

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO
RELATÓRIO Simplifique!
2020

agosto • 2022

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Setor de Indústrias Gráficas (SIG), Quadra 02, Lotes 530 a 560
Edifício Sohestre - Brasília - DF / CEP: 70610-420
cgu@cgu.gov.br

WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO

Ministro da Controladoria-Geral da União

JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO

Secretário-Executivo

ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL

Secretário Federal de Controle Interno

GILBERTO WALLER JÚNIOR

Corregedor-Geral da União

VALMIR GOMES DIAS

Ouvidor-Geral da União

ROBERTO CÉSAR DE OLIVEIRA VIÉGAS

Secretário de Transparência e Prevenção da Corrupção

JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO

Secretário de Combate à Corrupção

EQUIPE TÉCNICA RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO E REVISÃO:

MARCOS GERHARDT LINDENMAYER

Diretor de Supervisão e Articulação Institucional

LUANA MARCELINO

Coordenadora-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias

Obra atualizada até julho de 2023

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social • Ascom / CGU

Grafismo da capa baseado em: <https://www.freepik.com>

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

Copyright © 2023 Controladoria-Geral da União



CONTEÚDO

1. Sumário Executivo	4
2. Introdução	5
2.1. Considerações Gerais	5
2.2. Metodologia Quantitativa	6
2.3. Metodologia Qualitativa	7
3. Análise Quantitativa	8
3.1. Portal Resolveu?.....	8
3.1.1. Análise no tempo	9
3.1.2. Demanda das Ouvidorias	9
3.1.3. Manifestações “Simplifique!” em comparação com outros tipos.....	13
3.1.4. Observações Painel Resolveu?	14
3.1.5. Pesquisa de Satisfação	14
3.1.6. 2020 em comparação com 2019	15
3.2. Extração Manifestações Plataforma Fala.BR.....	16
3.2.1. Propostas de Melhoria	16
3.2.2. Decisões	17
3.2.3. Data da Resposta do Cumprimento	17
4. Análise Qualitativa	19
4.1. Considerações Gerais	19
4.2. Manifestações Acatadas	20
4.3. Manifestações Acatadas Parcialmente	22
4.4. Manifestações Não Acatadas	23
4.5. Manifestações Não Aplicáveis.....	25
4.6. Manifestações Sem Decisão.....	27
5. Diferenciação entre Sugestão e Simplificação.....	27
6. Conclusão	31
7. Recomendações	32
7.1. Alterações no Arcabouço Normativo.....	32
7.2. Alterações na Plataforma Fala.BR	34
7.3. Alterações no Painel Resolveu?	36
7.4. Capacitação de gestores e servidores de Ouvidorias.....	36
7.5. Divulgação à sociedade em geral.....	36
7.6. Questionamentos à órgãos/entidades sobre pontos identificados no relatório	36
Anexo • Modelo de Formulário de Simplifique! do ME	37

1. Sumário Executivo

Este relatório analisa as manifestações “Simplifique!” recebidas e respondidas na Plataforma Fala.BR pelos órgãos/entidades do Poder Executivo federal ao longo do ano de 2020. Foram utilizados métodos quantitativos e qualitativos para o estudo das manifestações, a fim de entender se houve uma quantidade significativa de manifestações que moveram a Administração Pública. Por fim, foram tecidas conclusões e recomendações de melhoria de processos, incluindo a unificação das manifestações do tipo “Simplifique!” com as de “sugestão”, buscando a unificação de processos nas manifestações de ouvidoria.

Em 2020, foram respondidas 815.351 manifestações, dessas, somente 423 foram manifestações de simplificação. Representando somente 0,05% do total de manifestações. Destas, foi constatado na análise quantitativa que:

- 11% foram respondidas fora do prazo legal;
- As unidades com maior número de manifestações recebidas foram a Caixa Econômica Federal e o Ministério da Economia que somados totalizaram 150 manifestações
- Dentre as dez unidades com maior tempo de resposta, seis são Instituições de Ensino Superior;
- Somente 40% dos usuários que responderam à pesquisa de satisfação consideraram a demanda atendida integral ou parcialmente; e
- Em relação ao ano anterior houve uma queda na quantidade de manifestações enviadas e respondidas, diminuição na satisfação do usuário e aumento no tempo de resposta das manifestações.

Estudando o teor das manifestações tipificadas como “Simplifique!”, somente 189 atenderam os requisitos para essa classificação, representando 0,02% do total de manifestações respondidas no âmbito do Poder Executivo federal em 2020. Na análise quantitativa também se identificou que:

- Somente 10 manifestações tiveram o condão de mover a Administração Pública;
- 39,1% das respostas das manifestações corretamente tipificadas apresentaram problemas, sendo avaliadas como “inadequadas”; e
- Ocorreu, em várias de tratativas, o uso dos termos “simplificação” e “sugestão” como sinônimos, instigando uma investigação futura neste relatório.

Devido a confusão de termos identificada na análise qualitativa, decidiu-se por aprofundar a investigação nas normas vigentes para entender o que estava gerando essa mistura de conceitos. Tendo isso em vista, foi descoberto que pela Instrução Normativa Conjunta ME/CGU nº 55/2020 art. 8º, a manifestação de simplificação é uma sugestão que aborda termos específicos. Também foi identificado que este tipo possui um tratamento interno mais denso e ferramentas de controle mais rígidas em comparação a manifestação de sugestão.

Tendo o exposto, foi possível concluir que:

- O tipo “Simplifique!” não foi eficaz, por ter recebido um número muito pequeno de manifestações em comparação com os outros tipos;
- O número de manifestações que moveram a Administração Pública foi insignificante comparado ao universo de manifestações recebidas e respondidas;

- A falta de conhecimento prático do processo desse tipo de manifestação pode ter gerado os problemas com as respostas aos manifestantes;
- A Plataforma Fala.BR e no Pannel Resolveu? podem ser melhorados;
- O modelo de formulário interno do Ministério da Economia é uma boa prática que pode ser adotada por outros órgãos/entidades;
- A manifestação de sugestão engloba a manifestação “Simplifique!”

Por fim, após a conclusão, recomenda-se que as seguintes medidas sejam adotadas com o objetivo de melhorar a experiência do usuário e unificar procedimentos para a Administração Pública, sendo eles:

- Ab-rogação da INC ME/CGU nº 55/2020;
- Alteração do Decreto 9.094/2017;
- Alteração da Portaria/CGU nº 581/2021;
- Unificação dos tipos de manifestação “Simplifique!” e “sugestão”
- Melhorias no Pannel Resolveu?;
- Capacitação de gestores e servidores de Ouvidorias;
- Divulgação à sociedade em geral; e
- Questionamentos à órgãos/entidades sobre pontos identificados no relatório.

2. Introdução

2.1. Considerações Gerais

A Administração Pública Federal busca meios de diminuir a burocracia e simplificar processos com o objetivo focal de beneficiar o atendimento prestado aos cidadãos. Nesse contexto, o Estado deixa de ser o único agente de mudança e inovação, colocando ferramentas à disposição dos usuários dos serviços públicos, por meio do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOUV), para que eles tragam novas perspectivas e ideias de aprimoramento dos serviços e processos da máquina pública.

Essa reafirmação do papel do cidadão foi ratificada pela Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; pelos Decretos nº 9.094/2017 e nº 9.492/2018, que regulamentam a referida Lei; e pela Portaria/CGU nº 581/2021 que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do SisOUV.

Nos termos da Lei nº 13.460/2017, são assegurados os direitos à adequada prestação dos serviços e participação do usuário em processos de simplificação:

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

(...)

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

(...)

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações; [...]

O Decreto nº 9.094/2017, ao dispor sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, assim especifica:

Art. 13. Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal, por meio de formulário próprio denominado Simplifique!, sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do serviço público.

§ 1º A Solicitação de Simplificação deverá ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, em canal único oferecido pela Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União.

A Portaria/CGU nº 581/2021, ao dispor sobre a produção de relatórios relativos aos trabalhos das unidades do SisOUV, determina que:

Art. 51. Os relatórios produzidos deverão ser elaborados de forma objetiva e sucinta, observando, sempre que possível, a seguinte estrutura mínima:

I - sumário executivo, no qual a unidade apresentará os principais dados agregados, bem como as principais conclusões;

II - introdução, na qual a unidade apresentará o escopo do relatório, ativos informacionais utilizados e eventual metodologia adotada;

III - análise quantitativa, na qual a unidade apresentará a análise quantitativa desagregada dos dados coletados e tratados, apontando correlações porventura existentes;

IV - análise qualitativa, na qual a unidade apresentará a análise do conteúdo das informações coletadas, a fim de informar, no mínimo:

a) falhas e oportunidades de melhoria identificadas, priorizadas segundo critérios de impacto e ocorrência ou probabilidade, ou outro critério definido em comum acordo com as unidades que consumirão a informação;

b) problemas e hipóteses validadas de suas respectivas causas; e

c) possíveis soluções para as causas referidas na alínea “b”, quando cabível; e

V - conclusão, na qual a unidade apresentará sucintamente os problemas identificados nas etapas de análise e suas possíveis soluções.

Desta forma, o presente relatório busca analisar o comportamento dado as manifestações “Simplifique!” registradas na Plataforma Fala.BR no ano de 2020.

2.2. Metodologia Quantitativa

Os dados quantitativos a serem analisados serão extraídos das manifestações realizadas na Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu?. Como metodologia, será utilizada a estatística descri-

tiva, para sintetizar dados similares e transcrever de forma objetiva as informações as informações espalhadas nas diversas manifestações. Desta forma, busca-se obter uma visão global dos dados. Caso seja identificável, poderá ser utilizado métodos de estatística inferencial para chegar a conclusões gerais sobre as manifestações “Simplifique!”. Outras observações poderão ser tecidas caso consideradas relevantes.

2.3. Metodologia Qualitativa

As manifestações serão analisadas individualmente a fim de verificar se foram corretamente tipificadas, ou seja, tratam de simplificações ou desburocratizações para o governo federal. Também será analisado se as manifestações seguiram o rito da Instrução Normativa Conjunta nº 1/2018 ou da Instrução Normativa nº 55/2020 a depender da data da manifestação. Será contabilizado quantas manifestações tiveram o condão de mover a máquina pública. Por fim, será analisada se as decisões das manifestações condizem com os relatórios dos gestores responsáveis para a avaliação da simplificação.

A definição de “Simplifique!”, de fato, com a primazia da matéria da manifestação sobre a forma, foi entendida como a manifestação que atende, cumulativamente, os seguintes pré-requisitos:

a) Trazer uma medida que busque:

- Alterar normas infralegais para que os subitens anteriores sejam possíveis de serem alcançados;
- Aplicar soluções tecnológicas para processos já existentes;
- Eliminar formalidades e documentação;
- Integrar ferramentas, bancos de dados, sistemas de entidades federais;
- Racionalizar métodos e procedimentos;

b) Conseguir ultrapassar o caso concreto, com uma ideia que seja suficientemente abstrata para atingir o âmbito geral;

c) Envolver diretamente órgãos ou entidades do Poder Executivo federal;

De forma análoga, não foram consideradas manifestações do tipo “Simplifique!” materialmente as que buscam:

a) Adotar providências em casos concretos, sem que haja uma forma de ultrapassá-lo para o cenário abstrato;

b) Criar serviços novos, que não envolvam a simplificação ou desburocratização de serviços pré-existent;

c) Demandar órgãos ou entidades que não são vinculadas ao Poder Executivo federal;

d) Demonstrar insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

e) Demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

f) Formular ou alterar leis, tendo em vista que foge do escopo do Poder Executivo federal;

g) Repassar informações de irregularidades ou atos ilícitos praticados por agentes

- públicos ou privados;
- h) Solicitação de informações sobre dados ou serviços já existentes.

