



Relatório de Avaliação

Solicitações de Simplificação

Simplifique!

- ✓ **Consolidado 2018**
- ✓ **Consolidado 2019**



CGU - Controladoria Geral da União
OGU – Ouvidoria-Geral da União
CGCID - Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO – CGU
SAS, Quadra 01, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro
70070-905 – Brasília-DF
cgu@cgu.gov.br

Wagner Rosário
Ministro de Estado da Controladoria-Geral da União

José Marcelo Castro de Carvalho
Secretário-Executivo

Valmir Gomes Dias
Ouvidor-Geral da União

Equipe técnica responsável pela elaboração e revisão:
Simone Gama Andrade
Tatiana Freitas de Oliveira
Valter de Sousa Matos



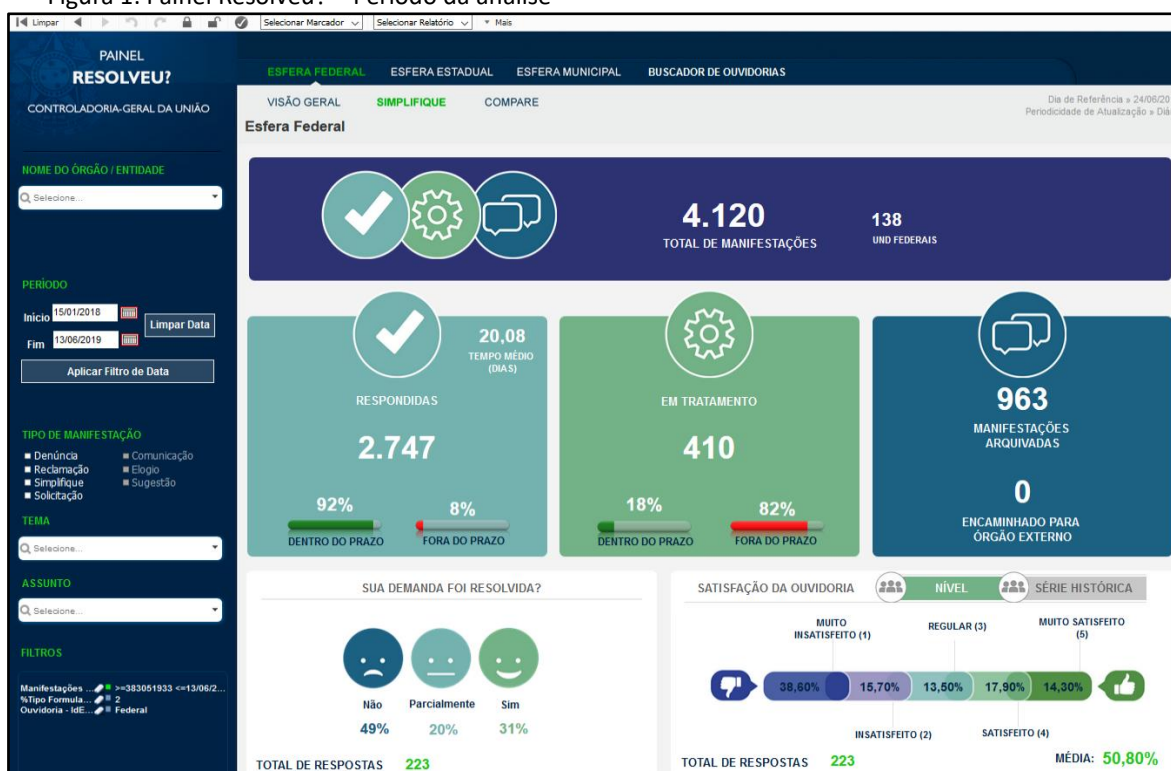
RESUMO EXECUTIVO

O presente relatório tem por objetivo analisar as Solicitações de Simplificação de serviços públicos – Simplifique!, tipologia de manifestação criada pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, com vistas à simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos federais.

O fluxo de tratamento do Simplifique, nos termos definidos pelo referido Decreto e pela [Instrução Normativa Conjunta CGP/MP nº 01](#), de 12 de janeiro de 2018, encontra-se apresentado no Anexo I.

Na presente análise, foram verificadas todas as manifestações cadastradas no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-OUV¹, no exercício de 2018 e aquelas recebidas no primeiro semestre de 2019 (até 13/06/19), conforme quantitativos apresentados na Figura 1 e na Tabela 1 a seguir.

