

**OUVIDORIA**

---

**RELATÓRIO  
ANUAL DE  
GESTÃO**

---

**2022**

**MINISTÉRIO DA  
ECONOMIA**

# SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	03
SUMÁRIO EXECUTIVO .....	04
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA ECONOMIA .....	05
<b>ANÁLISE QUANTITATIVA E QUALITATIVA</b> .....	09
Capítulo I — OUVIDORIA EM NÚMEROS .....	09
1. Canais de entrada .....	11
2. Tipos de manifestação .....	12
3. Assuntos mais frequentes .....	15
4. Situação das manifestações cadastradas .....	16
5. Prazo de resposta .....	17
6. Representatividade das áreas técnicas .....	18
Capítulo II — PERCEPÇÃO POR ÁREA TÉCNICA .....	19
1. Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB) .....	19
2. Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital (SEDGG) ..	21
3. Secretaria Especial de Produtividade e Competitividade (SEPEC) .....	23
4. Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN) .....	24
5. Secretaria Especial de Desestatização, Desinvestimento e Mercados (SEDDM) ..	25
6. Secretaria-Executiva (SE) .....	27
7. Secretaria Especial de Tesouro e Orçamento (SETO) .....	29
8. Conselho Administrativo de Recursos Fiscais (CARF) .....	31
9. Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais (SECINT) ..	33
10. Secretaria de Política Econômica (SPE) da Assessoria Especial de Estudos Econômicos ..	34
11. Conselho Nacional de Política Fazendária (CONFAZ) .....	35
12. Comissão de Ética do Ministério da Economia .....	36
13. Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional (CRSFN) .....	37
14. Secretaria Especial do Programa de Parcerias de Investimentos (SEPPI) .....	38
Capítulo III – AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA.....	39
1. Monitoramento dos prazos e apoio para as unidades técnicas .....	39
2. Análise de qualidade das respostas publicadas .....	40
3. Ações desenvolvidas no Conselho de Usuários .....	41
4. Ouvidoria Te Visita .....	41
5. Painel De Ouvidoria .....	42
6. Ciclo de palestras com as unidades do Ministério da Economia .....	42
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	43

# INTRODUÇÃO

Este relatório tem por objetivo apresentar à sociedade, 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) no ano de 2022.

O método utilizado para alcançar o objetivo apresentado foi o indutivo por permitir ampliar o entendimento a partir de fatos particulares até alcançar uma conclusão geral. Por meio deste método, buscaram-se a compreensão da essência das manifestações cadastradas pelo cidadão e a percepção da ouvidoria e das unidades técnicas no trabalho de recebimento, análise e conclusão dada em cada caso, com a finalidade de apontar eventuais falhas e sugerir melhorias para prestação de serviço público.

A parte inicial do relatório é dedicada à descrição sumária da estrutura, da força de trabalho e das formas de acesso aos serviços da Ouvidoria.

Já o primeiro capítulo tem por intenção demonstrar a análise quantitativa e qualitativa das manifestações trabalhadas no ano de 2022, com a descrição dos números gerais da Ouvidoria. O segundo capítulo descreve a análise gerencial dos principais motivos das manifestações, dos problemas recorrentes e das soluções adotadas na Pasta. Por sua vez, o terceiro capítulo cita as ações desenvolvidas na Ouvidoria a fim de aprimorar as atividades executadas.

Os dados apresentados foram coletados nos sistemas SisOuvidor e Fala.BR por meio do Painel da Ouvidoria[1] e Painel Resolveu?[2].

---

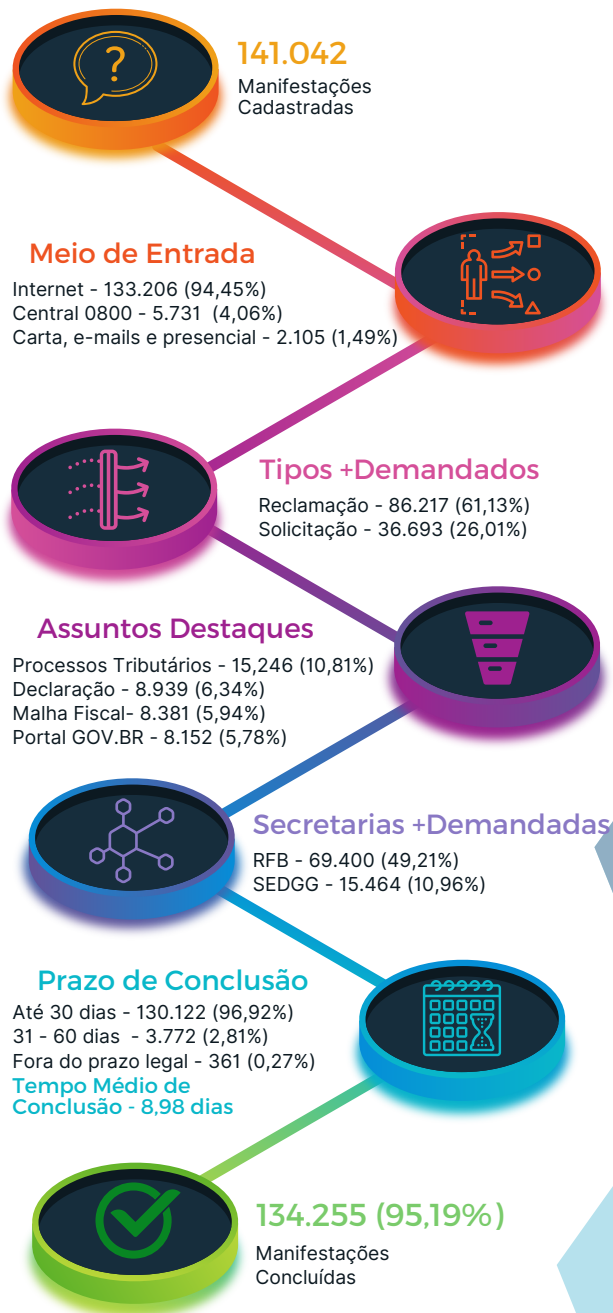
[1] Painel da Ouvidoria: [bit.ly/3yw15K](https://bit.ly/3yw15K)

[2] Painel resolveu: ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria recebidas diariamente pela Administração Pública, por meio do sistema Fala.BR <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>.

# SUMÁRIO EXECUTIVO

Durante o ano de 2022, a Ouvidoria do Ministério da Economia desenvolveu atividades para aprimorar suas rotinas de trabalho, dentre elas, o monitoramento dos prazos, por meio de informativos diários dirigidos às unidades técnicas; a análise de qualidade das respostas publicadas; a promoção do projeto “Ouvidoria te visita”, em parceria com o Programa de Integridade do Ministério da Economia (Prevenir), que teve a finalidade de aproximar a Ouvidoria das unidades administrativas do ME; e o ciclo de palestras com as unidades do Ministério da Economia com o objetivo de aprimorar o tratamento das manifestações.

## Destaques sobre as manifestações em 2022\*



\*Situação em 18/01/2023

# OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA ECONOMIA

A Ouvidoria exerceu, dentre outras, atribuições inerentes à mediação de conflitos entre o cidadão e a Administração Pública, à promoção da participação da sociedade na melhoria dos serviços públicos e à articulação de ações para transparência e conformidade às normas vigentes.

A unidade também atuou nos comitês de governança como o Comitê de Gestão de Riscos, Transparência, Controle e Integridade (CRTCI), Comitê Estratégico de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais (CEPPDP) e Comitê Estratégico de Segurança da Informação (CESI). As temáticas desses grupos estavam intrinsecamente relacionadas às atribuições da Ouvidoria.

▼ **O Ministério da Economia (ME) passou por alterações em sua estrutura e nas competências da Ouvidoria:**

**2019**

1º de janeiro

O Ministério da Economia (ME) é criado por meio da Medida Provisória nº 870, de 1º de janeiro 2019, posteriormente convertida na Lei nº 13.844, de 18 de junho de 2019. A Ouvidoria da Economia concentra as funções das seguintes pastas: Ministério da Fazenda; Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão; Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços e Ministério do Trabalho. A Ouvidoria do ME passa a tratar as manifestações do Instituto Nacional do Seguro Nacional (INSS), visto que a Autarquia não possuía uma unidade específica para realizar a atividade.

**2021**

27 de junho

A Medida Provisória nº 1.058, de 27 de julho de 2021, posteriormente convertida na Lei nº 14.261, de 16 de dezembro de 2021, extingue a Secretaria Especial Previdência e Trabalho, antes pertencente ao Ministério da Economia (ME), e cria o Ministério do Trabalho e Previdência (MTP). O Conselho de Recurso da Previdência Social (CRPS) passa a ser vinculado ao MTP. O Instituto Nacional do Seguro Nacional (INSS) cria a sua própria ouvidoria.