3. Análise Quantitativa

3.1. Portal Resolveu?

Primeiramente, será analisado os dados disponíveis no Painel Resolveu?, filtrado para apresentar somente as manifestações da esfera “FEDERAL” com o tipo de manifestação “Simplifique” cujo período do registro foi de 01/01/2020 até 31/12/2020. É necessário ressaltar que o Painel Resolveu? Reúne as informações de manifestações que a Administração Pública recebe pelo sistema e-Ouv, segundo informado pelo portal do painel.

FIGURA 1 • CAPTURA DE TELA, TOTAL DE MANIFESTAÇÕES NO PAINEL RESOLVEU?



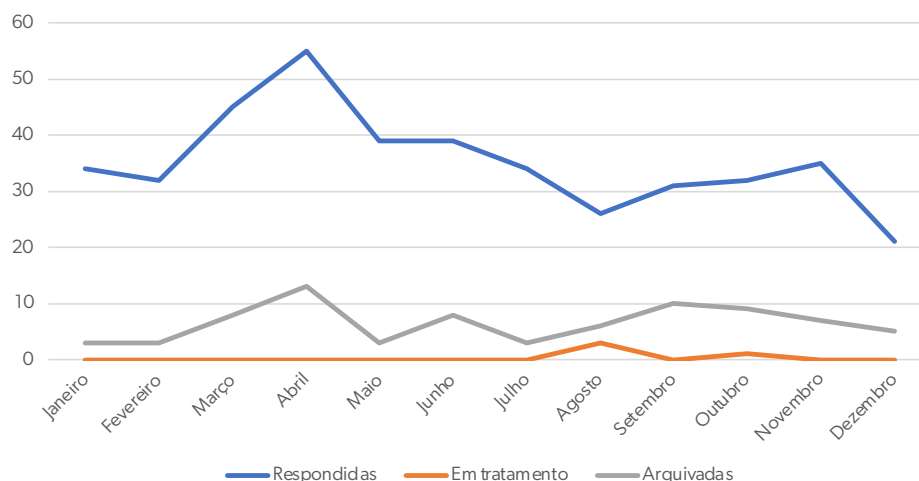
Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

No período foram registradas 505 manifestações do tipo “Simplifique!” para 85 ouvidorias federais. O tempo médio de resposta foi de 25,31 dias. De todas as manifestações, 423 foram respondidas, sendo que destas 89% (376) foram respondidas dentro do prazo e 11% (47) foram respondidas fora do prazo. Das 82 manifestações restantes, 4 estão em tratamento e 78 foram arquivadas.

3.1.1. Análise no tempo

Analisando ao longo do ano de 2020, as manifestações foram distribuídas mensalmente da seguinte maneira:

GRÁFICO 1 • MANIFESTAÇÕES “SIMPLIFIQUE” POR MÊS EM 2020



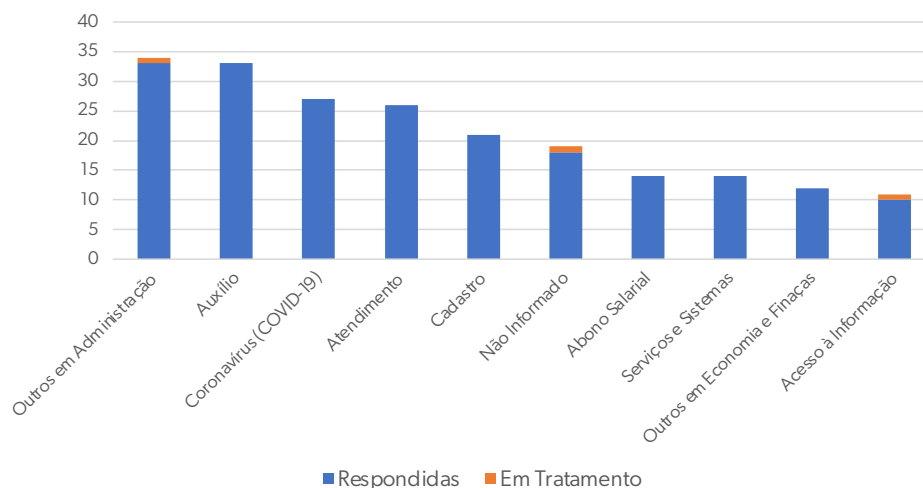
Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Abril foi o mês com maior número de manifestações, representando 13,5% (68) do total de manifestações, enquanto o mês que teve o menor número de manifestações foi dezembro com 5,1% (26). Os mesmos meses representam os pontos de pico e vale absoluto respectivamente ao abordar manifestações respondidas e arquivadas.

3.1.2. Demanda das Ouvidorias

As manifestações respondidas e em tratamento abordaram 82 assuntos diferentes. Os dez assuntos com mais manifestações estão dispostos no gráfico 2 abaixo:

GRÁFICO 2 • RANKING DE ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES “SIMPLIFIQUE” EM 2020

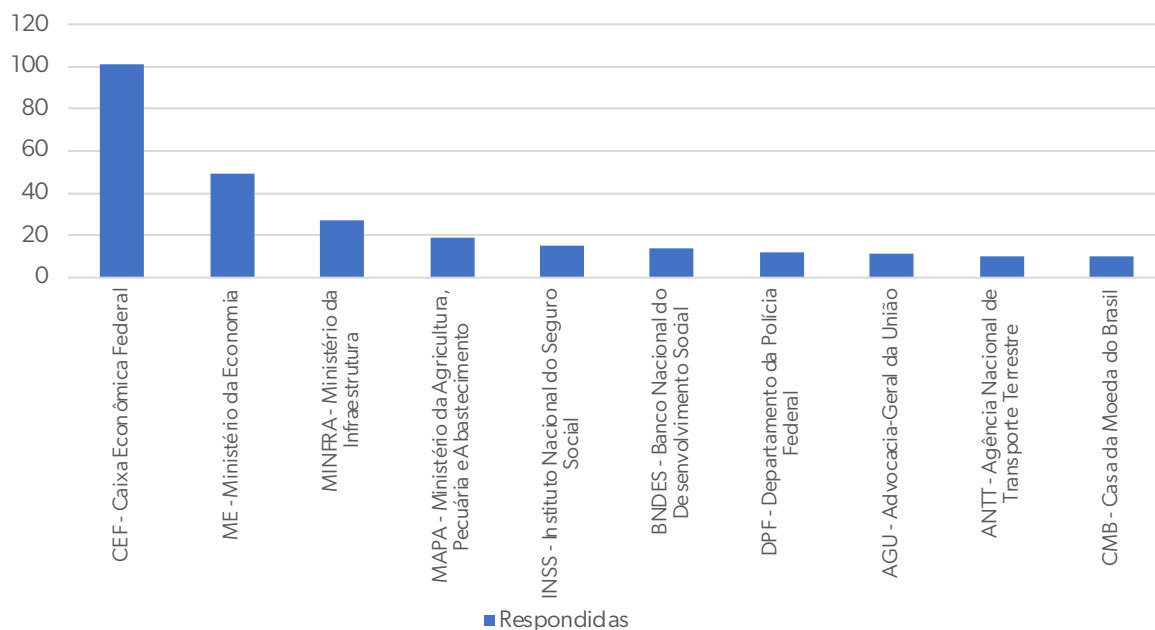


Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Destaca-se que o assunto “Outros em Administração” foi o que mais obteve manifestações de simplificação, totalizando 7,8% (33) respondidas e 1 em tratamento. Pelos dados disponíveis no Painel Resolveu?, não foi possível determinar os assuntos das manifestações arquivadas.

Dentre todas as unidades integrantes do SisOUV, as dez que mais foram acionadas estão dispostas no gráfico 3 abaixo:

GRÁFICO 3 • RANKING DE UNIDADES DO SISOUV COM MAIS MANIFESTAÇÕES “SIMPLIFIQUE” EM 2020

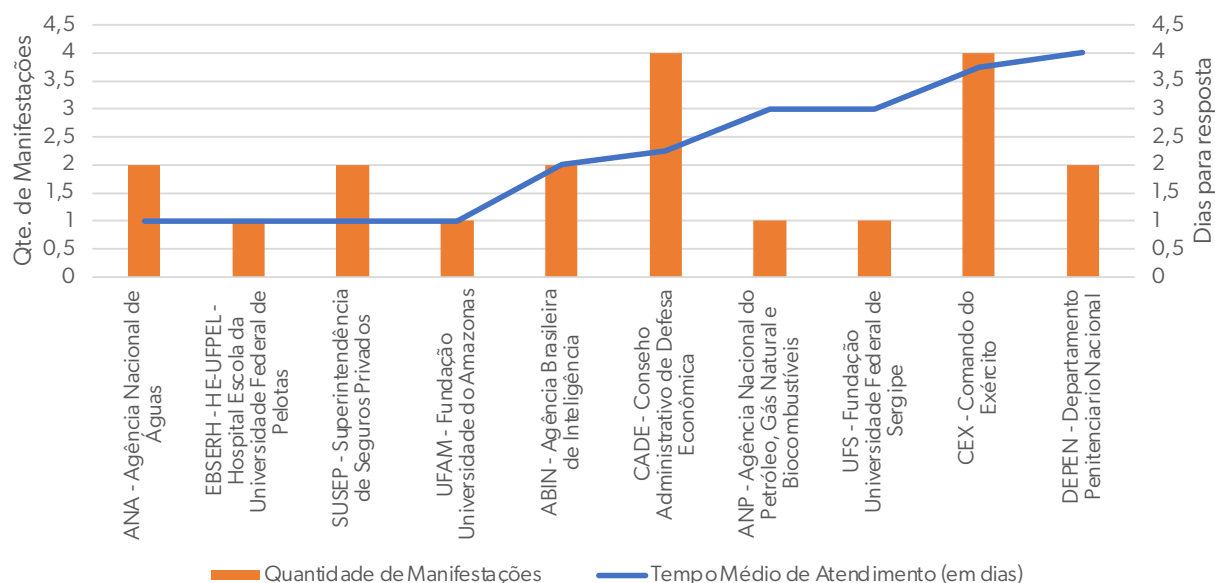


Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Salienta-se que a Caixa Econômica Federal (CEF) representa 23,9% (101) das manifestações respondidas. As quatro manifestações em tratamento são destinadas a ouvidoria da Fundação Osório. Pelos dados disponíveis no Painel Resolveu?, não foi possível determinar as ouvidorias que receberam manifestações arquivadas.

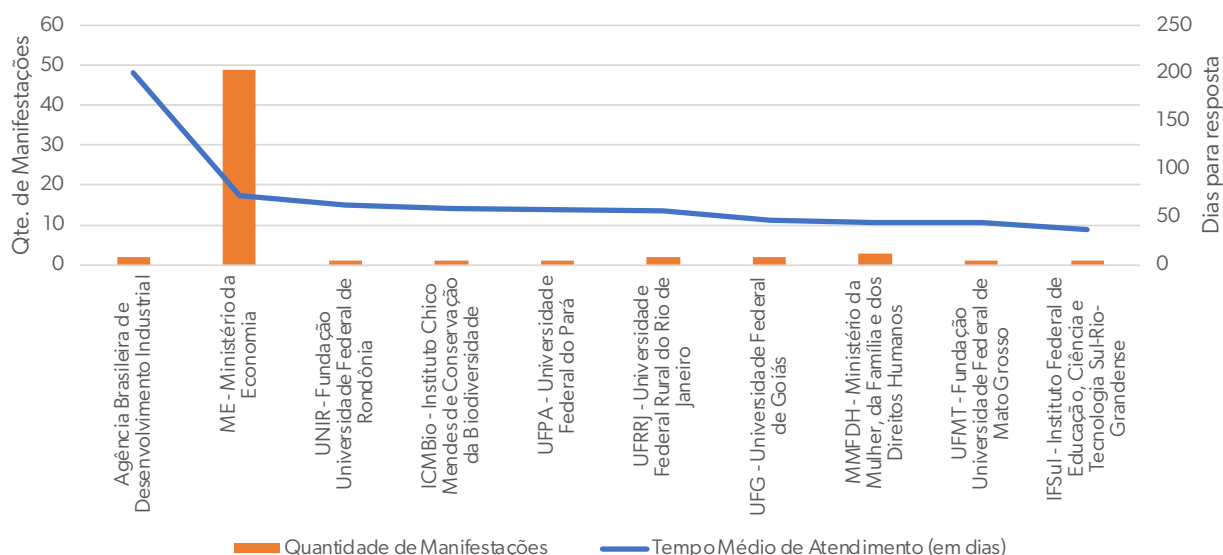
O Painel Resolveu? permite adicionalmente analisar o tempo médio de atendimento das manifestações. Neste quesito, segue os próximos dois gráficos, indicando as 10 ouvidorias com menor tempo de resposta e as 10 com maior tempo de resposta e as respectivas quantidades de manifestações processadas.