Figura 1: Painel Resolveu? – Período da análise



¹ Inserido na Plataforma FalaBr - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, em 01/08/2019

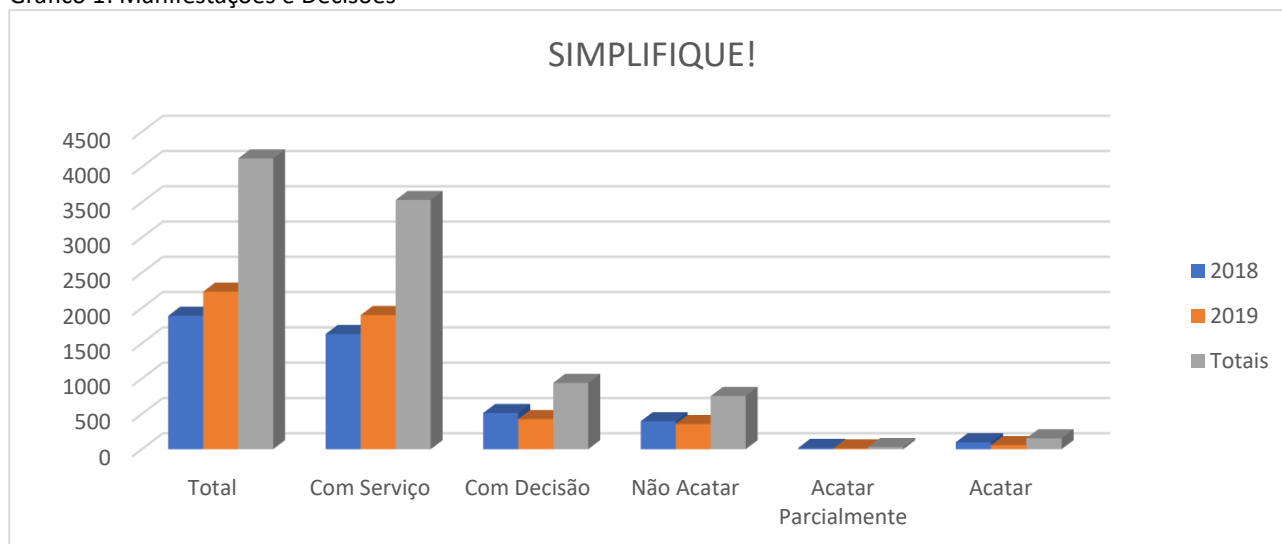


Tabela 1: Manifestações e Decisões

Ano Registro	Qtd Manifestações	Com serviço identificado	Houve decisão			
			Acatar	Acatar parcial.	Não acatar	TOTAL
2018	1889	1632	98	19	396	513
2019	2231	1899	57	12	357	426
Total	4120	3531	155	31	753	939
Percentual*	-	100%	4,4%	0,9%	21,3%	26,6%

* Em relação ao total de manifestações com serviço identificado (3531)

Gráfico 1: Manifestações e Decisões



Para que se pudesse avaliar a efetividade do processo de “Solicitação de Simplificação” dos serviços públicos, nos termos do referido Decreto, foram analisadas as solicitações que contêm registro com “Nome do Serviço” e com “Proposta de Melhoria”, e que foram objeto de “Decisão”.

Como resultado, verificou-se a existência de fragilidades que têm comprometido o desempenho do Simplifique! como ferramenta efetiva de participação cidadã na melhoria da prestação dos serviços públicos.

Do universo de manifestações do exercício de 2018, observa-se que cerca de 6% (98+19) foram pelo acatamento, ainda que parcial.



Entretanto, a análise qualitativa dos conteúdos das propostas de melhoria e das decisões aponta para o uso inadequado do formulário, resultando em respostas também inadequadas por parte da Administração.

Da análise das respostas às 117 sugestões que foram acatadas, ainda que parcialmente, observa-se o panorama especificado a seguir:

Gráfico 2: Tipos de respostas às sugestões acatadas – Percentuais - Consolidado 2018

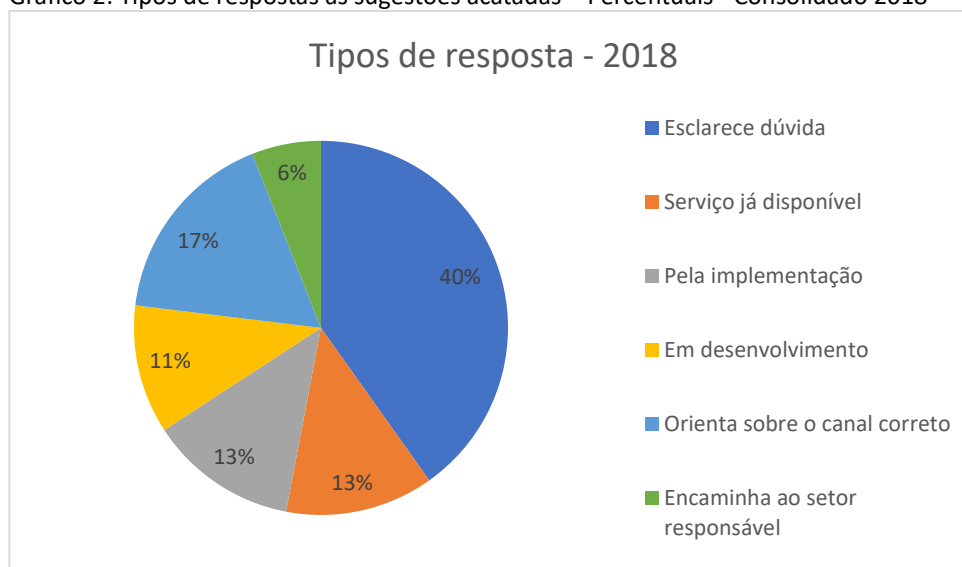


Tabela 2: Tipos de respostas às sugestões acatadas – Quantitativos - Consolidado 2018