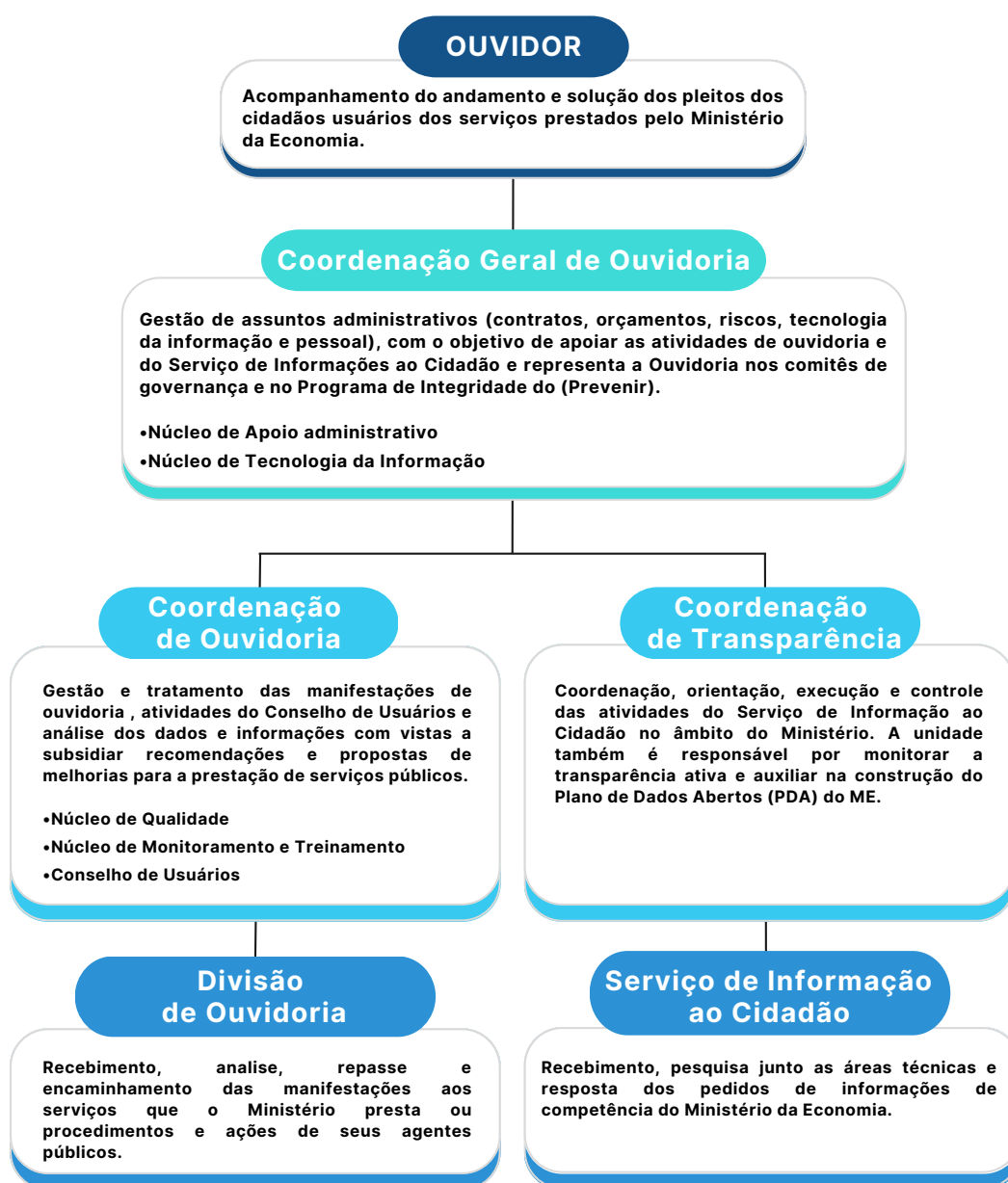
**2022**

31 de outubro

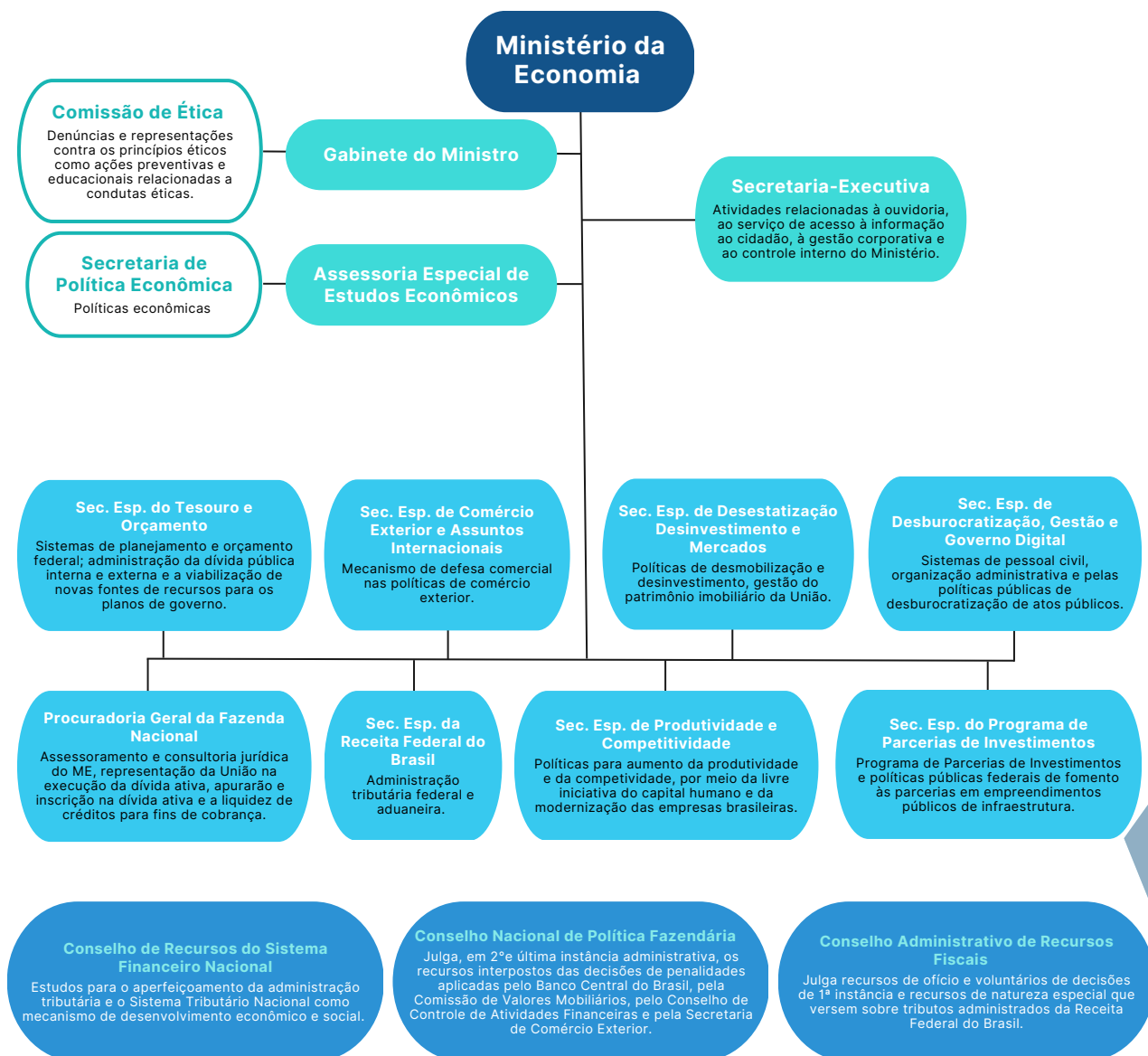
A Ouvidoria do Ministério da Economia presta apoio administrativo ao MTP até 31 de outubro de 2022, quando a transição é concluída e o Ministério do Trabalho e Previdência assume definitivamente a sua ouvidoria (inciso VII do § 1º do art. 8º do Decreto nº 11.036, de 7 de abril de 2022, combinado com a Portaria Interministerial ME/MTP nº 4.861, de 27 de maio de 2022).

# 1. ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A estrutura formal da Ouvidoria era composta por um Ouvidor, uma Coordenação-Geral e duas Coordenações (Ouvidoria e Transparência), uma Divisão de Ouvidoria e um Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Todavia, para melhor execução das atividades, foram criados núcleos específicos para dar suporte as atividades de ouvidoria, conforme organograma abaixo. Seu quadro funcional contava com 17 servidores, 63 colaboradores terceirizados e 2 estagiárias:



As unidades atendidas pela Ouvidoria e suas principais temáticas foram:



## 2. FORMAS DE ACESSO AOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

O contato[3] entre os usuários de serviços públicos do Ministério da Economia e a Ouvidoria foram feitos por:

INTERNET	TELEFONE	CARTA	PRESENCIAL
Por meio da plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – <b>Fala.BR</b>	Central de atendimento <b>0800.7021111</b> de segunda a sexta das 8h às 20h (horário de Brasília)	Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Edifício Anexo, Ala A, Térreo, CEP <b>70059-900</b> . Brasília-DF	De segunda a sexta-feira, das 8h30 às 17h <b>Esplanada dos Ministérios</b> , Bloco F, Edifício Anexo, Ala A, Térreo, CEP 70059-900. Brasília-DF

Importante destacar que, em cumprimento ao art. 25, II, da Portaria CGU nº 581, de 2021, as manifestações enviadas por carta e as decorrentes do atendimento presencial foram cadastradas na Plataforma Fala.BR, permitindo o acompanhamento e o recebimento de respostas de forma simples e segura.



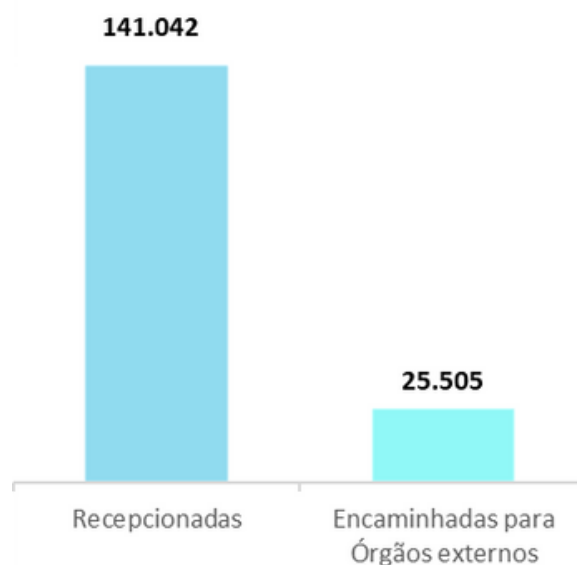
[3] [https://www.gov.br/economia/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria/ouvidoria-formas-de-acesso](https://www.gov.br/economia/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/ouvidoria-formas-de-acesso)



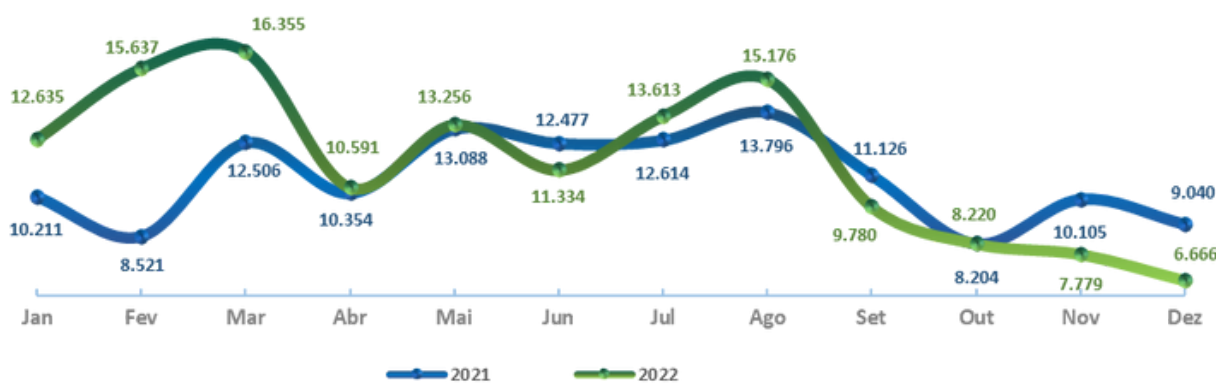
# OUVIDORIA EM NÚMEROS

O Ministério da Economia recebeu **141.042** manifestações de ouvidoria em 2022. ▶

Houve ainda 25.505 manifestações encaminhadas a outros órgãos ou entidades, por não serem de competência desta Pasta, conforme previsão do § 3º do artigo 16 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.



Quadro 01 – Recepcionadas x Encaminhadas para Órgão externos



Quadro 02 – Comparativo de manifestações cadastradas entre os anos de 2021 e 2022

Em relação ao ano de 2021, quando houve o cadastro de 132.041 casos, verificou-se um aumento de 6,38%.

Em todos os anos, a proximidade do prazo de declaração de imposto de renda de pessoa física contribui para o aumento das manifestações, visto que o cidadão busca a Ouvidoria para compreender o andamento do seu processo na Receita Federal e outros serviços dessa Secretaria. Tal busca aumenta também a quantidade de cidadãos que, para acessar os serviços da Receita Federal, procura a Ouvidoria por encontrar dificuldades no acesso à plataforma de serviços federais “gov.br”.

O aumento observado no gráfico em meados de fevereiro, em 2022, se deu quando o Banco Central disponibilizou para os brasileiros a possibilidade de consultar possíveis valores a receber<sup>[4]</sup> de instituições financeiras no dia 14 de fevereiro de 2022 e o resgate com a exigência de cadastro no gov.br. Identificou-se que esse aumento de manifestações ocorreu em função de dúvidas e reclamações dos cidadãos em relação ao portal do Governo Federal, no momento do resgate.

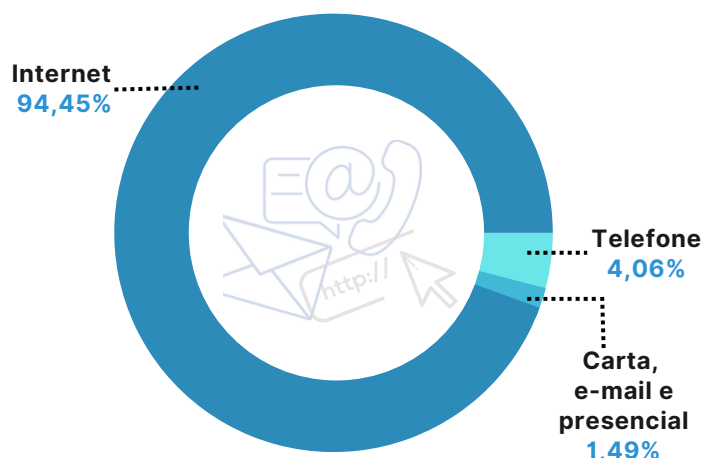


[4]<https://www.gov.br/pt-br/noticias/financas-impostos-e-gestao-publica/2022/02/banco-central-libera-consulta-de-valores-a-receber-de-instituicoes-financeiras>

# 1. CANAIS DE ENTRADA

Dentre os canais disponibilizados, a **internet** foi a mais utilizada, representando 94,45% do total de manifestações cadastradas. ▶

A tabela abaixo demonstra o quantitativo mensal por cada canal.