GRÁFICO 4 • RANKING DE UNIDADES DO SISOUV COM MENOR TEMPO DE RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES “SIMPLIFIQUE” EM 2020



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

GRÁFICO 5 • RANKING DE UNIDADES DO SISOUV COM MAIOR TEMPO DE RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES “SIMPLIFIQUE” EM 2020



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Nota-se que dentre as unidades de ouvidoria com menor tempo de resposta, há uma diversidade de tipos de órgãos/entidades que mais rápido atenderam as manifestações. Todavia o número de manifestações enviadas às ouvidorias é relativamente baixo, o somatório dentre as com menor tempo de atendimento é de 20 manifestações, o que representa 4,7% das manifestações respondidas.

Por outro lado, dentre as dez ouvidorias com maior tempo de resposta, destaca-se que há seis instituições de ensino superior (IES) ranqueadas, podendo ser um indicativo para que sejam realizados

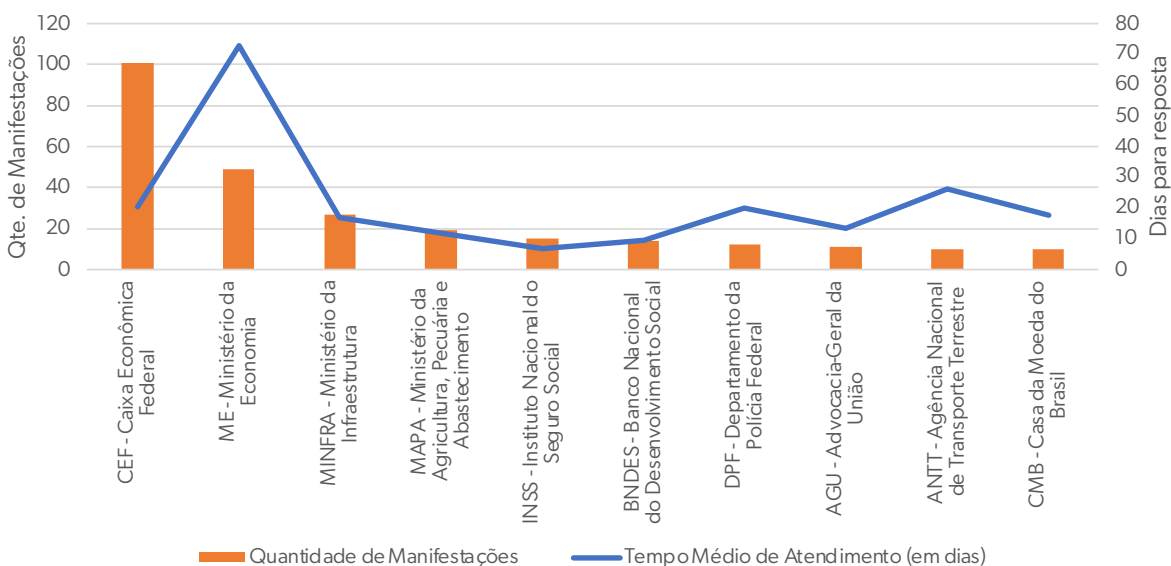
treinamentos focados nestas entidades. Também é necessário frisar que o Ministério da Economia (ME) respondeu 49 manifestações, representando 11,6% de todas as manifestações “Simplifique!” respondidas em 2020, enquanto o tempo médio de resposta foi de 72,94 dias.

Investigando o ME mais detalhadamente, em relação as manifestações respondidas, descobre-se que do total das respostas, 57% foram dentro do prazo, enquanto 43% ultrapassaram o prazo legal de trinta dias, prorrogável justificadamente uma única vez por igual período. Sendo assim, é necessário aprofundar a pesquisa dentro desta ouvidoria, para descobrir se houve elementos que afetaram demasiadamente a média.

Outro ponto fora da curva em relação às ouvidorias com o maior tempo de resposta foi a Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial que demorou 201 dias, na média para responder duas manifestações, ambas fora do prazo. Entretanto, tal entidade, em 2022, não integra mais a Plataforma Fala.BR, por ser um serviço social autônomo, e esta Ouvidora-Geral da União (OGU) não possui poder de monitoramento perante a ouvidoria da entidade supracitada.

Tendo em vista que, com exceção do ME, a quantidade de manifestações respondidas pelas dez ouvidorias com menor e maior tempo de resposta representaram somente 8% de todas as manifestações “Simplifique!” respondidas, torna-se mister analisar o prazo de resposta em relação a quantidade de manifestações respondidas pelas dez unidades do SisOuv que mais receberam manifestações no ano de 2020, tal qual disposta no gráfico abaixo.

GRÁFICO 6 • RANKING DE UNIDADES DO SISOUV COM MAIOR NÚMERO DE RESPOSTAS E TEMPO DE RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES “SIMPLIFIQUE” EM 2020



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Dentre as ouvidorias que mais responderam manifestações, com exceção do Ministério da Economia, todos os outros órgãos/entidades mantiveram a média de dias para resposta abaixo dos trinta dias do prazo legal, sem prorrogação. Contudo, além do ministério supracitado, as únicas duas entidades que tiveram respostas fora do prazo, foram a CEF (10% das respostas da entidade – 10 respostas) e a Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) (50% das respostas da entidade – 5 respostas). Portanto, mesmo que em termos proporcionais, a ANTT tenha mais manifestações não respondidas dentro do prazo. Em quantidade, o ME se destaca negativamente com 21 manifestações respondidas fora do prazo legal.

3.1.3. Manifestações “Simplifique!” em comparação com outros tipos

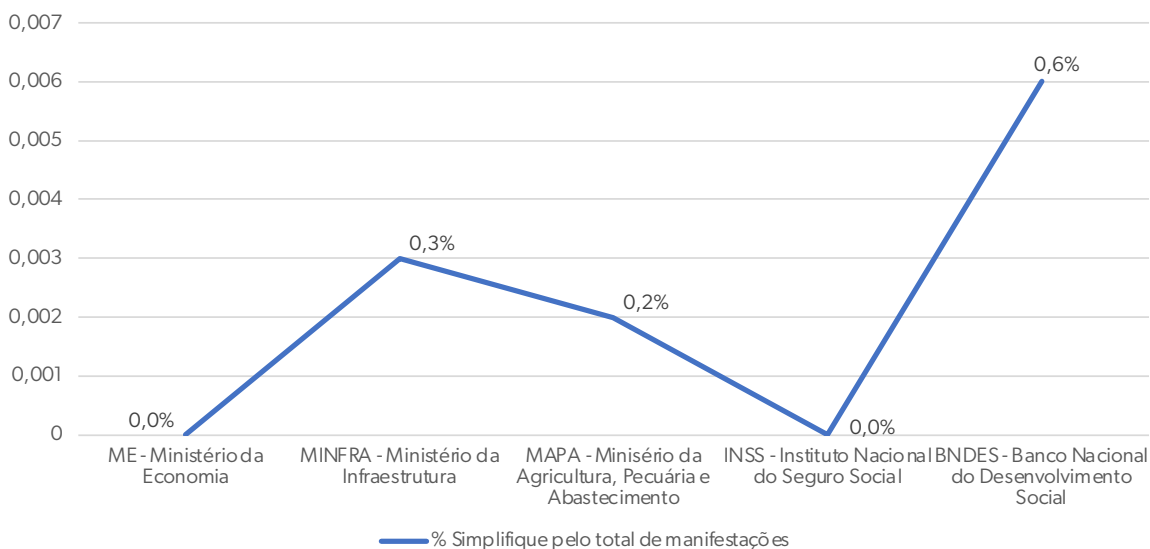
Avaliando a manifestação do tipo “SIMPLIFIQUE” em comparação com as demais manifestações respondidas e em tratamento dentro da Plataforma Fala.BR no ano de 2020, tanto no contexto geral quanto no contexto das 5 unidades que mais a receberam, nota-se que a quantidade destas é proporcionalmente muito inferior as demais manifestações. A única exceção é CEF que, por ter um sistema de ouvidoria próprio, as únicas manifestações que foram recebidas dentro do sistema e-Ouv foram de simplificação. Tendo isso em vista, a sexta unidade com maior número de manifestações “Simplifique!” a substituirá.

FIGURA 2 • TIPOS DE MANIFESTAÇÃO RESPONDIDAS E EM TRATAMENTO PELOS ÓRGÃOS/ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO FEDERAL EM 2020



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

GRÁFICO 7 • PORCENTAGEM DE MANIFESTAÇÕES DO TIPO “SIMPLIFIQUE!” EM COMPARAÇÃO COM O TOTAL PELAS CINCO UNIDADES QUE MAIS RECEBERAM “SIMPLIFIQUE!” EM 2020



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Em regra, tanto no contexto geral das manifestações recebidas pelo Poder Executivo federal, quanto por órgão/entidade, a quantidade de “simplifique” é mínima. Representando na maioria dos casos, menos que 1% de todas as manifestações recebidas.

Esse número baixo de manifestações, conforme será demonstrado posteriormente, tem gerado dificuldades e inadequações do tratamento deste tipo de manifestação em relação as normas.

3.1.4. Observações Painel Resolveu?

Antes de evoluir a análise para a pesquisa de satisfação, é ímpar destacar que o Painel Resolveu? ao ser selecionado o botão “**SIMPLIFIQUE**” e o período do registro ser filtrado com a data inicial após a data de 31/12/2019, o módulo “DECISÕES” fica em branco, não informando se houve descumprimento de compromissos, nem quais foram as decisões dos pedidos de simplificação. Na figura abaixo está a comparação do módulo “DECISÕES” entre 2019 e 2020 para comparação.

FIGURA 3 • COMPARAÇÃO DO MÓDULO “DECISÕES” ENTRE 2019 E 2020 NO PAINEL RESOLVEU?



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

3.1.5. Pesquisa de Satisfação

Partindo para a análise de resolutividade e satisfação disponível no Painel Resolveu? inicialmente destaca-se que foram obtidas somente 53 respostas ao formulário de satisfação que é disponibilizado após a resposta conclusiva enviada pelo órgão/entidade responsável. As 53 respostas, significam que apenas 12,5% das manifestações respondidas obtiveram uma realimentação (*feedback*) pelo cidadão.

Destas respostas sobre a resolutividade da demanda, pelos dados fornecidos pelo Painel Resolveu? – replicados na figura abaixo - 60% dos cidadãos entenderam que a demanda não foi resolvida, enquanto 21% entenderam que foi parcialmente resolvida enquanto os últimos 19% afirmaram que a demanda foi resolvida.