Ano	Total	Esclarece dúvida	Serviço já disponível	Pela implementação	Em desenvolvimento	Orienta sobre o canal correto	Encaminha ao setor responsável
2018	117	47	15	15	13	20	7

Em 53% das respostas, houve esclarecimento de dúvidas de usuários (40%) ou informação sobre a existência do serviço e a forma de acessá-lo (13%); em 11% dos casos, as melhorias propostas já estavam em desenvolvimento nos órgãos/entidades; em 17% das respostas, o usuário foi orientado a buscar o canal correto para o tipo de manifestação apresentada; em 6% das manifestações, a resposta foi no sentido de informar que a sugestão estava sendo encaminhada ao setor responsável pela análise; e, finalmente, em 13% das respostas (15 manifestações) houve decisão pela implementação das alterações sugeridas pelo usuário, ainda que em parte.



Quando realizada comparação com o quantitativo total de manifestações cadastradas no exercício de 2018 (1.889 manifestações de SIMPLIFIQUE!), observa-se que as 15 manifestações que tiveram o condão de mover a Administração para melhoria da prestação de serviços públicos representam menos de 1% desse total.

Em 2019, o cenário não se modificou significativamente, conforme se observa na Tabela 1 e no Gráfico 1. Do universo de 2.231 manifestações cadastradas e tratadas pelas Ouvidorias, apenas 69 (57+12) foram acatadas, ainda que parcialmente, pela Administração.

Analisando-se individualmente cada uma das 69 manifestações, cuja decisão foi pelo acatamento, ainda que parcial, observa-se, mais uma vez, o uso inadequado do formulário, com respostas por vezes inadequadas da Administração.

O panorama das respostas dadas encontra-se assim distribuído:

Gráfico 3: Tipos de respostas às sugestões acatadas – Percentuais - Consolidado 2019

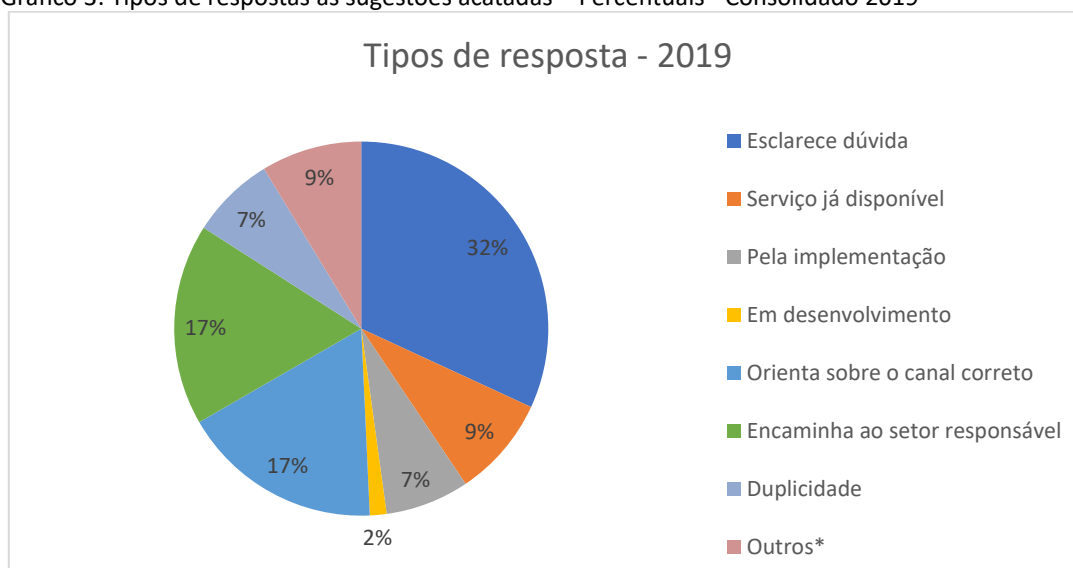




Tabela 3: Tipos de respostas às sugestões acatadas – Quantitativos - Consolidado 2019

Ano	Total	Esclarece dúvida	Serviço já disponível	Pela implement.	Em desenvolv.	Orienta sobre o canal correto	Encaminha ao setor responsável	Duplicidade	Outros
2019	69	22	6	5	1	12	12	5	6

Considerando-se o universo das 69 decisões, observa-se que em 32% das respostas houve esclarecimento de dúvidas de usuários; em 9%, informação sobre a existência do serviço e forma de acessá-lo; em 2% dos casos, as melhorias propostas já estavam em desenvolvimento nos órgãos/entidades; em 17% das respostas, o usuário foi orientado a buscar o canal correto para o tipo de manifestação apresentada; em 17% das manifestações, a resposta foi no sentido de informar que a sugestão estava sendo encaminhada ao setor responsável pela análise; em 7%, tratava-se de manifestação analisada em duplicidade; e, finalmente, em 7% das respostas (5 manifestações) houve decisão pela implementação das alterações sugeridas pelo usuário, ainda que em parte.