Quadro 03 – Canais de Entrada

Mês	Canal de Entrada			Total Geral
	Internet	Telefone	Carta, e-mail e presencial	
Janeiro	12.105	369	161	12.635
Fevereiro	15.026	404	207	15.637
Março	14.928	971	456	16.355
Abril	9.993	333	265	10.591
Maio	12.408	677	171	13.256
Junho	10.656	550	128	11.334
Julho	12.863	623	127	13.613
Agosto	14.465	580	131	15.176
Setembro	9.244	391	145	9.780
Outubro	7.705	331	184	8.220
Novembro	7.427	267	85	7.779
Dezembro	6.386	235	45	6.666
<b>Total</b>	<b>133.206</b>	<b>5.731</b>	<b>2.105</b>	<b>141.042</b>

Quadro 04 – Quantitativo por canal de entrada

## 2. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

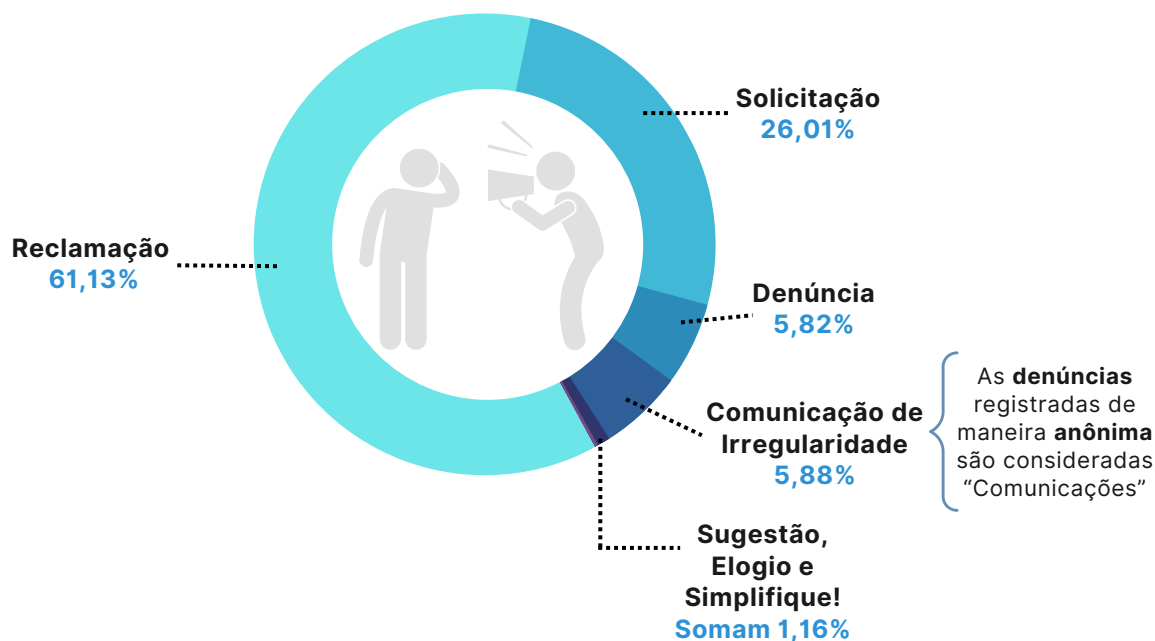
O art. 3º do Decreto nº 9.492, de 15 de setembro 2018, conceitua cinco tipos de manifestações que podem ser cadastradas na Ouvidoria:



Quadro 05 – Tipos de manifestação

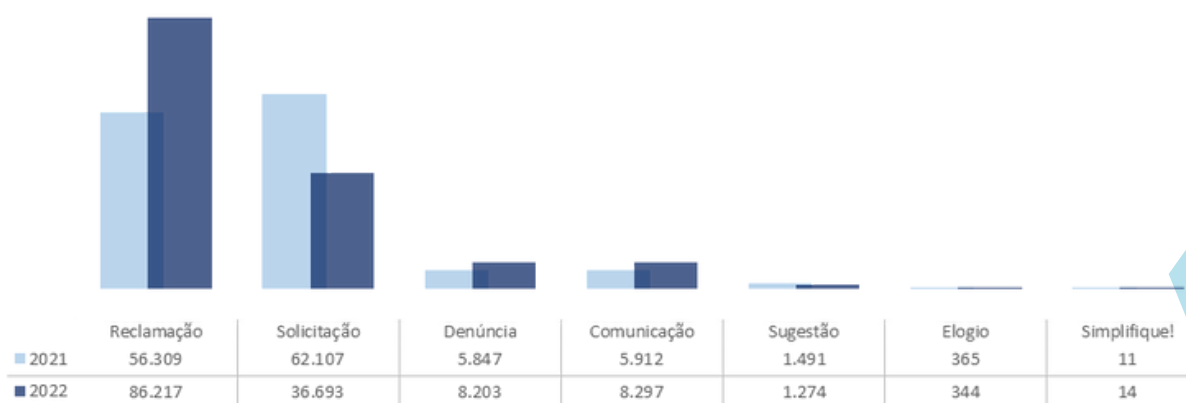
A legislação traz ainda a tipologia denominada **Simplifique!**, que tem por objetivo diminuir os entraves dos procedimentos e dos processos administrativos.

No Ministério da Economia, verifica-se que os tipos **Reclamação e Solicitação** representaram **87,14%** do total de manifestações cadastradas na Ouvidoria em 2022.



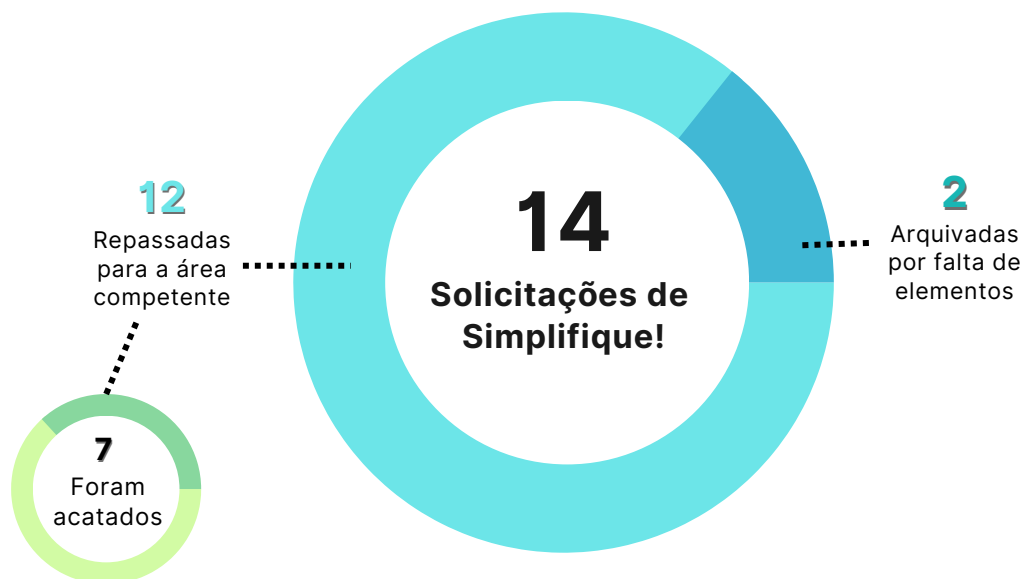
Quadro 06 – Percentual dos tipos de manifestação

Em comparação ao ano de 2021, observa-se aumento de 53,11% no tipo Reclamação e 40,34% em Comunicação de Irregularidade. Verifica-se ainda redução de 40,92% no tipo Solicitação.



Quadro 07 – Comparativo dos tipos cadastrados entre 2021 e 2022

Quanto ao Simplifique!, o Ministério recebeu 14 solicitações, o que representa um aumento de 27,27% em relação ao ano anterior, quando foram cadastradas 11 solicitações.

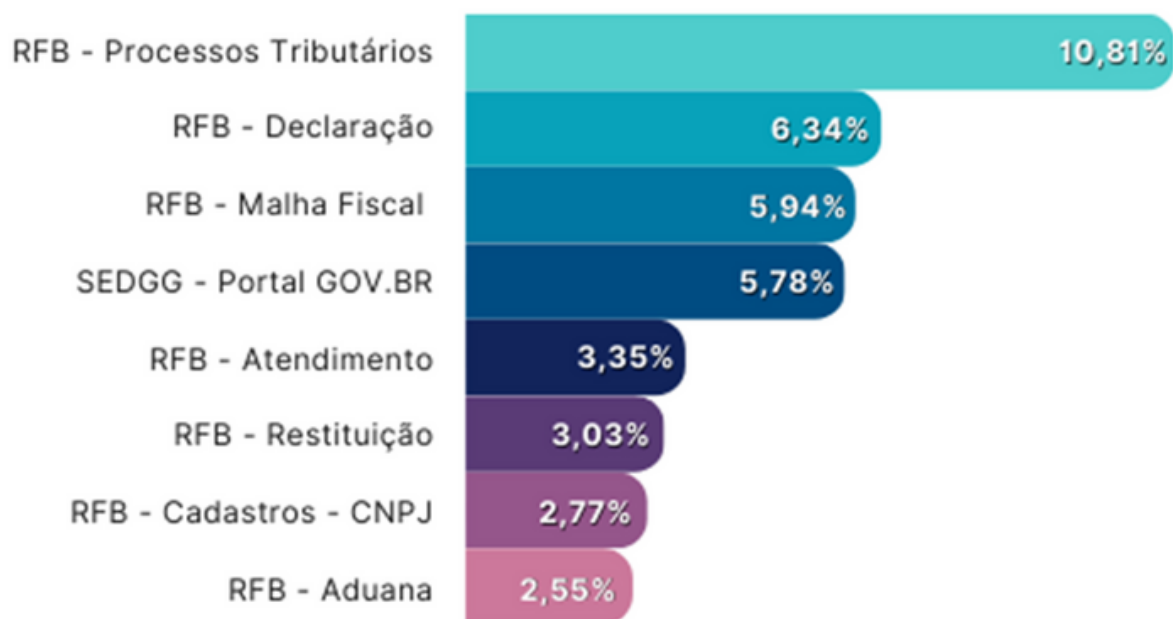


Quadro 08 – Solicitações de Simplifique! e decisões tomadas



### 3. ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

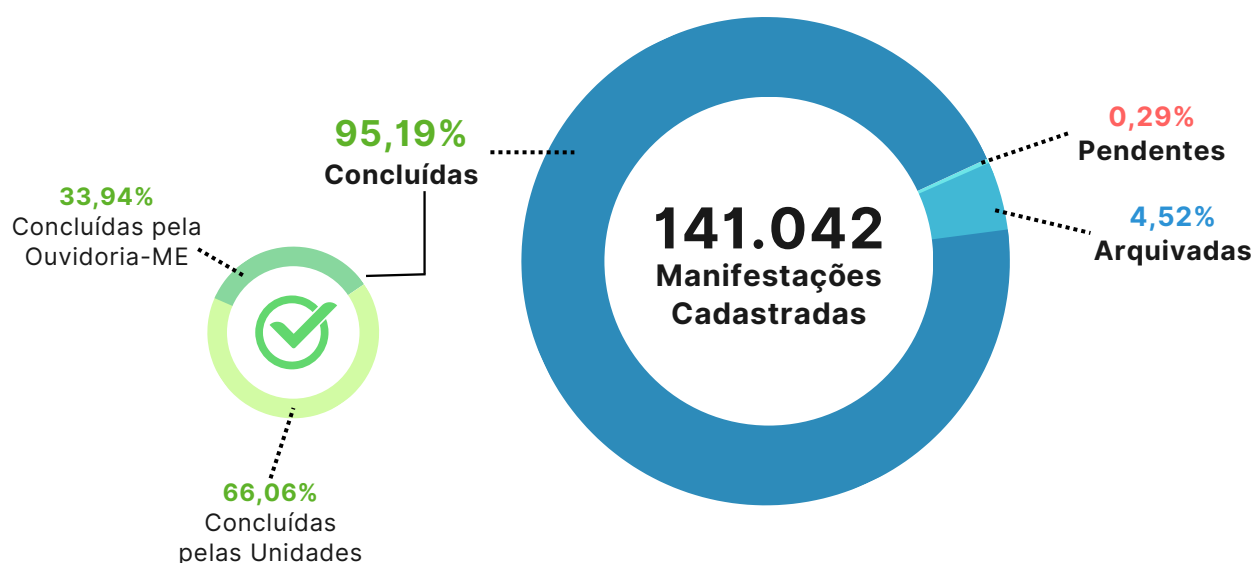
Os assuntos relacionados a processos tributários, declaração e malha fiscal representaram 23,09% do total de manifestações tratadas pelo ME.