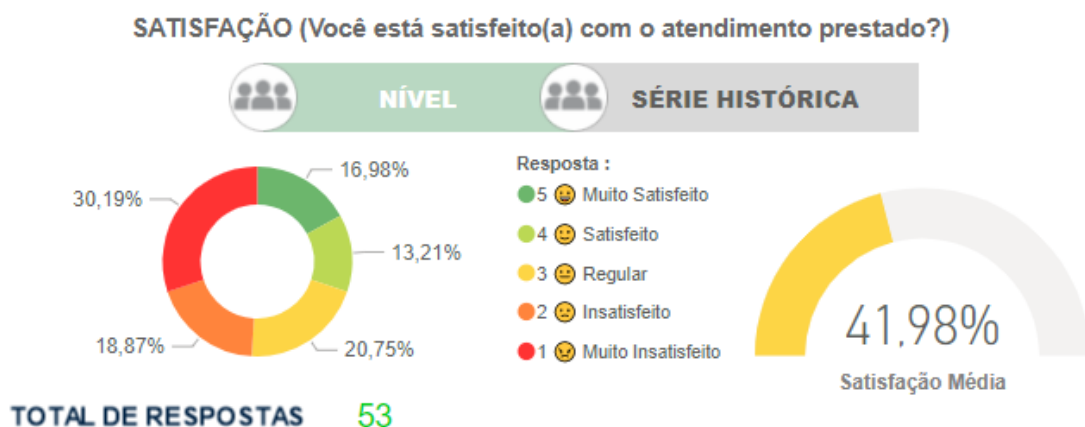
FIGURA 4 • RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES DO TIPO “SIMPLIFIQUE!” EM 2020 NO PAINEL RESOLVEU?



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

A satisfação dos cidadãos obteve o mesmo número de respostas que a pesquisa de resolutividade. Neste quesito, 30,19% dos respondentes se sentiram satisfeitos ou muito satisfeitos, enquanto 49,06% se sentiram insatisfeitos ou muito insatisfeitos com a resolutiva da manifestação. Já os outros 20,75% tiveram uma opinião regular sobre a resposta. A satisfação média foi de 41,98% em 2020.

FIGURA 5 • SATISFAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DO TIPO “SIMPLIFIQUE!” EM 2020 NO PAINEL RESOLVEU?



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

3.1.6. 2020 em comparação com 2019

Comparando os resultados das manifestações entre 2019 e 2020, nota-se os seguintes pontos:

- A quantidade de manifestações enviadas e respondidas diminuiu de 1.544 para 423, redução de 72,6%;
- O tempo médio para resposta aumentou de 16,67 dias para 25,31, aumento de 51,8%;
- Proporcionalmente, mais demandas foram respondidas fora do prazo 11% em 2020 em relação à 2019, 7%;

- d) A proporção de respostas à pesquisa de satisfação das manifestações aumentou, saindo de 9,26% para 12,5%;
- e) Houve uma diminuição da satisfação média dos cidadãos com as respostas, saindo de 44,93% em 2019 para 41,98% em 2020; e
- f) Em 2019, 53% dos cidadãos que responderam a pesquisa de satisfação entenderam que a demanda foi resolvida de forma total ou parcial, já em 2020 esse indicador foi para 40%.

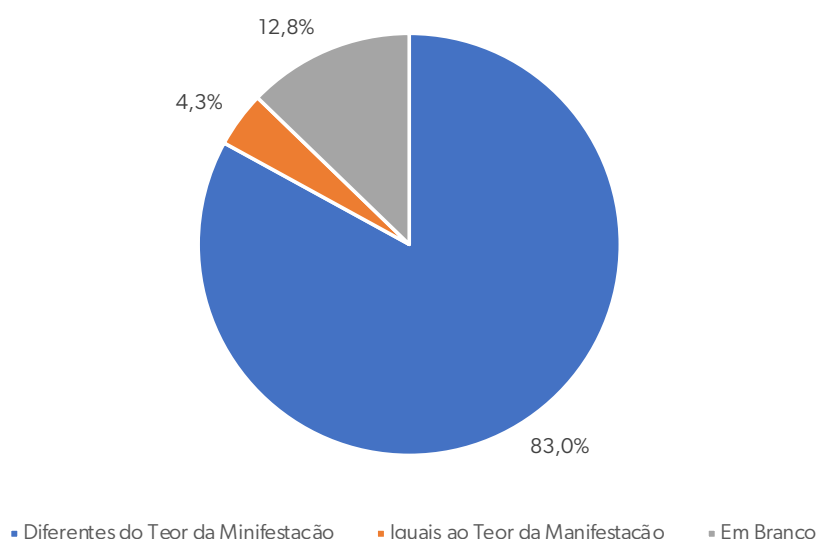
3.2. Extração Manifestações Plataforma Fala.BR

Com os dados das manifestações extraídos da Plataforma Fala.BR, é possível obter mais informações quantitativas sobre as solicitações do tipo “Simplifique”. Neste espaço serão estudadas somente as 423 manifestações com a situação “concluída”. As 4 manifestações com situação “em tratamento” e 78 “arquivadas” não foram selecionadas por apresentarem imprecisão em relação a quantidade que consta no Painel Resolveu? e na extração realizada para a análise.

3.2.1. Propostas de Melhoria

Debruçando-se sobre as manifestações do tipo “SIMPLIFIQUE”, observa-se que 12,8% das manifestações respondidas (54) não tiveram proposta de melhoria, mesmo após a alteração do Decreto 9.094/2017 pelo Decreto 10.279/2020 que tornou obrigatório o preenchimento do campo “proposta de melhoria”. Além dessas 4,3% (18) tiveram a descrição da manifestação e a proposta de melhoria copiadas *ipsis litteris*. Portanto, no mínimo 17,1% das manifestações contêm discrepâncias em relação ao campo “proposta de melhoria”. Há de ser considerada, na análise qualitativa, o teor das propostas de melhoria para averiguar outras discrepâncias. Segue o gráfico abaixo para ilustrar essa condição.

GRÁFICO 8 • MANIFESTAÇÕES DO TIPO “SIMPLIFIQUE” COM PROPOSTAS DE MELHORIA EM 2020

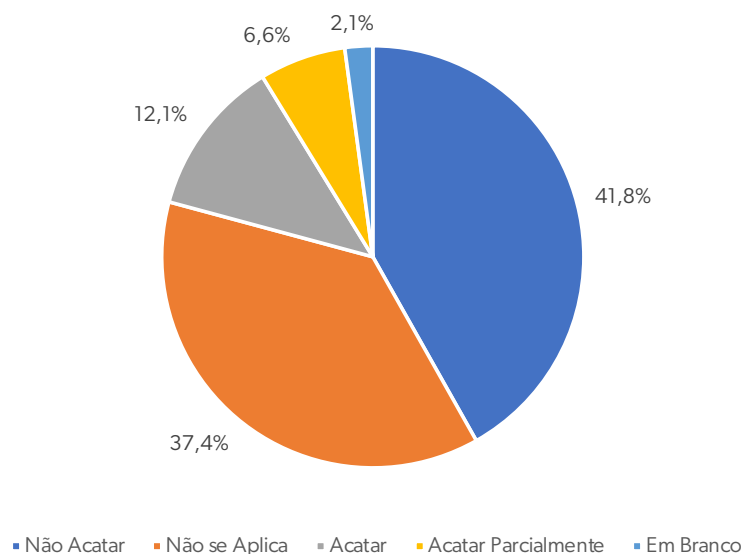


Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

3.2.2. Decisões

Tendo em vista as decisões enviadas pelas unidades de ouvidoria aos cidadãos, observa-se que somente 18,6% (79) foram acatadas integral ou parcialmente. Por outro lado, 37,35% (158) foram consideradas não aplicáveis no âmbito do “Simplifique!”, 41,84% (177) não foram acatadas e 2,1% (9) não tiveram uma decisão. Sendo assim, observa-se que 81,32% das manifestações não geraram uma movimentação pela administração pública a favor da simplificação de processos. Para fins ilustrativos, segue o gráfico com os dados supracitados.

GRÁFICO 9 • DECISÕES DAS MANIFESTAÇÕES DO TIPO “SIMPLIFIQUE” EM 2020



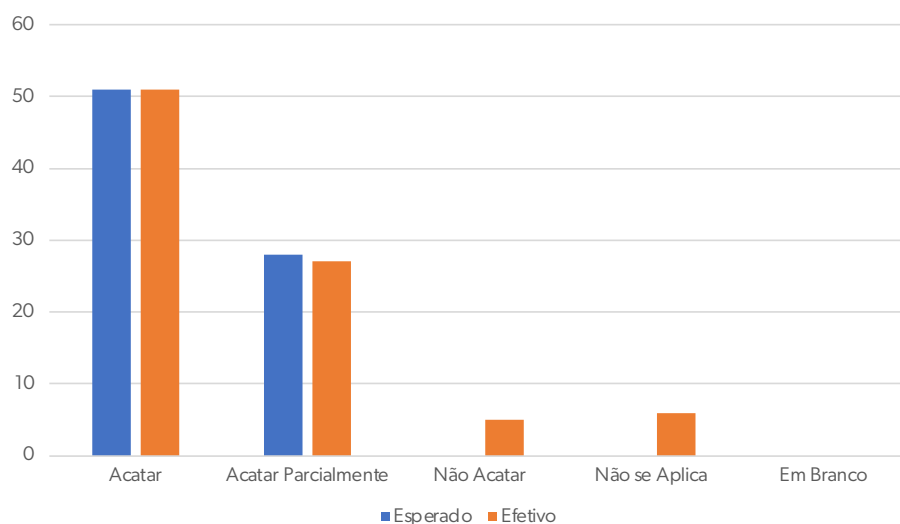
Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

3.2.3. Data da Resposta do Cumprimento

O campo “data para cumprimento do compromisso”, é utilizada, segundo o manual do Fala.BR, para informar “o prazo do compromisso para execução da medida pelo órgão ou entidade competente. Deve ser preenchido quando a solicitação do cidadão for acatada ou acatada parcialmente.”¹ Portanto, espera-se que todas as manifestações que foram acatadas ou parcialmente acatadas contenham uma “data da resposta do cumprimento” e que manifestações com outras decisões não tenham essa informação.

1. Disponível em Fala.BR - Manual - Wiki CGU

GRÁFICO 10 • DATA DA RESPOSTA DO CUMPRIMENTO POR TIPO DE DECISÃO EM MANIFESTAÇÕES DO TIPO “SIMPLIFIQUE” EM 2020



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Portanto, nota-se que há leves discrepâncias em relação ao preenchimento da “Data de Resposta do Cumprimento”, em que não houve o preenchimento em uma manifestação que foi acatada parcialmente, ao mesmo tempo, houve o preenchimento deste campo de forma indevida 11 vezes, 5 que não foram acatadas e 6 que não se aplicam ao simplifique.

Tais equívocos poderiam ter sido gerados devido à manutenção do campo “Data para cumprimento de compromisso” quando o respondente escreve a resposta conclusiva na Plataforma Fala.BR. Da mesma forma, o equívoco gerado na resposta do processo que foi acatado parcialmente pode ter ocorrido pois o campo supracitado não é de resposta obrigatória nas manifestações acatadas ou acatadas parcialmente.

FIGURA 6 • CAPTURA DO PAINEL DE RESPOSTA À MANIFESTAÇÃO SIMPLIFIQUE, DECISÃO “NÃO SE APLICA”

Responder AJUDA ?

Tipo da Resposta *
Resposta Conclusiva

Decisão *
Não se aplica
Indica se o proposto pelo cidadão foi acatado

Texto da Resposta *

Demanda Resolvida? * ☐ Sim ☒ Não

Observação

Data para cumprimento de compromisso

Fonte: <https://falabr.cgu.gov.br/>

FIGURA 7 • CAPTURA DO PAINEL DE RESPOSTA À MANIFESTAÇÃO SIMPLIFIQUE, DECISÃO “NÃO SE APLICA”

Responder AJUDA ?

