa de Parcerias de Investimentos.....	38
j) Conselho Administrativo de Recursos Fiscais.....	39
k) Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional.....	40
l) Conselho Nacional de Política Fazendária.....	41
1.2 Ministério do Trabalho e Previdência.....	42
1.3 Instituto Nacional do Seguro Social.....	46
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO EM NÚMEROS.....	48
1. NÚMEROS DE PEDIDOS.....	48
2. ASSUNTOS.....	49
3. RECURSOS.....	51
AÇÕES CONTÍNUAS DE MELHORIA.....	52
1. MONITORAMENTO DOS PRAZOS.....	52
2. AÇÕES DESENVOLVIDAS NO CONSELHO DE USUÁRIOS.....	52
3. ANÁLISE DE QUALIDADE DAS RESPOSTAS PUBLICADAS.....	56
4. OUTRAS AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA.....	58
CONCLUSÃO	61

SUMÁRIO EXECUTIVO

A ouvidoria pública é instância de controle e participação social e coleta informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços, auxiliar na detecção de irregularidades, produzir recomendações e propostas para o processo de melhoria dos serviços.

O presente relatório visa apresentar panorama em relação aos assuntos mais demandados. Os dados foram coletados nos sistemas FALABR / SOUWEB e Painel Resolveu?[1].

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

No Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), os cadastros são feitos pela Central de Atendimento 135 ou pela internet, por meio dos sistemas FALABR e SOUWEB[2].

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Pedidos cadastrados

7.090

Assuntos em destaque

Acesso/cópia de processo
649

Soluções de consultas
497

Relação trabalhista
427

Recursos ao SIC

960

[1] Os dados foram coletados nos sistemas FALABR, SOUWEB e Painel Resolveu?.

[2] Após 12/11/2021 o INSS passou a receber apenas pelo sistema FALABR e Central 135.

OUVIDORIA

Manifestações Cadastradas

523.350

Distribuídas por órgãos

132.638 (ME)
348.857 (INSS)
41.855 (MTP)

Manifestações concluídas

129.528 (ME)
337.315 (INSS)
41.381 (MTP)

Meio de entrada + utilizado

Via internet (ME)
119.125
Via internet (INSS)
208.038
Via internet (MTP)
24.174

Tipo + demandado

Solicitações de Providências (ME)
62.094
Reclamações (INSS)
281.681
Reclamações (MTP)
29.470

Assuntos em destaque

Demora no reconhecimento inicial (INSS)
114.716
Processos Tributários (ME)
13.126
Seguro-desemprego (MTP)
16.878

Tempo médio de conclusão

9 dias (ME)
103 dias (INSS)

GLOSSÁRIO

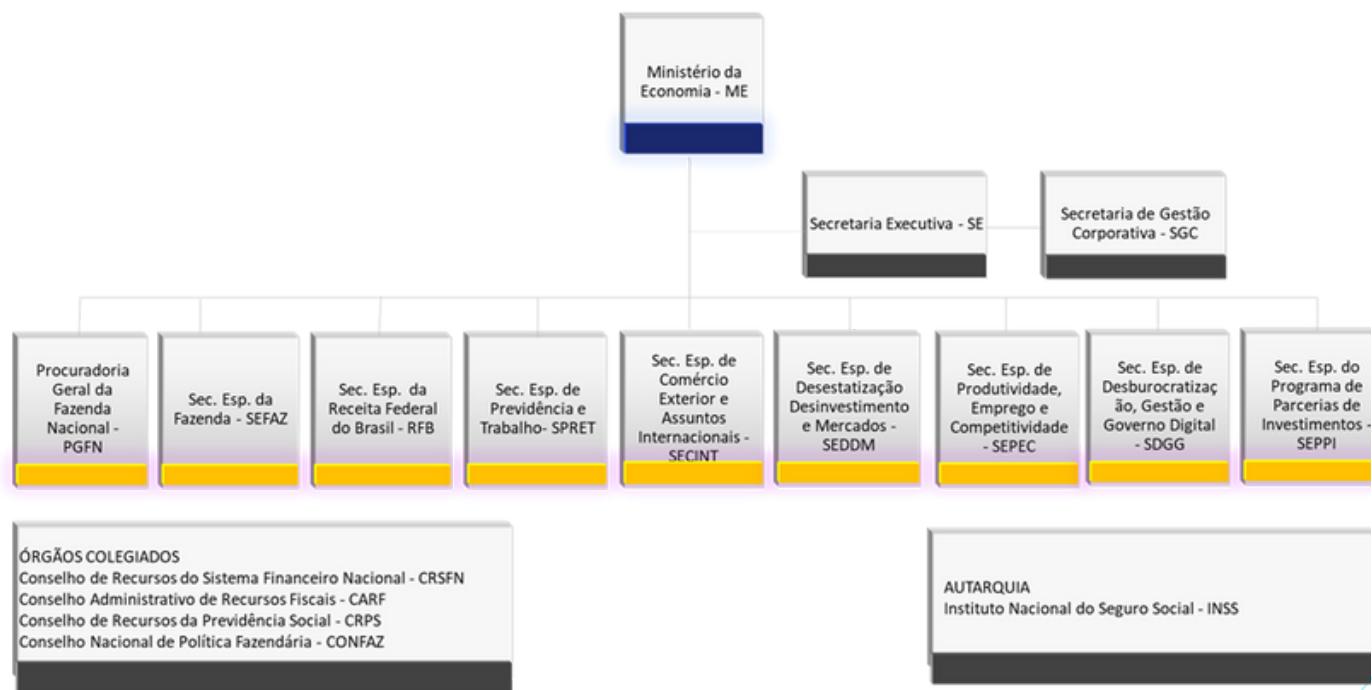
- **ÁREAS TÉCNICAS:** unidades responsáveis pelo tratamento da manifestação.
- **CENTRAL 135:** responsável por prestar atendimento aos cidadãos que buscam serviços do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).
- **CENTRAL 158:** responsável por prestar atendimento aos cidadãos que buscam serviços do Ministério do Trabalho e Previdência.
- **CENTRAL 0800:** responsável por prestar atendimento aos cidadãos que buscam serviços da Ouvidoria do Ministério da Economia.
- **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.
- **EMPREGADOR WEB:** plataforma para regularização das relações trabalhistas e solicitação de seguro-desemprego.
- **FALABR:** plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, gerida pela Controladoria-Geral da União (CGU).
- **FATOR ACIDENTÁRIO DE PREVENÇÃO (FAP):** multiplicador a ser aplicado sobre as alíquotas da tarifação coletiva por subclasse econômica, incidentes sobre a folha de salários das empresas, para custear aposentadorias especiais e benefícios proveniente dos acidentes de trabalho.
- **FUNDO DE PARTICIPAÇÃO DOS MUNICÍPIOS (FPM):** transferência constitucional da União para os Estados e o Distrito Federal (CF, art. 159, I, b), composto de uma porcentagem da arrecadação do Imposto de Renda (IR) e do Imposto sobre Produtos Industrializados (IPI). A distribuição dos recursos aos Municípios é feita de acordo com o número de habitantes, em que são fixadas faixas populacionais, cabendo a cada uma delas um coeficiente individual.
- **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 FALABR.

- **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 que todos possam encontrar e utilizar os dados e as informações públicas.
- **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 feitos ao Ministério da Economia (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011).
- **SIMPLIFIQUE!:** tipo de manifestação por meio da qual o usuário contribui e participa do processo de simplificação de serviços públicos (Decreto nº 9.094, de 17 de julho 2017).
- **SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES (SEI):** sistema de produção e gestão de documentos e processos eletrônicos utilizado por diversos órgãos públicos.
- **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 FALABR, 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;
- **SOUWEB:** sistema de ouvidoria utilizado para tramitar manifestações nas áreas técnicas do INSS.
- **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 artigos 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, a percepção quantitativa e qualitativa do conjunto de manifestações cadastradas e tratadas pelas unidades do Ministério da Economia (ME), do Ministério do Trabalho e Previdência (MTP) e do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

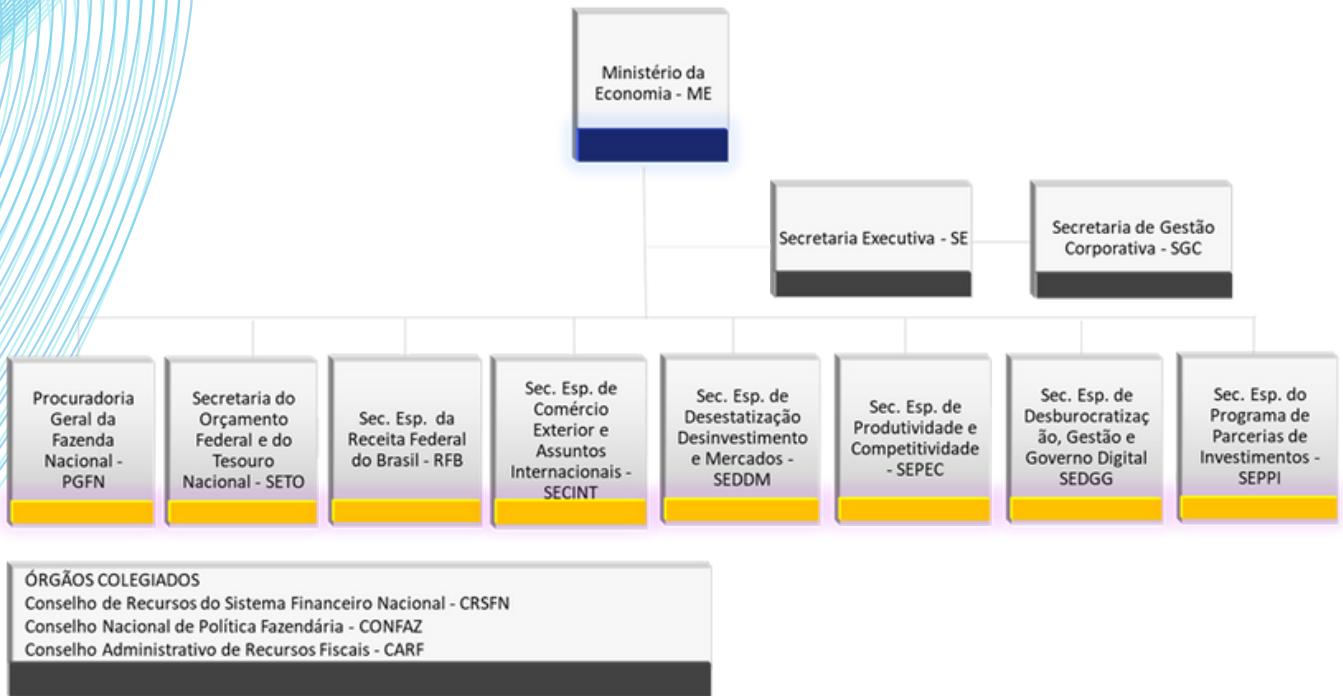
O Ministério da Economia, até 26 julho de 2020, era constituído por oito secretarias especiais e a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional. As unidades que atendidas pela Ouvidoria eram as seguintes:



Com a publicação da Medida Provisória (MP) nº 1.058, de 27 de julho de 2021, posteriormente convertida na Lei nº 14.261, de 16 de dezembro de 2021, houve a extinção da Secretaria Especial Previdência e Trabalho e a criação do Ministério do Trabalho e Previdência (MTP). O Instituto Nacional do Seguro Social e o Conselho de Recurso da Previdência Social foram vinculadas a essa nova pasta.

Por força do art. 8º do Decreto nº 10.761, de 30 de dezembro de 2021, o Ministério da Economia continuou prestando apoio administrativo ao MTP, inclusive as atividades de ouvidoria (art. 8º, § 1º, inciso III).

Com base nas mudanças administrativas, a nova estrutura do ME atendida pela Ouvidoria passou a ter a seguinte composição:



Ainda conforme a Medida Provisória nº 1.058, de 2021, a Secretaria Especial de Fazenda passou a ser denominada Secretaria Especial do Tesouro e Orçamento (SETO).

ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria, composta por uma Coordenação-Geral e duas Coordenações, contou, em seu quadro funcional, com 24 servidores, 1 estagiário e 105 colaboradores terceirizados:

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

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

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

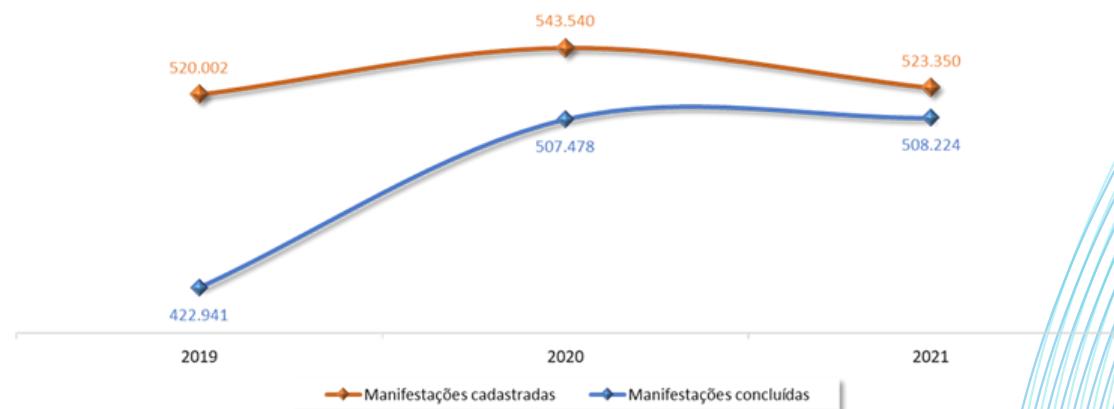
Estrutura:

	Servidores	Estagiário	Terceirizados
Ouvendor	1	0	0
Gabinete	1	0	3
Coordenação Geral de Ouvidoria	1	1	0
Equipe de Apoio	2	0	6
Equipe de Gestão de Pessoas	3	0	1
Equipe de Tecnologia da Informação	1	0	5
Coordenação de Ouvidoria	1	0	2
Equipe de Qualidade	0	0	18
Equipe de Monitoramento	1	0	10
Equipe de Treinamento	0	0	2
Equipe Conselho de Usuários	1	0	9
Divisão de Ouvidoria	7	0	37
Coordenação de Transparência	2	0	0
Serviços de Informação ao Cidadão	3	0	12
Total	24	01	105

OUVIDORIA EM NÚMEROS

O Ministério da Economia, Ministério do Trabalho e Previdência[3] e o Instituto Nacional do Seguro Social recepcionaram 523.350 manifestações de Ouvidoria, sendo que 508.224 foram concluídas até o último dia útil de dezembro de 2021.

Gráfico 01– Quantitativo de Manifestações recepcionadas na Ouvidoria desde 2019



[3] Os dados apresentados neste relatório da extinta Secretaria Especial de Previdência e Trabalho e suas unidades serão retratados em nome do Ministério do Trabalho e Previdência (MTP).

Com base nos números mencionados anteriormente, verifica-se um leve crescimento de 3,71% em relação ao ano de 2020.

Do total de manifestações cadastradas em 2021, conforme previsão do § 3º do artigo 16 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, foram arquivadas 5.481; e 9.645 ficaram pendentes de análise. Houve ainda 20.693 manifestações encaminhadas a outros órgãos ou entidades.

Gráfico 02 – Tratamento dado as manifestações cadastradas em 2021[4]

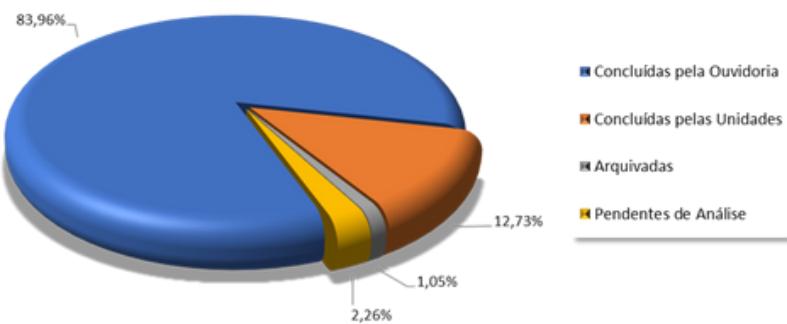
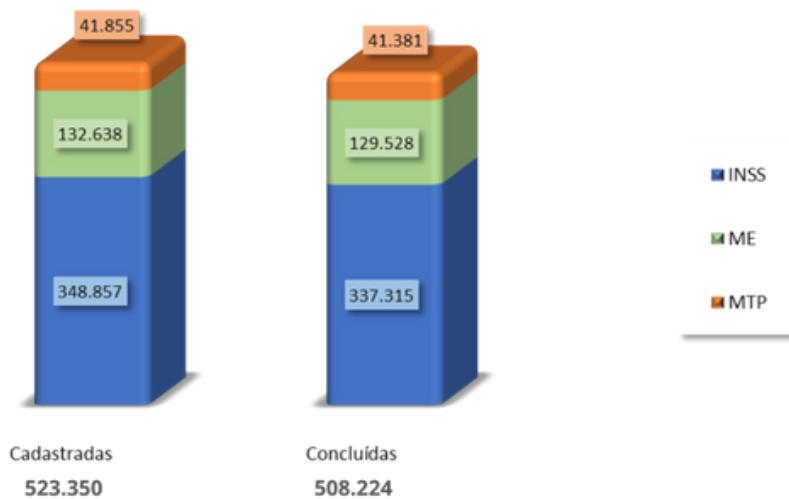


Gráfico 03 – Manifestações cadastradas e concluídas por órgão em 2021



Como base no gráfico anterior, o INSS foi responsável por 66,66% do total de manifestações cadastradas.

[4] Situação em 10/01/2022

Gráfico 04 – Demonstrativo de cadastradas x concluídas por mês em 2021

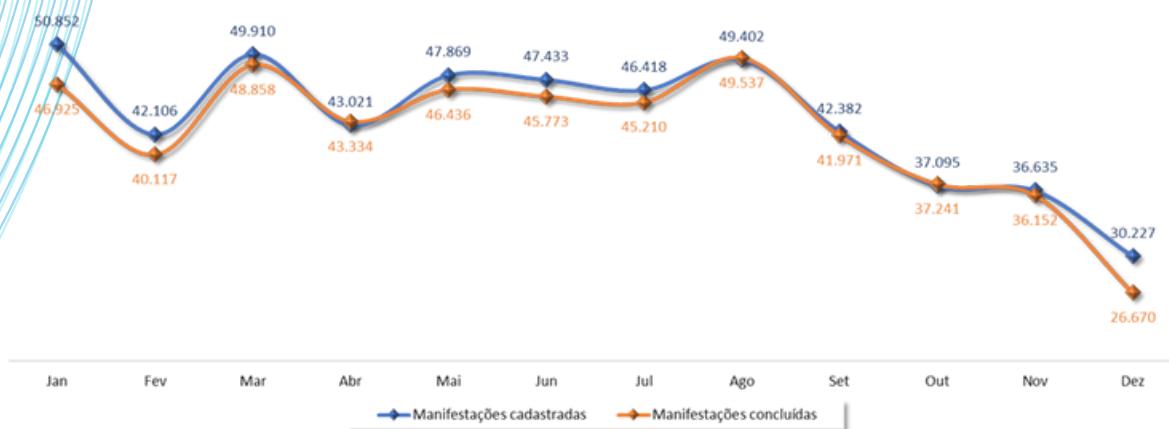
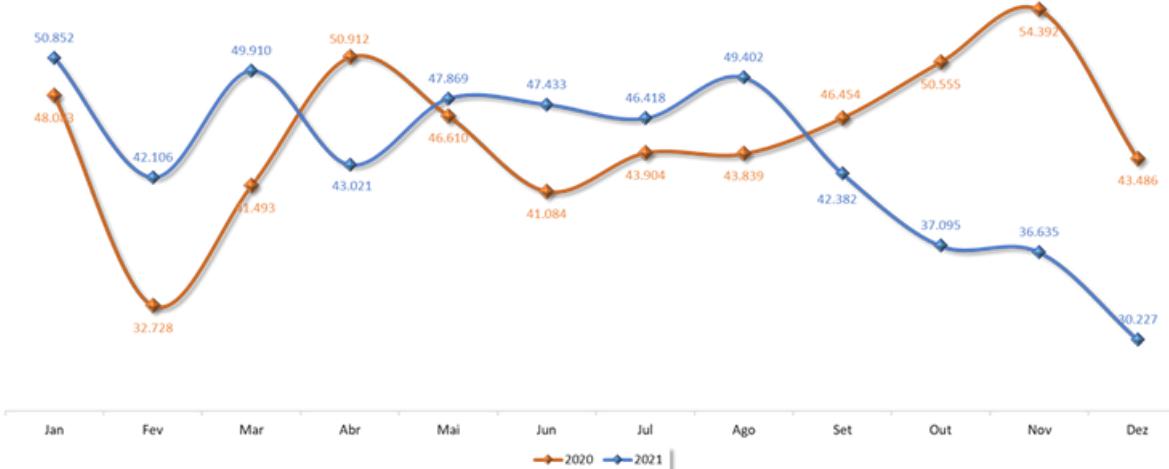


Gráfico 05 – Demonstrativo de cadastradas x concluídas por mês em 2021



É possível observar, em 2021, um crescimento nos meses de janeiro, março, maio e agosto em virtude de problemas relacionados ao seguro-desemprego, à demora na análise dos processos de benefícios previdenciários e tributários e a questões relacionadas ao imposto de renda e ao Cadastro Pessoa Física – CPF.