Quadro 09 – Assuntos mais frequentes

## 4. SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS

Das 141.042 manifestações cadastradas em 2022, 134.255 foram concluídas. Ainda foram arquivadas 6.383 manifestações, e 404 casos estavam em tramitação nas áreas técnicas[5].



Quadro 10 – Situação das manifestações cadastradas em 2022

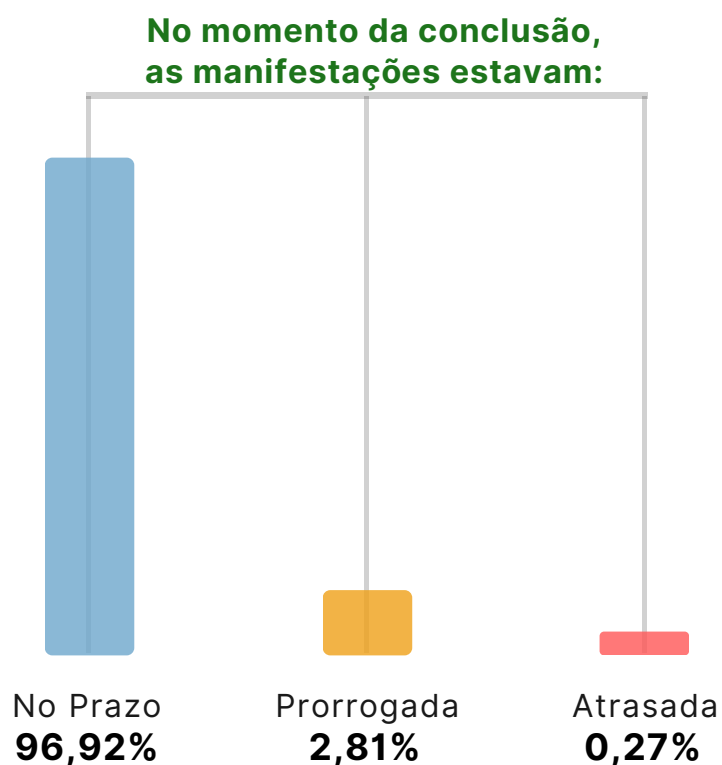
Salienta-se que o corpo funcional da Ouvidoria foi responsável pela conclusão de 45.561, o que corresponde a 33,94% do total de manifestações concluídas. As respostas se basearam em consultas aos sistemas corporativos e às orientações das áreas técnicas.

[5]Extração realizada em 18/01/2023



## 5. PRAZO DE RESPOSTA

Das 134.255 manifestações concluídas pelas unidades do ME, 130.122 foram respondidas dentro do prazo legal de 30 dias (96,92%), 3.772 no prazo de prorrogação e 361 após 60 dias, conforme o gráfico a seguir. De acordo com as informações do Painel Resolveu?[6], o ME levou em média 8,98 dias para enviar a resposta ao cidadão.



Quadro 11 – Cumprimento dos prazos de resposta em 2022

[6] Situação em 16/02/2023

## 6. REPRESENTATIVIDADE DAS ÁREAS TÉCNICAS

Do total de manifestações recepcionadas, 49,21% foram direcionadas à Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB), 10,96% à Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital (SEDGG) e 1,90% à Secretaria Especial de Produtividade e Competitividade (SEPEC).

Área técnica	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB)	5.451	5.093	6.429	4.849	6.525	6.063	5.796	6.769	5.947	6.010	5.635	4.833	69.400
Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital (SEDGG)	997	2.020	3.099	1.257	1.488	1.003	1.116	1.270	873	930	830	581	15.464
Secretaria Especial de Produtividade e Competitividade (SEPEC)	301	252	272	221	264	202	370	233	161	121	158	118	2.673
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN)	150	161	178	164	179	204	179	219	192	130	149	122	2.027
Secretaria Especial de Desestatização, Desinvestimento e Mercados (SEDDM)	68	68	71	62	68	83	109	56	57	37	45	45	769
Secretaria Executiva (SE)	29	40	43	35	25	39	23	33	28	30	33	31	389
Secretaria Especial de Tesouro e Orçamento (SETO)	9	15	27	21	21	23	18	25	13	16	11	17	216
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais (CARF)	6	8	9	13	2	5	13	9	3	10	11	8	97
Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais (SECINT)	4	5	6	8	10	9	4	10	1	3	2	2	64
Secretaria de Política Econômica (SPE)	1	2	6	1	3	3	1	1	0	2	2	0	22
Conselho Nacional de Política Fazendária (CONFAZ)	4	2	1	0	3	0	2	1	0	1	3	0	17
Comissão de Ética do Ministério da Economia	0	2	0	0	0	1	1	1	0	6	0	0	11
Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional (CRSFN)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Secretaria Especial do Programa de Parcerias de Investimentos (SEMPI)	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
Tratadas no âmbito da Ouvidoria	5.614	7.969	6.214	3.960	4.668	3.699	5.980	6.549	2.504	924	899	909	49.889
<b>Total Geral</b>	<b>7.021</b>	<b>7.668</b>	<b>10.141</b>	<b>6.631</b>	<b>8.588</b>	<b>7.635</b>	<b>7.633</b>	<b>8.627</b>	<b>7.276</b>	<b>7.296</b>	<b>6.880</b>	<b>5.757</b>	<b>141.042</b>

Quadro 12 – Quantidade de manifestações distribuídas por área técnica[7]

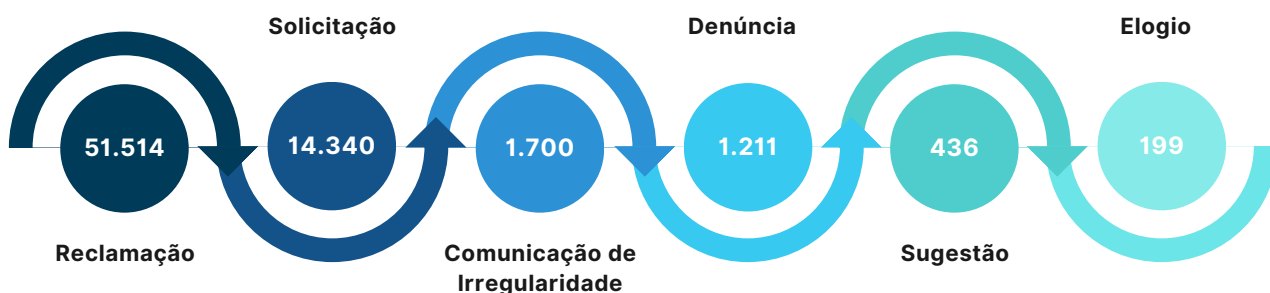
[7] Além das manifestações discriminadas, a ouvidoria do Ministério da Economia tratou 14 manifestações de Simplifique!.

# PERCEPÇÃO POR ÁREA TÉCNICA

## 1. Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB)

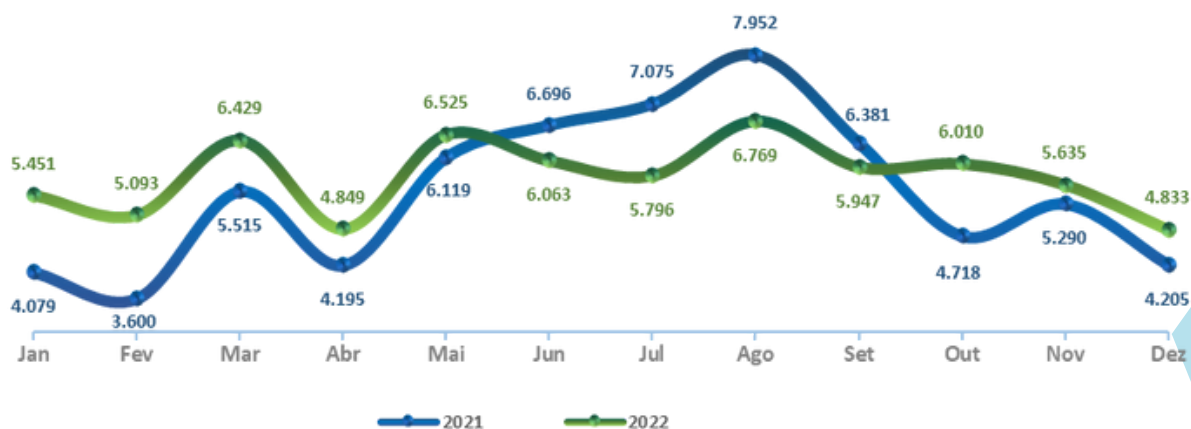
69.400

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



Quadro 13 – Manifestações Recebidas na RFB – Tipos

A Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil analisou 69.400 manifestações no ano de 2022. Observa-se aumento de 5,43% em relação ao ano anterior, quando foram registrados 65.825 casos.



Quadro 14 – Manifestações Recebidas na RFB - 2021 x 2022

É possível observar a presença de picos de manifestações nos meses de março e maio, em razão do período inicial e final de entrega da Declaração de Imposto de Renda.

Porém, o assunto mais demandado no âmbito da Receita Federal foi o tema “Processos Tributários”, por causa da morosidade na análise dos processos tributários relacionados à restituição, malha fina e impugnação de dívida ativa. Nesse assunto, também há queixas de empresas que, por falta de atualização de seus dados na Receita, ficaram impedidas de emitir a Certidão Negativa de Débitos.

Com a finalidade de diagnosticar os problemas recorrentes e monitorar a reincidência de casos a Receita desenvolveu um “dashboard[8]”. O objetivo é aperfeiçoar e padronizar os processos de trabalho, em especial o de atendimento de Ouvidoria, a partir da identificação das unidades que adotam melhores práticas e as que têm resultados com menor índice de reclamações, para divulgar a solução às unidades que possuem problemas de atendimento.

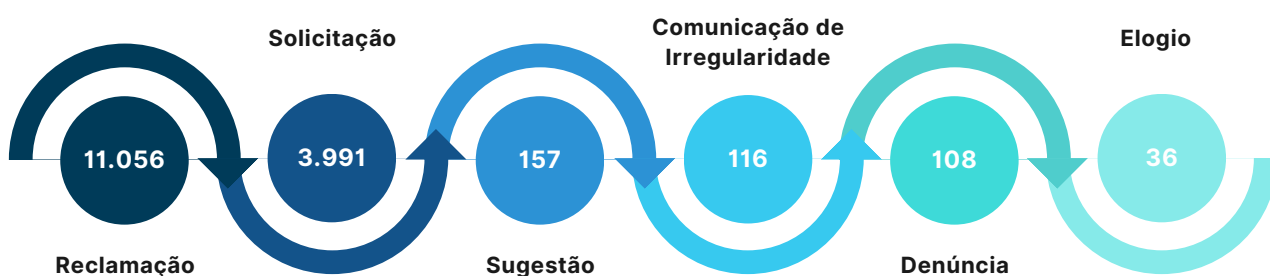
---

[8] Dashboard: ferramenta de gestão visual que apresenta diversas informações para facilitar o monitoramento de resultados obtidos.