Nesse exercício observou-se, ainda, que houve seis manifestações (9%), classificadas acima como “Outros” que apresentaram um padrão diferente do ano anterior. Duas delas, direcionadas ao CEX – Comando do Exército, sequer se classificam como manifestação, trazendo em seu bojo as frases: “servir ao meu país” (NUP 60110.000339/2019-17) e “cep não encontrado” (NUP 60110.000757/2019-04). Uma manifestação (NUP 01217.000300/2019-34) traz um relato sobre a suspensão do CPF da usuária, tendo sido respondida pela Ouvidoria do CNPq com o texto padrão a seguir:

(Texto suprimido nos termos da Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, e da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011).

A manifestação de NUP 01217.001132/2019-02, também dirigida ao CNPq, trata do envio de documentos de cadastro de responsável técnico de instituição, para acesso ao “Lattes Extrator”.

A manifestação do NUP 014810.00207/2019-08, dirigida à ANCINE – Agência Nacional do Cinema, trata de pedido de informação, tendo sido efetivamente respondida e recebido a decisão “Acatar”.



CGU - Controladoria Geral da União
OGU – Ouvidoria-Geral da União
CGCID - Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão

(Texto suprimido nos termos da Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, e da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011).

Por fim, partiremos de um universo de 2.231 manifestações de SIMPLIFIQUE!, cadastradas e analisadas, para alcançarmos **cinco** que tiveram o condão de mover a Administração para melhoria da prestação de serviços públicos, em 2019.



Em resumo, para os dois períodos considerados, obteve-se o seguinte aproveitamento:

Tabela 4: Aproveitamento das manifestações cadastradas como Simplifique!

Período	Total de manifestações	Aproveitamento	Aproveitamento (%)
2018	1889	15	0,80 %
1º semestre/2019	2231	5	0,22%
TOTAL	4120	20	0,49%

Dessa forma, no período de observação, pouco mais de 4,5% das manifestações registradas no e-OUV nessa tipologia redundaram em “Decisão” por acatamento, ainda que parcial (186 manifestações). Entretanto, a análise minuciosa das manifestações revela que **20 registros, do universo de 4.120**, ou seja, **pouco menos de 0,5%**, poderiam de fato, contribuir com a melhoria dos serviços prestados pela Administração, não obstante a totalidade requerer análise e resposta aos manifestantes, resultando em alto custo para a Administração, com baixa eficácia.

Seguindo na análise de eficácia da ferramenta Simplifique!, importa realizar o monitoramento das medidas adotadas pela Administração para implementação das sugestões de simplificação, conforme prazos pactuados nas 20 manifestações acatadas ou acatadas parcialmente.

A Tabela 5 e o Gráfico 4 apresentam os quantitativos por estágio de implementação, e a Tabela 6 apresenta o detalhamento das manifestações.

Tabela 5: Monitoramento das Decisões

Órgão	Sugestões Acatadas*	Implementadas	Não implementadas - ainda no prazo	Não implementadas – Prazo expirado
Ministério da Economia	7	2	2	3
CGU	5	3	2	-
Unilab	1	-	1	-
MRE	1	-	1	-
MJSP	1	1	-	-
MME	2	1	-	1
INES	1	1	-	-
ANAC	2	1	-	1
TOTAL	20	9	6	5