Já em 2020, esses picos ocorreram nos meses abril, setembro, outubro e novembro de 2020, isso em razão das medidas econômicas para redução dos impactos econômicos e para proteção do emprego e renda, adotadas para combater a pandemia COVID-19.

Ressalta-se ainda que nos meses de janeiro e fevereiro, foi identificada uma ação programada chamada bot^[5], que gerou, indevidamente, mais de 30 mil manifestações no sistema souweb.

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

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

ANÁLISE QUANTITATIVA

1. CANAIS DE ENTRADA

Entre os canais disponibilizados, a internet foi a mais utilizada, representando 67,13% do total de manifestações cadastradas, conforme demonstra o gráfico seguinte.

Gráfico 06 – Quantitativo de manifestações por canal de entrada em 2021



Tabela 01 – Quantitativo por tipo de canal de entrada – ME (via FALABR)

ME - Ouvidoria	2021												Total
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	
Acesso via Internet	8.739	7.299	11.295	9.614	11.856	11.339	11.799	12.845	9.932	7.210	9.002	8.184	119.114
Por Telefone	1.141	811	866	614	1.094	958	787	788	874	817	880	632	10.262
Por Cartas e mensagens (e-mail)	371	445	395	176	203	236	189	240	365	216	238	177	3.251
Total	10.251	8.555	12.556	10.404	13.153	12.533	12.775	13.873	11.171	8.243	10.120	8.993	132.627

Tabela 02 – Quantitativo por tipo de canal de entrada – INSS (via SOUWEB e FALABR)

INSS	2021												Total
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Acesso via Internet	20.808	18.272	21.307	18.907	19.491	18.685	17.712	19.087	15.730	14.515	12.772	10.752	208.038
Por Telefone	15.720	11.927	12.389	10.840	12.027	12.851	12.309	12.630	11.674	10.761	9.687	6.969	139.784
Por Cartas e mensagens (e-mail)	103	100	92	72	58	89	57	61	40	44	173	146	1.035
Total	36.631	30.299	33.788	29.819	31.576	31.625	30.078	31.778	27.444	25.320	22.632	17.867	348.857

Tabela 03 – Quantitativo por canais de entrada – MTP (via FALABR)

MTP	2021												Total
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	
Acesso via Internet	2.478	2.046	2.416	2.043	2.141	2.252	2.356	2.398	2.028	1.514	1.263	1.239	24.174
Por Telefone	1.459	1.175	1.112	735	971	1.000	1.188	1.341	1.723	2.002	2.599	2.117	17.422
Por Cartas e mensagens (e-mail)	32	27	37	19	27	22	20	11	15	16	19	14	259
Total	3.969	3.248	3.565	2.797	3.139	3.274	3.564	3.750	3.766	3.532	3.881	3.370	41.855

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

Ressalta-se ainda que, em cumprimento ao inciso I do art. 13 da referida Portaria, passou-se a solicitar autorização do cidadão para uso dos dados pessoais para fins de registro no FALABR.

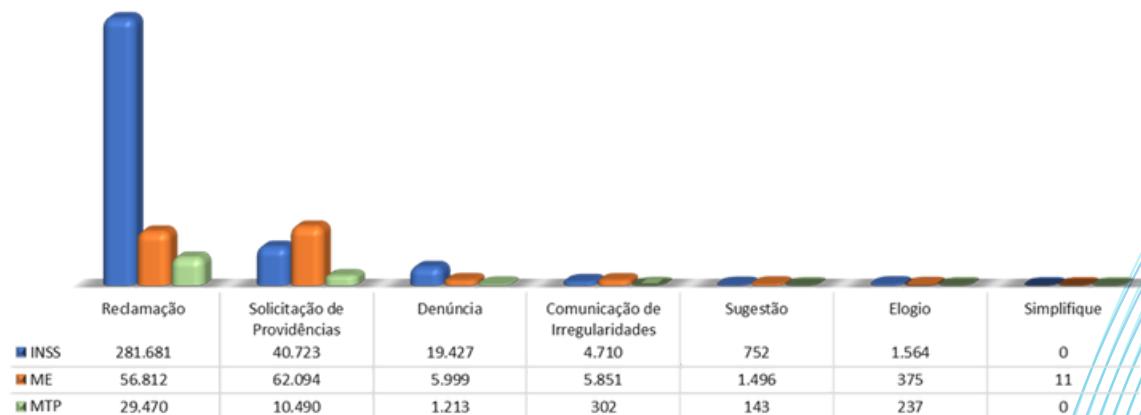
2. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Em comparação com o total de manifestações cadastradas em 2020, observa-se aumento de 7,61% nos tipos solicitação de providências e 0,94% em denúncia. Verifica-se ainda redução de 49,41% no tipo sugestão.

Gráfico 07– Comparativo entre 2020 e 2021



Gráfico 08 – Manifestações por tipo x órgão em 2021



Verifica-se que, para o INSS e para o MTP, a reclamação é o tipo de manifestação que mais impacta no atendimento, correspondendo a 80,74% e 70,35% em relação às demandas cadastradas para esses órgãos, respectivamente. Já no ME, o maior número de manifestações são solicitações de providências (46,82%).

3. REPRESENTATIVIDADE DAS ÁREAS TÉCNICAS

Do total de manifestações recepcionadas, 66,66% foram direcionadas ao Instituto Nacional do Seguro Social, 25,34% às unidades do Ministério da Economia e 8% às unidades do Ministério do Trabalho e Previdência.

Tabela 04 – Quantidade de manifestações distribuídas por área técnica – ME[6]

Área Técnica	2021												Total
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil	4.091	3.611	5.531	4.205	6.130	6.702	7.077	7.954	6.391	4.728	5.295	4.186	65.901
Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital	658	672	1.192	1.123	1.379	1.074	1.018	921	808	852	1.312	894	11.903
Secretaria Especial de Produtividade e Competitividade	554	554	717	926	489	415	483	631	398	264	228	204	5.863
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	99	74	140	102	116	126	122	127	141	126	108	113	1.394
Secretaria Especial de Desestatização e Desinvestimento e Mercados	52	72	63	51	71	74	73	97	78	50	78	64	823
Secretaria de Gestão Corporativa	51	48	56	43	31	36	40	35	49	34	30	34	487
Secretaria Especial de Tesouro e Orçamento	32	25	32	24	29	29	42	42	48	54	52	33	442
Corregedoria do Ministério da Economia	23	11	25	14	20	12	6	12	4	2	6	3	138
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	8	5	15	14	12	12	11	12	9	15	11	7	131
Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais	13	8	4	7	5	7	10	5	3	5	5	10	82
Conselho Nacional de Política Fazendária	0	3	1	2	0	2	2	1	4	14	4	0	33
Secretaria Executiva	0	0	0	0	3	1	3	3	1	2	0	0	13
Comissão de Ética do Ministério da Economia	0	1	2	1	0	2	0	0	0	1	1	0	8
Secretaria Especial do Programa de Parcerias de Investimentos	0	0	1	1	3	0	1	0	0	0	0	1	7
Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Tratadas no âmbito da Ouvidoria	5.449	4.058	5.756	5.604	6.751	5.662	5.222	5.359	4.165	3.033	4.139	5.465	60.663
Total	11.031	9.142	13.535	12.117	15.039	14.154	14.110	15.199	12.099	9.180	11.269	11.014	147.889

Tabela 05 – Quantidade de manifestações distribuídas por área técnica – MTP

Área Técnica	2021												Total
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	
Secretaria Especial de Trabalho	3.173	2.506	2.490	1.937	2.164	2.336	2.271	2.075	2.200	2.049	2.962	2.937	29.100
Conselho de Recursos da Previdência Social	308	309	552	443	482	441	802	1.145	1.033	1.064	541	104	7.224
Secretaria Especial de Previdência	415	377	465	348	410	416	439	478	494	382	357	311	4.892
Coordenação-Geral de Inteligência Previdenciária e Trabalhista	73	57	58	69	83	81	52	52	39	37	23	15	639
Total	3.969	3.249	3.565	2.797	3.139	3.274	3.564	3.750	3.766	3.532	3.883	3.367	41.855

[6] Além das manifestações discriminadas, a ouvidoria do Ministério da Economia tratou 11 manifestações de Simplifique!

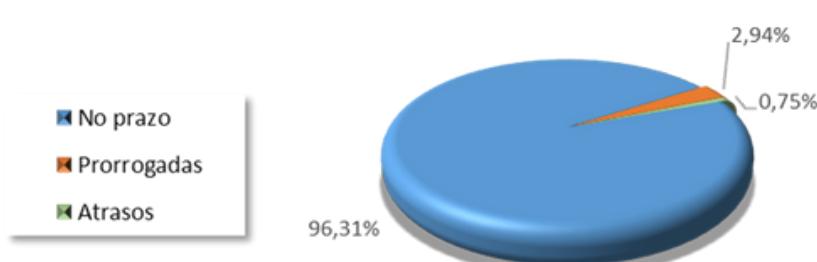
Tabela 06 – Quantidade de manifestações distribuídas por área técnica – INSS

Área Técnica	2021												Total
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	
Superintendência Regional – Sudeste II	7.178	5.258	6.235	5.387	5.540	5.890	5.658	5.732	5.339	5.006	2.421	611	60.255
Superintendência Regional – Sudeste I	6.963	5.753	6.170	5.447	5.709	5.650	5.450	5.747	5.106	4.788	2.020	434	59.237
Superintendência Regional – Nordeste	4.389	3.796	3.958	3.539	3.470	3.595	3.821	3.966	3.625	3.631	1.696	522	40.008
Superintendência Regional – Norte/Centro-Oeste	3.337	2.941	3.296	2.901	3.101	3.331	3.051	3.403	3.319	3.343	1.449	351	33.823
Diretoria de Benefícios	3.050	2.283	2.427	2.383	2.855	3.289	2.527	2.402	2.009	1.767	1.333	947	27.272
Superintendência Regional – Sul	3.686	2.557	2.745	2.394	2.542	2.518	2.287	2.531	2.224	2.091	1.126	304	27.005
Diretoria de Gestão de Pessoas e Administração	24	27	71	43	41	24	32	38	51	35	47	31	464
Corregedoria	4	3	7	1	5	8	4	4	6	4	2	0	48
Auditória	5	3	4	2	3	2	2	3	1	2	2	0	29
Presidência do INSS	4	3	3	6	1	2	0	1	2	5	1	1	29
Tratadas no âmbito da Ouvidoria	8.328	7.966	9.194	8.138	8.735	7.846	7.751	8.544	6.256	4.894	13.145	15.321	106.118
Total	36.968	30.590	34.110	30.241	32.002	32.155	30.583	32.371	27.938	25.566	23.242	18.522	354.288

4. PRAZOS DAS MANIFESTAÇÕES

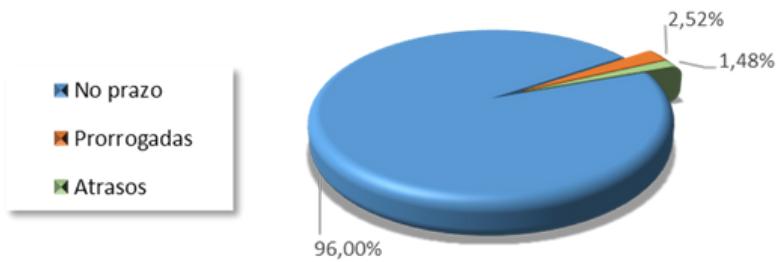
Das 129.528 manifestações concluídas pelas unidades do ME, 124.748 foram respondidas no prazo de 30 dias, 3.802 no prazo de prorrogação e 978 após 60 dias.

Gráfico 09 - Demonstrativo das situações das manifestações do ME em 31 de dezembro de 2021



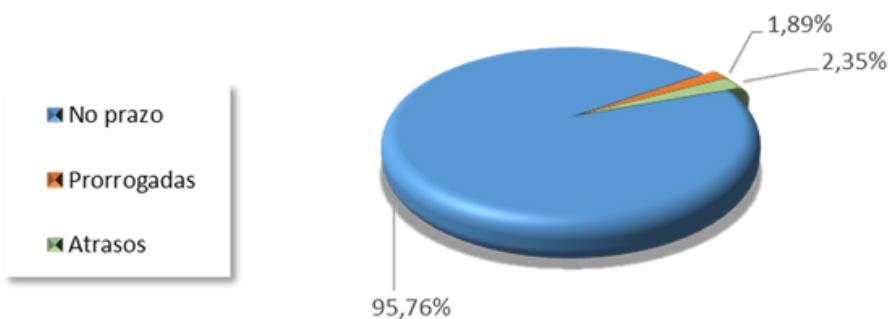
No MTP, das 41.381, 39.725 foram concluídas dentro do prazo de 30 dias, 1.045 no prazo de prorrogação e 611 após 60 dias.

Gráfico 10 - Demonstrativo das situações das manifestações do MTP em 31 de dezembro de 2021



Já no INSS, das 337.315, 323.004 foram concluídas dentro de 30 dias, 6.380 no prazo de prorrogação e 7.931 estavam em atraso.

Gráfico 10 - Demonstrativo das situações das manifestações do MTP em 31 de dezembro de 2021



No geral, com base nessas informações, foram concluídas 508.224 manifestações, sendo que 487.477 (95,92%) foram atendidas dentro do prazo estabelecido pelo art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, enquanto 11.227 (2,21%) foram respondidas no prazo de prorrogação e 9.520 (1,87%) estavam fora do prazo.

É importante salientar que o corpo funcional da Ouvidoria foi responsável pela conclusão de 344.618, o que corresponde a 67,81% do total de manifestações concluídas. As respostas se basearam em consultas aos sistemas corporativos e às orientações por meio de uso de resposta padronizada.

5. ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

Os assuntos previdenciários foram os mais demandados à Ouvidoria em 2021. Comparando com o ano anterior, as manifestações referentes ao desbloqueio ou pagamento retroativo de benefício e demora no reconhecimento do direito previdenciário acumularam um aumento de 35,92%. Por sua vez, verificou-se uma redução expressiva de mais de 33,23% nas demandas relacionadas ao seguro-desemprego.

Tabela 07 – Comparativo dos assuntos mais frequentes entre 2020 e 2021

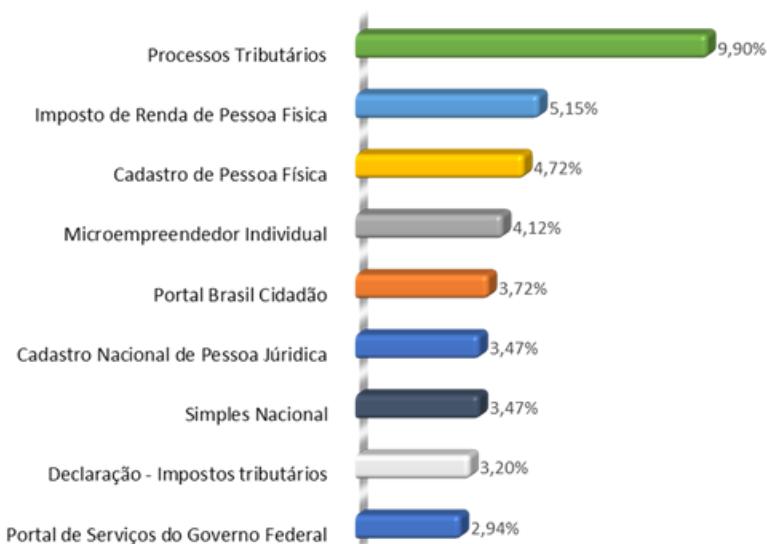
Assuntos mais demandados	2020	2021	%
Demora no reconhecimento do direito Previdenciário	98.764	114.716	16,15%
Recurso Previdenciário	44.267	55.774	25,99%
Desbloqueio ou pagamento de retroativo de pagamento de benefício	29.520	35.356	19,77%
Seguro-Desemprego	36.956	24.676	-33,23%
Processos tributários	7.925	13.126	65,63%
Imposto de Renda	2.308	6.832	196,01%
Cadastro de pessoa física	2.194	6.262	185,41%

Seguem abaixo os assuntos mais demandados por órgão:

Ministério da Economia

Os assuntos relacionados a processos tributários, a imposto de renda de pessoa física e a cadastro de pessoa física representaram 19,77% do total de manifestações tratadas pelas unidades do ME.

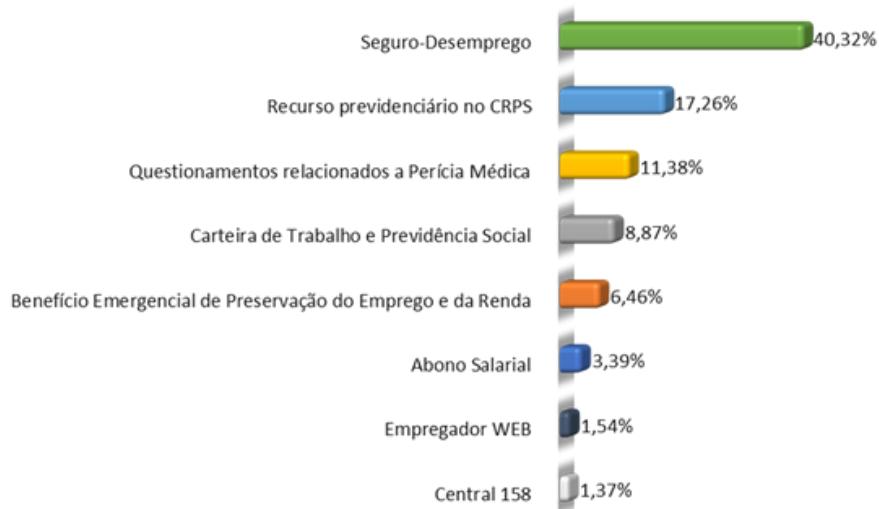
Gráfico 11 – Assuntos em destaque no ME



Ministério do Trabalho e Previdência

Os assuntos seguro-desemprego e recurso previdenciário representaram 57,58% do total de manifestações tratadas pelas unidades do MTP.

Gráfico 13 – Assuntos em destaque no MTP



Instituto Nacional do Seguro Social

Na Autarquia, os assuntos mais demandados foram: demora no reconhecimento do direito previdenciário; demora no julgamento ou cumprimento da decisão tomada na análise de recursos; e desbloqueio de pagamento ou pagamento de retroativo de benefício que representaram 58,95% do total de manifestações tratadas pelas unidades do INSS.

Gráfico 14 – Assuntos em destaque no INSS



MANIFESTAÇÕES DE SIMPLIFIQUE!

A Ouvidoria do Ministério da Economia recepciona e trata as solicitações de simplificação somente das unidades singulares e colegiadas que compõem a estrutura organizacional da Pasta, incluindo as extintas áreas do Trabalho.

Nesse sentido, o ME recebeu 11 solicitações. Desse total, duas solicitações foram acatadas (18,18%).

Tabela 08 – Manifestações de simplifique acatadas

Manifestações Simplifique!	Unidade de atendimento
A criação de um Portal da Pessoa Jurídica mantido e alimentado pelos entes federativos, com informações relativas à regularidade fiscal, social, trabalhista e de qualificação econômico-financeira, de forma que ao participar de um processo licitatório fosse emitido um documento com autenticidade verificada por meio de QRcode e código de barra.	Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital
A integração entre o login do gov.br e do SEI	Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital

A Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil e a Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital foram as unidades que mais receberam propostas de simplificação de serviços públicos.

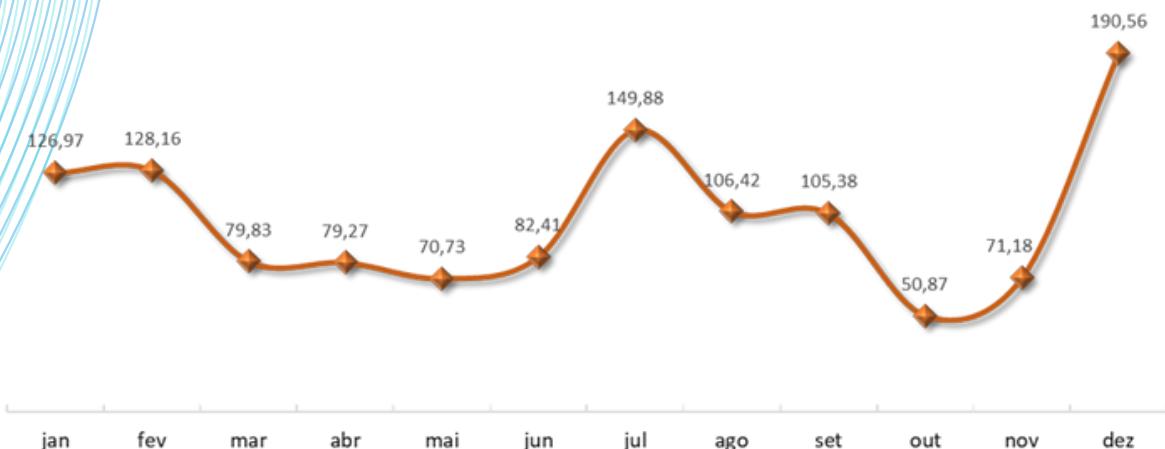
ANÁLISE QUALITATIVA

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

De acordo com o Painel Resolveu? [7], o tempo médio de conclusão das manifestações no Ministério da Economia foi de 9 dias em 2021, contra 17 dias em 2020. O percentual de conclusão passou de 98% em 2020 para 99,25% em 2021.