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

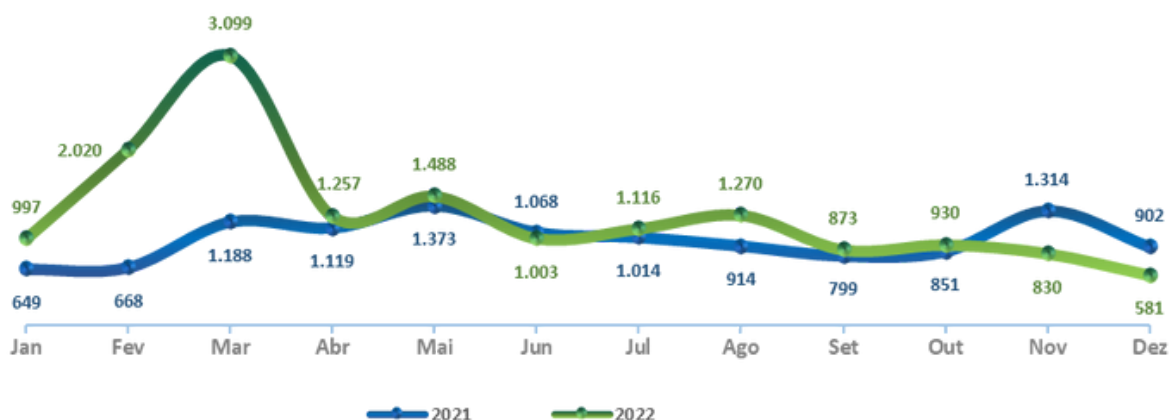
# 15.464

### MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



Quadro 15 – Manifestações Recebidas na SEDGG - Tipos

A Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital foi responsável pelo tratamento de 15.464 manifestações. Em relação ao mesmo período de 2021, quando houve o registro de 11.859 manifestações, observa-se um aumento de 30,40%. Esse acréscimo é decorrente do uso da plataforma “gov.br”.



Quadro 16 – Manifestações Recebidas na SEDGG - 2021 x 2022

A plataforma gov.br conta com 140 milhões de usuários[9] – o equivalente a 80% da população brasileira acima de 18 anos.

Todavia, o avanço dos canais digitais e a dificuldade de uma parcela da população com o ambiente digital geraram manifestações nas quais se destacam dificuldades na validação dos dados para elevar o nível da conta gov.br, problemas com o reconhecimento facial e recuperação de senha de acesso.

É válido observar que os picos fevereiro e março de 2022 condizem com a alta de acessos a plataforma gov.br para a consulta no Sistema de Valores a Receber (SVR) e a necessidade da obtenção da Declaração de Rendimentos (DIRF) para a declaração do imposto de renda.

No intuito de dirimir as dificuldades de acesso, a Secretaria de Governo Digital[10] realiza pesquisas sobre a experiência dos usuários no uso dos serviços públicos disponibilizados na plataforma gov.br.

A prioridade da unidade é promover a transformação digital de serviços públicos, sempre buscando melhorias nas funcionalidades, objetivando facilitar o manuseio por todos os cidadãos e a diminuição de manifestações na Ouvidoria por dificuldade de manejo no sistema.

---

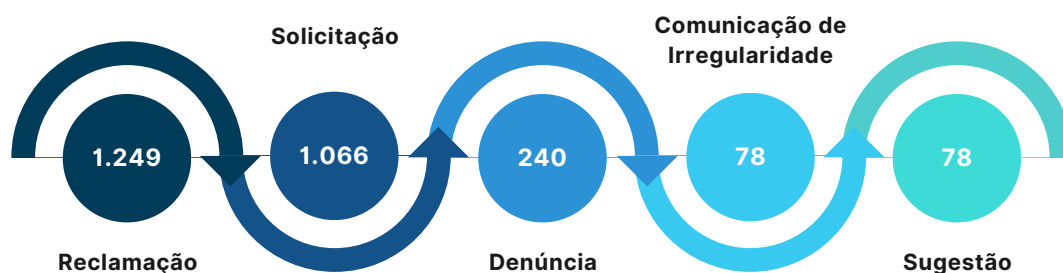
[9]Fonte: <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/2022/novembro/mais-de-140-milhoes-de-brasileiros-ja-estao-cadastrados-no-gov.br>

[10] Fonte: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformacao-digital/ferramentas/pesquisa-com-usuarios>

### 3. Secretaria Especial de Produtividade e Competitividade (SEPEC)

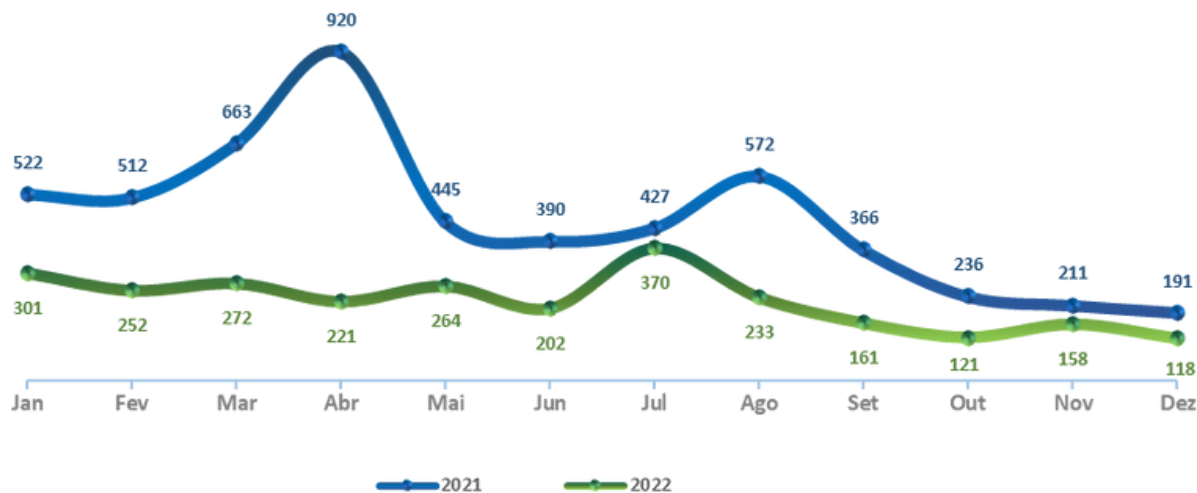
2.673

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



Quadro 17 – Manifestações Recebidas na SEPEC - Tipos

A Secretaria Especial de Produtividade e Competitividade foi responsável pelo tratamento de 2.673 manifestações. Em relação a 2021, quando houve o registro de 5.455 manifestações, observou-se uma redução de 51%.



Quadro 18 – Manifestações Recebidas na SEPEC - 2021 x 2022

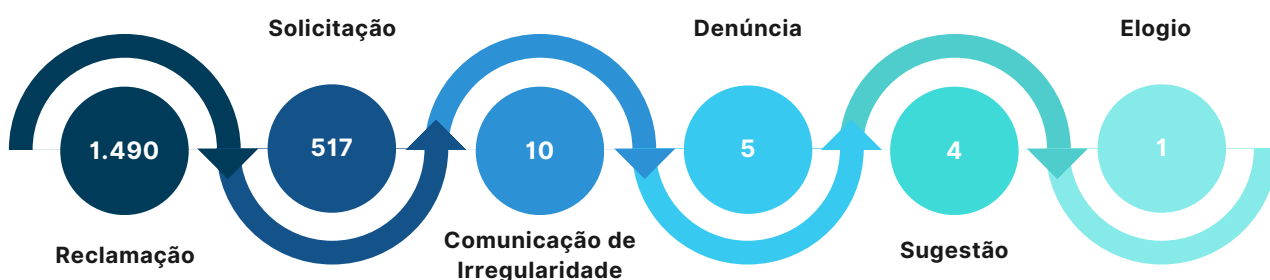
Apesar da redução, percebe-se que os assuntos relacionados ao Microempreendedor Individual (MEI) ainda são os mais questionados. Em especial, baixa do CNPJ do MEI, com o código de acesso por meio do site [www.gov.br/empresasnegocios](http://www.gov.br/empresasnegocios), conclusão de atualização ou correção dos dados no cadastro MEI.

A unidade também recebeu pedidos de estudos para alteração dos prazos de pagamento do Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Pronampe).

# 4. Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN)

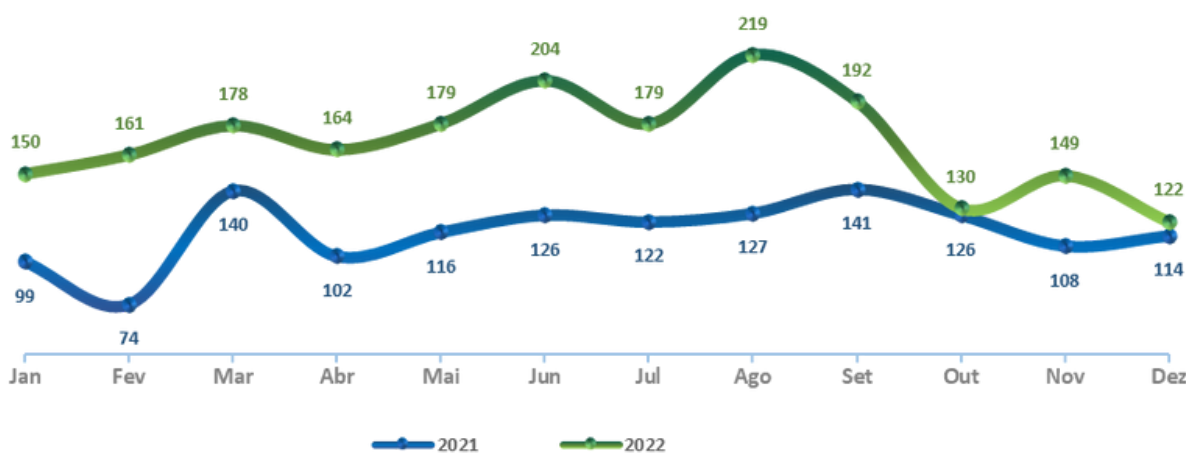
## 2.027

### MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



Quadro 19 – Manifestações Recebidas na PGFN - Tipos

A Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional foi responsável pelo tratamento de 2.027 manifestações. Em relação ao ano 2021, quando houve o registro de 1.395 manifestações, observou-se um aumento de 45,30%.



Quadro 20 – Manifestações Recebidas na PGFN - 2021 x 2022

Em razão de suas atividades, 69% de sua demanda foram questionamentos sobre dívida ativa e parcelamentos. Em sua maioria, o cidadão deseja saber o andamento de seus processos, pedido de revisão e apresenta dificuldades para gerar o parcelamento no SISPAR[11].

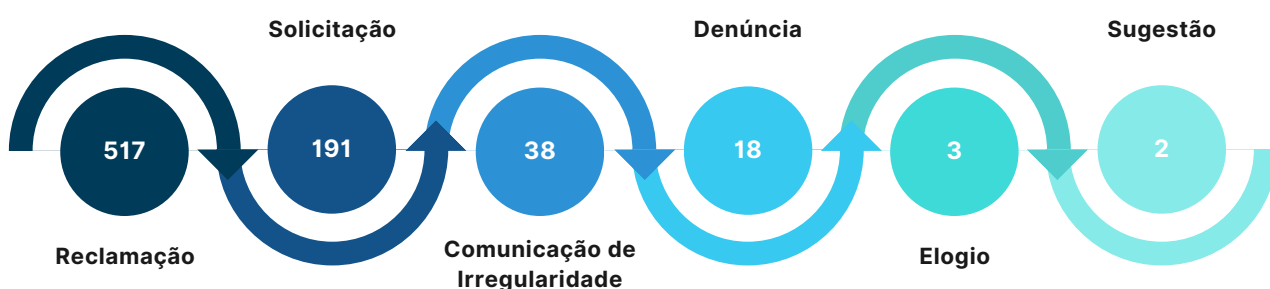
[11] SISPAR: Sistema de Parcelamentos e outras Negociações.