Tipo da Resposta *
Resposta Conclusiva

Decisão *
Acatar
Indica se o proposto pelo cidadão foi acatado

Texto da Resposta *

Demanda Resolvida? * ☐ Sim ☐ Não

Observação

Data para cumprimento de compromisso

Fonte: <https://falabr.cgu.gov.br/>

4. Análise Qualitativa

Esta seção do relatório se debruçará sobre as informações contidas nas manifestações e seus respectivos tratamentos. De forma que todas as 423 manifestações respondidas serão estudadas. As informações relevantes encontradas serão agrupadas a fim de evitar a exposição de números de protocolo e casos concretos. Entretanto, caso seja estritamente necessário, os Números Únicos de Protocolo (NUP) poderão ser mencionados e os teores das solicitações pseudoanonimizados para preservar a identidade dos cidadãos. A seção será subdividida de acordo com as decisões proferidas nas respostas aos cidadãos

4.1. Considerações Gerais

Após o estudo e avaliação de todas as 423 manifestações respondidas, somente 189 vislumbraram “oportunidade de simplificação ou melhoria do serviço público”². Isso significa que somente 44,7% das manifestações tipificadas como “Simplifique!” foram de fato simplificações ou desburocratizações. No contexto geral das manifestações em 2020, as 189 “Simplifique!” que foram de fato simplificações representaram somente 0,02% de todas as que foram respondidas no ano de 2020.

Nesta análise é necessário frisar que no ano em questão duas funcionalidades ainda não estavam totalmente implementadas ou não eram de conhecimento amplo dos agentes públicos que tratavam as manifestações, são elas:

- Alterar a tipificação de manifestações. Ou seja, alterar o tipo da manifestação de “Simplifique!” para qualquer outro dos tipos;

2. Decreto 9.094/2017

b) Encaminhamento para outros órgãos ou entidades por meio da Plataforma Fala.BR.

Também se ressalta que o cidadão pode ter se equivocado ao selecionar o tipo de manifestação adequado. Essa hipótese é levantada tendo em vista que nas versões iniciais da Plataforma Fala.BR e segundo o disposto na Instrução Normativa Conjunta nº 1/2018 a manifestação “Simplifique!” recebia não só as simplificações, mas permitia o recebimento de denúncias e reclamações, gerando confusões ao usuário.

Por fim, destaca-se que, no ano de 2020, o único tipo de manifestação que a CEF recebia era o tipo “Simplifique!”, promovendo uma massa de solicitações do tipo “Simplifique!” que não eram de fato simplificações ou desburocratizações, mas uma maneira para que os cidadãos tivessem suas dúvidas a respeito do auxílio emergencial sanadas pela entidade.

4.2. Manifestações Acatadas

51 manifestações que tiveram a decisão “Acatada” na resposta ao manifestante, 60,8% (31) das manifestações podem ser tipificadas como “Simplifique!”, enquanto os outros 39,2% (20) seriam mais bem tipificadas de outras formas (acesso à informação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação, sugestão)

Em um segundo grau de segmentação, as respostas ao cidadão foram avaliadas de forma a serem consideradas “adequada”; “parcialmente adequada” e “inadequada”. Neste caso só foram analisadas as manifestações que tiveram o teor de simplificação e desburocratização.

A avaliação “adequada” foi considerada para a manifestação que teve a decisão preenchida corretamente na Plataforma Fala.BR e seguiu o rito disposto tanto na Instrução Normativa Conjunta nº 1/2018, quanto da IN nº 55/2020. Ambas as normas dispõem que quando uma manifestação “Simplifique!” for acatada é necessário que seja comunicado ao cidadão:

- I. Descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada;
- II. Fases e cronograma de implementação da simplificação sugerida;
- III. Responsáveis por cada fase da implementação; e
- IV. Formas de acompanhamento pelas quais o usuário pode monitorar a implementação da simplificação.³⁴

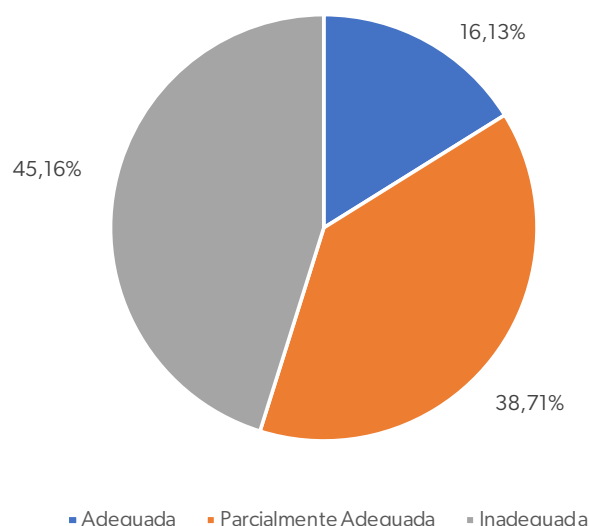
A avaliação “parcialmente adequada” foi considerada para a manifestação cujo teor foi de simplificação ou desburocratização e obteve uma resolutive conclusiva. Todavia, a resposta pela ouvidoria não abordou pelo menos um dos quatro requisitos de comunicação supracitados. Também foi definida nesse critério, a resposta que aborda a manifestação de forma parcial. Ou seja, nos casos em que é apresentada uma simplificação de maneira abstrata derivada de um caso concreto e a ouvidoria traz uma resolutive para o caso concreto não produzindo um parecer para a simplificação no caso abstrato.

Por fim, a avaliação “inadequada” versa sobre as demais respostas cujo teor demonstra o não cumprimento das normas legais; as que a decisão difere do teor da resposta; as respostas que abordaram temas diversos da própria manifestação; ou outras incongruências identificadas.

3. INC nº 1/2018 Art. 10

4. IN nº 55/2020 Art. 10

GRÁFICO 11 • AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ACATADAS



Fonte: <https://falabr.cgu.gov.br/>

Tendo os parâmetros apresentados, das 31 manifestações que eram de fato simplificações ou desburocratizações, somente 5 (16,1%) seguiram o rito normativo com apresentação da descrição da implementação; cronograma; responsáveis e formas de acompanhamento e a decisão foi adequada na resposta. Destas, **somente três tiveram o real condão de mover a administração pública**. As outras duas manifestações nesse quesito já estavam em processo de implementação ou foram implementadas e o cidadão não tinha ciência.

Das doze avaliações parcialmente adequadas, oito não apresentaram pelo menos um dos requisitos dispostos nas instruções normativas. Em seis delas não foi possível identificar qual a forma de acompanhamento adequada. Em duas não foi possível identificar quais das melhorias indicadas foram acatadas. Portanto, é possível inferir que **somente duas tiveram o real condão de mover a administração pública**, todavia, não foi possível avaliar se há uma relação de causalidade.

Ademais, destaca-se que as outras quatro foram consideradas de fato simplificações ou desburocratizações e em todas elas não houve a avaliação da simplificação, somente a resolatividade do caso concreto. A entidade responsável nesses casos foi o Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE).

Por fim, quatorze manifestações tiveram as respostas consideradas inadequadas. Destas, seis foram enviadas à divisão interna competente, porém não houve retorno com a decisão de mérito sobre a simplificação ou desburocratização. Outras cinco, a decisão preenchida pelo agente público “acatar” difere da decisão tomada pelo órgão/entidade.

Duas respostas informaram que a simplificação seria adotada, todavia não foram informados os requisitos dispostos na Instrução Normativa Conjunta nº 1/2018 e IN n.55/2020. Em um caso, referente ao ministério da saúde, foi aberto um número de protocolo do sistema de ouvidoria interno e encerrado o tratamento pelo Fala.BR.

4.3. Manifestações Acatadas Parcialmente

28 manifestações que tiveram a decisão “Acatada Parcialmente” na resposta ao manifestante, 71,4% (20) das manifestações podem ser tipificadas como “Simplifique!”, enquanto os outros 25% (7) seriam mais bem tipificadas de outras formas (acesso à informação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação, sugestão) e 3,6% (1) deveria ser arquivada por informações incompletas pelo cidadão.

Em um segundo grau de segmentação, as respostas ao cidadão foram avaliadas de forma a serem consideradas “adequada”; “parcialmente adequada” e “inadequada”. Neste caso só foram analisadas as manifestações que tiveram o teor de simplificação e desburocratização.

A avaliação “adequada” foi considerada para a manifestação que teve a decisão preenchida corretamente na Plataforma Fala.BR; apresentou justificativa coesa e concreta para não acatar a manifestação completamente e; seguiu o rito disposto tanto na Instrução Normativa Conjunta nº 1/2018, quanto da IN nº 55/2020. Ambas as normas dispõem que quando uma manifestação “Simplifique!” for acatada é necessário que seja comunicado ao cidadão:

- I. Descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada;
- II. Fases e cronograma de implementação da simplificação sugerida;
- III. Responsáveis por cada fase da implementação; e
- IV. Formas de acompanhamento pelas quais o usuário pode monitorar a implementação da simplificação.⁵⁶

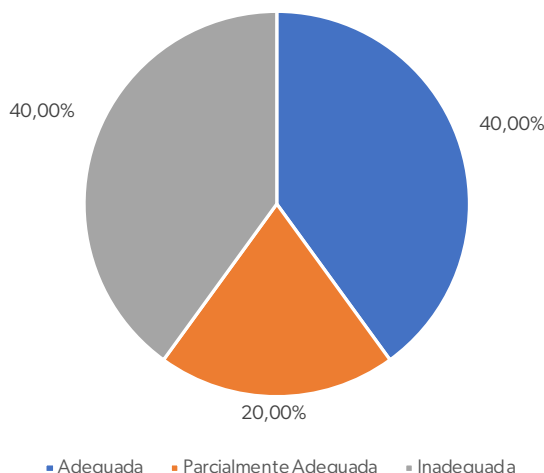
A avaliação “parcialmente adequada” foi considerada para a manifestação cujo teor foi de simplificação ou desburocratização e obteve uma resolutive conclusiva indicando que em algum grau a administração pública está se movendo para acatá-la, ou já está em processo quando recebeu a manifestação. Todavia, a resposta pela ouvidoria não abordou pelo menos um dos quatro requisitos de comunicação supracitados ou a justificativa para não acatar de forma integral a manifestação. Também foi considerada “parcialmente adequada” a resolutive que tratou do caso concreto, mas não analisou o mérito da simplificação indicada.

Já a avaliação “inadequada” foi utilizada para as respostas conclusivas que não trouxeram um parecer do responsável pela simplificação ou desburocratização; a decisão disposta na resposta difere da que foi emitida pelos responsáveis pela avaliação; a justificativa para acatar parcialmente foi demasiadamente simples, não entrando no mérito da simplificação proposta.

5. INC nº 1/2018 Art. 10

6. IN nº 55/2020 Art. 10

GRÁFICO 12 • AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ACATADAS PARCIALMENTE



Fonte: <https://falabr.cgu.gov.br/>

Tendo os parâmetros apresentados, das 20 manifestações que eram de fato simplificações ou desburocratizações, 8 (40,0%) apresentaram uma justificativa sólida para a implementação parcial; seguiram o rito legal com descrição da implementação, cronograma, responsáveis e formas de acompanhamento e a decisão foi adequada na resposta. Destas, **somente cinco tiveram o real condão de mover a administração pública**. As outras três manifestações nesse quesito já estavam em processo de implementação ou foram implementadas e o cidadão não tinha ciência. Destaca-se que as que não moveram a administração foram enviadas ao ministério da economia.

As quatro “parcialmente adequadas” foram assim classificados porque em duas manifestações a justificativa para o aceite não foi informada, mas a administração estava, em um caso promovendo as atualizações demandadas, e no outro a demanda já era atendida parcialmente e o meio foi informado ao cidadão. Nos outros dois casos, não foi possível identificar a forma que o cidadão pode acompanhar o processo de simplificação. Dessas nenhuma, de fato, retirou a administração pública da inércia.