[7] Data de extração 26/01/2021

Gráfico 15 – Média de dias de resposta do INSS[8]



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

A equipe interna da Ouvidoria foi responsável pela conclusão de 67,81% (344.618) das 508.224 manifestações concluídas em 2021.

1. PERCEPÇÃO QUALITATIVA POR ÁREA TÉCNICA

1.1 Ministério da Economia

a) Secretaria-Executiva

A Secretaria-Executiva, unidade responsável pela coordenação e supervisão das atividades relacionadas à ouvidoria, ao serviço de acesso à informação ao cidadão, à gestão corporativa e ao controle interno no âmbito do Ministério, recepcionou 646 manifestações, o que representou um aumento de 3,86% em relação ao ano de 2020, quando houve o cadastro de 622 casos.

Compõem a estrutura da Secretaria Executiva: a Secretaria de Gestão Corporativa, a Ouvidoria, Corregedoria e a Comissão de Ética.

[8] Parâmetro de referência é o mês de conclusão da manifestação o que neste caso não leva em consideração a data de cadastro.

Gráfico 16 – Comparativo de quantitativo de manifestações cadastradas entre 2020 e 2021 na Secretaria Executiva do ME

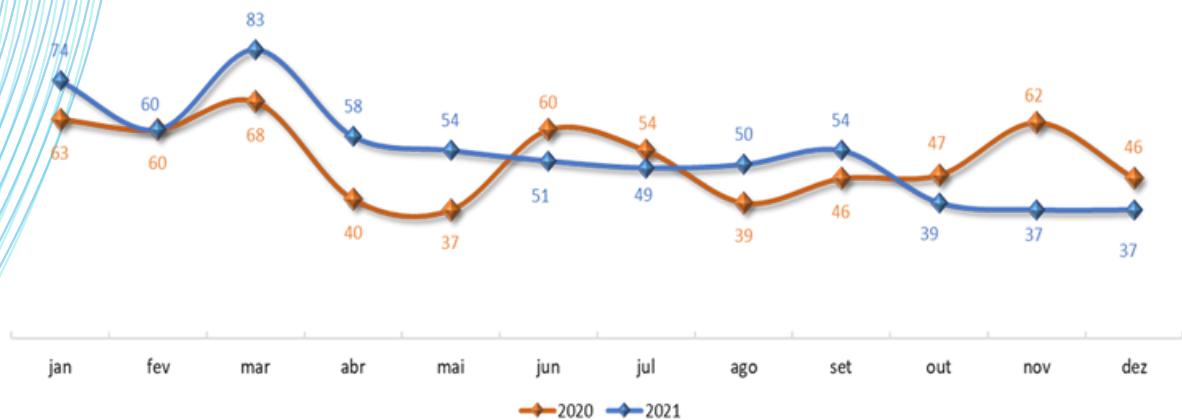
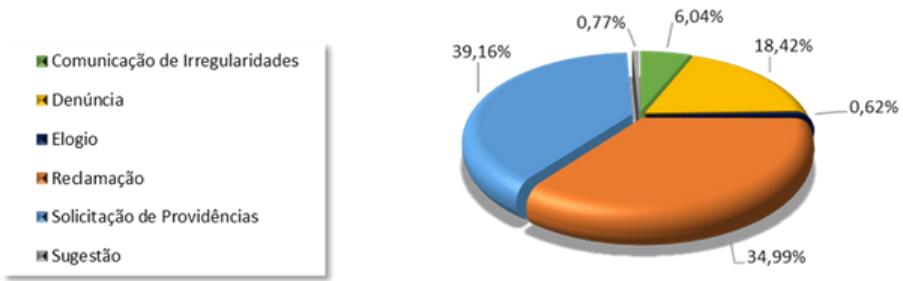


Gráfico 17 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo em 2021 na Secretaria Executiva do ME



A Secretaria de Gestão Corporativa recepcionou 487 manifestações. Desse total, 4 são elogios ao atendimento prestado por servidores e 4 são sugestões relacionadas ao protocolo de adesão ao sistema de software de administração corporativa, à nomeação de aprovados em concurso público e à realização de perícia médica de servidor de forma remota.

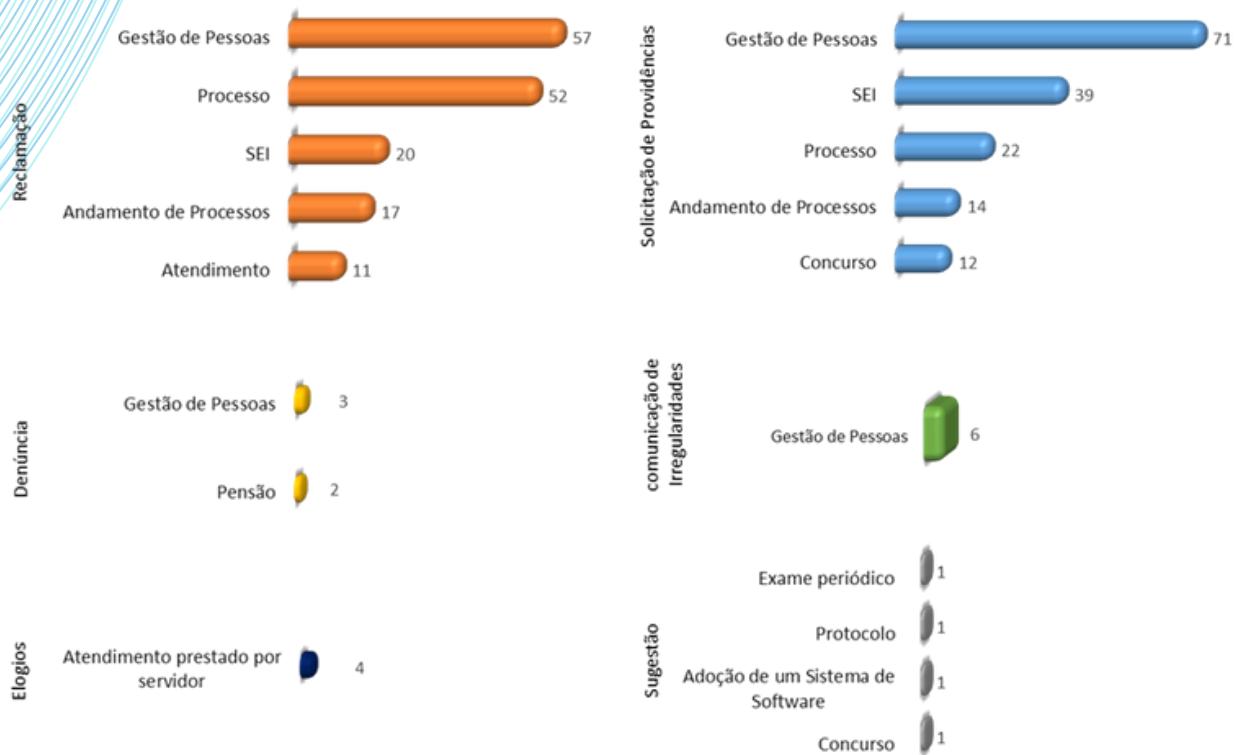
O tipo reclamação foi o mais demandado, com 221 registros, correspondendo 45,38% do total das manifestações da unidade. Foram assuntos recorrentes: a insatisfação quanto à demora na análise e conclusão dos processos de pedidos de aposentadoria e questões relacionadas à gestão de pessoas.

No que se refere ao tipo solicitação de providência, verificou-se o registro de 233 manifestações (47,84%). Entre os assuntos mais evidenciados, estão: dificuldade para acessar o sistema SEI externo devido a problemas cadastrais; solicitações relativas à gestão de pessoas e à situação de diversos processos; e questionamentos acerca da previsão da convocação do último processo seletivo do ME e de abertura de concurso público.

Houve registro de 16 comunicações de irregularidade relatando suposto ato de improbidade administrativa, acumulação de cargos públicos, assédio moral, recebimento indevido de adicional de insalubridade, falta de fiscalização de empresa prestadora de serviço no ME, trabalho presencial durante a pandemia e fraude na concessão de pensão.

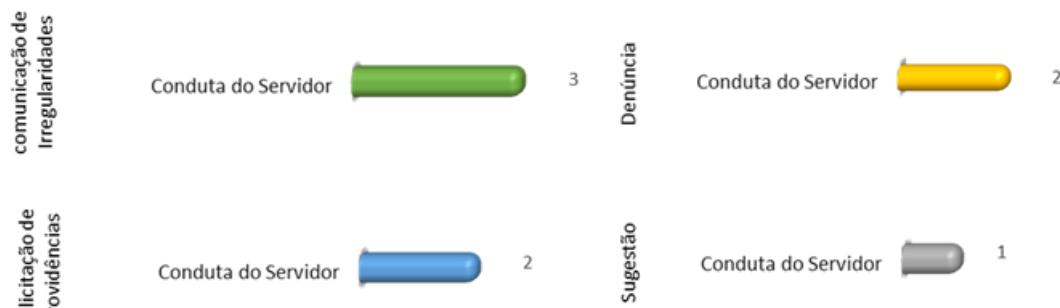
Quanto às nove denúncias recebidas, os assuntos abordados estão relacionados à acumulação de cargos públicos, à fraude na concessão de pensão, à irregularidade em processo seletivo, a atraso no pagamento de bolsa dos estagiários, à falta de fiscalização de empresa prestadora de serviço no ME e ao trabalho presencial durante a pandemia.

Gráfico 18 – Assuntos mais demandados em 2021 na SGC /ME



A Comissão de Ética, unidade responsável por orientar, apurar denúncias e representações contra os princípios éticos, além de zelar pelas questões preventivas e educacionais relacionadas a condutas éticas, foi responsável pelo tratamento e conclusão de 8 manifestações, sendo 3 comunicações de irregularidade, 2 denúncias e 2 solicitações de providências cujos temas estão relacionados a assédio moral, à má conduta de médico perito, a questões políticas no âmbito do trabalho e 1 sugestão sobre campanha de prevenção ao assédio sexual.

Gráfico 19 – Assuntos mais demandados em 2021 na CE/ ME



A Corregedoria, que exerce a função de zelar pelas atividades disciplinares e de correição no âmbito do Ministério, recepcionou 138 manifestações.

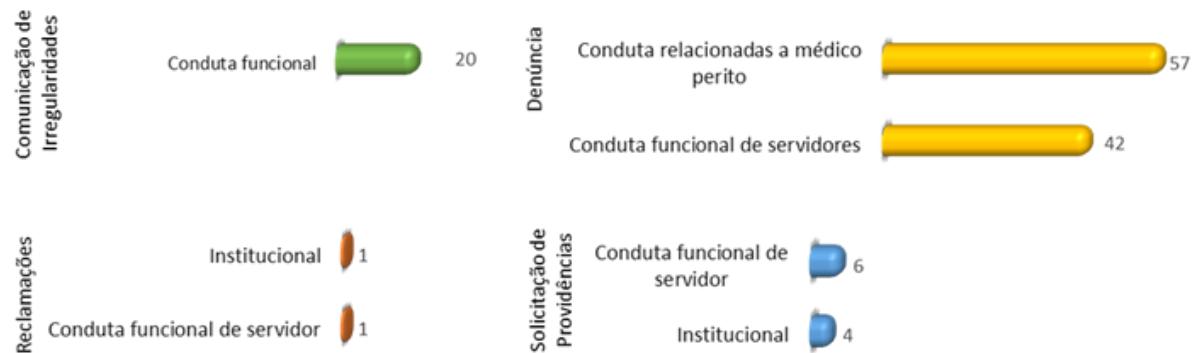
Desse total, 11 são do tipo solicitação de providência, em que se requereu acesso às denúncias apresentadas a unidade, confirmação de comunicação recebida por WhatsApp ou por ligação telefônica em que pessoas se identificam como representantes da Corregedoria, acesso à cópia de processo, solicitação de contato da corregedoria do ME, informações sobre processo, orientação de como incluir documentação em processo de assédio moral e revisão de Processo Administrativo Disciplinar (PAD).

Houve o registro de 2 reclamações, nas quais foram apresentados relatos sobre dificuldade em obter acesso a um processo administrativo e comportamento inadequado de médico perito federal.

Contabilizaram-se ainda 20 comunicações de irregularidade e 105 denúncias, representando, respectivamente, a 14,49% e 76,09% do total das manifestações tratadas pela unidade.

Entre os assuntos mais presentes estão: irregularidade na edição da Portaria Normativa nº 4, de 6 de abril de 2018 [9], da Secretaria de Gestão de Pessoas do extinto Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão; supostos atos de improbidade administrativa; assédio moral e sexual praticado por servidores (médico perito e agente administrativo) e não cumprimento da jornada de trabalho.

Gráfico 20 – Assuntos mais demandados em 2021 na COGER/ ME



Por fim, coube à Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais analisar 13 manifestações, nos termos do inciso I do §2º do art. 41 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Entre os assuntos, destacam-se as reclamações feitas por servidores sobre possível compartilhamento de dados pessoais com instituições financeiras.

[9] Essa portaria regulamenta o procedimento de heteroidentificação complementar à autodeclaração dos candidatos negros, para fins de preenchimento das vagas reservadas nos concursos públicos federais, nos termos da Lei nº 12.990, de 9 de junho de 2014.

Gráfico 21 – Assuntos mais demandados em cada tipo em 2021 na SE/ME



b) Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional

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

A unidade recebeu e tratou 1.394 manifestações, o que apresenta redução de 57,38% em relação ao ano de 2020, quando foram registrados 3.271 casos.

Pertencem a estrutura da PGFN: o Departamento de Gestão Corporativa, a Procuradoria-Geral Adjunta de Gestão da Dívida Ativa da União e do FGTS; 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 Previdência, Emprego e Trabalho; a Procuradoria-Geral Adjunta de Consultoria e Contencioso Administrativo-Tributário; a Procuradoria-Geral Adjunta de Consultoria e Estratégia da Representação Judicial; a Procuradoria-Geral Adjunta de Consultoria Fiscal, Financeira, Societária e Econômico-Orçamentária; Procuradoria-Geral Adjunta de Consultoria de Produtividade, Competitividade e Comércio Exterior e as Unidades Regionais.

Gráfico 22 – Comparativo de quantitativo de manifestações cadastradas entre 2020 e 2021 na PGFN

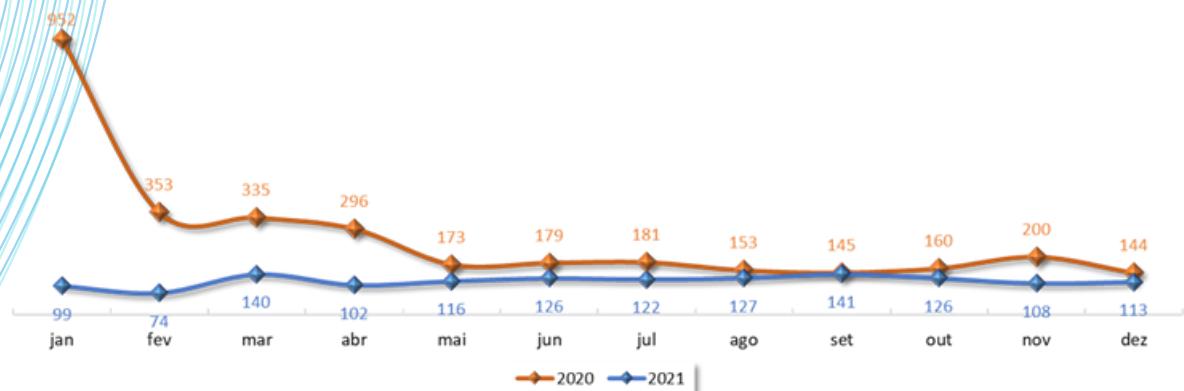
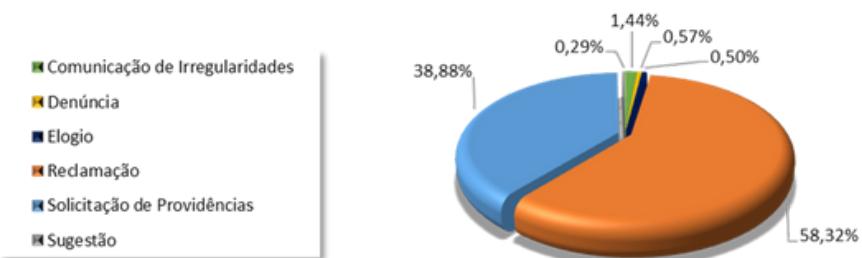


Gráfico 23 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo em 2021 na PGFN



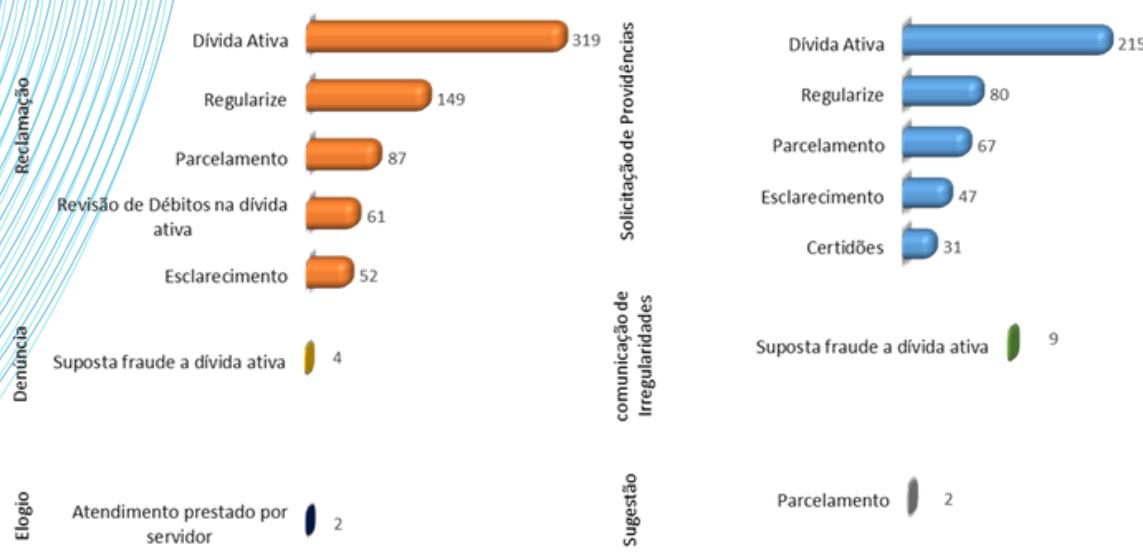
Entre o total registrado, 813 são reclamações e 542 solicitações de providências. Dentre os assuntos mais recorrentes, destacam-se: demora na análise do processo de revisão, erro no site, ausência da opção de pagamento por débito em conta, a não realização de baixa no sistema após a quitação dos débitos, problema na emissão de DARF, débito duplicado e problemas no cadastro com dados pessoais como erro no CPF e no nome da mãe por exemplo.

Os tipos elogios e sugestões totalizaram 7 e 4 manifestações, respectivamente. Os elogios fazem referência à empatia e à qualidade do atendimento prestado por servidores e estagiários.

Quanto às sugestões, foram feitas propostas para exclusão da obrigatoriedade do valor de entrada no repartelamento, disponibilização de aba no E-CAC para atualizar DARF e propostas para redução do pagamento das dívidas, tais como o desconto de 70% e 80% no valor total ou 100% nos juros.

Houve cadastro de 20 comunicações de irregularidade e 8 denúncias, cujos assuntos fazem menção à sonegação de imposto e à suposta fraude para emissão de Certidão Negativa de Débito - CND.

Gráfico 24 – Assuntos mais demandados por tipo em 2021 na PGFN



c) Secretaria Especial do Tesouro e Orçamento

A Secretaria Especial de Fazenda teve sua estrutura alterada por meio Medida Provisória 1.058, de 2021, e passou a se chamar Secretaria Especial do Tesouro e Orçamento (SETO), que 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.

Coube à unidade a recepção e o tratamento de 442 manifestações ao longo do ano, representando uma redução de 12,48% em relação ao ano de 2020 quando foram registrados 505 casos.

A SETO é composta pelas seguintes unidades: Secretaria do Tesouro Nacional; Secretaria de Orçamento Federal; Secretaria de Política Econômica; Secretaria de Avaliação, Planejamento, Energia e Loteria; e Conselho de Supervisão do Regime de Recuperação Fiscal.