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

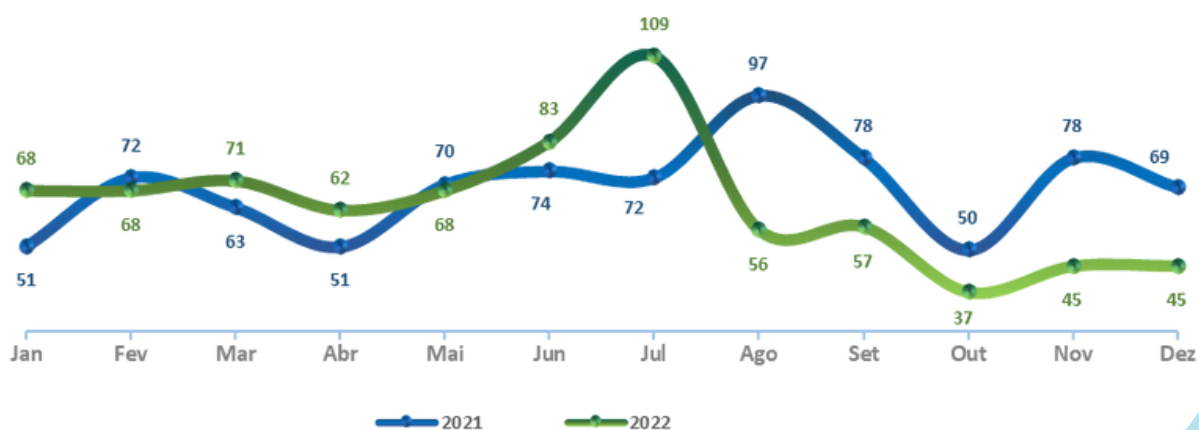
# 769

### MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



Quadro 21 – Manifestações Cadastradas na SEDDM - Tipos

A Secretaria Especial de Desestatização, Desinvestimento e Mercados recebeu 769 manifestações nesse ano, o que representa redução de 6,79% em comparação a 2021, quando foram registradas 825 manifestações.



Quadro 22 – Manifestações Cadastradas na SEDDM - Tipos

Cerca de 62% da demanda tratada por essa unidade se relacionaram a imóveis e patrimônio. Os questionamentos, em grande parte, envolveram os serviços de transferência de titularidade, declaração de domínio útil, emissão de certidão de autorização para transferência, registro imobiliário patrimonial.

Destaca-se que, em julho, houve um pico de manifestação em função da indisponibilidade de emissão da DARF[12] para pagamento das taxas com o registro de 44 manifestações. Segundo a Secretaria do Patrimônio da União (SPU), isso ocorreu por necessidade de recálculos de valores a fim de atender a Portaria SPU/ME nº 5.849, de 29 de junho de 2022[13].

Diante disso, o vencimento da 1ª cota ou da cota única da taxa de ocupação e do foro do ano de 2022 foi prorrogado de 30/06/2022 para o dia 31/08/2022, sem prejuízo para os cidadãos já que demais cotas venceram no último dia útil de cada mês.

As providências adotadas para o cumprimento da Medida Provisória nº 1.127, de 24 de junho de 2022, convertida na Lei nº 14.474, de 6 de dezembro de 2022, e da Portaria SPU/ME nº 5.849, de 28 de junho de 2022, e as orientações para emissão dos novos DARF, reembolso e compensações dos créditos foram amplamente divulgadas pela Secretaria aos cidadãos por meio de Perguntas e Respostas (<https://sistema.patrimoniode todos.gov.br/assets/FAC.pdf>), disponibilizadas na página inicial do Portal de Serviços da SPU e na tela inicial do SPU App[14] e por matéria disponibilizada no Portal do Ministério da Economia.

Dessa forma, já em agosto, houve redução de 90% das queixas relativas à emissão da DARF, com o registro de 4 manifestações.

---

[12] DARF: Documento de Arrecadação de Receitas Federais

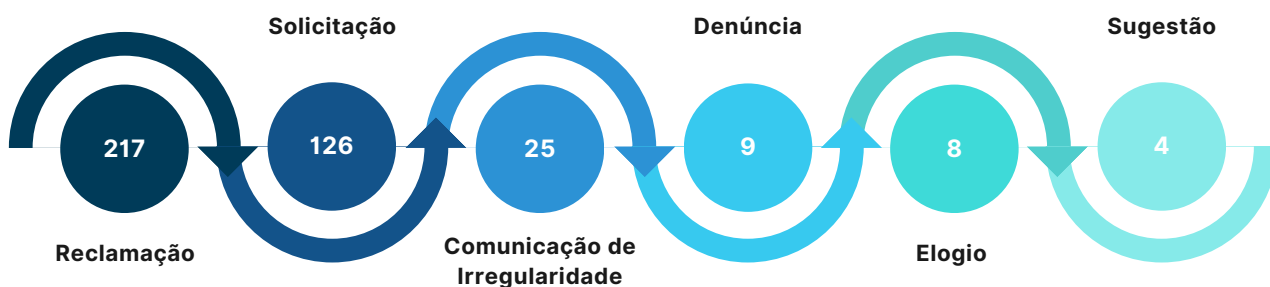
[13] Portaria nº 5.849, de 29 de junho de 2022: Institui o programa "SPU Virtual (e-SPU)" no âmbito da Secretaria de Coordenação e Governança do Patrimônio da União e altera a Portaria SPU/SEDDM/ME nº 10.784, de 31 de agosto de 2021.

[14] SPU App: aplicativo de celular da SPU

## 6. Secretaria-Executiva (SE)

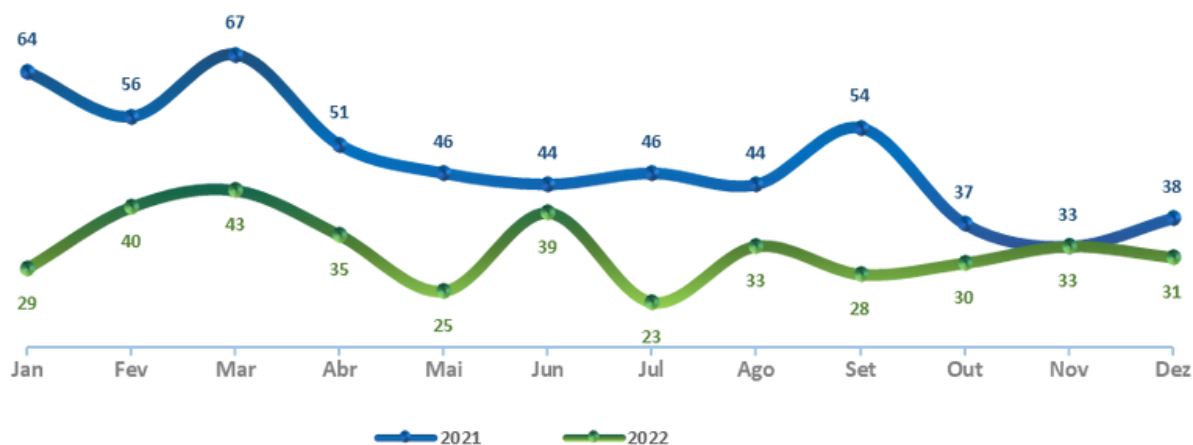
# 389

### MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



Quadro 23 – Manifestações Recebidas na SE – Tipos

A Secretaria-Executiva recebeu 389 manifestações, o que representou uma redução de 32,93% em relação em relação a 2021, quando houve o cadastro de 580 casos.



Quadro 24 – Manifestações Recebidas na SE - 2021 x 2022

A **Assessoria de Comunicação Especial** recepcionou 3 manifestações sobre dificuldade em localizar os canais de atendimento no portal do ME e 1 elogio ao Ministro Paulo Guedes.

Em relação as 22 manifestações repassadas para a **Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais (LGPD)**, destacam-se as reclamações feitas por servidores sobre possível compartilhamento de dados pessoais com instituições financeiras.

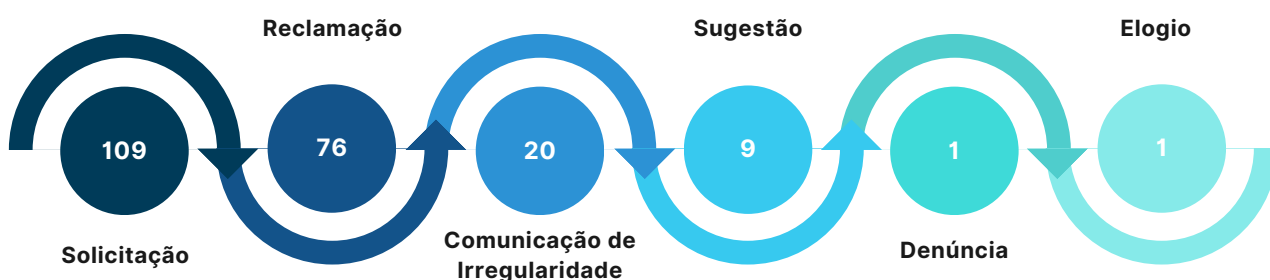
A **Secretaria de Gestão Corporativa (SGC)** recebeu 347 manifestações. De modo geral, foram assuntos recorrentes da unidade: a insatisfação quanto à demora na análise e à conclusão dos processos de pedidos de aposentadoria, averbação de tempo de serviço e isenção de imposto de renda. Também houve demandas sobre o acesso ao SEI externo, devido a problemas cadastrais e insatisfação com a alteração da forma de acesso ao Módulo Pesquisa Pública do Sistema Eletrônico de Informação

Por fim, a **Corregedoria** recebeu 16 manifestações, em sua maioria, quanto à supostas ações irregulares praticadas por servidores públicos.

## 7. Secretaria Especial do Tesouro e Orçamento (SETO)

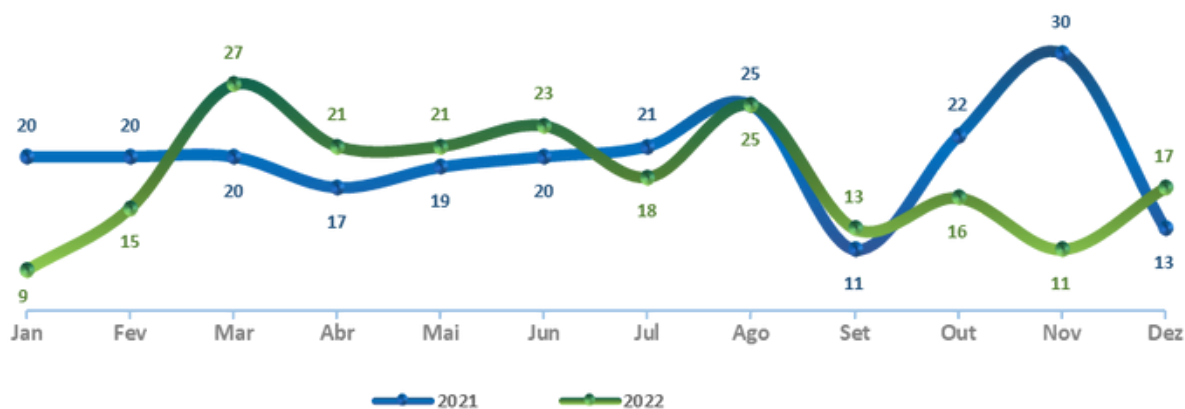
# 216

### MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



Quadro 25 – Manifestações Recebidas na SETO - Tipos

A Secretaria Especial do Tesouro e Orçamento recebeu e tratou 216 manifestações em 2022, o que representou uma diminuição de 9,24% em relação a 2021, quando foram recebidas 238 manifestações.



Quadro 26 – Manifestações Recebidas na SETO - 2021 x 2022

Em relação às 42 manifestações tratadas pela **Secretaria de Orçamento Federal (SOF)**, é possível destacar: pedidos de esclarecimentos e acesso ao orçamento 2022, autorização orçamentária, exigida pelo arts. 4º e 5º da Lei nº 14.331, de 4 de maio de 2022.

Já a **Secretaria do Tesouro Nacional** tratou 174 manifestações, e os assuntos mais demandados foram: Guia de Recolhimento da União (GRU)[15], Títulos Públicos e transferências de recursos financeiros da União para os Estados.

No que tange à GRU, houve sugestões de pagamento em outros bancos e no formato QRcode[16], solicitações de ressarcimento, emissão ou cancelamento de GRU, esclarecimentos de como pagar a guia e reclamações na demora na atualização do pagamento.

Em Títulos Públicos, observaram-se solicitações de esclarecimento sobre pagamento de dívida, sugestões de outras formas de pagamento de dívida, inclusão em plano de pagamento com desconto, solicitações de dados sobre taxas, informações sobre letras do tesouro direto, resgate de títulos antigos do Tesouro e liberação de precatório, reclamação de lentidão do SIADS[17] e problemas na exportação de arquivos.