Das oito respostas “inadequadas”, quatro manifestações, pela resposta dada pela ouvidoria, não tiveram um parecer emitido pelos responsáveis, ou seja, elas foram encaminhadas para o responsável em avaliar a melhoria; foram analisadas, mas não houve uma decisão sobre acatar ou não a manifestação. Outras duas manifestações, a ouvidoria somente enviou a manifestação ao responsável, sem que houvesse o retorno ao cidadão sobre a decisão tomada. Uma manifestação a decisão enviada foi inadequada tendo em vista que no relatório do responsável a decisão foi de “não acatar”. A outra resposta considerada inadequada, houve o encaminhamento para o responsável que interpretou a manifestação como acesso à informação, não refletindo sobre o mérito da simplificação.

4.4. Manifestações Não Acatadas

177 manifestações que tiveram a decisão “Não Acatar” na resposta ao manifestante, 46,3% (82) das manifestações podem ser tipificadas como “Simplifique!”, enquanto 47,5% (84) seriam mais bem tipificadas de outras formas (acesso à informação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação, sugestão) e 6,2% (11) deveria ser arquivada por informações incompletas pelo cidadão.

Em um segundo grau de segmentação, as respostas ao cidadão foram avaliadas de forma a serem consideradas “adequada”; “parcialmente adequada” e “inadequada”. Neste caso só foram analisadas as manifestações que tiveram o teor de simplificação e desburocratização.

A avaliação “adequada” foi considerada para a manifestação que teve na resposta:

- a) A decisão preenchida corretamente na Plataforma Fala.BR;
- b) Apresentação justificativa coesa e concreta para a não acatar a manifestação e;
- c) Seguiu o rito disposto tanto na Instrução Normativa Conjunta n.1/2018, quanto da IN n.55/2020. No caso, é necessário somente o envio ao gestor responsável que caberá proceder à análise e emitir decisão fundamentada sobre a viabilidade das ações de simplificação solicitadas.

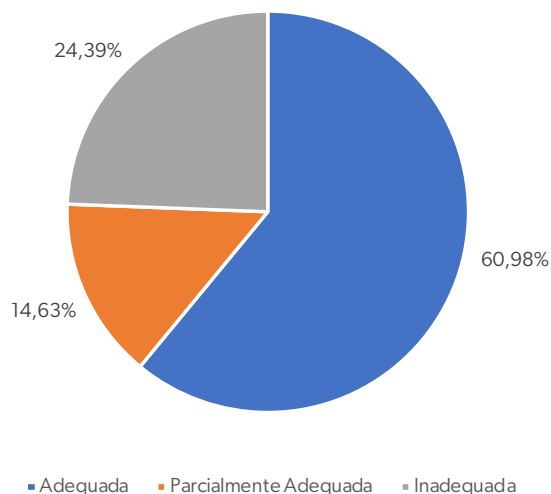
A avaliação “parcialmente adequada” foi considerada para a manifestação que na resposta pela ouvidoria:

- a) A justificativa deixou de apresentar as limitações que impossibilitam a adoção da simplificação, ou;
- b) Indicaram o cidadão a abrir outra manifestação na Plataforma Fala.BR devido à falta de escopo pelo órgão/entidade, ou;
- c) Resolução do caso concreto sem que a simplificação fosse analisada, ou;
- d) A administração já está em processo de implementação de melhorias no serviço especificado.

Já a avaliação “inadequada” foi considerada para a manifestação que na resposta pela ouvidoria:

- a) Houve somente o encaminhamento para o gestor responsável, sem o retorno com a avaliação de mérito, ou;
- b) Não houve a resolução do caso concreto, nem a análise da simplificação, ou;
- c) Não houve o encaminhamento para o gestor responsável para a avaliação da simplificação, ou;
- d) Não houve a indicação para o cidadão encaminhar a demanda ao órgão/entidade competente, ou;
- e) Não foi indicado a necessidade de complementação dos dados para a melhor análise da manifestação, ou;
- f) A decisão enviada ao manifestante seja diferente daquela emitida pelo gestor responsável, ou;
- g) Houve a abertura de protocolo em sistema próprio, impossibilitando o acompanhamento pela OGU.

GRÁFICO 13 • AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES NÃO ACATADAS



Fonte: <https://falabr.cgu.gov.br/>

Tendo os parâmetros apresentados, das 82 manifestações que eram de fato simplificações ou desburocratizações, 50 (61,0%) apresentaram uma justificativa concreta para não acatar a solicitação de simplificação ou desburocratização e foram enviadas ao gestor responsável para emissão do parecer.

Das 12 manifestações “parcialmente adequadas”, cinco delas ocorreu a resolução do caso concreto, mas não houve a análise de mérito da simplificação, todas elas foram enviadas para a CEF. Outras três, a ouvidoria indicou que a simplificação fugia do escopo do órgão/entidade, mas informou para o cidadão a ouvidoria responsável. Duas simplificações já estavam em processo de implementação. Outra manifestação a justificativa faltou a citação da legislação que impedia a realização da simplificação. Por fim, uma manifestação teve justificativa parcial, ou seja, somente uma das solicitações de simplificação foi respondida, não havendo uma resolução para a segunda ideia.

Das 20 manifestações “inadequadas”, nove não foram enviadas ao gestor responsável, enquanto duas foram enviadas, mas não se obteve resposta. Outras três manifestações, não se obteve nem a resolução do problema do caso concreto, nem a análise da simplificação manifestada. As três manifestações recebidas pelo ministério da saúde foram encerradas na Plataforma Fala.Br com um número de protocolo para o sistema próprio (OuvSUS), sem que a decisão pudesse ter sido avaliada por essa OGU. Uma resposta, a decisão pelo gestor responsável (acatar) foi diferente da enviada ao cidadão (não acatar). Em outra manifestação, a resposta informou que era fora do escopo do órgão/entidade, mas não indicou o competente. Por fim, uma manifestação, a ouvidoria poderia ter solicitado uma complementação ao cidadão antes de encaminhá-la para o gestor responsável analisar a simplificação.

4.5. Manifestações Não Aplicáveis

158 manifestações que tiveram a decisão “Não Aplicável” na resposta ao manifestante, 34,8% (55) das manifestações podem ser tipificadas como “Simplifique!”, enquanto os outros 62% (98) seriam mais bem tipificadas de outras formas (acesso à informação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação, sugestão) e 3,2% (5) deveria ser arquivada por informações incompletas pelo cidadão.

Em um segundo grau de segmentação, as respostas ao cidadão foram avaliadas de forma a serem consideradas “adequada”; “parcialmente adequada” e “inadequada”. Neste caso só foram analisadas as manifestações que tiveram o teor de simplificação e desburocratização.

A avaliação “adequada” foi considerada para a manifestação que teve na resposta:

- a) Indicação que a demanda não é do escopo daquele órgão/entidade, indicando o a ouvidoria competente, ou;
- b) Informar que a melhoria já foi adotada, indicando os meios para que o cidadão possa verificá-la.

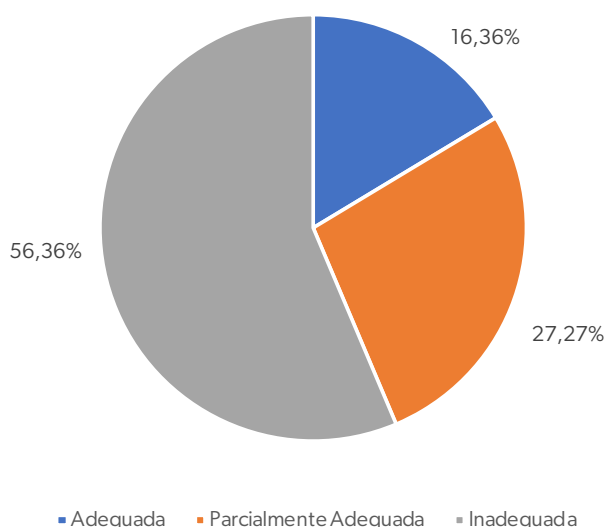
A avaliação “parcialmente adequada” foi considerada para a manifestação que na resposta pela ouvidoria:

- a) Houve a indicação que a demanda não é do escopo daquele órgão/entidade, sem indicar a ouvidoria competente, ou;
- b) Houve a resolução do caso concreto, mas sem análise de mérito da simplificação
- c) Houve somente o encaminhamento para o gestor responsável, sem o retorno com a avaliação de mérito.
- d) Informar que a melhoria estava em análise antes da manifestação “Simplifique!”;

Já a avaliação “inadequada” foi considerada para a manifestação que na resposta pela ouvidoria:

- a) A decisão enviada ao manifestante seja diferente daquela emitida pelo gestor responsável, ou;
- b) Houve a abertura de protocolo em sistema próprio, impossibilitando o acompanhamento pela OGU.
- c) Não houve o encaminhamento para o gestor responsável para a avaliação da simplificação.

GRÁFICO 14 • AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES NÃO APLICÁVEIS



Fonte: <https://falabr.cgu.gov.br/>

Nove manifestações tiveram a resposta considerada “adequada”. Destas, seis informavam que a demanda estava fora do escopo do órgão/entidade, simultaneamente informando qual seria o competente para a análise da demanda. Três respostas informaram que a melhoria fora implementada antes da simplificação, indicando meios para que o cidadão possa acessá-la.

Das 15 manifestações “parcialmente adequadas”, sete informaram que a melhoria estava em análise antes da solicitação de simplificação. Outras sete resolveram o caso concreto do cidadão, mas não versaram sobre a simplificação. Por fim, uma resposta informou que a demanda não era do escopo do órgão/entidade, mas não indicou qual seria o responsável.

Por fim, das 31 manifestações cuja resposta foi classificada como “inadequada”, 16 apresentaram problemas na decisão, ou seja, a resposta do responsável foi diferente da enviada pela ouvidoria para o cidadão. Nove manifestações foram encaminhadas aos responsáveis, mas não se obteve resposta. Quatro manifestações não foram encaminhadas ao gestor responsável. Duas manifestações foram encerradas na Plataforma Fala.Br, sendo abertos novos protocolos em sistemas próprios de ouvidoria, nos casos em questão, um foi para o ministério da saúde e outro para o INSS.

4.6. Manifestações Sem Decisão

Nove manifestações não tiveram decisão na resposta ao manifestante. Em todas, foi solicitado a complementação do teor da manifestação para que a administração pública conseguisse analisá-las de forma efetiva. Destas, somente uma manifestação tratou, na abordagem inicial, de uma simplificação. Neste caso, só essa foi estudada mais profundamente. No caso em tela a manifestação deveria ter sido arquivada por falta de complementação, tal qual o disposto no § 5 do Art. 18. do Decreto n. 9.492/2018.

5. Diferenciação entre Sugestão e Simplificação

Nas respostas e tratativas internas das manifestações, foi frequente o uso do termo “sugestão” ao invés de “simplificação”, isso pode ser um indicador que no cotidiano as manifestações de simplificação estão sendo tratadas como sugestões.

Nos termos da Lei nº 13.460/2017, uma manifestação é definida como:

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

(...)

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

(...)

Portanto, a sugestão é uma manifestação categorizada em lei, enquanto a simplificação pode ser entendida como um dos demais pronunciamentos de usuários.

Nos termos do Decreto nº 9.094/2017, não há uma definição do que é uma sugestão, todavia é abordado a Solicitação de Simplificação trazendo as seguintes informações:

Art. 13º Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal, por meio de formulário próprio denominado Simplifique!, sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do serviço público. (Redação dada pelo Decreto nº 10.279, de 2020)

§ 1º A Solicitação de Simplificação deverá ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, em canal único oferecido pela Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União. (Redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 2019)

§ 2º Sempre que recebida por meio físico, os órgãos e as entidades deverão digitalizar a Solicitação de Simplificação e promover a sua inserção no canal a que se refere o § 1º.