Gráfico 25 – Comparativo de quantitativo de manifestações cadastradas entre 2020 e 2021 na SETO

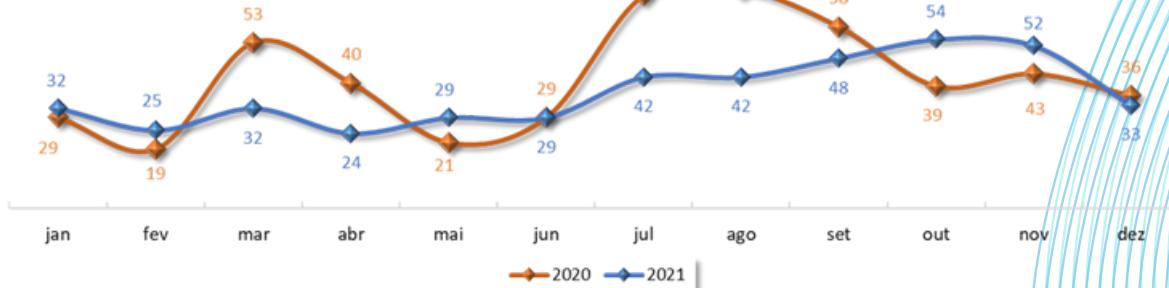
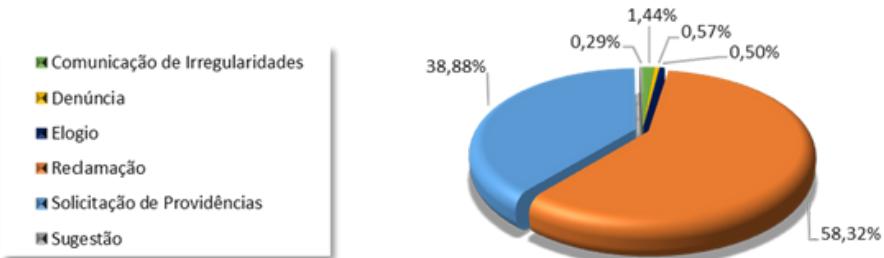


Gráfico 26 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo em 2021 na SETO



A Secretaria do Tesouro Nacional tratou 228 manifestações, o que corresponde a 51,58% do total encaminhado à SETO. Convém ressaltar que 125 dos cadastros estão relacionadas ao tipo solicitação de providências, 67 reclamações, 29 comunicações de Irregularidades, 3 denúncias e 4 sugestões.

Das sugestões encaminhadas, destacam-se as propostas de conversão do real em criptomoeda e a criação de regras de repasse financeiro para os programas com o intuito de impedir eventuais desvios dos recursos destinados.

Os assuntos mais recorrentes nas solicitações de providências estão relacionados à Guia de Recolhimento de União (GRU) e ao Sistema de Administração Financeira (SIAFI).

No que diz respeito à GRU, os assuntos mais reclamados foram: dificuldade de emitir a segunda via; erro na emissão do boleto; solicitação de esclarecimento sobre preenchimento da referida guia; resarcimento de pagamento em duplicidade; e demora no registro do pagamento.

No que tange ao SIAFI, foram solicitados esclarecimentos sobre os perfis de acesso, pedido de orientação e extensão do horário do funcionamento no sistema.

Dentre as reclamações, destacam-se dificuldades para obtenção de informações sobre bloqueio do Fundo de Participação dos Municípios (FPM) e insatisfação quanto a dados desatualizados, incorretos ou indisponíveis no Portal Brasileiro de Dados Abertos (houve ainda solicitação para alterar o formato da apresentação dos dados). Importa ressaltar que as manifestações referentes aos dados abertos podem ser registradas diretamente pelo usuário no sistema de ouvidoria ou pelo Portal de Dados Abertos. No último caso, as reclamações chegam à Ouvidoria de forma anônima e são classificadas como comunicação de irregularidade.

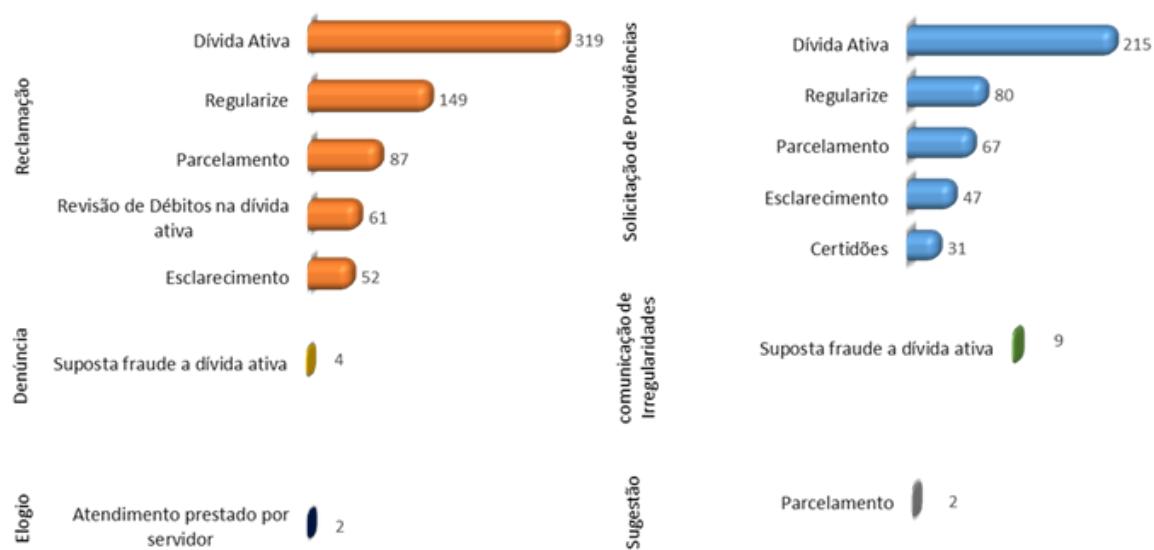
Quanto ao tipo denúncia, sugeriram os seguintes temas: inadimplência por falta de prestação de contas e suposta utilização da logo do Tesouro por terceiros.

Já a Secretaria de Avaliação de Políticas Públicas, Planejamento, Energia e Loteria – SECAP analisou/tratou 166 manifestações, sendo 8 sugestões (criação de um novo tipo de loteria sem acumulação de prêmio e o uso de documento de identificação para registro em jogos de loterias), 94 denúncias e 25 registros de comunicação de irregularidade, pela opção do anonimato, mencionando prática de sorteio sem autorização, possível desvio de dinheiro e suposta irregularidade/fraude nas loterias da Caixa.

Foram analisadas ainda 24 solicitações de providências e 15 reclamações em que fazem referência 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 rejeitado.

As demais unidades pertencentes à SETO trataram 48 manifestações. Destacam-se 25 reclamações que versavam principalmente sobre FGTS como, por exemplo, regras para o saque e para parcelamento de dívida no caso de empregador.

Gráfico 27 - Assuntos mais demandados em cada tipo em 2021 – SETO



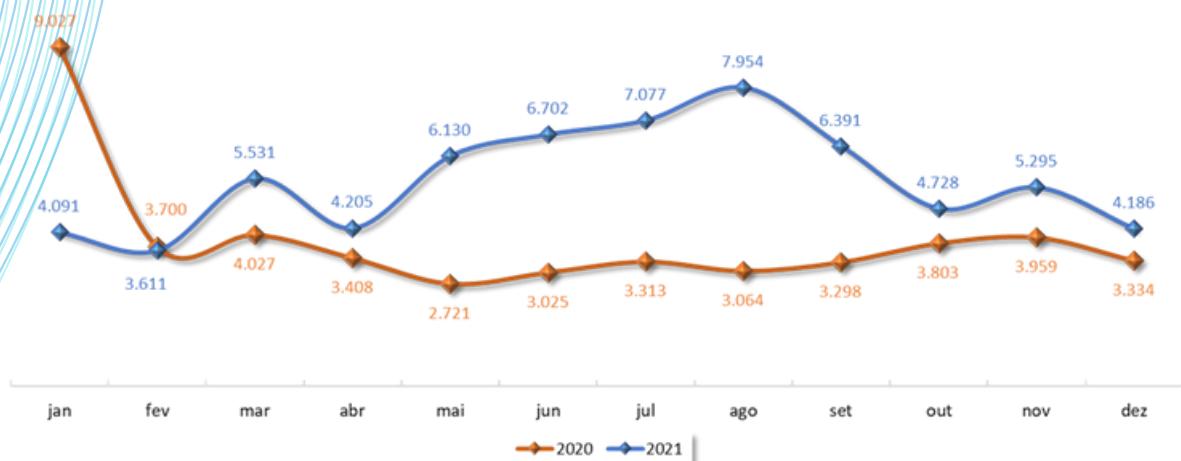
d) Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil

A Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB), unidade responsável pelo planejamento, coordenação, supervisão, execução, controle e avaliação das atividades de administração tributária federal e aduaneira, analisou e concluiu 65.901 manifestações.

A RFB é composta pela Subsecretaria-Geral da Receita Federal do Brasil, composta pela 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.

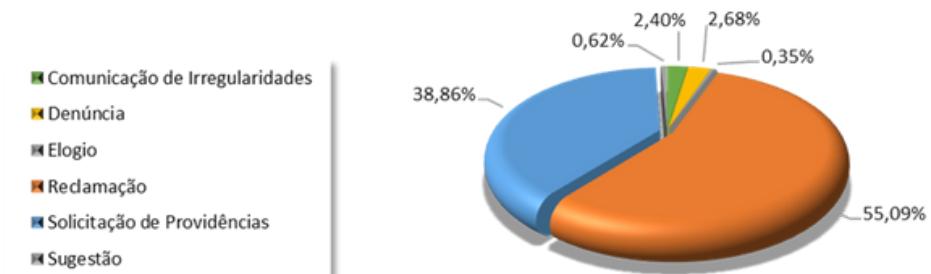
Observa-se aumento de 41,18% em relação a 2020, quando foram registrados 46.679 casos.

Gráfico 28 – Comparativo de quantitativo de manifestações cadastradas entre 2020 e 2021 na RFB



O aumento do número de cadastro de manifestações em 2021 é explicado pela diminuição das restrições de combate à pandemia e pela não prorrogação das datas de vencimento de certas declarações e tributos.

Gráfico 29 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo em 2021 na RFB



O tipo elogio contou com 231 manifestações cadastradas, sendo a maioria enaltecedo a cordialidade e a empatia dos servidores que prestaram atendimento ao público.

A unidade recebeu 408 sugestões, em grande parte, para melhorias no Portal e-CAC, tais como: identificação do usuário que realizou a leitura de mensagem na caixa postal; impressão dos relatórios relativos ao carnê Leão; emissão em PDF dos relatórios e recibos acerca da DIRPF; e indicação de documentos e declarações pendentes no aplicativo.

No que tange ao tipo reclamação, consta o registro de 36.305 manifestações, que representa um aumento de 17,83% (5.494) em relação ao mesmo período de 2020.

A insatisfação é decorrente do prazo para análise dos processos tributários como regularização da DIRPF, da restituição e da inclusão/exclusão do Simples Nacional, que juntos totalizaram mais de 8 mil manifestações. Outro assunto recorrente nas reclamações à RFB é a malha fiscal, cujo prazo de análise pode ocorrer em até 5 anos pela legislação.

Importante ressaltar que houve crescimento na demanda relacionada à suspensão do CPF/CAEPF no terceiro trimestre, em que foram registradas 1.486 reclamações.

Em junho, o Sistema SICALC, que agiliza e simplifica o cálculo e os pagamentos de tributos, foi responsável por 268 reclamações, em decorrência da falta de atualização após a virada do mês, prejudicando assim a geração da guia de pagamento da competência junho. Mesmo após atualização, muitas reclamações foram registradas relatando novas dificuldades na emissão da guia com código de barras para o pagamento. Nesse período, o aplicativo do SICALC foi substituído pelo SICALC Web, todavia, sem determinadas funcionalidades, fato que motivou o aumento atípico da demandas. No momento em que as adequações do sistema foram implementadas, os cadastros reduziram gradativamente.

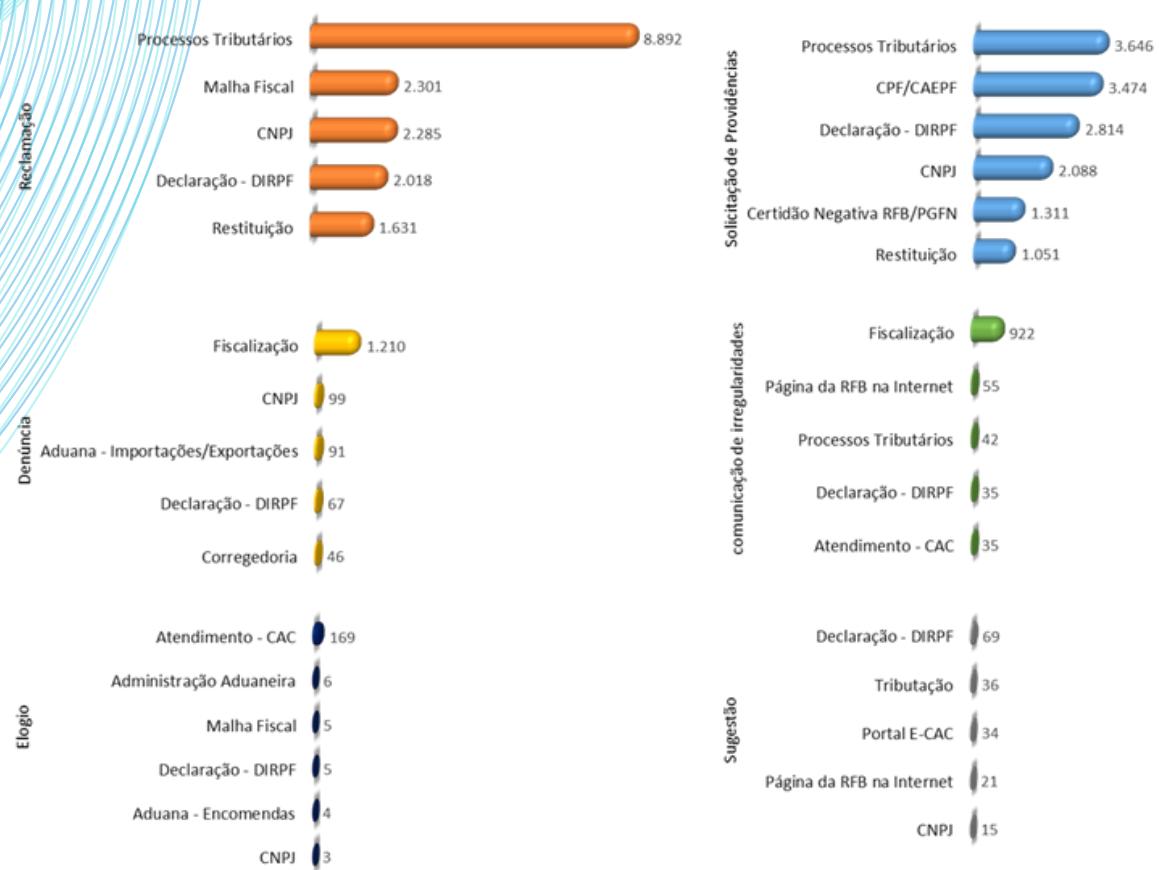
No tipo solicitação de providência, foram registradas 25.609 manifestações, o que representa um aumento de 52% em relação ao ano anterior, quando foram registrados 13.331 casos. Considerando a quantidade elevada da demanda nessa Secretaria, destacam-se os assuntos que mais contribuíram para esse aumento:

- a) 3.646 manifestações relacionadas ao andamento dos processos tributários, o que provocou um aumento de 93,01% (1.889) em relação a 2020;
- b) 3.474 casos mencionado ao CPF/CAEPF. Observou-se um pico em setembro em que houve o registro de 714 casos, os quais estão relacionados à malha fina e à irregularidade no CPF de pessoa falecida;
- c) 2.814 manifestações relacionadas à solicitação do número de recibo das declarações do imposto de renda de anos anteriores, com picos em março e setembro. Foram apontados problemas na geração, impressão e sincronização dos dados declarados e dificuldades para importar a escrituração do Carnê-Leão; e
- d) 2.088 manifestações relacionadas a CNPJ, representando um aumento de 88,96% em comparação ao ano anterior. O pedido de baixa de CNPJ/MEI representou maior alta devidos aos impactos trazidos pela pandemia COVID-19 (aproximadamente 600 mil empresas foram fechadas até setembro de 2021, conforme demonstra a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – PNAD).

No que diz respeito ao tipo denúncia, foram recepcionadas 1.765 manifestações, representando um aumento de 99,89% com relação a 2020. Importante ressaltar que os pedidos de fiscalização representaram 68,56% desse total e tiveram por objetivo apurar supostas ilegalidades (sonegação, apropriação indébita previdenciária e fraudes na abertura de empresa).

Foram registradas também 1.583 comunicações anônimas, a maioria relacionada à sonegação de imposto.

Gráfico 30 – Assuntos mais demandados em cada tipo em 2021 na RFB



e) Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais

A Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais (SECINT) tem a atribuição de regulamentar, supervisionar e aplicar mecanismo de defesa comercial nas políticas de comércio exterior. Essa unidade recepcionou 82 manifestações, representando uma redução de 35,94% em comparação ao ano de 2020.

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

Gráfico 31 – Comparativo de quantitativo de manifestações cadastradas entre 2020 e 2021 na SECINT

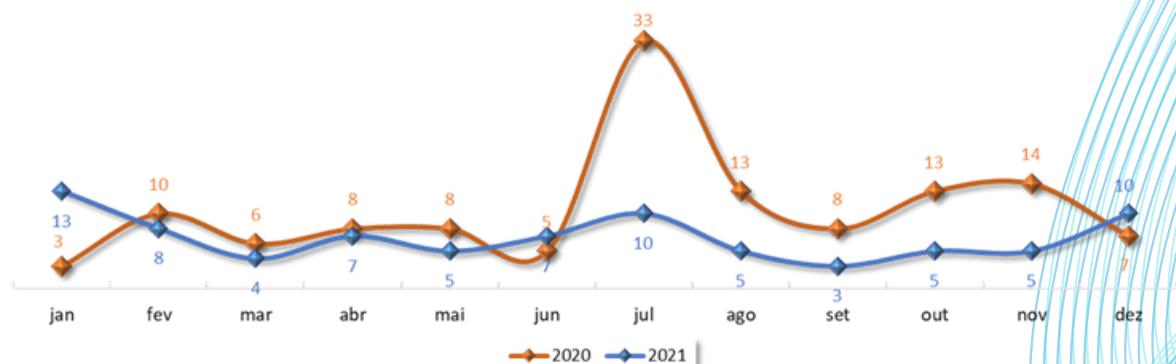
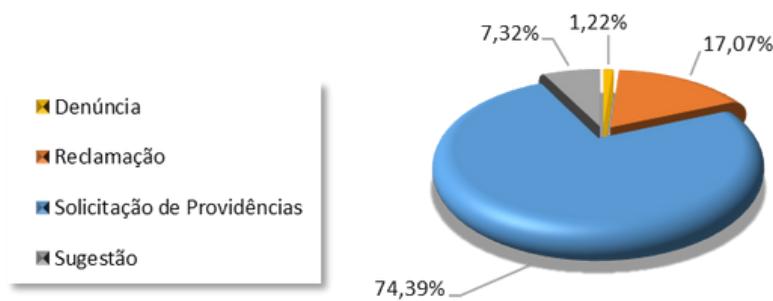


Gráfico 32 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo 2021 na SECINT



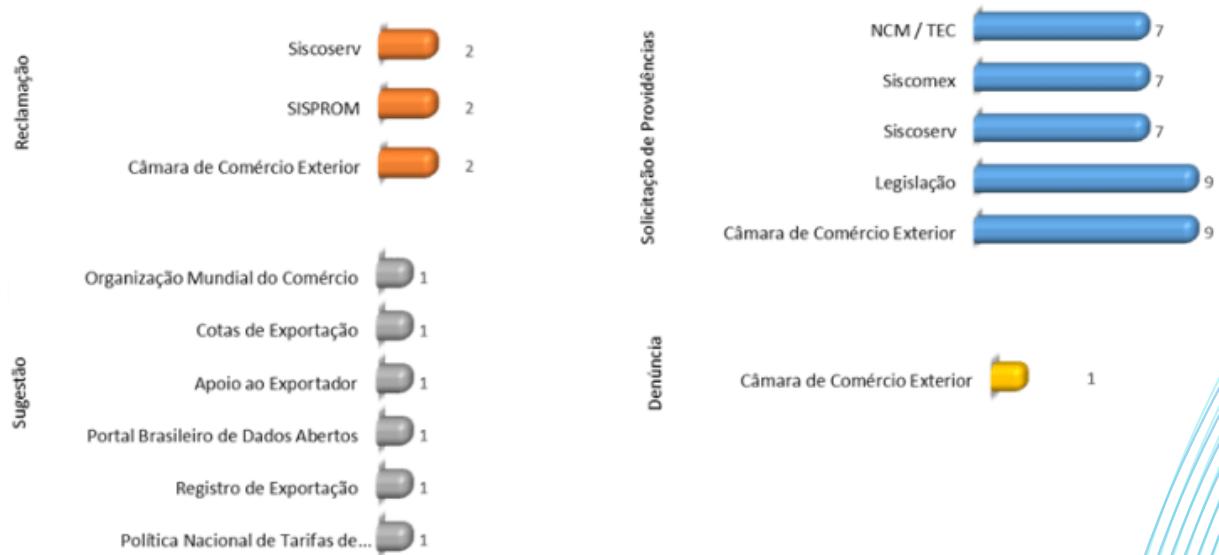
Foram cadastradas 6 sugestões para a adoção de cotas de exportação do silício e magnésio metálico e a incentivo a exportação de mel para novos mercados.