Quanto às transferências de recursos financeiros da União para os Estados, as manifestações solicitavam agilidade no repasse de verba, esclarecimento sobre repasse de verba e os motivos da falta de repasse.

---

[15] 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.

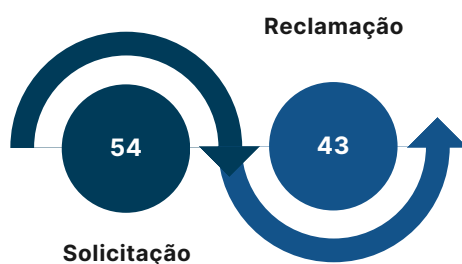
[16] Código QR: código de barras bidimensional, que pode ser facilmente escaneado usando a maioria dos telefones celulares equipados com câmera.

[17] SIADS Web: Sistema Integrado de Administração de Serviços.

## 8. Conselho Administrativo de Recursos Fiscais (CARF)

97

### MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



Quadro 27 – Manifestações Recebidas no CARF – Tipos

O Conselho Administrativo de Recursos Fiscais foi responsável pelo tratamento de 97 manifestações em 2022.



Quadro 28 – Manifestações Recebidas no CARF - 2021 x 2022

A maioria das manifestações dizem respeito à demora na distribuição dos processos de recursos. Todavia, o Conselho tem buscado meios para diminuir a demora da distribuição de processos de recursos, como:

- Elevação do número de turmas extraordinárias, voltadas para o julgamento de processos de valor do crédito tributário originário inferior a 120 salários-mínimos;
- Digitalização dos processos de trabalho e adoção de solução tecnológicas (inclusive inteligência artificial) como ferramenta de auxílio na obtenção de celeridade na solução dos litígios.

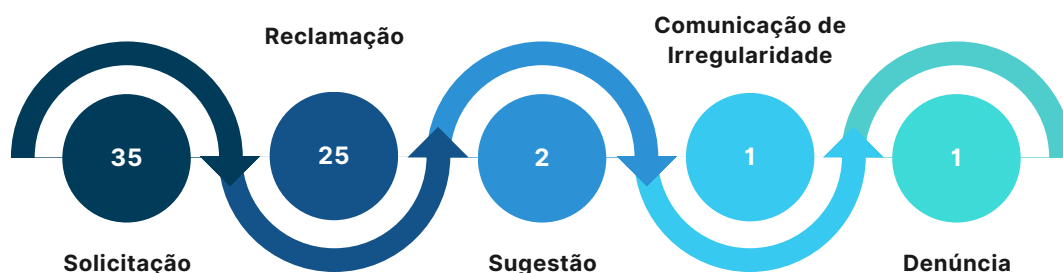
Nesse cenário, percebeu-se uma redução de 25,95% nas manifestações registradas na Ouvidoria em 2022 em relação a 2021.



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

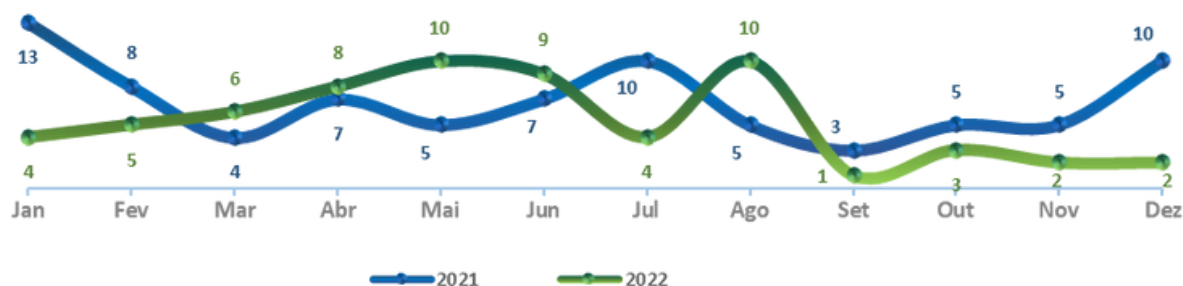
64

### MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



Quadro 29 – Manifestações Recebidas na SCINT - Tipos

A Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais foi responsável pelo tratamento de 64 manifestações. Em relação ao mesmo período de 2021, quando houve o registro de 82 manifestações, observou-se uma redução de 21,95%.



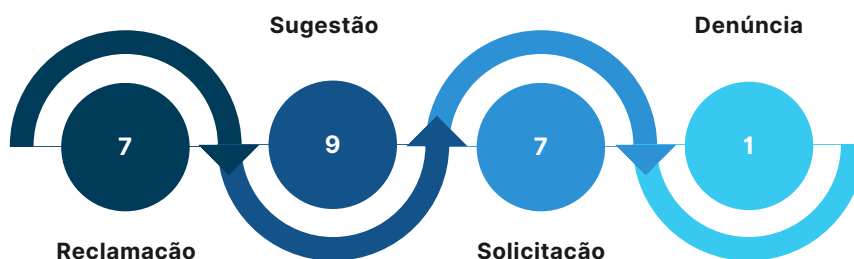
Quadro 30 – Manifestações Recebidas na SECINT - 2021 x 2022

Os principais assuntos abordados nas manifestações recebidas em 2022 foram em relação a solicitações de dados de comércio exterior por empresas, que são resguardados por sigilo fiscal e solicitações de documentos que embasaram decisões de alteração da alíquota do imposto de importação sobre diversos produtos.

## 10. Secretaria de Política Econômica (SPE)

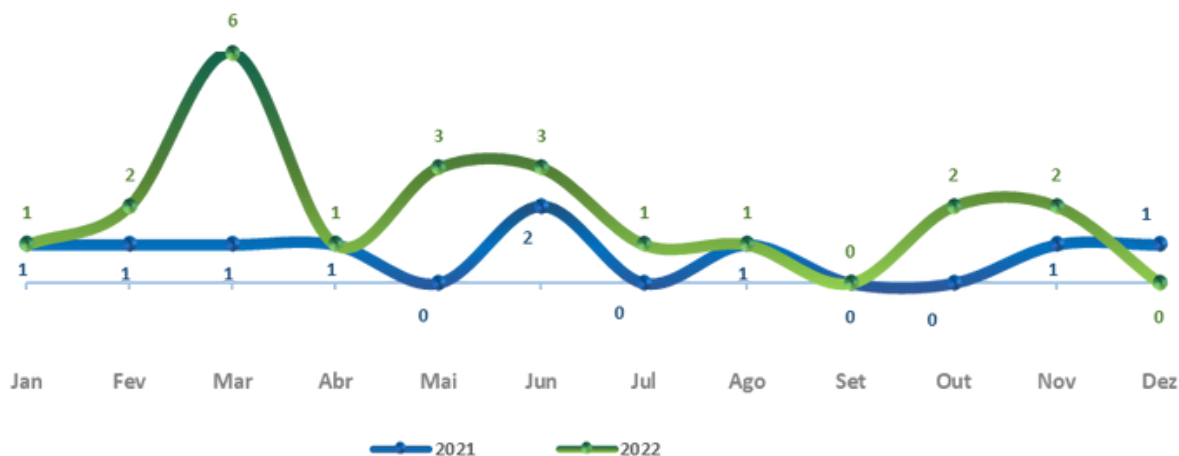
# 22

### MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



Quadro 31 – Manifestações Recebidas na SPE - Tipos

A Secretaria de Política Econômica foi responsável pelo tratamento de 22 manifestações. Em relação a 2021, com o registro de 9 manifestações, houve um aumento de 144,44%.



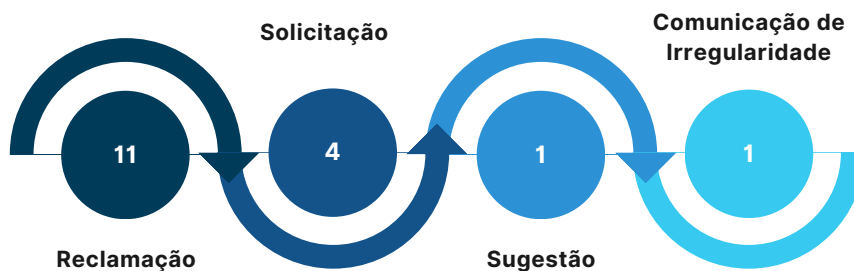
Quadro 32 – Manifestações Recebidas na SPE - 2021 x 2022

Nas manifestações recepcionadas pela SPE, constataram-se solicitação de inclusão em isenção de IR após 65 anos de idade, dúvidas sobre alíquotas e reclamações do preço da gasolina.

# 11. Conselho Nacional de Política Fazendária (CONFAZ)

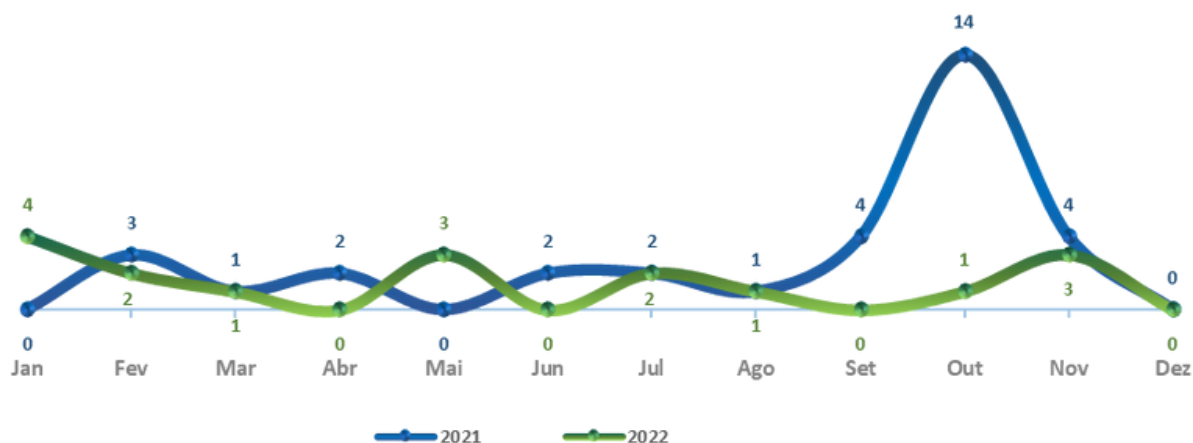
17

## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



Quadro 33 – Manifestações Recebidas no CONFAZ - Tipos

O Conselho Nacional de Política Fazendária tratou 17 manifestações em 2022, uma redução de 48,48% em relação ao ano 2021, quando foram registradas 33 manifestações.



Quadro 34 – Manifestações Recebidas no CONFAZ – 2021 x 2022

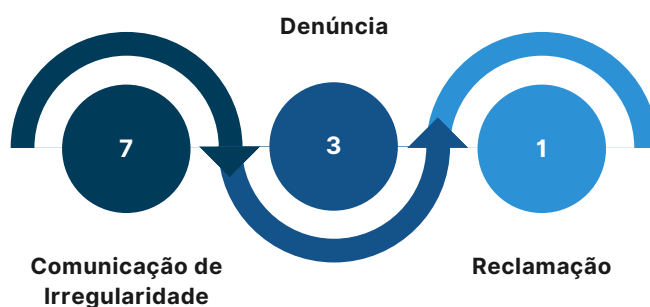
Nas manifestações, destacaram-se relatos sobre problemas de acesso aos conjuntos de dados publicados no Portal Brasileiro de Dados Abertos[18].