Art. 14º Do formulário Simplifique! deverá constar:

I - a identificação do solicitante;

II - a especificação do serviço objeto da simplificação;

III - o nome do órgão ou da entidade perante o qual o serviço foi solicitado;

V - a proposta de melhoria do serviço. (Redação dada pelo Decreto nº 10.279, de 2020)

Logo, o decreto define a situação que cabe a manifestação “Simplifique!”, a forma que deve ser enviada a manifestação e o que deverá constar no formulário de preenchimento. Da mesma forma, o decreto não define o que é uma Solicitação de Simplificação.

Por sua vez, o Decreto nº 9.492/2018 traz a definição de sugestão e qual o procedimento a ser adotado, assim disposto:

Art. 3º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

(...)

IV - sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

(...)

Art. 21. A sugestão recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

Neste momento ocorre a primeira interseção de conceitos. Ambos os tipos de manifestação focam na proposta de aprimoramento/melhoria de serviços públicos. No caso da simplificação essa proposta é objeto de apresentação no formulário, enquanto na sugestão, faz parte da definição do termo. Portanto a distinção entre a simplificação e a sugestão torna-se opaca, já que ambas podem abordar o mesmo objeto – proposta de aprimoramento/melhoria de serviço público.

Estudando a Instrução Normativa Nº 55/2020, tem-se que:

Art. 8º A Ouvidoria ou agente público designado realizará a análise prévia e encaminhará o Simplifique! ao gestor competente para decidir sobre o aprimoramento do serviço público objeto da Solicitação de Simplificação. (alterado pela IN Conjunta nº 55/2020)

§ 1º A análise prévia consiste na verificação do conteúdo da proposta de simplificação, que deverá versar sobre sugestão de revisão de processo ou de norma ou, ainda, sobre supressão de exigência considerada desnecessária ou descabida. (incluído pela IN Conjunta nº 55/2020)

§ 2º Caso a sugestão de simplificação traga reclamação, denúncia de descumprimento de norma, solicitação, elogio ou outras sugestões não mencionadas no §1º, a manifestação deverá ser reclassificada no e-Ouv para assumir a tipologia adequada. (incluído pela IN Conjunta nº 55/2020)

Tendo o exposto, pode-se entender que a Solicitação de Simplificação é uma sugestão que versa exclusivamente sobre:

- a) Revisão de processo, ou;
- b) Revisão de norma, ou;
- c) Supressão de exigência considerada desnecessária ou descabida.

Logo, todo “Simplifique!” é, pela IN nº55/2020, uma sugestão. Consequentemente, não é incorreto utilizar o termo “sugestão” para tratar de uma “simplificação”. Continuando o argumento é necessário entender qual a diferença no tratamento entre a simplificação e a sugestão, ou seja, quais são os passos que devem ser tomados após a manifestação ser enviada para a ouvidoria.

Nos termos da Lei nº13.460/2017, não há distinção no tratamento entre sugestões e simplificações, tendo em vista que ambas são manifestações de ouvidoria. O Decreto nº 9.094/2017 determina que:

Art. 15º Ato conjunto dos Ministros de Estado da Controladoria-Geral da União e da Economia disciplinará o procedimento aplicável à Solicitação de Simplificação. (Redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 2019)

Portanto, faz-se necessário rever a IN nº 55/2020 nos seguintes artigos:

Art. 9º Os Simplifique! recebidos serão encaminhados ao gestor responsável pelo serviço público objeto da Solicitação de Simplificação, a quem caberá proceder à análise e emitir decisão fundamentada sobre a viabilidade de adoção das ações de simplificação solicitadas. (alterado pela IN Conjunta nº 55/2020)

§ 1º Quando acatada a Solicitação de Simplificação, o gestor deverá informar:

I - a descrição da simplificação a ser implementada;

II - as fases e o cronograma de implantação da simplificação sugerida; e

III - as formas de acompanhamento pelas quais o usuário poderá monitorar a implementação da simplificação. (incluído pela IN Conjunta nº 55/2020)

§ 2º Caso haja dúvida quanto à conveniência ou à oportunidade para a adoção da providência, ou quando houver a implicação de custos, o gestor responsável poderá submeter a Solicitação de Simplificação à análise de viabilidade e à aprovação de autoridade ou de órgão colegiado indicados pela autoridade máxima do órgão ou entidade. (incluído pela IN Conjunta nº 55/2020)

Art. 10. Caso o Comitê Permanente de Desburocratização se manifeste pela viabilidade de adoção das medidas propostas na solicitação de simplificação, o relatório deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

I - descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada;

II - fases e cronograma da implementação da simplificação;

III - responsáveis por cada fase da implementação; e

IV - formas de acompanhamento pelas quais o usuário poderá monitorar a implementação da simplificação.

Parágrafo único. Os relatórios de que trata este artigo serão inseridos no Sistema e-Ouv para acompanhamento das partes interessadas.

A Portaria nº 581/2021 também aborda o tratamento de “Simplifique!” orientando que:

Art. 36. As solicitações de simplificação de serviços públicos recebidas por meio do formulário denominado “Simplifique!” serão encaminhadas ao gestor do serviço para manifestação, observado o disposto na Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018, com a redação dada pela Instrução Normativa Conjunta ME/CGU nº 55 de 20 de julho de 2020.

Art. 37. Quando acatada a solicitação de simplificação, a resposta conclusiva deverá informar:

I - a descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada;

II - as fases e cronograma de implantação da simplificação; e

III - as formas de acompanhamento pelas quais o manifestante poderá monitorar a implementação da simplificação

Art. 38. Caberá à unidade de ouvidoria informar ao manifestante sobre a data prevista de deliberação, sempre que o gestor do serviço, de ofício, submeter a solicitação de simplificação à análise de viabilidade e à aprovação do colegiado a que se refere o § 2º do art. 9º da Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 2018, com a redação dada pela Instrução Normativa Conjunta ME/CGU nº 55, de 2020.

Logo, percebe-se que a análise da manifestação é consideravelmente densa, exigindo a atuação do gestor da área em primeira instância, ou caso seja necessário de um órgão colegiado competente. Também é necessário frisar que não há uma determinação na IN sobre o que deve ser feito caso a manifestação seja acatada parcialmente, ou não seja acatada. No caso de a simplificação abordar outros temas, ela deverá ser reclassificada conforme o parágrafo 2º do artigo 8º da mesma IN.

Ademais, destaca-se que as manifestações “Simplifique!” dispõem de medidas mais rígidas de controle e sanção em relação ao descumprimento em comparação as sugestões. Pelo Decreto nº 9.094/2017, capítulo V, o manifestante poderá representar à CGU caso haja violação dos direitos estabelecidos no decreto, além de que o não cumprimento do decreto pode ensejar penalidades administrativas.

De forma análoga, revisitando a Portaria nº 581/2020, ao tratar de sugestões, o processo após o recebimento da manifestação é mais simplificado, sendo que para a comunicação ao cidadão seguirá o disposto no Art. 18º da portaria:

Art. 18. As unidades do SisOuv se comunicarão com os manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observando as seguintes orientações:

(...)

IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber; e

Tendo o exposto, o processo de tramitação e resposta ao cidadão ao abordar sugestões é simplificado e não apresenta tantos requisitos técnicos para que ocorra a resposta adequada em relação a uma Solicitação de Simplificação. Por outro lado, não foi encontrado na legislação, ferramentas rígidas de controle e sanção caso haja irregularidades na tratativa ou na resposta ao cidadão.

6. Conclusão

Tendo em vista os dados acima e a análise, referentes as manifestações do tipo “Simplifique!” foi possível concluir que:

- a) As manifestações “Simplifique!” dispões de sanções mais rígidas caso haja o descumprimento das obrigações legais, em relação as manifestações de sugestão.
- b) As manifestações “Simplifique!” são formas específicas de sugestão; tendo um processo mais denso de análise e resposta ao cidadão do que a sugestão em si;
- c) Em diversas manifestações, as tratativas internas e respostas aos usuários ocorreu a utilização do termo “sugestão” indicando que há falhas na diferenciação do tratamento dos dois tipos de manifestação pela Administração;
- d) Há espaço de melhoria nas funcionalidades e usabilidades da Plataforma Fala.BR
- e) Há muitas respostas as manifestações que foram consideradas inadequadas, 39,1% (74), isso pode ser causado pela falta de frequência do recebimento deste tipo em comparação aos demais, em que a falta de hábito em tramitar pode levar a inconsistências;
- f) Há órgãos/entidades (MS e INSS) que não estão utilizando a Plataforma Fala.BR para responder os cidadãos de forma conclusiva, ou seja, a manifestação é respondida ao cidadão em sistema próprio o que impossibilita o monitoramento e avaliação dos prazos e qualidade das respostas por essa OGU;
- g) Houve uma diminuição na quantidade de manifestações simplifique recebidas e respondias entre 2019 e 2020, com o aumento do tempo médio de resposta e maior insatisfação dos manifestantes;
- h) Na maioria dos casos, nas manifestações que não atendem aos termos do Decreto n. 9.094/2017, mas se configura como manifestação de ouvidoria, o usuário é respondido em seu caso concreto ou a resposta indica o caminho para a ouvidoria do órgão/entidade competente, contudo não há a alteração de tipo necessária ou o encaminhamento pela Plataforma Fala.BR. Ensejando retrabalho ao cidadão e dificuldade de monitoramento do processo pela Administração.
- i) O modelo de resposta do ME (anexo 1) é uma boa prática que pode ser replicada em outros órgãos/entidades;
- j) O tipo de manifestação “Simplifique!” existente no Fala.BR não se mostrou eficaz, uma vez que 55,32% das manifestações poderiam ser mais bem tipificadas em outras categorias (Elogio, Reclamação, Sugestão, Solicitação, Denúncia);
- k) Somente 10 manifestações tiveram o condão de mover a administração, ou seja, a taxa de conversão foi de 5,3%, tendo como universo as 189 manifestações que foram consideradas simplificações e desburocratizações;
- l) Tendo em vista o tempo médio de resposta demasiadamente longo do ME e as manifestações por esse tratadas, ressalta-se que todas as manifestações respondidas fora do prazo foram simplificações de fato. O motivo para a demora na resposta pode estar relacionado que nesse órgão as manifestações eram, em regra, enviadas ao comitê de desburocratização, que demorava para se reunir e emitir um parecer sobre as manifestações. Ou seja, a burocracia para a tomada de decisão gerava o não cumprimento do prazo para a resposta definitiva ao cidadão de uma solicitação de simplificação;

Considerando as análises realizadas e as respectivas conclusões, recomenda-se a unificação das tipologias “Simplifique!” e “Sugestão”, de forma a simplificar a utilização pelo cidadão da Plataforma Fala.BR, ao mesmo tempo que reduz e condensa um processo para a Administração Pública.

As recomendações de alteração encontram-se especificadas na seção a seguir e incluem:

- a) Alteração do arcabouço normativo;
- b) Alterações na Plataforma Fala.BR;
- c) Alterações no Painel Resolveu?
- d) Capacitação de gestores e servidores de Ouvidorias;
- e) Divulgação à sociedade em geral; e
- f) Questionamentos à órgãos/entidades sobre pontos identificados no relatório.

7. Recomendações

A partir das análises realizadas e das conclusões obtidas, serão apresentadas diversas recomendações para melhorar a eficácia das manifestações tipo “Simplifique!”, observando a visão do cidadão, da ouvidoria, do responsável pelo serviço público.