A unidade também recebeu 61 solicitações de providências para requerer informações sobre estatísticas, legislação, tarifas, licenciamentos 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 dificuldade no acesso a publicações e portarias da Secretaria de Comércio Exterior (SECEX), que tem a função de conduzir as políticas de comércio exterior e gestão do controle comercial.

Quanto à denúncia, foi registrada uma manifestação que foi tratada pela Câmara de Comércio Exterior.

Gráfico 33 - Assuntos mais demandados em cada tipo em 2021 na SECINT



f) Secretaria Especial de Desestatização, Desinvestimento e Mercados

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 unidade recepcionou 823 manifestações, que representam crescimento de 22,47% em comparação a 2020, quando foram registradas 672 manifestações.

A SEDDM é composta pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SCGEE) e a Secretaria de Coordenação e Governança do Patrimônio da União (SPU).

Do total recepcionado, a SEDDM respondeu pelo tratamento de 10 manifestações, sendo: 4 sugestões relacionadas a políticas públicas de privatizações, 3 reclamações, 1 solicitação de providência, com questionamentos sobre o tempo para concluir privatizações, 1 denúncia e 1 comunicação de irregularidade em que são apontadas supostas irregularidades cometidas por servidores.

Gráfico 34 – Comparativo de quantitativo de manifestações cadastradas entre 2020 e 2021 na SEDDM

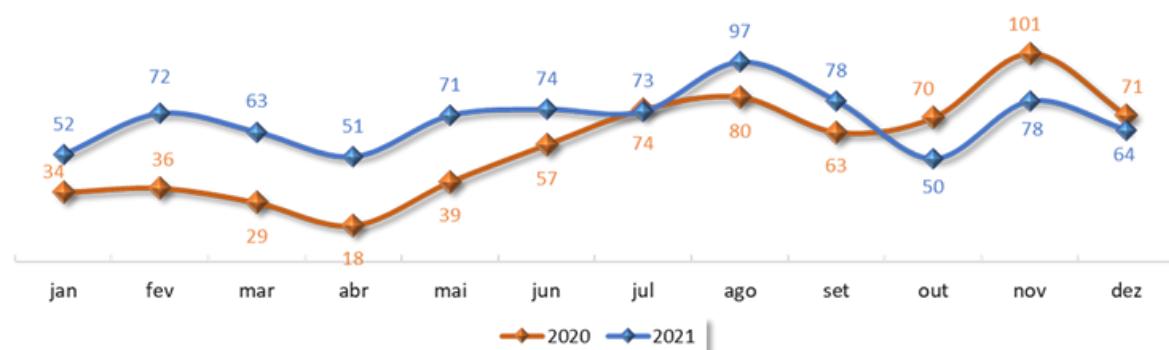
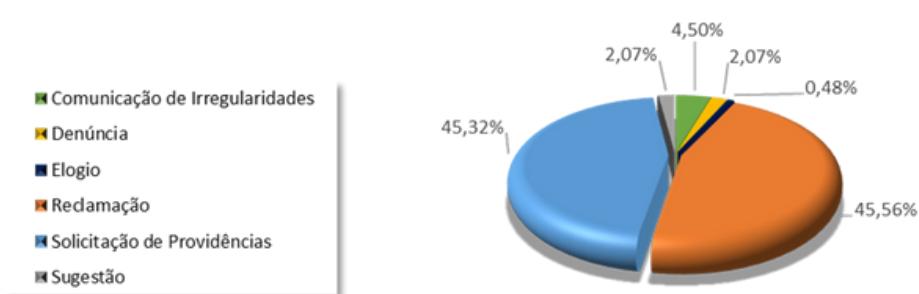


Gráfico 35 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo em 2021 na SEDDM



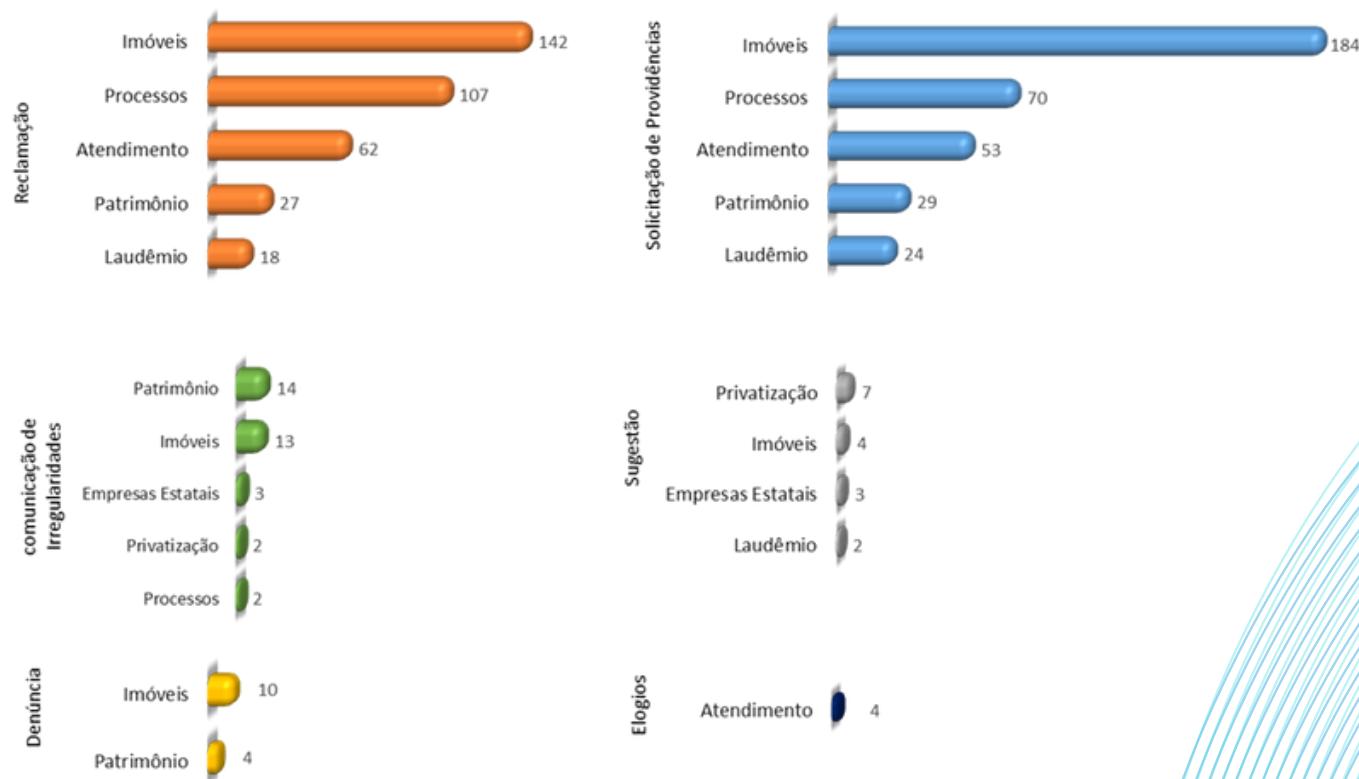
A SPU recebeu 4 elogios exaltando o profissionalismo, eficiência e cordialidade de seus servidores. A unidade também tratou 6 sugestões, tendo como assuntos: privatização, adequação das taxas, multas e laudêmio em face do cenário atual.

Todavia, foram as reclamações, com 368 manifestações, e as solicitações de providências, com 358, que prevaleceram na SPU. As principais questões estão relacionadas à protocolização de documentos, aos erros de acesso ao sistema para emissão de documentos, às taxas e transferências de titularidade dos imóveis, à inviabilidade de acompanhamento de processos pelo sistema Android, navegador Firefox e Chrome, à ausência de atendimento ao público de forma presencial, ao atraso na conclusão de processos de solicitação de Registro Imobiliário Patrimonial (RIP), às cobranças indevidas e à demora na restituição de valores de laudêmio pago indevidamente.

A SPU recepcionou ainda 14 denúncias sobre ocupações de imóveis em áreas públicas e mais 32 comunicações de irregularidade, nas quais são relatadas invasões de imóveis e de áreas públicas da União.

A SCGEE recepcionou 31 manifestações, sendo que desse total, 7 são sugestões, a maioria voltada para a política de privatização, 14 solicitações de providências, em que envolvem pedidos de privatizações, cópia de processos, ofícios e documentos de competência da unidade, e 4 reclamações, onde a maioria aponta discordância em relação às respostas oferecidas pela unidade no tratamento das manifestações. Foram tratadas ainda 2 denúncias e 4 comunicações de irregularidade. A maioria evidencia supostas irregularidades praticadas em empresas estatais.

Gráfico 36 - Assuntos mais demandados em cada tipo em 2021 na SEDDM



g) Secretaria Especial de Produtividade e Competitividade

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

A unidade recebeu e tratou 5.863 manifestações ao longo do ano, o que representa redução de 42,03% em relação ao ano 2020, quando houve 10.113 manifestações.

A SEPEC é composta pela Secretaria de Desenvolvimento da Infraestrutura; Secretaria de Desenvolvimento da Indústria, Comércio, Serviços e Inovação; Secretaria de Advocacia da Concorrência e Competitividade; e Secretaria de Políticas Públicas de Emprego.

Gráfico 37 – Comparativo de quantitativo de manifestações cadastradas entre 2020 e 2021 na SEPEC

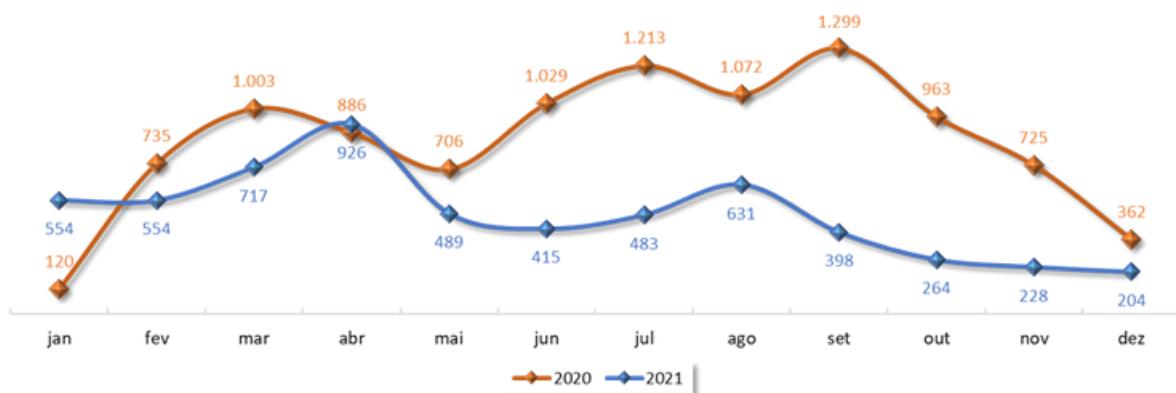
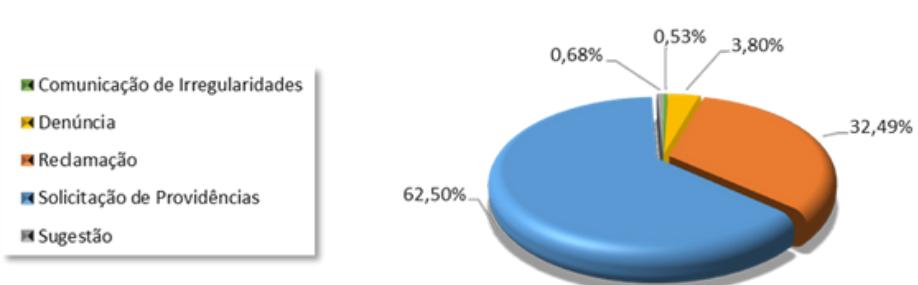


Gráfico 38 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo na SEPEC



No que concerne ao tipo sugestão, observou-se o registro de 40 manifestações. A maioria se relaciona ao Programa Nacional de linha de crédito às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (PRONAMPE). As propostas de melhoria versam sobre ampliação dos prazos de carência para início do pagamento, criação de programa de crédito bancário, com taxas e juros baixos, alterações no formulário de cadastro MEI. Ademais, há sugestões para a criação de seguro acidente e benefícios para os motoboys, a disponibilização de plataforma eletrônica para vendas em atacado e varejo dos produtos, mediante parceria com os correios visando a flexibilização do valor do frete, entre outras.

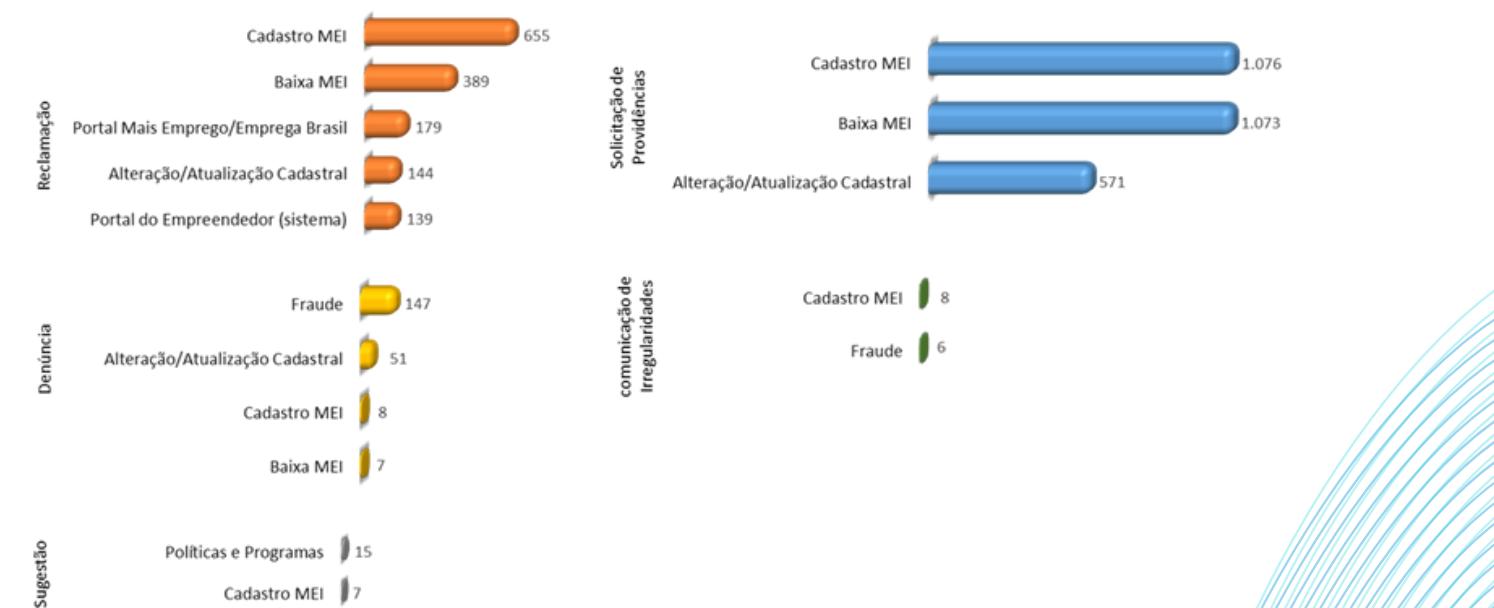
Houve ainda registro de 3.664 manifestações relacionadas ao tipo solicitação de providências, representando 62,49% das demandas recebidas pela unidade. Entre os assuntos mais demandados estão: pedido de formalização do cadastro MEI de cidadãos com nacionalidade brasileira ou dupla cidadania; solicitação para alterar ou atualizar dado pessoal ou da empresa; pedido de baixa MEI; e solicitação de reprocessamento de baixa, devido ao número do CPF continuar ativo na base mantida pela Secretaria Especial.

Em relação ao tipo reclamação, foi realizado o registro de 1.905 manifestações, sendo que mais da metade dos casos relaciona-se à dificuldade em iniciar e concluir o processo de cadastro para formalização do MEI, em virtude de erro no carregamento e processamento de telas, à instabilidade frequente do sistema, à não vinculação do título de eleitor ao número de CPF, à divergência de dados e à dificuldade para salvar dados pessoais preenchidos.

A unidade recepcionou também 223 denúncias e 31 comunicações de irregularidades. Entre os temas, destacam-se a oferta de serviços prestados por diversos sites que oferecem assessoramento mediante pagamento de taxas e o suposto uso de dados por terceiros no cadastro do MEI.

É importante esclarecer que a formalização e a baixa podem ser feitas por meio do Portal do Empreendedor de forma segura, sem custo ao interessado.

Gráfico 39 - Assuntos mais demandados em cada tipo na SEPEC



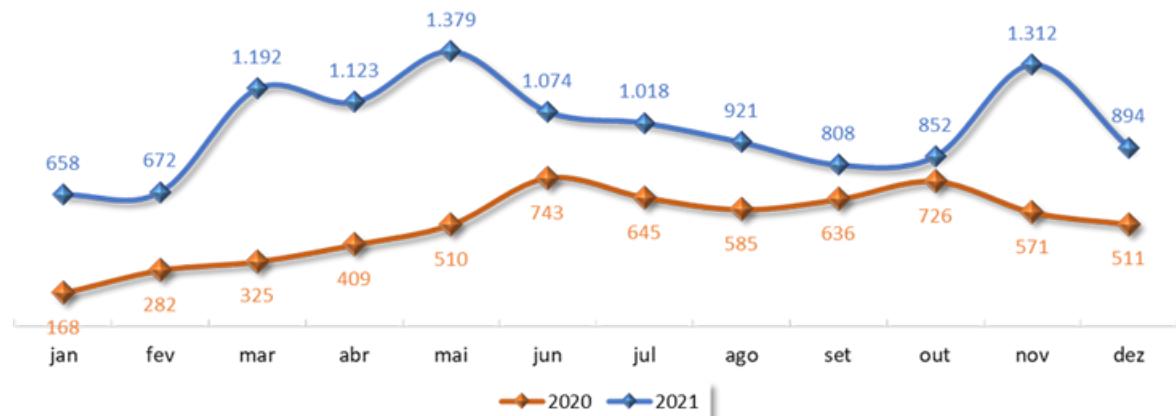
h) Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital

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 unidade foi responsável pela recepção e tratamento de 11.903 manifestações, um crescimento de 94,78% em relação a 2020, quando foram recepcionados 6.111 casos.

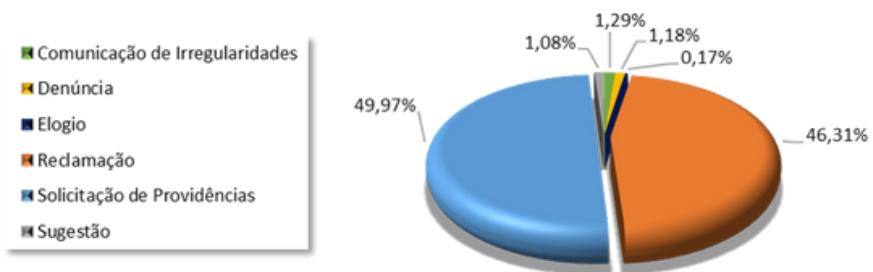
A SEDGG é composta pela Secretaria de Governo Digital e a Secretaria de Gestão e Desempenho de Pessoal.

Gráfico 40 – Comparativo de quantitativo de manifestações cadastradas entre 2020 e 2021 na SEDGG



Verifica-se que, em determinados meses do ano, 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 a obtenção da Declaração de Rendimentos (DIRF) e a inscrição no Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (Enade), de forma que é comum receber nesse período mais demandas relacionadas às dificuldades de acesso à plataforma.

Gráfico 41 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo em cada tipo na SEDGG



O tipo mais demandado foi solicitação de providências, com 5.948 registros, seguido por reclamação, com 5.512 casos, um aumento de 104,30% e 96,76%, em comparação com 2020, quando houve 3.023 e 2.698 manifestações, respectivamente.