*Inclui decisões de acatamento parcial



Gráfico 4: Monitoramento das Decisões

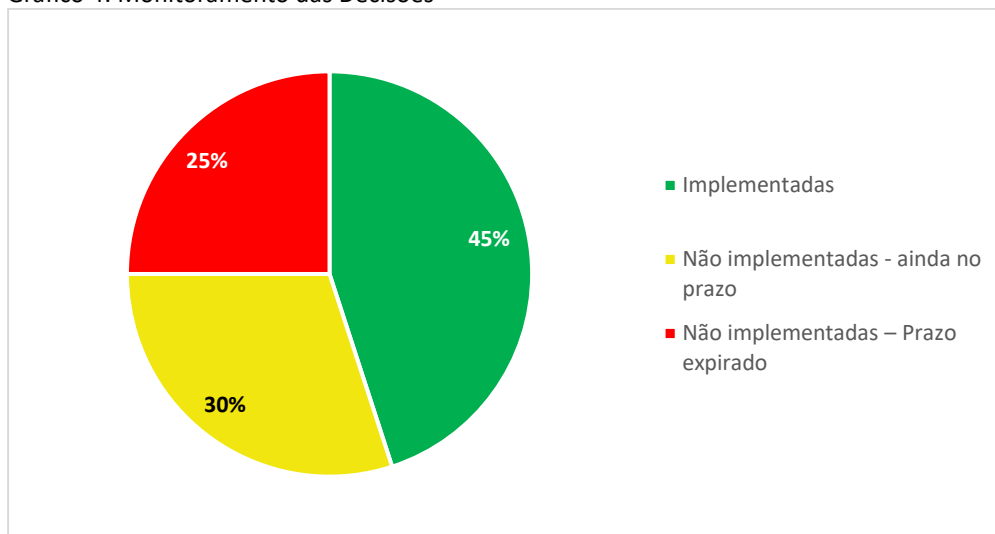


Tabela 6: Monitoramento das Decisões - Detalhe

NUP e Órgão responsável	Proposta de Melhoria	Prazo para Implementação	Situação e Fonte de monitoramento
00106.000924/2018-65 (CGU)	Inserir no CEIS um lembrete, em destaque, de que a CGU não emite certidão e que o órgão demandante deverá fazer a consulta direta no site para verificar da inscrição negativa da empresa.	13/03/2018	Implementada http://www.transparencia.gov.br/ceis
18800.000071/2018-90 (Receita Federal – ME)	Nos casos onde existem vários débitos pendentes, estes deveriam ser agrupados em apenas uma DARF, com um código de receita específico para essas situações. Ao liquidar o pagamento, o sistema da receita federal valida os valores pagos e faz a baixa em todos os débitos que foram agrupados. Além disso, a DARF deveria ser mais simples, adotando um sistema similar ao Boleto, onde o "Nosso número" já é suficiente para identificar o item que está sendo quitado. Mesmo a DARF Simples, que possui código de barras, exige a digitação de algumas informações.	31/12/2020	Não implementada – Ainda no prazo “notícias no site da Receita Federal ou na mídia em geral relativas à entrada em funcionamento do eSocial, em suas várias fases”



NUP e Órgão responsável	Proposta de Melhoria	Prazo para Implementação	Situação e Fonte de monitoramento
18800.000114/2018-37 (Receita Federal – ME)	Propomos que ao emitir o Despacho Decisório, o servidor responsável pela sua emissão deve automaticamente efetuar a conversão do processo eletrônico para digital e, inclusive, informar no despacho decisório que o processo já está convertido para digital.	31/12/2019	Não implementada – Ainda no prazo “Notícias no sítio da Receita Federal na Internet.”
18800.000178/2018-38 (Receita Federal – ME)	Somos um escritório contábil (...) Sendo assim, solicitamos encarecidamente que possam constar na mensagem em questão, ao menos o número do CNPJ da empresa notificada. (...)	25/07/2018	Não implementada – Prazo expirado “A demanda encontra-se em fase de homologação do sistema. O projeto deve ser implementado em agosto de 2019.” Fonte: Ouvidoria ME
18800.000261/2018-15 (Receita Federal – ME)	Sugerimos que no documento denominado Termo de Ciência de Abertura de Mensagem, passe a constar o CPF ou CNPJ do contribuinte, responsável ou procurador que deu ciência à mensagem. Como sugestão, poderia ser adotada seguinte mensagem padrão: (...)	05/09/2018 “Não há como estimar o cronograma de atendimento, pois a demanda de alteração do sistema informatizado deverá ser priorizada de acordo com o conjunto de todas as demandas de melhorias nos diversos sistemas da RFB, do orçamento disponível e do cronograma de trabalho das diversas equipes do SERPRO.”	Não implementada – Prazo expirado “O usuário terá ciência da implantação quando receber a primeira mensagem do Caixa Postal no formato que ele sugeriu.”
18800.000308/2018-32 (PGFN – ME)	Limitar o uso da mesma forma que existia no e-CAC da PGFN.	31/12/2018	Implementada O Ministério da Economia informou que foram realizadas alterações na Plataforma REGULARIZE (Despacho SEI 2939335 – Processo nº 18800.000308/2018-32)



