



RELATÓRIO DE GESTÃO

2019

OUVIDORIA

**SECRETARIA
EXECUTIVA**

**MINISTÉRIO DA
ECONOMIA**



Ministério da Economia

Secretaria Executiva

Ouvidoria



Esplanada dos Ministérios Bloco F - Zona Cívico-Administrativa, Brasília - DF, 700059-900

Paulo Roberto Nunes Guedes
Ministro de Estado

Marcelo Pacheco dos Guarany's
Secretário Executivo

Carlos Augusto Moreira Araújo
Ouvidor

Luciana Silva Alves
Coordenadora-Geral de Ouvidoria

Luiz Eduardo Feitoza de Almeida
Coordenador de Ouvidoria

Heliton José Ribeiro
Chefe da Divisão de Ouvidoria

COLABORADORES

Elizabeth Telva de Andrade Figueiredo

Jéssica Mendonça Silveira de Paiva

Nayara Nastácia Silva de Souza

Flávio Oliveira e Cruz de Souza

Kerstin Lopes Rodrigues

Marcia Vieira Machado

Economia

SUMÁRIO

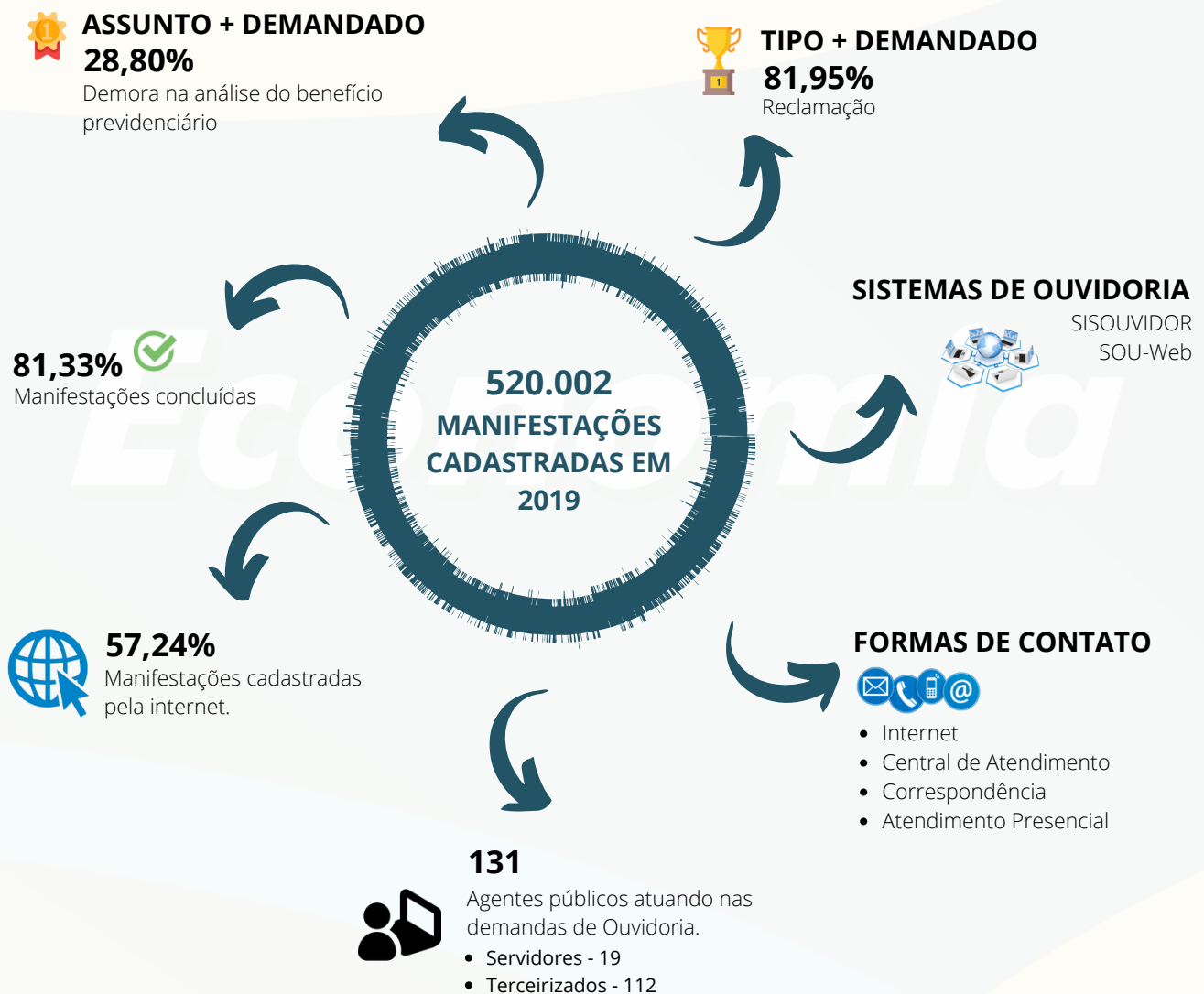
INTRODUÇÃO.....	04
MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS X RESPONDIDAS.....	05
CANAIS DE ENTRADA.....	06
ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS.....	06
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.....	07
PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA.....	08
MEDIDAS PARA DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO.....	09
a) DEMORA NA ANÁLISE DO DIREITO PREVIDENCIÁRIO.....	09
b) RECURSOS PREVIDENCIÁRIOS.....	09
c) PROCESSOS NAS DELEGACIAS DA RECEITA FEDERAL - DRF.....	10
d) ENCOMENDAS (ADUANAS).....	10