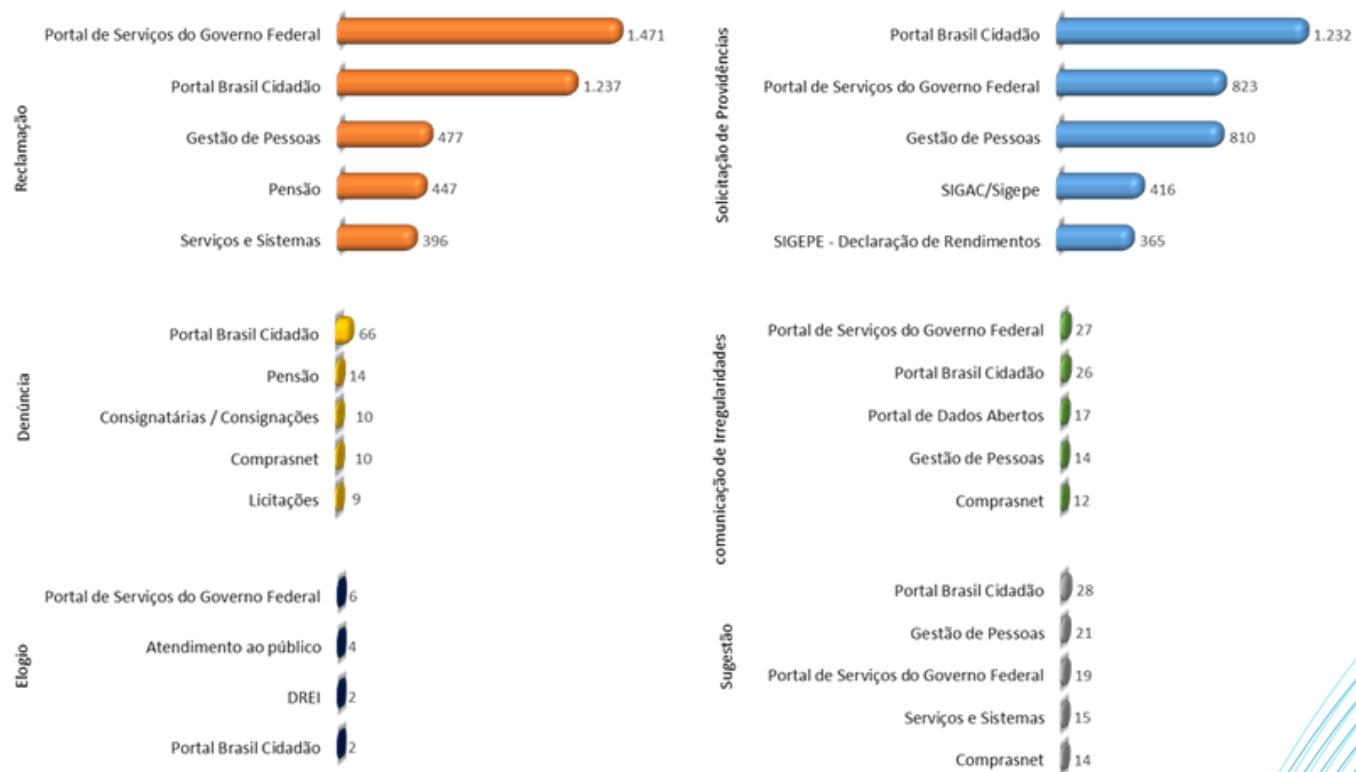
Importa destacar que houve aumento nas queixas em relação à infraestrutura dos serviços digitalizados. Os assuntos mais recorrentes foram as dificuldades para validação de acesso no gov.br e para recuperação de senha devido à divergência do e-mail ou número de celular no cadastro.

Foram registradas 154 comunicações de irregularidade e 141 denúncias, uma redução de 8,88% e uma elevação de 90,54%, respectivamente. Em geral, essas manifestações dizem respeito a supostas fraudes na solicitação de empréstimos consignados, a aposentadorias e pensões irregulares e ainda ao uso indevido de dados pessoais.

Quanto ao tipo sugestão, foram registradas 128 demandas, sendo, em sua maioria, propostas de melhoria para obtenção de acesso ao gov.br, manuseio da plataforma e propostas para realização de prova de vida.

No que tange ao tipo elogio, foram encontradas 20 manifestações, entre os quais se destacam: digitalização dos serviços e atendimento prestado por servidores do Departamento de Centralização de Serviços de Inativos, Pensionistas e Órgãos extintos (DECIPLEX), do Departamento de Centralização de Serviços de Inativos e Pensionistas (DECIP) e responsáveis pela Plataforma + Brasil.

Gráfico 42 - Assuntos mais demandados em cada tipo na SEDGG

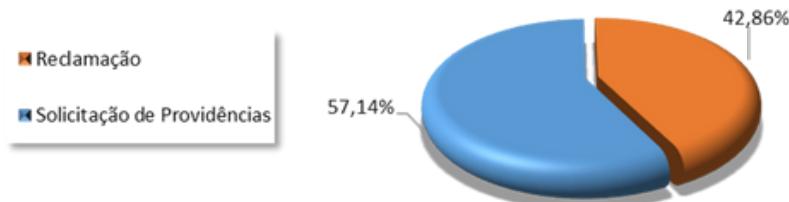


i) Secretaria Especial do Programa de Parcerias de Investimentos

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

Em 2021, a unidade tratou 7 manifestações. Não consta o registro de manifestações em 2020.

Gráfico 43 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo na SEPEC



As manifestações recebidas pela unidade são do tipo reclamação e solicitação de providência e se referem ao Programa Nacional de Desestatização (PND). Entre os assuntos, destacam-se: pedidos de esclarecimentos sobre o PND, apontamento de erro ou inconsistência de dados no site, pedido de orientação sobre como proceder para inclusão de novas empresas no PND e como realizar parceria com o Governo Federal.

Gráfico 44 – Assuntos mais demandados em cada tipo em 2021 na SEPPI



j) Conselho Administrativo de Recursos Fiscais

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

A unidade recepcionou 131 manifestações no ano de 2021, representando aumento de 6,5% em relação a 2020, quando foram realizados 123 registros.

Gráfico 45 – Comparativo de quantitativo de manifestações cadastradas entre 2020 e 2021 no CARF

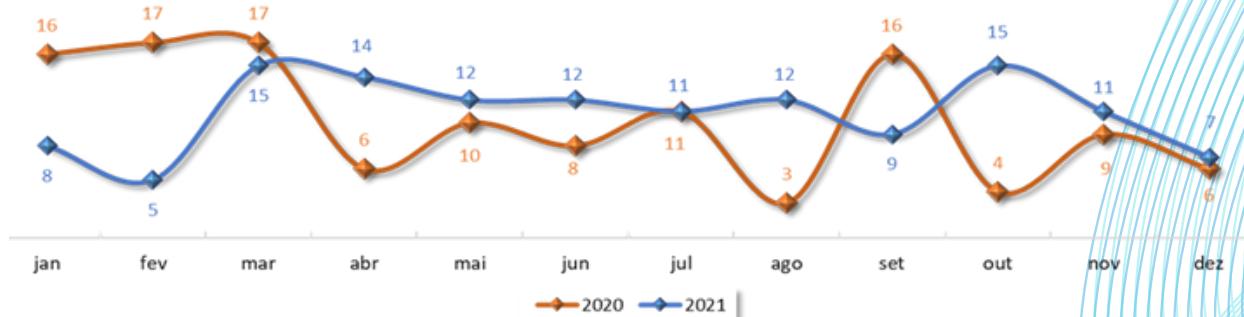
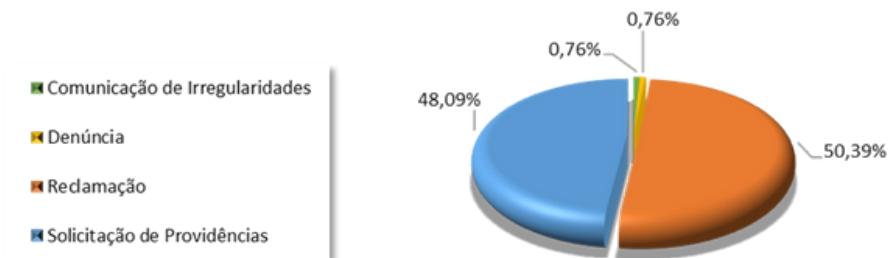


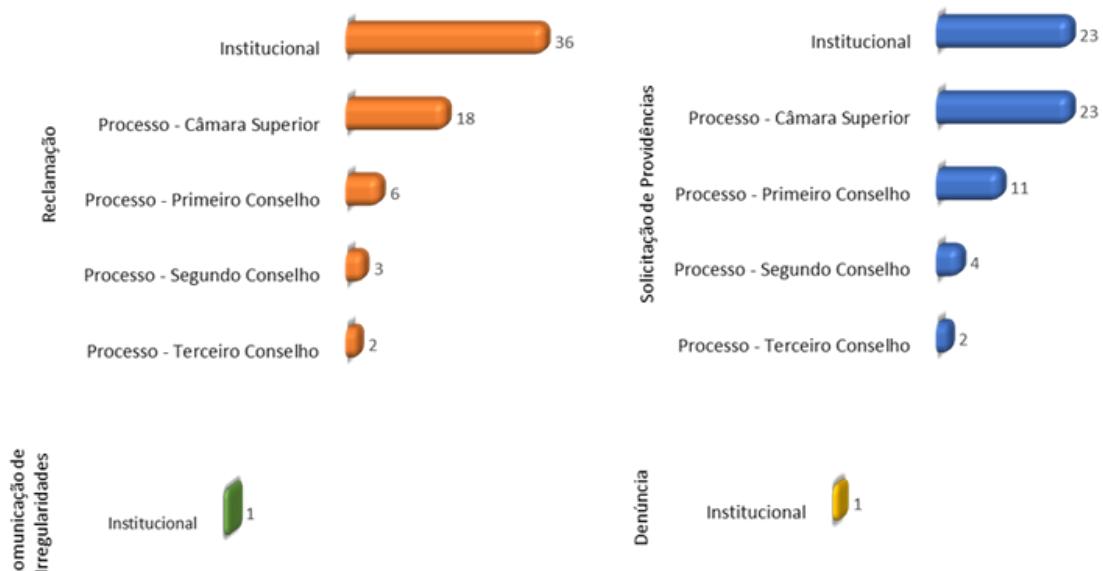
Gráfico 46 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo em 2021 no CARF



Do total recepcionado, 66 foram cadastradas como reclamação e tratam da demora na distribuição e conclusão de processos e 63, como solicitação de providência, em que houve pedido de desarquivamento, de informações sobre andamento de processos, de inclusão em pauta e manutenção de benefícios recebidos em processo anterior, além de solicitação de informações quanto aos prazos e ajuda para protocolar processos.

Constam ainda um cadastrado de comunicação irregularidade, em que o cidadão reclama sobre o tempo em que a instituição leva para julgar o seu processo, e uma de denúncia sobre suposta irregularidade no âmbito da instituição.

Gráfico 47 - Assuntos mais demandados em cada tipo em 2021 no CARF



k) Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional

O Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional (CRSNF) 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.

Durante o ano de 2021, a unidade recebeu uma solicitação de providência, todavia, observou-se que o assunto tratado não pertencia a suas atribuições. Em 2020, houve também o tratamento de apenas uma manifestação.

I) Conselho Nacional de Política Fazendária

Compete ao Conselho Nacional de Política Fazendária (CONFAZ) 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 33 manifestações, um crescimento de 120% em reação à 2020.

Gráfico 48 – Comparativo de quantitativo de manifestações cadastradas entre 2020 e 2021 no CONFAZ

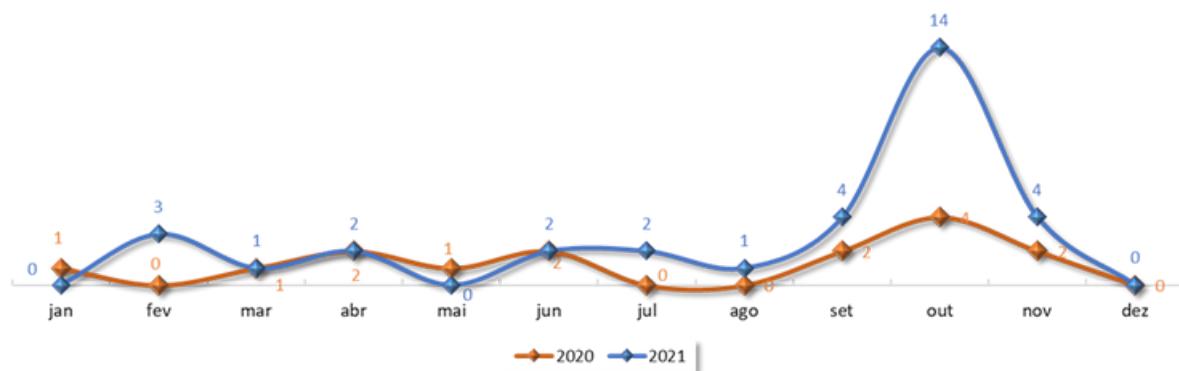
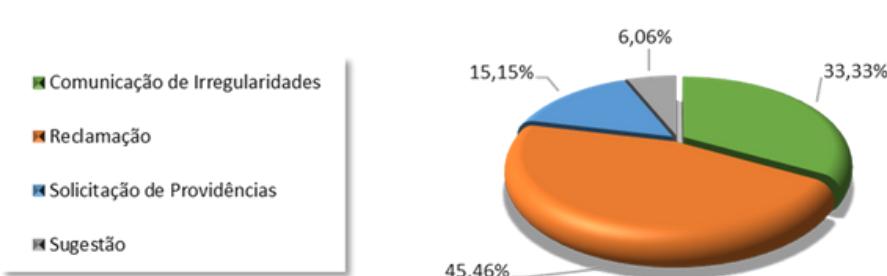


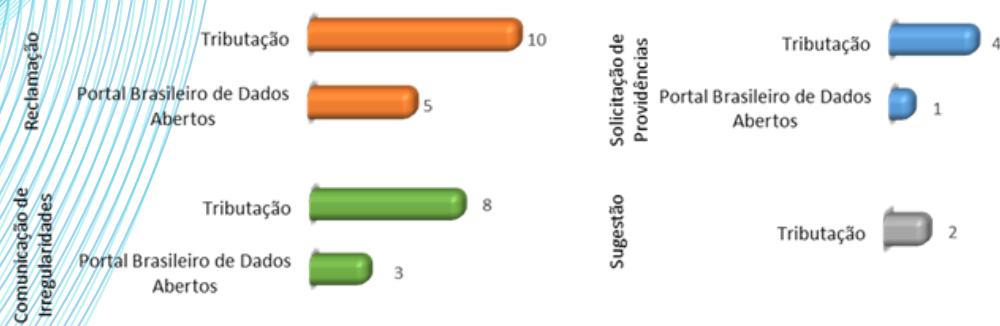
Gráfico 49 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo em 2021 no CONFAZ



Foram registradas 2 manifestações como sugestões ao sistema de tributação nacional. Ambas propuseram a revisão no imposto sobre operações relativas à circulação de mercadorias e sobre prestações de serviços de transporte (ICMS).

Houve ainda o registro de 15 reclamações e de 5 solicitações de providências, tendo como assuntos centrais pedidos de esclarecimentos sobre tributação e a insatisfação com as inconsistências dos dados disponíveis no site dados.gov.br, assim como a impossibilidade de baixá-los.

Gráfico 50 - Assuntos mais demandados em cada tipo em 2021 no CONFAZ



1.2 Ministério do Trabalho e Previdência

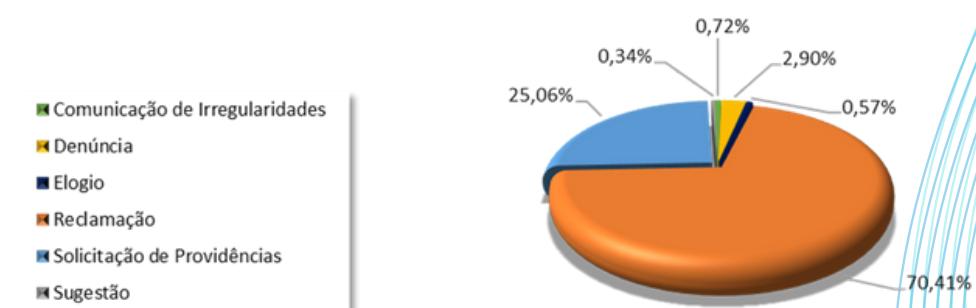
O Ministério do Trabalho e Previdência (MTP), criado por força da Medida Provisória nº 1.058, de 2021, é responsável por estabelecer política e diretrizes para a geração de emprego, renda e modernização das relações de trabalho.

A Pasta foi responsável pela recepção de 41.855 manifestações em 2021. Em comparação com 2020, quando as atividades de ouvidoria eram conduzidas pela Secretaria Especial de Previdência e Trabalho, verificou-se uma variação de 1,64%, quando foram registradas 41.179 demandas.

Gráfico 51 – Comparativo de quantitativo de manifestações cadastradas entre 2020 e 2021 no MTP

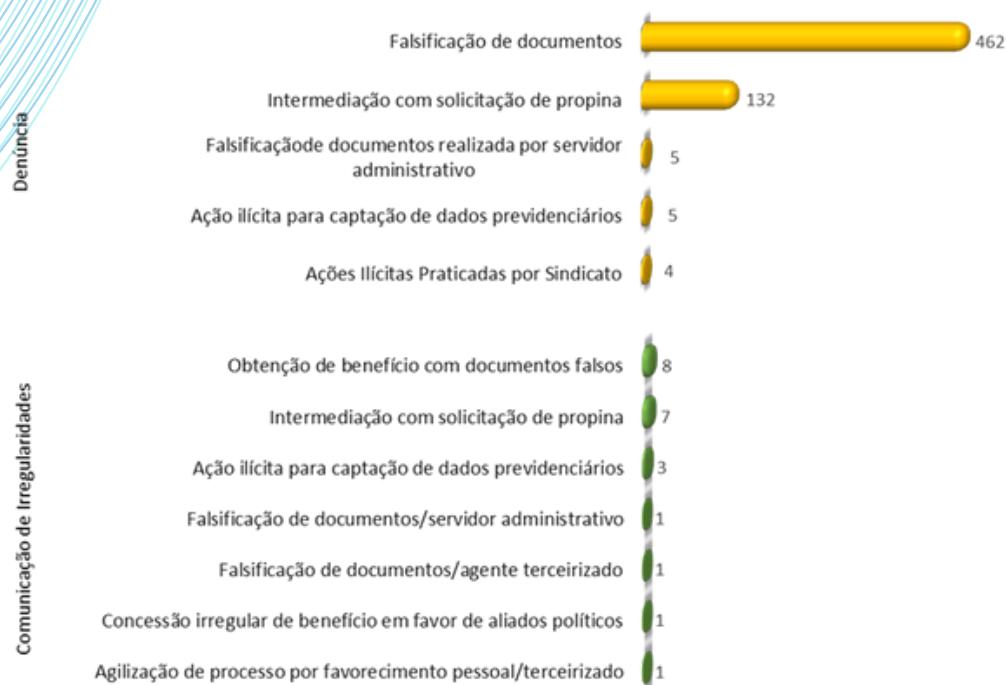


Gráfico 52 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo em 2021 no MTP



A Coordenação-Geral de Inteligência Previdenciária e Trabalhista (CGINT), a qual compete atuar na prevenção e de combate aos atos lesivos ao patrimônio público em matérias previdenciária ou trabalhista, foi responsável pela análise de 617 denúncias e 22 comunicações de irregularidade envolvendo supostas ações ilícitas e possíveis intermediações de entidades e terceiros na concessão de benefícios previdenciários.

Gráfico 53 - Assuntos mais demandados em cada Tipo em 2021 na CGINT



Por outro lado, a Secretaria do Trabalho tratou de 29.100 manifestações. A unidade é responsável por estabelecer diretrizes para a modernização das relações de trabalho e estímulo ao desenvolvimento do mercado de trabalho, combate à informalidade e à rotatividade no mercado de trabalho, e planejar, controlar e avaliar os programas relacionados ao seguro-desemprego e ao abono salarial.

O tipo reclamação foi o mais representativo em relação ao total da unidade, com 17.657 manifestações. Os assuntos seguro-desemprego, recurso do seguro-desemprego e benefício emergencial de preservação do emprego e da renda(BEm) foram os mais demandados, em razão da demora no processamento ou do reprocessamento dos pedidos.

A unidade recebeu ainda 10.408 solicitações de providências, referentes, principalmente, ao seguro-desemprego (3.778), à carteira de trabalho (1.306) e ao BEm (1.114). Em geral, os usuários solicitaram algum tipo de alteração ou atualização de dados cadastrais nesses serviços.

Em relação à denúncia, foram registradas 445 manifestações. Entre os assuntos dominantes constam recebimento indevido do seguro-desemprego, uso de dados pessoais sem anuênciia do titular em solicitação do BEm e supostas irregularidades trabalhistas (carga horária excessiva, falta de pagamento e trabalho sem carteira assinada).