[18] Portal Brasileiro de Dados Abertos: ferramenta disponibilizada pelo Poder Executivo Federal para publicação de dados em formato aberto

## 12. Comissão de Ética

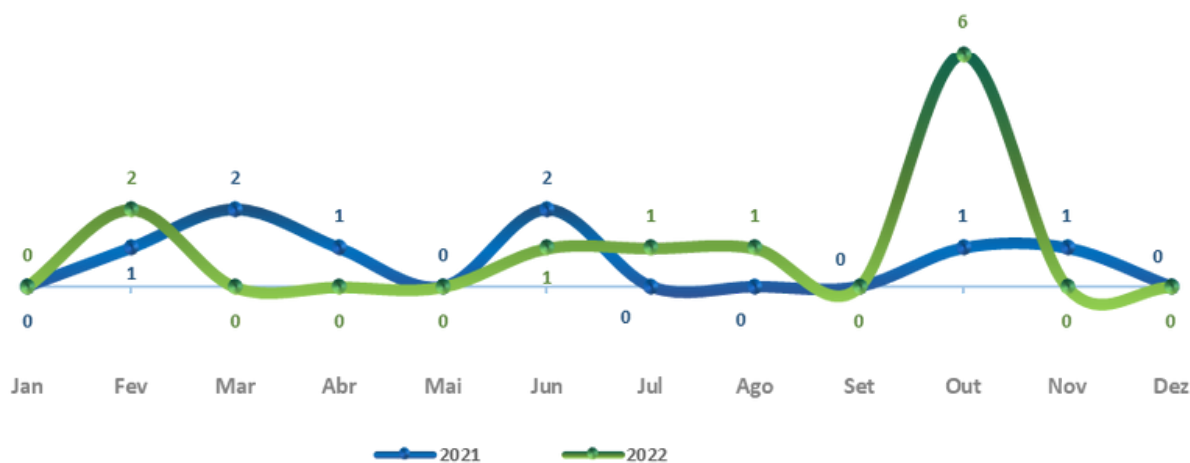
11

### MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



Quadro 35 – Manifestações Recebidas na CE - Tipos

A Secretaria-Executiva recebeu 389 manifestações, o que representou uma redução de 32,93% em relação em relação a 2021, quando houve o cadastro de 580 casos.



Quadro 36 – Manifestações Recebidas na CE - 2021 x 2022

A demanda tratada na unidade está relacionada, em sua maioria, a suposto assédio moral e sexual praticados por servidores.

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

## 2

### MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS DO TIPO RECLAMAÇÃO

Quadro 37 – Manifestações Recebidas no CRSFN - Tipos

Os temas abordados foram pedidos de informações sobre o julgamento de recurso e dificuldade em acessar a página de consulta processual.



Quadro 38 – Manifestações Recebidas na CRSFN - 2021 x 2022

## 13.1. Secretaria Especial do Programa de Parcerias de Investimentos (SEPPI)

### 2

#### MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS DO TIPO SOLICITAÇÃO

Quadro 39 – Manifestações Recebidas na SEPPI – Tipos

A Secretaria Especial do Programa de Parcerias de Investimentos foi responsável pelo tratamento de 2 manifestações. Em relação ao mesmo período de 2021, quando houve o registro de 7 manifestações, observou-se uma redução de 71,43%.



Quadro 40 – Manifestações Recebidas na SEPPI - 2021 x 2022

As duas manifestações recepcionadas pela SEPPI foram solicitações para acesso ao conteúdo apresentado na 22ª reunião do Conselho de Programa de Parceria de Investimentos (CPPI) e uma solicitação de informações sobre o arrendamento do Terminal de Granéis Líquidos Combustíveis do Porto do Itaqui/MA (IQ14).

# AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

Em 2022, a Ouvidoria implementou diversas ações visando o 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 E APOIO ÀS UNIDADES TÉCNICAS

O Núcleo de Monitoramento e Treinamento passou a emitir boletins diários, por meio dos quais as áreas técnicas são alertadas sobre as manifestações pendentes de tratamento com prazo superior a 60 dias ou próximas do vencimento.

Essa ação tem contribuído para conscientizar os pontos focais sobre a necessidade de respeitar o prazo estabelecido pelas normas vigentes, haja vista que eventual atraso no tratamento gera impacto na satisfação do cidadão. Inclusive, conforme o “Painel Resolveu?[19]” da CGU, é possível verificar que o percentual de manifestações respondidas no prazo aumentou de 96% no ano de 2019 para 99% no ano de 2022.

Manifestações Respondidas no Prazo				
Ano	2019	2020	2021	2022
Percentual	96%	98%	99%	99%

Quadro 41 – Manifestações respondidas no prazo

O Núcleo também intermediou as soluções de manifestações que envolviam mais de uma unidade técnica.

Convém ressaltar que esse Núcleo é responsável por prestar apoio técnico para as unidades técnicas como cadastro, edição ou exclusão de usuários no Sistema de Ouvidoria, reenvio de senha, auxílio e capacitação na utilização do sistema, ou quaisquer outras dificuldades que estejam enfrentando.

[19] Resultados referente a pesquisa no dia 05/01/2023

## 2. ANÁLISE DE QUALIDADE DAS RESPOSTAS PUBLICADAS

A Portaria CGU nº 581, de 2021, em seu artigo 7º, inciso II, estabelece como atividade de ouvidoria a adoção de medidas para o cumprimento dos prazos legais e qualidade das respostas às manifestações recebidas.

Com o objetivo de atender à legislação, bem como prestar um bom atendimento e garantir a satisfação do cidadão com os serviços públicos, a Ouvidoria realizou a avaliação da qualidade das respostas às manifestações, por meio do Núcleo de Qualidade.

Os critérios de avaliação foram definidos para verificar a adequada comunicação em linguagem clara, objetiva e acessível, além do cumprimento dos prazos legais. O item com maior peso na nota da avaliação de qualidade é aquele que confere se todos os pontos abordados foram respondidos e se o cidadão teve sua questão esclarecida.

Em 2022, a equipe da Ouvidoria analisou a qualidade de 65.179 manifestações e a nota média geral de avaliação foi de 9,7. O quadro 42 apresenta as notas e quantidades de manifestações avaliadas por cada unidade. Observa-se que houve pouca variação na nota média, que ficou entre 8,9 e 10. No entanto, o volume de manifestações avaliadas variou bastante entre as unidades, sendo que a RFB teve a maior representatividade, com 73,5% das manifestações.

Área técnica	Média Anual	Quantidade de códigos avaliados
Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil	9,8	47.935
Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital	9,9	10.896
Secretaria Especial de Produtividade e Competitividade	9,6	2.756
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	9,8	1.963
Secretaria Especial de Desestatização, Desinvestimento e Mercados	9,4	776
Secretaria de Gestão Corporativa	9,6	352
Secretaria Especial de Tesouro e Orçamento	9,8	290
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	9,9	82
Secretaria Especial de Comércio Exterior e Assuntos Internacionais	8,9	53
Secretaria Executiva	9,7	25
Ouvidoria do Conselho Nacional de Política Fazendária	9,8	14
Corregedoria do Ministério da Economia	9,7	13
Secretaria de Política Econômica	9,6	12
Comissão de Ética do Ministério da Economia	9,6	10
Secretaria Especial do Programa de Parcerias de Investimentos	10	2

Quadro 42 – Média de avaliação por área técnica – ME

Os resultados da avaliação foram comunicados às unidades por meio do SEI, a fim de que pudessem tomar as medidas necessárias para corrigir as falhas e aprimorar as respostas.



## 3. AÇÕES DESENVOLVIDAS NO CONSELHO DE USUÁRIOS

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

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

Em 2022, a Ouvidoria realizou a análise dos resultados das pesquisas. Inicialmente, foram realizadas as extrações dos dados na plataforma. Posteriormente, as notas de satisfação de cada serviço foram calculadas, e os gráficos ilustrativos foram gerados. Com isso, os dados foram analisados e os relatórios de resultados elaborados, encaminhando-os a cada secretaria especial responsável pela prestação dos serviços.

O processo avaliou 268 serviços do Ministério da Economia, incluindo os serviços do Ministério do Trabalho e Previdência, até então Secretaria Especial de Previdência e Trabalho do ME.

Com média final igual a 3,4, em uma escala de 1 a 5, a avaliação indicou que os usuários consideraram os serviços do ME entre “Regular” e “Bom”. Os atributos melhores avaliados foram relacionados à confiabilidade, à segurança adequada das informações fornecidas, ao cumprimento do objetivo do serviço e ao custo-benefício para obtê-lo. A avaliação apontou que os usuários esperam mais rapidez no tempo de espera e prazo de conclusão do serviço.

## 4. OUVIDORIA TE VISITA

O projeto “Ouvidoria te visita” foi inserido como ação do Programa de Integridade do Ministério da Economia (Prevenir) e teve a finalidade de aproximar a Ouvidoria das unidades administrativas do ME.

Por meio dessa ação, que ocorreu com todas as unidades por videoconferência, foi possível:

- a)** apresentar as atividades da Ouvidoria e sua estrutura;
- b)** apresentar os dados sobre atuação das unidades no tratamento das demandas da sociedade; e
- c)** oferecer recomendações visando à melhoria dos serviços públicos prestados pela Pasta ao cidadão.

## 5. PAINEL DA OUVIDORIA

O painel de Ouvidoria foi desenvolvido para possibilitar uma melhor gestão do atendimento das demandas de ouvidoria pelas unidades administrativas do ME. Estão disponíveis dados como quantitativos de manifestações cadastradas, as tipologias, assuntos, prazo de atendimento e áreas técnicas responsáveis.

As informações estão disponíveis em: [bit.ly/3ywl5IK](https://bit.ly/3ywl5IK)

## 6. CICLO DE PALESTRAS COM AS UNIDADES DO MINISTÉRIO DA ECONOMIA

No final de 2022, a Ouvidoria deu início ao ciclo de palestras com as unidades do Ministério da Economia, com o objetivo de aprimorar o tratamento das manifestações. Foram realizadas palestras com representantes da Secretaria de Inovação e Micro e Pequenas Empresas sobre o MEI e com a PGFN relacionando as manifestações recepcionadas na Ouvidoria com as competências da Procuradoria.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do exposto neste relatório, é possível afirmar que a Ouvidoria do Ministério da Economia, no ano de 2022, atuou para melhorar o atendimento do cidadão e fornecer dados gerenciais para aprimorar os serviços públicos prestados pelo ME.

Por meio da análise dos dados apresentados, entende-se que os cidadãos que procuraram os serviços desta Ouvidoria preferiram a internet para cadastrar as manifestações. Ainda é possível verificar que 87,14% das manifestações se enquadraram na tipologia reclamação e solicitação de providências.

A Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil foi a unidade mais demandada com 49,21% das manifestações registradas, sendo que o assunto Processos Tributários foi o mais procurado.

Em relação ao tratamento das manifestações cadastradas, verificou-se que 134.255 foram concluídas até o fim do ano, sendo que 96,92% foram no prazo de 30 dias, 2,81% em prorrogação e apenas 0,27% em atraso.

Durante o ano, a Ouvidoria adotou diversas ações para melhoria de seus serviços: projeto “Ouvidoria Te Visita”, ciclo de palestras com as áreas técnicas, monitoramento de prazos e diversas outras ações no conselho de usuários e equipe de qualidade.

Com intuito de melhorar os processos de trabalho, a equipe de monitoramento da Ouvidoria aplicou no mês de dezembro de 2022, questionário para, dentre outros assuntos, verificar a percepção das unidades técnicas com o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do Ministério da Economia. Foram aplicados 17 questionários, sendo que, em 41%, o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria foi considerado bom. Destacam-se alguns comentários:

“Em relação às manifestações relacionadas a esta SE/CONFAZ o trabalho da ouvidoria tem sido irretocável; os direcionamentos são corretos e o acompanhamento da resposta (inclusive sugerindo complementações por parte desta SE) é sempre realizado com muito cuidado.” (CONFAZ)

“No que se refere às três etapas, destacamos aquela afeta ao Monitoramento da manifestação do cadastro até sua conclusão. Esta SDIC entende o trabalho da Ouvidoria como essencial e de qualidade. Sempre que alguma demanda está em processo de expirar, recebemos lembretes por correio eletrônico, o que ajuda no reforço às áreas técnicas sobre prazos e necessidade de resposta. Além do que foi tratado no item 2, senti falta de um feedback mais rápido sobre a qualidade das respostas.” (SEPEC)

“A SEPPI entende que os fluxos de ouvidoria estão bem estabelecidos e funcionam perfeitamente.”

Diante disso, a gestão da Ouvidoria da Economia foi encerrada de forma satisfatória.



**OUVIDORIA DO  
MINISTÉRIO DA ECONOMIA**