NUP e Órgão responsável	Proposta de Melhoria	Prazo para Implementação	Situação e Fonte de monitoramento
18800.000190/2018-42 (STN – ME)	Sugiro que o sistema SIAFI seja programado para ao virar o ano, automaticamente cada usuário já ser habilitado no ano vigente quando o CPF estiver ativo. isso evitaria o trabalho manual das setoriais contábeis que cadastram e gerenciam milhares de usuários no país.	25/07/2018 “O pedido de análise já foi aberto para a equipe de desenvolvimento. Dessa forma, o cronograma de implementação vai depender do prazo e do custo a serem apresentados.”	Implementada As modificações foram implantadas no SIAFI no exercício de 2018, tendo efeitos na abertura do exercício de 2019 (Despacho SEI 2906555 – Processo nº 18800.000190/2018-42)
00106.016725/2018-79 (CGU)	(…)Dessa forma, a proposta de melhoria é criar uma quarta opção de parecer, como, por exemplo, "Medida já adotada", ou qualquer outra análoga, para indicar ao cidadão que sua sugestão de melhoria já existe e já está disponível. Sendo que, nesse caso, seja inserido um campo onde o órgão indique onde/como o cidadão pode encontrar essa informação(…).	05/07/2019	Implementada Solução incluída na lista de melhorias do Sistema e-OUV, e habilitada em 01/08/2019, na Plataforma FalaBR
00106.000897/2018-21 (CGU)	Desenvolvimento de mecanismo uniforme e padronizado para disponibilização, mediante sistema "push" ou "newsletter", por e-mail, de informações sobre as atividades dos órgãos e entidades do governo federal. (...) para "assinatura" gratuita em um espaço específico do Portal da Transparência.	30/06/2018	Implementada http://www.portaltransparencia.gov.br/notificacoes
00106.012693/2018-32 (UNILAB – Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira)	Criação de página ou site com acompanhamento em tempo real do status das ações (SIC) desempenhadas pelo órgão, não necessitando criar processos ou alocar servidores para a geração de relatórios que não são atualizados de forma instantânea.	31/12/2020	Não implementada – Ainda no prazo http://dti.unilab.edu.br/institucional/pdti/
09002.000001/2018-46 (MRE)	O site do MRE (...) com os documentos solicitados para emissão de passaporte oficial ainda pede a certidão de quitação eleitoral, (...) Atualização do site para atender as novas regras do decreto nº 9.094/2017.	31/08/2019* (manifestação cadastrada em 15/02/2018)	Não implementada – Ainda no prazo https://formulario-autoridades.serpro.gov.br/sci/pages/web/pasofPadipWebInicial.jsf



NUP e Órgão responsável	Proposta de Melhoria	Prazo para Implementação	Situação e Fonte de monitoramento
08198.000620/2018-28 (DPF – MJSP)	[...] solicitação de certidão de casamento no caso informado, bem como do comprovante de quitação eleitoral. Portanto solicita-se que a PF tome providências para cumprir com o decreto de simplificação, que indica que documentos que já foram ofertados anteriormente não poderiam ser demandados a cada iteração com o órgão.	30/04/2019	Implementada http://www.pf.gov.br/servicos-pf/passaporte/documentacao-necessaria/documentacao-para-passaporte-comum/home
48003.000280/2018-90 (MME)	Sugiro a inclusão de E-mail institucional	26/06/2019	Implementada https://www.servicos.gov.br/servico/acessar-o-servico-publico-de-transmissao-de-energia-eletrica?campaign=busca
48003.000281/2018-34 (MME)	Incluir outros canais para obtenção da informação (telefone, e-mail institucional, sistema) ou justificar a necessidade presencial.	25/06/2019	Não implementada – Prazo expirado https://www.servicos.gov.br/servico/obter-informacao-acerca-do-andamento-de-processo-minerario?pk_campaign=busca
46001.002551/2018-36 (extinto Ministério do Trabalho - ME)	Criar campo alternativo de cadastramento de e-mail do usuário - Sistemas do Ministério do Trabalho (SESMT)	14/09/2018	Não implementada – Ministério da Economia informou que o aperfeiçoamento do SESMT se encontra com status prioritário. Acrescentou que em 15/05/2019 foi iniciado diagnóstico do Sistema, e que a proposta encaminhada pelo cidadão está sendo considerada nas melhorias previstas. (Nota Informativa SEI nº 8/2019/CGSST/SIT/STR AB/SEPRT-ME – Documento SEI 2862383)



NUP e Órgão responsável	Proposta de Melhoria	Prazo para Implementação	Situação e Fonte de monitoramento
23546.006276/2019-58 (INES – Instituto Nacional de Educação de Surdos)	Olá, gostaria de sugerir que as inscrições para o curso de Linguagem Brasileira de Sinais, fosse mais divulgadas e tivesse um tempo maior de duração, pois sabemos das dificuldades do acesso à informação de boa parte da população de baixa renda, pois nem todos tem acesso a internet e bem sabemos que na verdade esse curso deveria ser inserido já na Educação Fundamental.	20/12/2019	Implementada http://www.ines.gov.br
50001.000636/2019-38 (ANAC)	(...) Seria possível fornecer uma lista (tabela) mensais informando os dados: data, fabricante da aeronave, modelo, prefixo, componente, PN, SN, TBO/TLV, TSN e motivo da remoção, MTBR. Acredito que esta flexibilidade ajudaria os operadores a ter como cumprir o requisito e a ANAC teria dados de uma forma mais adequada a ser tratada com os fabricantes e/ou autoridades competentes do seu país de certificação. O modelo atual de relato SDR não é preparado para tais dados. Atualmente compartilhamos todos estes dados de remoções e discrepâncias visto no SASC com os fabricantes. Podemos compartilhar com a Anac também.	26/07/2019	Não implementada – Prazo expirado Em contato com a Ouvidoria do órgão, fomos informados sobre a necessidade de repactuação do prazo, em virtude do cronograma de <i>sprints</i> de desenvolvimento de TI.
50001.000914/2019-57 (ANAC)	Retirar a exigência dos documentos acima, o print do site da ANAC, o funcionário tem acesso e a própria agência emite o documento (o que é ilegal a exigência). Nos outros são documentos já obrigatoriamente comprovados previamente em solicitações anteriores. Ninguém pode solicitar a Licença de Piloto Comercial sem antes ser Piloto Privado, então os documentos já foram enviados.	14/05/2019	Implementada “O usuário poderá visualizar as alterações diretamente no SINTAC” (imagem disponível na resposta à manifestação)