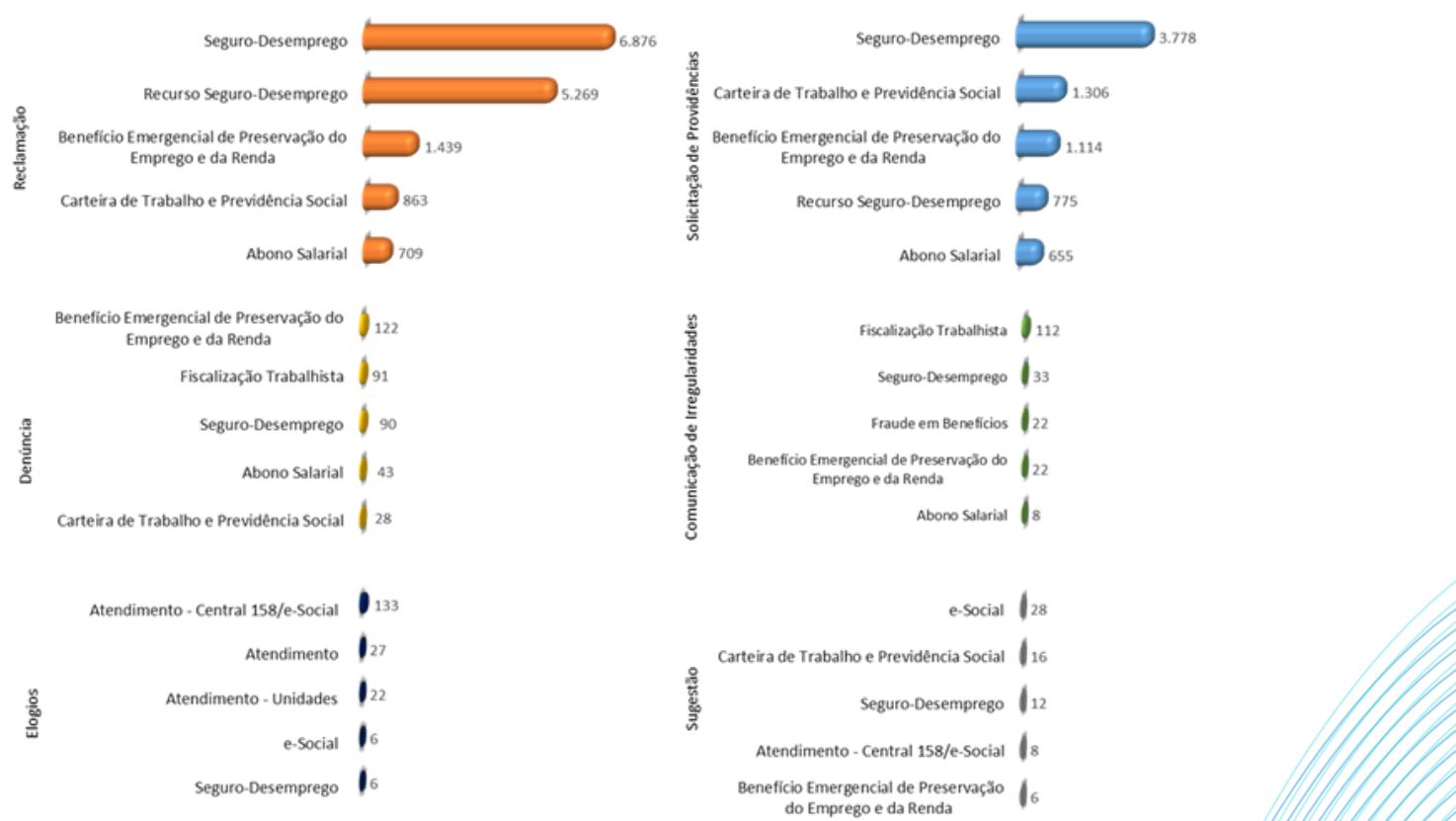
No tipo comunicação de irregularidade, foram cadastradas 262 manifestações, tendo como predominância as irregularidades trabalhistas.

Quanto ao tipo elogio, identificaram-se 205 manifestações que, em sua maioria, reportam satisfação quanto ao atendimento prestado pelos colaboradores da Central Alô Trabalho 158.

Em relação às sugestões, foram cadastradas 123 manifestações, das quais 28 foram destinadas à plataforma E-social, sistema utilizado pelo empregador para registrar eventos e cumprir obrigações decorrentes das relações de trabalho.

Houve ainda sugestões para inclusão de funcionalidade no aplicativo Carteira de Trabalho – CTPS para possibilitar a correção ou a alteração dos dados cadastrais.

Gráfico 54 - Assuntos mais demandados em cada tipo em 2021 na STRAB



Por sua vez, coube à Secretaria de Previdência analisar 4.892 manifestações de ouvidoria, referentes a suas atribuições, que são: estabelecer diretrizes para a implementação das políticas públicas de previdência social; supervisionar os Regimes Próprios de Previdência Social dos servidores públicos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e militares dos Estados e Distrito Federal; propor e acompanhar políticas de seguro e prevenção contra acidente de trabalho; e supervisionar as atividades de perícia médica federal.

Desse total, a Secretaria recebeu 32 elogios, sendo a maioria relacionada ao atendimento prestados por médicos peritos da Subsecretaria da Perícia Médica Federal.

Quanto às sugestões, a unidade recebeu 18 propostas, entre elas a disponibilização de médicos reservas nas Agências da Previdência, o atendimento de perícias médicas por plantão e a promoção de campanhas de conscientização sobre a importância de os empresários contribuírem para o Instituto Nacional de Seguro Social (INSS).

Em relação ao tipo reclamação, foram recepcionadas 4.599 manifestações. Entre os assuntos recorrentes estão a ausência de oferta de vaga para agendamento de perícia médica e dificuldades para acompanhar os dados e processos peticionados no sistema Fator de Acidentário de Prevenção (FAP).

Houve ainda o registro de 75 solicitações de providências. Entre os assuntos, destacam-se solicitações de informação referentes ao Risco Ambiental do Trabalho (RAT), ao FAP e ao Regime Próprio de Previdência Social (RPPS).

No que diz respeito às denúncias, identificou-se o registro de 150 casos, tendo como assunto predominante as ameaças contra a integridade física de médicos peritos (92 registros).

Já em relação às comunicações de irregularidade, identificaram-se 18 manifestações, em que a maioria aponta fraude no Fundo de Pensão Previdenciária e suposta incapacidade técnica do Perito Médico Federal para realizar a perícia médica.

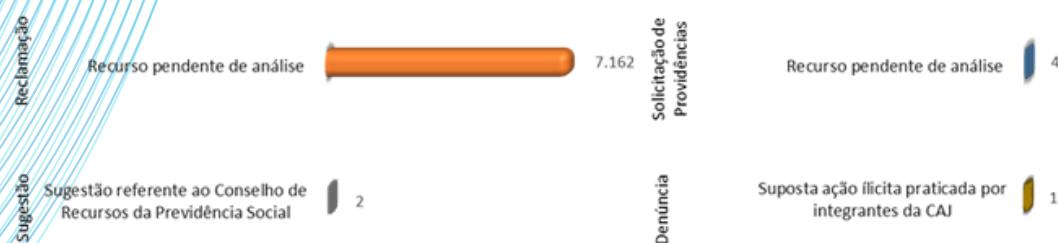
Gráfico 55 - Assuntos mais demandados em cada tipo em 2021 na SPREV



Coube ao Conselho de Recursos da Previdência Social (CRPS), instância que julga os recursos administrativos referentes aos interesses dos beneficiários do Regime Geral da Previdência Social (RGPS) e empresas, tratar 7.224 manifestações.

É importante destacar que 99,14% são reclamações em que o cidadão demonstra sua insatisfação quanto à demora no julgamento dos pedidos de recursos.

Gráfico 56- Assuntos mais demandados em cada tipo em 2021 no CRPS



1.3 Instituto Nacional do Seguro Social

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

A partir da criação do Ministério do Trabalho e Previdência, iniciaram-se, em agosto de 2021, as negociações objetivando repassar as atividades de ouvidoria para o gerenciamento da Autarquia, cujas tratativas foram conduzidas em parceria com a Diretoria de Integridade, Governança e Gerenciamento de Risco do INSS.

De todo modo, a Ouvidoria do Ministério da Economia assumiu o compromisso de manter o tratamento das manifestações até a conclusão do processo de transferência. Foram ao todo 348.857 manifestações cadastradas, um aumento de 4,74% em relação ao ano de 2020, quando foram recepcionados 333.081 casos.

Gráfico 57 – Comparativo de quantitativo de manifestações cadastradas entre 2020 e 2021 no INSS

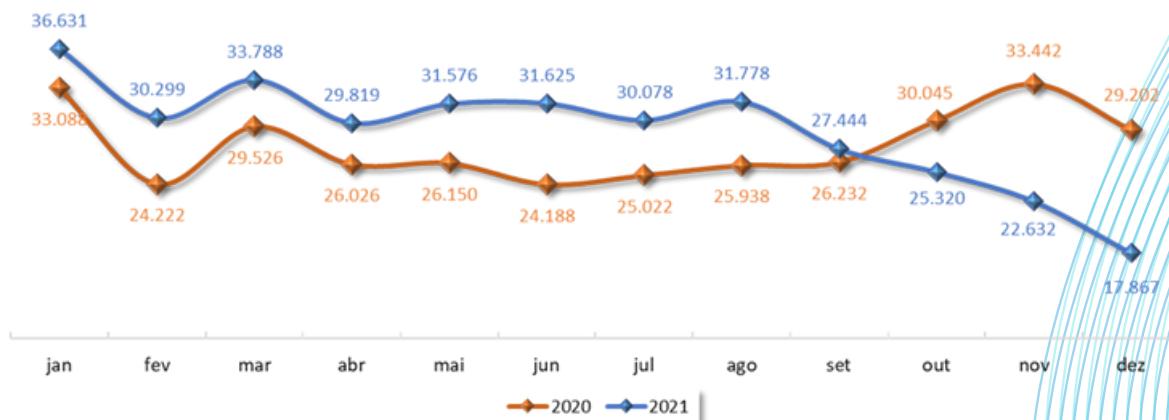
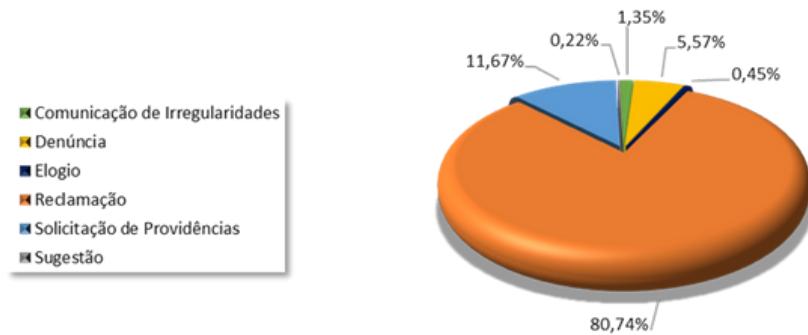


Gráfico 58 – Percentual de manifestações cadastradas por tipo 2021 no INSS



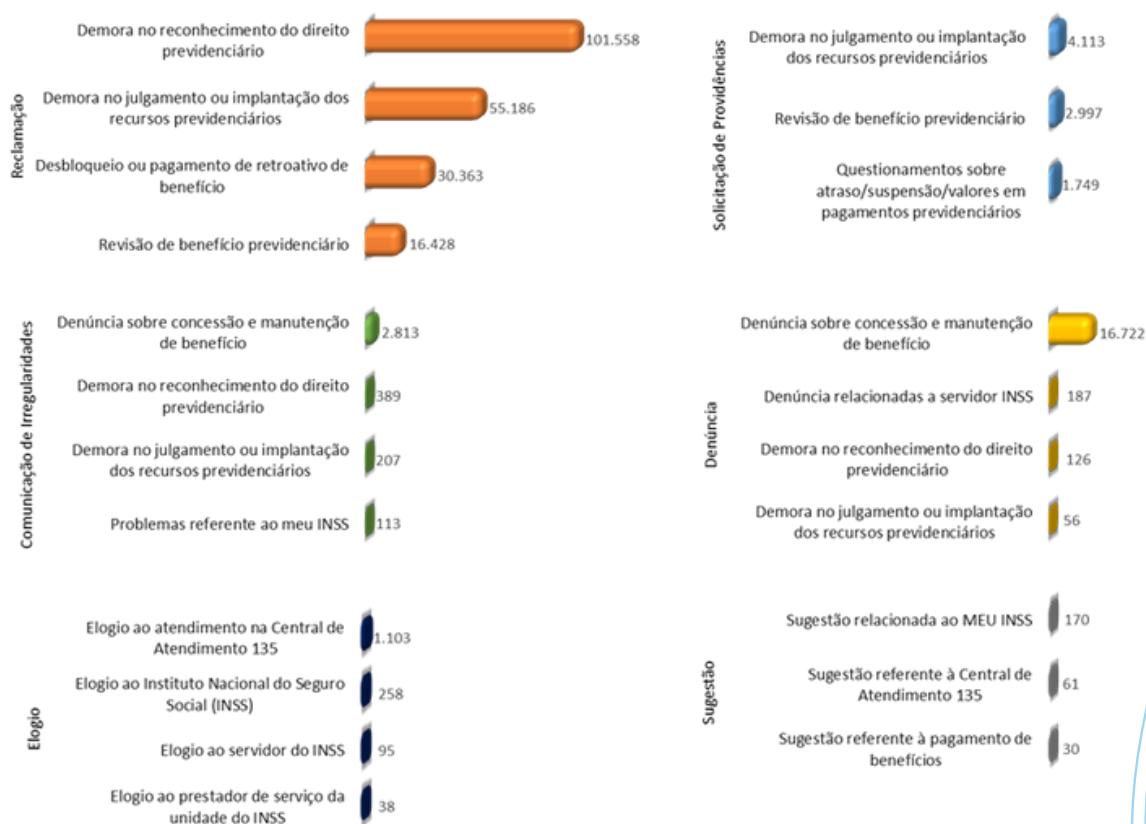
Do total, 1.564 foram elogios, dos quais 1.103 foram direcionados ao atendimento prestado pelos operadores da Central 135.

Para o tipo sugestão, foram cadastradas 752 manifestações, sendo que 170 foram propostas destinadas ao aplicativo MEU INSS, em destaque uma em que o cidadão propõe a indicação do tempo de análise dos pedidos de benefícios.

O tipo reclamação foi o tipo mais demandado com 281.681 registros, seguido da solicitação de providência com 40.723. Entre os assuntos, predominou a demora: na análise dos requerimentos de benefícios aguardando parecer técnico; na análise ou implantação dos recursos previdenciários; no desbloqueio de pagamento; e na análise dos pedidos de revisão de benefícios.

Em relação à comunicação de irregularidade e denúncia, foram cadastradas, respectivamente, 4.710 e 19.427 manifestações. Dentre os assuntos, destacam-se os casos envolvendo supostas concessões e manutenções indevidas de benefícios e supostas irregularidades praticadas por servidores.

Gráfico 59 - Assuntos mais demandados em cada tipo em 2021 no INSS



SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

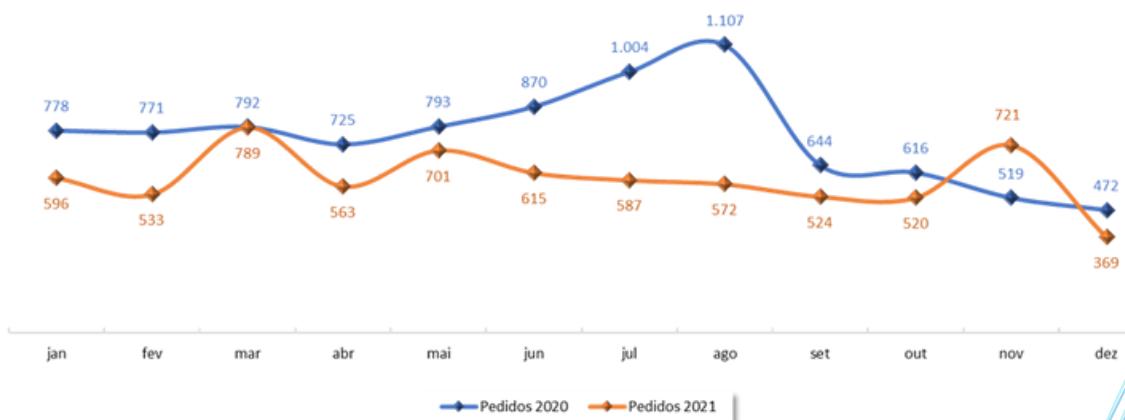
1. NÚMEROS DE PEDIDOS

O Serviço de Informação ao Cidadão do Ministério da Economia (SIC/ME) recebeu 7.090 pedidos de informações em 2021, sendo que 10[10] se encontravam em tramitação na data de extração deste Relatório. Em relação a 2020[11], houve uma redução de 22,01%, quando foram recepcionados 9.091 pedidos.

Gráfico 60– Comparativo da quantidade de pedido de informação entre 2020 e 2021



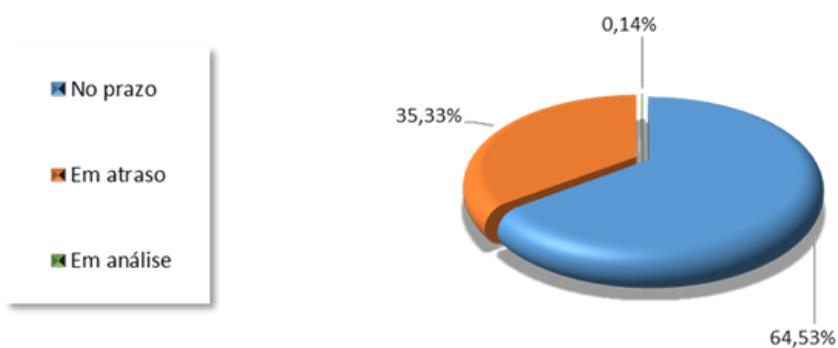
Gráfico 61– Comparativo da quantidade de pedido de informação entre 2020 e 2021 mês a mês



[10] Os dados refletem a situação do dia 03/02/2022

[11]No relatório de 2020 (https://www.gov.br/economia/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/relatorio-de-atividades/pdf/relatorio-de-gestao-2020), a Ouvidoria do ME identificou 8.786 pedidos de informação durante o ano. Essa diferença de 305 pedidos no relatório desse ano, explica-se devido à mudança do sistema utilizado pela CGU para o FalaBR. Esses 305 pedidos foram encaminhados para a Ouvidoria do ME e, portanto, contaram como se tivessem sido tratadas pelo SIC.

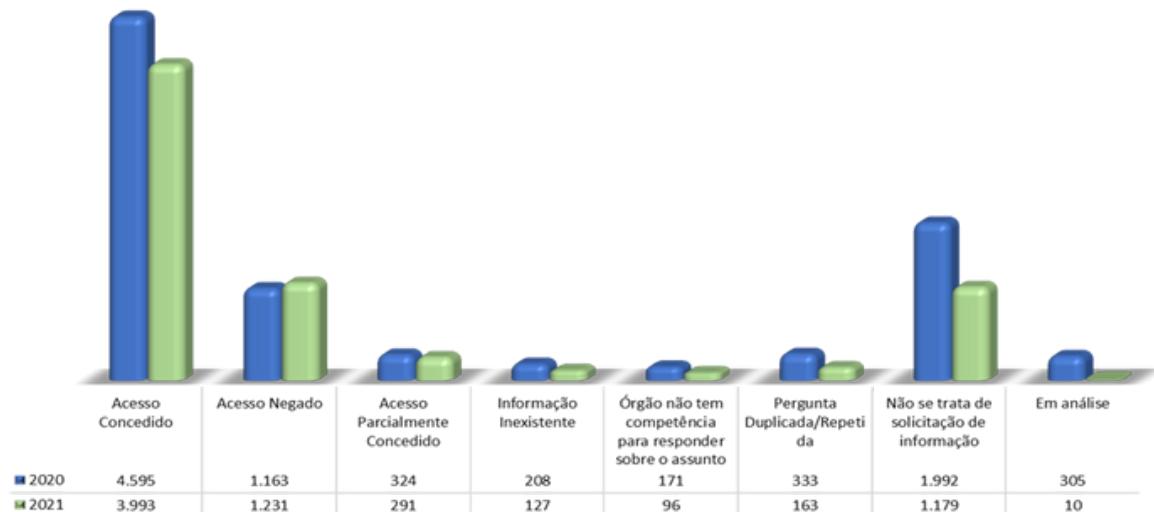
Gráfico 62– Tratamento dado aos pedidos de informação em 2021



O SIC recepcionou ainda 636 manifestações que foram repassadas para outros Órgãos por não serem de competência da Ouvidoria do ME. Assim, foram atendidos 6.444 pedidos de informação.

No que tange aos pedidos de informação tratados pelo ME, percebe-se que mais de 56% foram concedidos. No quadro a seguir, apresenta-se o comparativo de decisões em 2020 e 2021

Gráfico 63 - Comparativo das decisões em 2020 e 2021



ASSUNTOS

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

Tabela 09 – Assuntos mais demandados

Assuntos	Total
Acesso/cópia de processos	649
Soluções de consultas	497
Relação trabalhista	427
Gestão de cargos e carreiras	335
IRPF	331
Cópias de ofícios, pareceres e NT	313
Tributação	227
CPF	170
RAIS/CAGED	160
Imóveis da união	154
Fiscalização	144
Informações fiscais (PF/PJ)	141
Apreensão de bens/aduana	140
Dívida ativa da união/dívidas publica	138
Servidores públicos	137
Governo digital	107
Importação/exportação	108
Previdência Social	102
Atos normativos	101

Observações sobre os assuntos mais demandados

a) **Imposto de Renda de Pessoa Física:** O SIC recebeu um número significativo de pedidos sobre atualização de dados e dúvidas sobre o sistema utilizado pela Secretaria Especial 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 da Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI) nº 1, de 2015.

b) **Aduana/Importação/Exportação/Apreensão de bens:** A RFB recebeu pedidos sobre produtos retidos em aduanas, além de questionamentos sobre importação ou exportação. Nesse tema, também se enquadram pedidos para a Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais.

c) **Relação trabalhista:** Esses tipos de pedidos são dúvidas sobre procedimentos trabalhistas, solicitações de informações sobre cadastro e pedidos de análise de casos concretos. Esses tipos 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.

d) **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 demandados para fomento do controle social.