Economia

1. INTRODUÇÃO

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

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

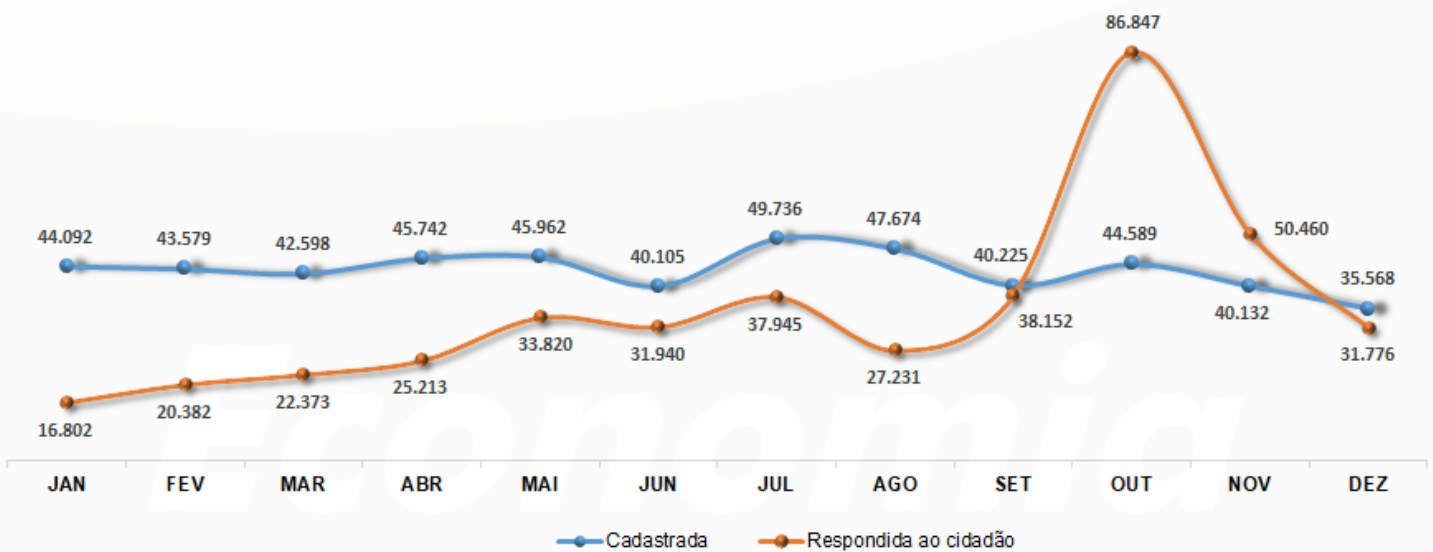


*Informações extraídas dos sistemas de Ouvidoria.

2. MANIFESTAÇÕES CADASTRADAS X RESPONDIDAS



Em 2019 recepcionamos 520.002 manifestações das quais 81,33% foram respondidas para o cidadão.



*Em outubro houve aumento no quantitativo de manifestações respondidas em função da força tarefa empregada pela Ouvidoria.