7.1. Alterações no Arcabouço Normativo

Sugere-se alterações/revogações e inclusões no Decreto nº 9.094/2017; na Instrução Normativa Conjunta nº 55/2020; e na Portaria/CGU nº 581/2021.

No Decreto nº 9.094/2017 sugere-se alterações nos arts. 13º, 14º e 15º, como segue, mantendo-se os demais artigos inalterados:

REDAÇÃO ORIGINAL	REDAÇÃO PROPOSTA
Art. 13. Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal, por meio de formulário próprio denominado Simplifique!, sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do serviço público. (Redação dada pelo Decreto nº 10.279, de 2020) § 1º A Solicitação de Simplificação deverá ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, em canal único oferecido pela Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União. (Redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 2019) § 2º Sempre que recebida por meio físico, os órgãos e as entidades deverão digitalizar a Solicitação de Simplificação e promover a sua inserção no canal a que se refere o § 1º.	Art. 13. Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Sugestão aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal, por meio de formulário de sugestão, sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do serviço público. (alterado) § 1º A Sugestão deverá ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, em canal único oferecido pela Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União. (alterado) § 2º Sempre que recebida por meio físico, os órgãos e as entidades deverão digitalizar a Sugestão e promover a sua inserção no canal a que se refere o § 1º. (alterado) § 3º A Sugestão será tratada como uma manifestação de ouvidoria do tipo sugestão, seguindo o disposto no Decreto nº 9.492/2018. (adicionado)

REDAÇÃO ORIGINAL	REDAÇÃO PROPOSTA
Art. 14. Do formulário Simplifique! deverá constar: I - a identificação do solicitante; II - a especificação do serviço objeto da simplificação; III - o nome do órgão ou da entidade perante o qual o serviço foi solicitado; V - a proposta de melhoria do serviço. (Redação dada pelo Decreto nº 10.279, de 2020)	Art. 14. Do formulário de sugestão deverá constar: I - a identificação do solicitante; II - a especificação do serviço objeto da sugestão; III - o nome do órgão ou da entidade perante o qual o serviço foi solicitado; V - a proposta de melhoria do serviço. (alterado)
Art. 15. Ato conjunto dos Ministros de Estado da Controladoria-Geral da União e da Economia disciplinará o procedimento aplicável à Solicitação de Simplificação.	Art. 15. Ato do Ministros de Estado da Controladoria-Geral da União disciplinará o procedimento aplicável a sugestão. (alterado)

Considera-se a revogação integral da na Instrução Normativa Conjunta nº 55/2020, tendo em vista que caberá exclusivamente à CGU disciplinar as manifestações de sugestão.

Na Portaria/CGU nº 581/2021 sugere-se alterações nos arts. 36º, 37º, 38º, 52º, como segue, mantendo-se os demais artigos inalterados:

REDAÇÃO ORIGINAL	REDAÇÃO PROPOSTA
Art. 36. As solicitações de simplificação de serviços públicos recebidas por meio do formulário denominado "Simplifique!" serão encaminhadas ao gestor do serviço para manifestação, observado o disposto na Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018, com a redação dada pela Instrução Normativa Conjunta ME/CGU nº 55 de 20 de julho de 2020.	Art. 36. As sugestões recebidas serão encaminhadas ao gestor do serviço para manifestação (alteração)
Art. 37. Quando acatada a solicitação de simplificação, a resposta conclusiva deverá informar: I - a descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada; II - as fases e cronograma de implantação da simplificação; e III - as formas de acompanhamento pelas quais o manifestante poderá monitorar a implementação da simplificação.	Art. 37. Quando acatada a sugestão, a resposta conclusiva deverá informar: I - a descrição pormenorizada da sugestão a ser implementada; II - as fases e cronograma de implantação da sugestão; e III - as formas de acompanhamento pelas quais o manifestante poderá monitorar a implementação da sugestão. (alteração) Art. 37-A. Quando acatada parcialmente a sugestão, a resposta conclusiva deverá informar: I - a descrição pormenorizada da sugestão a ser implementada; II - as fases e cronograma de implantação da sugestão. III - as formas de acompanhamento pelas quais o manifestante poderá monitorar a implementação da sugestão; e IV - a justificativa, devidamente motivada, de não acatar a sugestão de forma integral. (inclusão) Art. 37-B. Quando não acatada a sugestão, a resposta conclusiva deverá informar: I - a justificativa, devidamente motivada, de não acatar a sugestão. (inclusão)
Art. 38. Caberá à unidade de ouvidoria informar ao manifestante sobre a data prevista de deliberação, sempre que o gestor do serviço, de ofício, submeter a solicitação de simplificação à análise de viabilidade e à aprovação do colegiado a que se refere o § 2º do art. 9º da Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 2018, com a redação dada pela Instrução Normativa Conjunta ME/CGU nº 55, de 2020.	Art. 38 (revogar)

REDAÇÃO ORIGINAL	REDAÇÃO PROPOSTA
Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior. § 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos: I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria; II - o número de manifestações recebidas no ano anterior; III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações; IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas; V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos. § 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.	Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior. § 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos: I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria; II - o número de manifestações recebidas no ano anterior; III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações; IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas; V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos. VII – informações sobre as sugestões acatadas e dos seus processos de implementação (inclusão) § 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.

7.2. Alterações na Plataforma Fala.BR

Tendo em vista a recomendação de integrar o formulário “Simplifique!” com o de sugestão, será necessário alterar algumas telas da Plataforma Fala.BR.

No ambiente do usuário, inicialmente ocorreria a remoção do quadro “Simplifique!”, também se faz necessário a alteração da sugestão para incluir os elementos do simplifique incorporados, sejam eles:

- “Sobre qual serviço público é sua manifestação” – campo obrigatório
- “Proposta” – campo obrigatório
- Inserir na descrição “Qual a sua ideia ou proposta de melhoria?”

No ambiente de análise da manifestação, após a escolha da opção “Resposta Conclusiva” no campo “Tipo de Resposta, deverá aparecer a opção para o preenchimento da Decisão, apresentando três opções “Acatar”; “Acatar Parcialmente”; “Não Acatar”.

Ao selecionar a decisão “Acatar”, deverá aparecer os seguintes campos de preenchimento obrigatório:

- Descrição da sugestão a ser implementada;
- Fases e o cronograma da implantação da sugestão;
- Formas de acompanhamento pelas quais o usuário poderá monitorar a implementação da sugestão.

Ao selecionar a decisão “Acatar Parcialmente”, deverá aparecer os seguintes campos de preenchimento obrigatório:

- Justificativa de não acatar totalmente a sugestão;
- Descrição da sugestão a ser implementada;
- Fases e o cronograma da implantação da sugestão;
- Formas de acompanhamento pelas quais o usuário poderá monitorar a implementação da sugestão.

Ao selecionar a decisão “Não Acatar”, deverá aparecer o seguinte campo:

- Justificativa de não acatar a sugestão.

Outro aspecto de melhoria na Plataforma Fala.BR que pode auxiliar no tratamento das manifestações seria mudar a localização do botão para alteração de tipo de manifestação no módulo de tratamento. Atualmente, o botão para alteração de tipo de manifestação está localizado em um submenu junto a “criar extrato”.

Desta forma, uma melhoria de usabilidade da Plataforma Fala.BR seria alterar a localização do botão de alteração de tipo para o painel que contém as informações gerais da manifestação, próximo ao texto “tipo de manifestação”, tal qual ocorre na opção de alterar “serviço”, “órgão de interesse”, “assunto”, “subassunto” e “tags”.

FIGURA 8 • CAPTURA DE TELA: MÓDULO TRATAR MANIFESTAÇÃO NO FALA.BR

A captura de tela mostra a interface do sistema 'Tratar Manifestação' no Fala.BR. O layout é dividido em duas seções principais. A seção esquerda, sob o título 'Tratar Manifestação', contém uma barra de busca com o texto 'Fale aqui' e 'teste'. Abaixo, há uma seção 'Anexos Originais' com o texto 'Não foram encontrados registros.' e um campo 'Local do Fato' com o valor '-' e um botão 'Alterar'. Segue-se a seção 'Envolvidos' com o texto 'Não foram encontrados registros.'. Abaixo disso, há uma seção 'Manifestação' com um menu suspenso 'Tipo de manifestação' selecionado como 'Simplifique'. Abaixo disso, há campos para 'Número' (55555-000239/2022-19), 'Esfera' (Federal), 'Órgão destinatário' (CGU - Controladoria-Geral da União), 'Serviço' (Consultar dados no Portal d...), 'Órgão de Interesse', 'Assunto' (Atendimento), 'Subassunto', 'Tags', 'Data de cadastro' (17/08/2022), 'Prazo de atendimento' (16/09/2022) e 'Prioridade' (Não definida). A seção direita, sob o título 'Tratamento', contém um formulário para 'Escreva aqui sua contribuição' com um botão 'Exportar Resposta'. Abaixo disso, há uma barra de ações com botões: 'Criar extrato', 'Arquivar', 'Encaminhar', 'Prorrogar', 'Responder' e 'Alterar tipo'.

Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

7.3. Alterações no Painel Resolveu?

Recomenda-se que o módulo “decisões” seja atualizado com o objetivo de informar o teor das decisões das manifestações de simplificação já respondidas. Ao mesmo tempo, sugere-se que esse módulo seja mantido para informar as decisões das manifestações de sugestão publicadas.

7.4. Capacitação de gestores e servidores de Ouvidorias

Tendo em vista as propostas de alteração acima, torna-se mister a realização de capacitação de gestores e servidores em exercício nas Ouvidorias dos órgãos e entidades do Poder Executivo federal. Além da capacitação para atualização dos gestores e servidores, recomenda-se incentivar a capacitação das ouvidorias das IES, tendo em vista que foram as entidades que apresentaram maior demora para responder o manifestante. Para tanto, a colaboração do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (PROFOCO) é essencial para a adaptação dos gestores e servidores.

7.5. Divulgação à sociedade em geral

Como forma de apresentar essa integração de funcionalidades, é necessária a realização de campanha de divulgação, em conjunto com o Ministério da Economia e demais órgãos federais, voltada aos usuários dos serviços públicos.

7.6. Questionamentos à órgãos/entidades sobre pontos identificados no relatório

Recomenda-se questionar as ouvidorias abaixo, em relação ao tratamento de manifestações do tipo “Simplifique!”:

- Ouvidoria da Fundação Osório – As quatro manifestações do tipo “Simplifique!” ainda estão em tratamento, sem uma resposta conclusiva aos manifestantes;
- Ouvidoria do INSS e do MS – Encerramento de NUP na Plataforma Fala.BR e abertura de protocolo em sistema de ouvidoria próprio. Sendo difícil o acompanhamento das manifestações por essa Ouvidoria-Geral da União.

Anexo • Modelo de Formulário de Simplifique! do ME

SUBSÍDIOS PARA DELIBERAÇÃO DO COMITÊ DE DESBUROCRATIZAÇÃO, INFORMAÇÃO, PROCESSOS E PROJETOS SIMPLIFIQUE!

1. Serviço público sobre o qual se quer enviar manifestação de simplificação:

2. Número do Simplifique:

3. Nome do Solicitante:

4. Descrição dos fatos:

5. Proposta de Melhoria:

6. Sugestão de deliberação ao Comitê de Processos e Projetos:

☐ Não acatar ☐ Acatar integral ☐ Acatar parcialmente ☐ Não se aplica

7. No caso o pedido de simplificação não for acatado, apresentar justificativa:

8. No caso de o pedido de simplificação for acatado parcial ou integralmente, apresentar as seguintes informações:

I – descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada

II – fases e cronograma da implementação da simplificação

III – responsáveis por cada fase da implementação

IV – formas de acompanhamento pelas quais o usuário poderá monitorar a implementação da simplificação.

CONTROLADORIA-GERAL
DA UNIÃO