NUP e Órgão responsável	Proposta de Melhoria	Prazo para Implementação	Situação e Fonte de monitoramento
001060.04248/2019-80 (CGU)	<p>Solicito que seja melhorado o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal para que seja adicionado suporte ao envio de arquivos de áudio e vídeo como anexos às manifestações. Estamos atualmente no ano de 2019 e há uma enorme facilidade em gravar, filmar e compartilhar problemas, de forma que é absolutamente necessário que a ouvidoria seja capaz de receber esses tipos de registros.</p>	31/12/2019	<p>Não implementada – Ainda no prazo</p> <p>Monitoramento por meio do Sistema e-OUV</p>
00106.001950/2019-91 (CGU)	<p>Simplificar/agrupar os campos disponíveis para registro de uma ação, como por exemplo, de uma reclamação no site do e-ouv, tornando mais simples a participação. A longa lista apresentada nos campos da aba destinatário acaba por inibir a participação, pois fica difícil acertar aquilo que o cidadão quer fazer. Tornar mais inteligente a conexão entre as ações, a partir de uma escolha deve haver uma conexão com as demais, eliminando assim opções que não tem relação com a escolha anterior. A ideia é fazer igual acontece na aba simplifique para as demais abas. Poderiam pensar formas de agrupamento. Poderiam também colocar uma explicação quando a seta do mouse passa por cima dos campos, por mais que pareça intuitivo não é. Por exemplo, aonde estão escrito na aba destinatário "Órgão</p>	31/12/2019	<p>Não implementada – Ainda no prazo</p> <p>Monitoramento por meio do Sistema e-OUV</p>



Outro fator observado diz respeito à concentração de parte das manifestações em determinados órgãos/entidades. No período da análise (de 01/01/2018 a 13/06/2019), a demanda foi dirigida a 147 órgãos/entidades; entretanto, agregando-se as extintas pastas do Ministério da Fazenda; Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão; Ministério do Trabalho; e Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços ao **Ministério da Economia, este responde por 32% da demanda**: 1.339 solicitações de simplificação. O **Instituto Nacional do Seguro Social – INSS**, atualmente também abrangido pela Ouvidoria do Ministério da Economia, **responde por 14%** das manifestações apresentadas.

O Gráfico 5 e a Tabela 7 apresentam os percentuais e os quantitativos de manifestações recebidas pelos dez órgãos/entidades mais demandados.