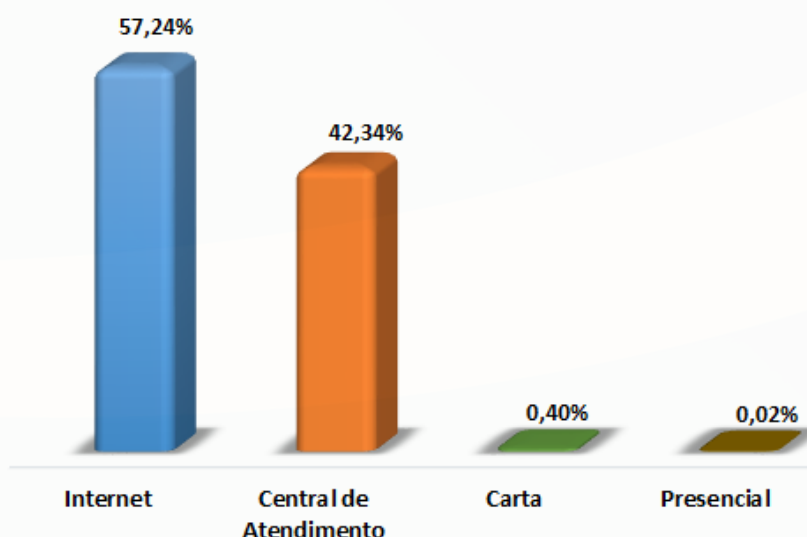
*Em conformidade com o artigo 16, da lei 13.460 de 26 de junho de 2017, a ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. Consoante a isso, parte das respostas de novembro e dezembro não foram contabilizadas.



3. CANAIS DE ENTRADA



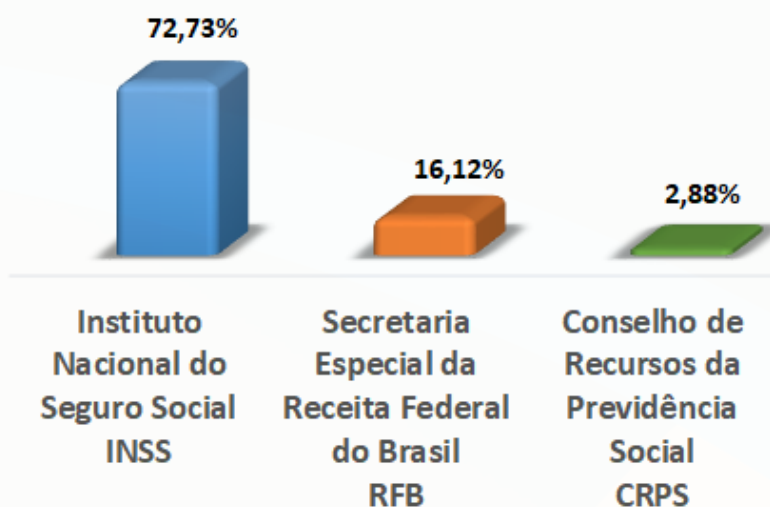
A maioria das manifestações são registradas pela Internet, concentrando 57,24% do total das demandas recebidas.



4. ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS



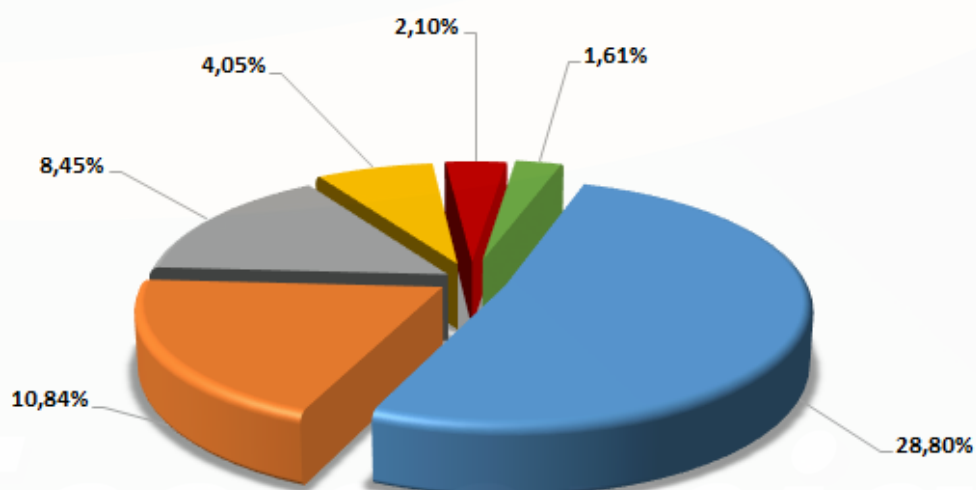
Entre as unidades mais demandadas, o Instituto Nacional do Seguro Social, Receita Federal e o Conselho de Recursos da Previdência Social representam 91,73% do total das manifestações cadastradas pelo cidadão.



5. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



Entre os assuntos mais demandados, destacam-se a demora na análise de pedidos de benefícios e as questões que envolvem empréstimo consignado.