2. RECURSOS

Importante ressaltar que a Lei de Acesso à Informação prevê hipóteses de recursos. Dessa forma, foram recebidos 647 recursos em 1^a Instância, 187 recursos em 2^a Instância, 98 recursos em 3^a Instância, tratados pela Controladoria-Geral da União, e 15 recursos em 4^a Instância, analisados pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI), conforme previsto nos arts. 15 e 16 da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Gráfico 64 – Comparativo da quantidade de recurso entre 2020 e 2021

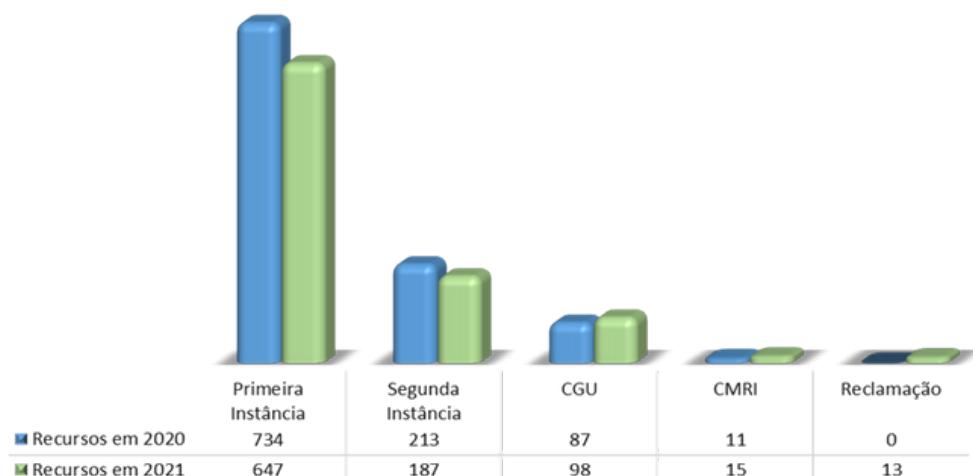
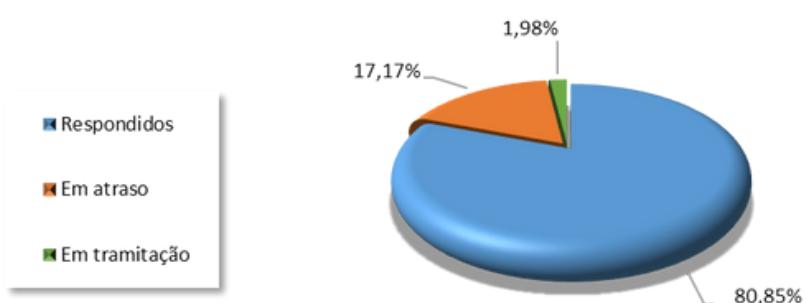


Gráfico 65 – Situação do tratamento dado aos recursos[12]



[12] O gráfico reflete a situação do dia 03/02/2022

AÇÕES CONTÍNUAS DE MELHORIA

A Ouvidoria tem implementado habitualmente 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.

2. AÇÕES NO CONSELHO DE USUÁRIOS

O Conselho de Usuários é uma plataforma virtual (conselhodeusuarios.cgu.gov.br) de avaliação dos serviços públicos composto por usuários voluntários, denominados conselheiros, que participam como respondentes nas consultas produzidas e encaminhadas pela Ouvidoria do Ministério da Economia.

A avaliação busca conhecer a qualidade, efetividade e satisfação dos usuários que podem contribuir na definição de melhorias na prestação dos serviços públicos.

O Conselho de Usuários de Serviços Públicos foi instituído pela Lei nº 13.460, de 2017, e regulamentado, no âmbito do Poder Executivo federal, pelo Decreto nº 9.492, de 2018.

Em atendimento à essa legislação, a Ouvidoria atuou em várias frentes com a finalidade de conhecer a opinião dos usuários a respeito da prestação dos serviços públicos e, consequentemente, identificar as melhorias propostas e tornar os serviços cada vez mais eficientes.

Inicialmente, foi realizado o mapeamento dos serviços geridos pelo Ministério da Economia, somando um total de 536 serviços, incluindo os serviços do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

Dado ao processo de transição do Ministério do Trabalho e Previdência (MTP), iniciado em agosto, ficou estabelecido que a Ouvidoria do Ministério da Economia ficaria responsável pelas pesquisas dos serviços geridos por essa Pasta.

Em relação aos serviços do INSS, em virtude da transição para repasse das funções de ouvidoria, que se iniciou em agosto de 2021, promoveu-se alinhamento e repasse de documentos à equipe constituída pela Diretoria de Integridade, Governança e Gerenciamento de Riscos da Autarquia para condução das publicações das consultas.

Com isso, o quantitativo de serviços sob responsabilidade do ME/MPT reduziu para 445.

A etapa seguinte contou com o apoio da Assessoria de Comunicação, e assim iniciou-se a publicação de campanhas nas redes sociais do Ministério da Economia (Facebook, Twitter, LinkedIn e Instagram) objetivando engajar usuários de serviços públicos para atuarem como conselheiros.

Em continuidade, foram enviados 77 ofícios para entidades de classe (OAB, CRC) e associações, assim como incluído convite ao cidadão para ser conselheiro no final de cada resposta publicada pela Ouvidoria.

Com essas iniciativas, foi obtido um total de 167 usuários cadastrados como conselheiros. Durante cerca de 2 meses, a Ouvidoria realizou 16 reuniões com os gestores dos serviços para que auxiliassem na revisão da Carta de Serviços, bem como na definição de estratégia e elaboração de perguntas a serem utilizadas nas consultas.

A primeira enquete foi disponibilizada em 4 de agosto de 2021 e a última em 9 de dezembro de 2021, sendo que todas permaneceram abertas para respostas até 31 de novembro de 2021.

Como já informado, a Carta de Serviços do ME possuía um total de 445 serviços em 2021. No entanto, por problemas enfrentados na plataforma do Conselho de Usuários e, apesar das diversas tratativas com a CGU, não foi possível inserir enquetes de 177 deles, sendo 37 da PGFN e 140 da RFB. Com isso, foram avaliados 268 serviços do Ministério da Economia.

2.1 Metodologia

A pesquisa foi realizada com perguntas fechadas do tipo escolha simples, configurando pesquisa qualitativa com característica descritiva.

O nível de satisfação do usuário foi avaliado por meio da Medida Global de Satisfação (MGS), uma variação do modelo CSAT (*Customer Satisfaction Score*), uma das principais estratégias de avaliação de satisfação utilizadas por ser rápida, simples e de fácil aplicação.

O método atribui uma escala de satisfação de cinco pontos, no qual 1 é a pior avaliação e 5, a melhor. Assim, quanto mais a média se aproxima da nota cinco, melhor é a satisfação do usuário com o serviço.

A metodologia foi aplicada nas perguntas de satisfação e de avaliação da qualidade, atribuindo a seguinte pontuação:

Satisfação: 1 muito insatisfeito; 2 insatisfeito; 3 indiferente; 4 satisfeito; 5 muito satisfeito.

Qualidade: 1 péssimo; 2 ruim; 3 regular; 4 bom; 5 excelente; 0 não se aplica.

A nota média foi calculada pela fórmula:

Nota média = ((soma dos pontos) / total de respostas)

Os dados foram extraídos da plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos por meio de download de arquivo em formato .xlsx, nos quais foram realizados os cálculos das notas.

2.2 Resultados

Após extração e análise dos dados, foram obtidas as notas de avaliação dos serviços. As pesquisas atingiram um total de 703 respostas (Tabela 11), sendo que 27% dos respondentes haviam utilizado o serviço avaliado.

Cerca de 16% dos serviços não receberam avaliação, ou seja, a pesquisa não foi respondida por nenhum usuário.

Na Tabela 12, é possível verificar que, de acordo com a avaliação geral, a nota de satisfação dos usuários foi igual a 3,0, em uma escala de 1 a 5, em que 1 é muito insatisfeito e 5, muito satisfeito.

Para os atributos que avaliaram a qualidade, (Tabela 10), a nota média foi de 3,4, sendo Rapidez com a nota mais baixa (3,2) e Confiabilidade e Esforço alcançando as notas maiores, 3,7.[LA1] [LdSL2]

Tabela 10 – Atributos de qualidade

Atributo de Qualidade	
Atendimento	Informações necessárias ao serviço de forma urbana, prestativa e cortês.
Rapidez	Tempo de espera para obtenção o prazo para conclusão do serviço adequados.
Usabilidade	Sinalização adequada acerca do serviço. No caso do serviço digitais, interface agradável, tempo e desempenho de carregamento de páginas ou sistema adequados.
Confiabilidade	Segurança adequada das informações fornecidas e cumprimento do objetivo do serviço.
Esforço	Seu esforço (custo-benefício) para obter o serviço.
Informações	Clareza, objetividade e relevância das informações e conteúdos necessários para o uso do serviço.
Navegabilidade	Desempenho do usuário ao buscar informações dentro de uma página. Informações organizadas para que o visitante navegue de forma intuitiva, que saiba de onde ele veio, como volta e qual o passo a seguir.
Acompanhamento	Como você avalia a transação de acompanhamento ao andamento da sua demanda.

O CRFSN foi a unidade que obteve a melhor nota de avaliação geral, 4,1, seguida da PGFN com nota 3,9. Com as notas mais baixas, 3,0 e 2,7, respectivamente, foram a SEDMM e CARF.

Tabela 11 - Quantitativo de respostas das enquetes

Secretaria	Nº de enquetes (Serviços)	Quantidade de respostas			Sem avaliação	Taxa de participação
		Utilizou o serviço	Não utilizou o serviço	Total		
CRFSN	5	2	5	7	1	1,4
PGFN	11	13	41	54	0	4,9
SEPEC	17	33	45	78	0	4,6
SECINT	30	32	123	155	1	5,2
SEDGG	19	37	55	92	0	4,8
RFB	23	13	17	30	9	1,3
MTP	106	23	130	153	23	1,4
FAZENDA	5	8	22	30	1	6,0
SE	3	14	19	33	0	11,0
SEDMM	44	12	51	63	7	1,4
CARF	5	1	7	8	1	1,6
ME	268	188	515	703	43	2,6

Tabela 12 - Notas de avaliação

Secretaria	Nº de enquetes (Serviços)	Nota Final	Notas								
			Satisfação	Atributo de qualidade							
				Atendimento	Rapidez	Usabilidade	Confiabilidade	Esforço	Informações	Navegabilidade	Acompanhamento
CRFSN	5	4,1	4,0	4,5	4,5	4,0	4,0	4,0	4,0		
PGFN	11	3,9	3,6	3,8	4,0	3,8	4,2	4,1	4,0		
SEPEC	17	3,7	3,6	3,9	3,8	3,6	3,8	3,6	3,8		
SECINT	30	3,5	2,0	3,7	3,8	3,7	3,8	4,0	3,9		
SEDGG	19	3,5	3,1	3,6	3,6	3,5	3,7	3,7	3,6		
RFB	23	3,4	3,6	3,4	3,0	3,5	3,3	3,6	3,6	3,5	
MTP	106	3,3	3,2	3,3	3,1	3,3	3,5	3,4	3,6		
FAZENDA	5	3,2	3,0	3,5	3,2	2,8	3,4	3,1	3,3		
SE	3	3,2	2,9	3,4	2,9	3,3	3,6	3,2	3,1		
SEDMM	44	3,0	3,1	2,9	2,5	3,1	3,0	3,3	3,3		2,4
CARF	5	2,7	1,0	1,0	1,0	5,0	5,0	5,0	1,0		
ME	268	3,4	3,0	3,4	3,2	3,6	3,7	3,7	3,4	3,5	2,4

Observando as avaliações individuais de cada serviço, identificaram-se aqueles que alcançaram as maiores e as menores notas, conforme Tabela 13.

Tabela 13 - Serviços públicos com maiores e menores notas de avaliação

Área Técnica	Serviço	Média
MTP	Sacar o Abono Salarial	5,00
MTP	Solicitar o Seguro-Desemprego	5,00
SEDGG	Solicitar desbloqueio de senha de acesso ao SIGEPE para aposentados, militares reformados e da reserva, pensionistas e dependentes	4,86
SEDMM	Emitir Certidões de Imóveis Administrados pela SPU	4,75
MTP	Prestar informações ao eSocial pela Internet	4,71
MTP	Buscar emprego no Sistema Nacional de Emprego (Sine)	2,00
MTP	Consultar Quadro Brasileiro de Qualificações	1,14
SEDMM	Obter Declaração de Domínio de Imóvel da União	1,13
SEDMM	Enviar DOITU - exclusivo para cartórios (Doitu)	1,00
SEDMM	Impugnar Traçado de Demarcação da Secretaria do Patrimônio da União - SPU	1,00

Os resultados apresentados indicam que há necessidade de melhoria nos serviços públicos sob responsabilidade do Ministério da Economia. A Ouvidoria irá encaminhá-los, na forma de relatório individual, para cada Secretaria Especial e demais unidades responsáveis pela prestação dos serviços.

3. QUALIDADE DAS RESPOSTAS PUBLICADAS

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

Foram analisadas 89.331 manifestações, o que corresponde a 17,07% do total de manifestações cadastradas em 2021. O resultado da análise é encaminhado aos titulares das áreas.

Tabela 14 – Média de avaliação por área técnica – ME

Ministério da Economia	Média Anual	Quantidade de Códigos avaliados
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	9,65	106
Conselho Nacional de Política Fazendária	10	15
Corregedoria do Ministério da Economia	9,59	29
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	9,58	1.308
Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil	9,72	27.779
Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais	10	22
Secretaria Especial de Desestatização e Desinvestimento e Mercados	9,49	738
Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital	9,78	10.304
Secretaria Especial de Produtividade, Emprego e Competitividade	9,57	5.844
Secretaria Especial de Tesouro e Orçamento	9,88	392
Secretaria de Gestão Corporativa	9,81	471

Tabela 15 – Média de avaliação por área técnica – MTP

Ministério do Trabalho e Previdência	Média Anual	Quantidade de Códigos avaliados
Coordenação-Geral de Inteligência Previdenciária e Trabalhista	9,95	264
Conselho de Recursos da Previdência Social	7,86	256
Secretaria de Previdência	9,6	362
Subsecretaria da Perícia Médica Federal	8,89	1.654
Secretaria de Trabalho	9,53	18.397

Tabela 16 – Média de avaliação – INSS

Instituto Nacional do Seguro Social	Média Anual	Quantidade de Códigos validados
Unidades	8,71	21.390

4. OUTRAS AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

a) Alteração do título dos cards da Ouvidoria no gov.br

Nas páginas dos serviços do ME publicados no portal gov.br, eram disponibilizados *cards* indicando os tipos de manifestações de Ouvidoria sob o título “Atendimento ao Cidadão”.



A Ouvidoria da RFB observou que os *cards* sob o título “Atendimento ao Cidadão” causavam confusão, levando o cidadão a clicar em “solicitação” por acreditar ser o local adequado para obter o serviço desejado. Em tratativas com a SGD, o título e os *cards* foram alterados e as queixas reduziram. Desde setembro de 2021, constam, na página dos órgãos do ME, os seguintes *cards*:



b) 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.

Verificou-se que os usuários se mostravam insatisfeitos em razão da falta de clareza das informações enviadas ou pela não conclusão da análise de seu caso, que, em sua maioria, tinha relação com processos de benefícios previdenciários.

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

Realizaram-se também revisão das manifestações concluídas e interlocuções com as áreas técnicas envolvidas para entender o problema e assim permitir a elaboração de uma resposta conclusiva sobre o ponto de vista do cidadão.

Com isso, a partir da adoção dessas ações, foi possível acompanhar mensalmente a redução do volume de manifestações cadastradas por esses demandantes.

c) Implantação do FALABR e descontinuidade do SOUWEB no INSS

Em face a necessidade de atender o art. 4º do Decreto nº 9.492, de 2018, que define a plataforma FALABR como sistema único para recepção e repostas de manifestações de ouvidoria, foram definidos e implementados:

- a) cronogramas de capacitação para o corpo de servidores do INSS, conduzida pela Equipe de Transição da Autarquia;
- b) cronogramas de capacitação para a equipe técnica da Ouvidoria ME, conduzida pela Equipe de Treinamento da Ouvidoria ME;
- c) implementação da plataforma FALABR no dia 12 de novembro de 2021; e
- d) transferência da base do sistema do SOUWEB para o INSS, ainda pendente de conclusão.

Convém esclarecer que, até novembro de 2021, as manifestações para o INSS eram cadastradas e concluídas no sistema de ouvidoria SOUWEB, em operação desde 1998 e que se encontrava obsoleto.

A transição contou com a coordenação da Ouvidoria do ME e da Diretoria de Integridade, Governança e Gerenciamento de Risco/INSS, com apoio técnico da Ouvidoria-Geral da União.

d) Nova lista de serviço no sistema SISOUVIDOR

Foi elaborada nova listagem de assuntos com o objetivo de aprimorar o mapeamento das demandas cadastradas pela sociedade e de simplificar a gestão dos dados de Ouvidoria.

Esse projeto foi iniciado em outubro de 2021 e encerrado em dezembro desse ano.

e) Reuniões Técnicas

Foram realizadas reuniões virtuais com vista a alinhar procedimentos e pautas de interesses comuns com as seguintes unidades:

- a) **Corregedoria/ME:** para discutir assuntos correlatos ao tratamento das denúncias envolvendo servidores e médicos peritos;
- b) **Secretaria de Avaliação, Planejamento, Energia e Loteria:** para alinhar procedimentos relacionados ao tratamento das reclamações, sugestões e denúncias envolvendo sorteios promocionais e loteria;
- c) **Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais/ME:** para adequar o fluxo de encaminhamento das manifestações, que envolve acesso, tratamento, correção, compartilhamento e eliminação de dados;
- d) **Diretoria de Integridade, Governança e Gerenciamento de Risco/INSS:** para revisão de fluxos e procedimentos, inclusive para o tratamento de denúncia que envolva a prática de atos ilícitos envolvendo servidor;
- e) **Diretoria de Integridade, Governança e Gerenciamento de Risco/INSS e a Controladoria-Geral da União:** para tratar sobre transição da ouvidoria previdenciária para o INSS;
- f) **Conselho de usuários da Ouvidoria, Secretarias Especiais, Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, Ministério do Trabalho e Previdência:** para definição de ações internas relacionadas à publicação de enquetes na Plataforma Conselho de Usuários para avaliar dos serviços disponibilizados à sociedade; e
- g) **Ministério do Trabalho e Previdência:** para definir estratégias para transição e repasse das atividades de Ouvidoria.

CONCLUSÃO

O volume de manifestações cadastradas ao longo de 2021 reflete o nível de conscientização por parte do cidadão, que busca cada vez mais por serviços de qualidade.

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

A Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil, o Ministério de Trabalho e Previdência e o Instituto Nacional do Seguro Social 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 prova disso são as 523.350 manifestações e os 7.090 pedidos de SIC, recepcionados em 2021.

Não obstante, com base no disposto do inciso II do art. 15 da Lei nº 13.460, de 2017, e diante dos dados apresentados neste Relatório e das ações que envolvem o Conselho de Usuários, elaboraram-se as seguintes **recomendações**:

I- Unidades do Ministério da Economia

a) à Secretaria de Gestão Corporativa

- Analisar a possibilidade de utilizar o login gov.br como alternativa de acesso no SEI externo.

b) à Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil

- Agilizar a conclusão dos processos pendentes de análises; e
- Indicar a estimativa de tempo para conclusão, levando em consideração a força de trabalho empregada pelas equipes de análises.

c) à Secretaria Especial de Produtividade e Competitividade

- Articular, em parceria com órgãos competentes, ações que fortaleçam o canal oficial para cadastro e baixa MEI, bem como medidas de segurança para proteção dos dados pessoais dos microempreendedores.
- Manter comunicação com os órgãos policiais sobre eventuais abusos cometidos pelos sites de serviço de assessoramento do MEI, com base nos históricos de manifestações de ouvidoria.

Em observância ao inciso III do § 1º do art. 8º do Decreto nº 10.761, de 2021, e em consonância ao inciso II do art. 15 da Lei 13.460, de 2017, **propõe-se**:

II- Unidades do Ministério do Trabalho e Previdência

a) à Secretaria do Trabalho

- Disponibilizar módulo na “Área do Trabalhador” que possibilite a requisição de pedido de recurso ou reconsideração da negativa.

b) à Secretaria de Previdência

- Desenvolver ações que visem humanizar o atendimento e a comunicação entre o médico e os segurados do INSS.

c) ao Conselho de Recursos da Previdência Social

- Criar mecanismo que permita indicar a posição na fila e estimativa de tempo para conclusão do pedido de recurso, levando em consideração a força de trabalho empregada pelas Juntas de Recursos.

III- Instituto Nacional do Seguro Social

- Criar mecanismos que permitam indicar a informação sobre posição na fila e estimativa de tempo para conclusão, levando em consideração a força de trabalho empregada pelas equipes de análises.