- Demora na análise do direito Previdenciário
- Empréstimo Consignado
- Recursos Previdenciários
- Denúncias sobre manutenção de benefícios
- Processos nas Delegacias da Receita Federal - DRF
- Aduana encomendas - Pequenas encomendas, compras pela internet, vindas do exterior



6. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA



- Realização de reuniões técnicas entre o INSS, a Ouvidoria do Ministério da Economia e a Secretaria Nacional do Consumidor, vinculada ao Ministério da Justiça, para tratar das demandas da sociedade relativas ao empréstimo consignado, que envolvem questões de direito do consumidor. Como resultado dessas reuniões, foi assinado o Acordo de Cooperação Técnica e as reclamações desse tipo passaram a ser tratadas diretamente no Portal do Consumidor (consumidor.gov.br);
- Realização de reuniões com as áreas técnicas com o objetivo de alinhar procedimentos no que diz respeito ao tratamento das manifestações;
- Disponibilização do manual Modelo de Resposta ao Cidadão - MRC para os pontos focais do Instituto Nacional do Seguro Social e Conselho de Recurso da Previdência Social com vistas a subsidiar nas respostas publicadas ao cidadão. Esse procedimento visou atender ao disposto no inciso XIV do art. 5 da Lei nº 13.460, de 2017;
- Implementação de melhorias no sistema SOUWEB que possibilitou a eliminação de etapas no processo de análise da manifestação. Essa revisão foi necessária para cumprir o prazo estabelecido no art. 18 do Decreto nº 9492, de 2018.



7. MEDIDAS PARA DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO



RECOMENDAÇÕES

a) DEMORA NA ANÁLISE DO DIREITO PREVIDENCIÁRIO:



Entre julho de 2017 e dezembro de 2019, observou-se um aumento substancial nas reclamações sobre a demora na análise do direito Previdenciário.

Nos normativos vigentes, o prazo para emissão de parecer final sobre o pedido de benefício é de 45 dias, a contar da data da entrada do requerimento. Em 2017, o INSS implantou um novo modelo de atendimento, no qual todos os processos passaram a ser digitalizados e organizados em fila única.

Todavia, o grande volume de entrada de requerimento e a redução do quadro de servidores implicaram a redução considerável no volume de análise e, conseqüentemente, a formação de estoque.

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

Diante desse quadro, recomendamos:

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

b) RECURSOS PREVIDENCIÁRIOS:



O Conselho de Recursos da Previdência Social – CRPS, instância pela qual o cidadão recorre administrativamente das decisões do INSS, possui volume considerável de reclamações de ouvidoria sem tratamento que decorreu do acúmulo de processo em função da demora no julgamento.

Houve ainda impacto no prazo a partir do retorno dos médicos peritos, que estavam cedidos ao CRPS, ao quadro de pessoal da Subsecretaria de Perícia Médica Federal - SPMF, em decorrência da reestruturação definida no Decreto nº 9.745, de 8 de abril de 2019, devido à ausência de definição clara do fluxo de trabalho entre os órgãos envolvidos nas análises dos processos.

Com base nisso, sugerimos:

- adequação do fluxo de trabalho em relação à tramitação dos processos entre o INSS e CRPS, sobretudo daqueles que dependem de ação da SPMF.

c) PROCESSOS NAS DELEGACIAS DA RECEITA FEDERAL - DRF:



Os processos são analisados em ordem cronológica de protocolo de entrada, ressalvadas as prioridades legais, como, por exemplo, os contribuintes com mais de 60 anos, e são tratados pelas delegacias e podem sofrer impacto em decorrência da capacidade da força de trabalho da unidade. Hoje o cidadão tem dificuldade para obter informação sobre o andamento e estimativa de tempo para a sua conclusão, já que muitos deles não possuem certificado digital.

Diante disso, sugerimos:

- desenvolvimento de aplicativo com acesso simplificado que permita o cidadão acompanhar a fase em que se encontra o seu processo, devendo conter as informações sobre a posição e estimativa de tempo para a conclusão, que nesse caso levará em conta a força de trabalho empregada pela unidade.

d) ENCOMENDAS (ADUANAS):



Nas manifestações relativas às encomendas, verificou-se que a maioria está relacionada a pequenas compras vindas do exterior. Também são constantes os reclames dos usuários do serviço quanto à demora da entrega, todavia apenas questões relacionadas a lançamento de tributos são tratadas pela Receita Federal do Brasil.

Assim sugerimos:

- disponibilização, no "PORTAL ADUANA E COMÉRCIO EXTERIOR" da página eletrônica da Receita Federal do Brasil, nota informativa esclarecendo que problemas relativos à localização ou à demora na entrega da encomenda deverão ser tratados perante a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT, no endereço eletrônico <http://www.correios.com.br/falecomoscorreios> e que apenas questões relacionadas a tributos são tratadas nesta Ouvidoria com a Receita Federal.

Economia