Gráfico 5: Dez órgãos/entidades com as maiores demandas - Percentual

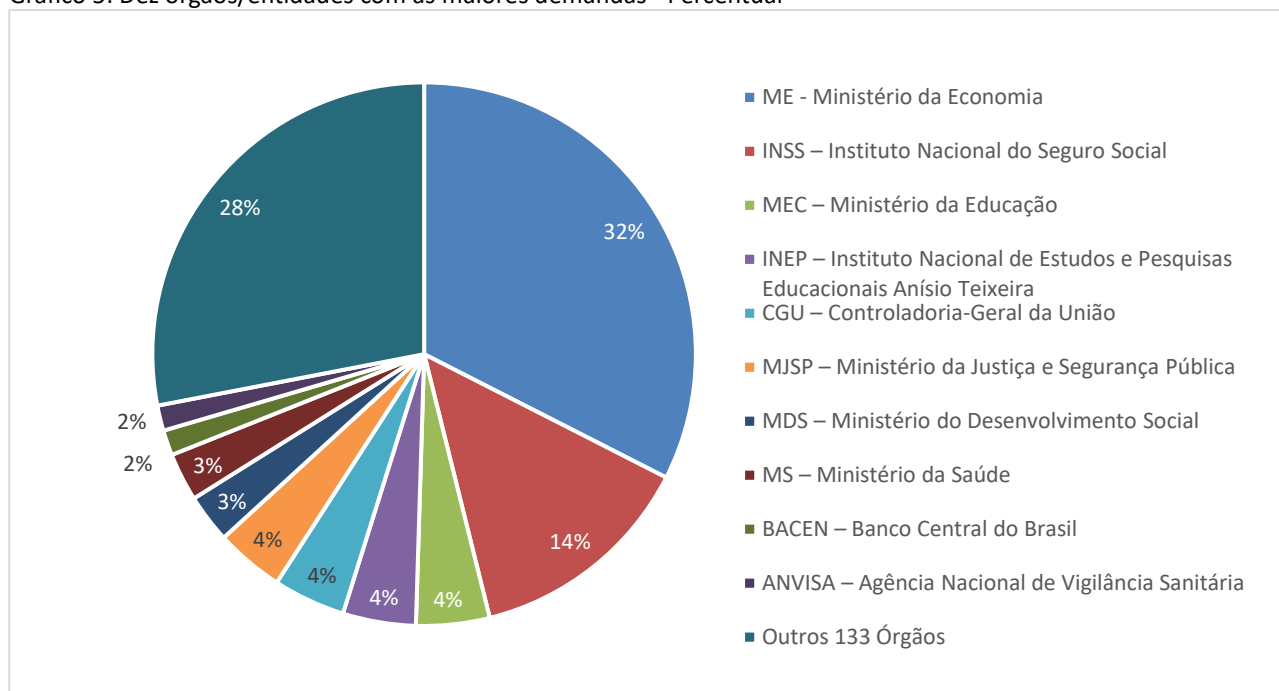




Tabela 7: Dez órgãos/entidades com as maiores demandas – Quantitativo

Órgão Federal	QTD Simplifique
ME - Ministério da Economia*	1339
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	561
MEC – Ministério da Educação	180
INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira	179
CGU – Controladoria-Geral da União	177
MJSP – Ministério da Justiça e Segurança Pública	168
MDS – Ministério do Desenvolvimento Social	119
MS – Ministério da Saúde	118
BACEN – Banco Central do Brasil	62
ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária	62
Outros 133 Órgãos	1155
Total	4120

* Agrega os extintos Ministério da Fazenda; do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão; da Indústria, Comércio Exterior e Serviços; e do Trabalho, nos termos da Lei nº 13.844, de 18 de junho de 2019.

Merece destaque o fato de a tipologia Simplifique! ser utilizada pelo usuário, em grande escala, para criticar a gestão ou reclamar de demora no atendimento, confundindo-se com as tipologias “Reclamação” e “Sugestão” existentes no e-OUV, e gerando alto índice de retrabalho nas Ouvidorias.

Por fim, observou-se que há registros de manifestações em multiplicidade, com números de protocolos (NUP) distintos, mas com todos os demais campos de registro idênticos. Tal situação sugere a existência de uma falha no Sistema, que carece de análise aprofundada.

No relatório, consta análise detalhada das manifestações relativas aos 10 órgãos/entidades que concentraram o maior número de registros, tendo sido dada ênfase nos dois serviços com maior demanda.

Considerando as análises realizadas e as respectivas conclusões, considera-se necessária a promoção de alterações na tipologia Simplifique!, de forma a tornar a sua utilização mais efetiva no propósito de simplificação de serviços públicos.



CGU - Controladoria Geral da União

OGU – Ouvidoria-Geral da União

CGCID - Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão

As propostas de alteração encontram-se especificadas no item 6 – Encaminhamento, e incluem:

- ✓ Alteração do arcabouço normativo;
- ✓ Revisão geral do Portal de Serviços (vinculação com Carta de Serviços);
- ✓ Alterações no e-OUV/FalaBr;
- ✓ Capacitação de gestores e servidores de Ouvidorias; e
- ✓ Divulgação à sociedade em geral.



Sumário

RESUMO EXECUTIVO.....	3
1. INTRODUÇÃO	20
2. METODOLOGIA	22
3. DADOS COLETADOS	22
3.1. Exercício de 2018.....	23
3.2. 1º SEMESTRE DE 2019.....	26
4. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES.....	30
4.1. CONSOLIDADO 2018.....	31
4.1.1. Ministério da Fazenda (extinto)	34
4.1.2. Instituto Nacional do Seguro Social - INSS.....	38
4.1.3. Controladoria-Geral da União – CGU.....	41
4.1.4. Demais órgãos/entidades.....	45
4.2. 1º SEMESTRE DE 2019.....	50
5. CONCLUSÕES	55
6. ENCAMINHAMENTOS.....	56
6.1. Alteração do arcabouço normativo.....	56
6.1.1. Decreto nº 9.094/2017.....	56
6.1.2. Instrução Normativa Conjunta (MPDG/CGU) nº 1, de 12 de janeiro de 2018	57
6.2. Modificações no Sistema e-OUV.....	60
6.3. Divulgação e Capacitação	61
6.4. Compatibilização do Portal de Serviços e Cartas de Serviços	61
ANEXO I – Fluxo de tratamento de manifestações do tipo Simplifique!.....	62
ANEXO II – Ministério da Fazenda - Manifestações.....	63
ANEXO III – INSS - Manifestações	64
ANEXO IV – CGU - Manifestações	65
ANEXO V – Demais órgãos/entidades – Resumo.....	66
ANEXO VI – Prazo de resposta superior a 60 dias	69



1. INTRODUÇÃO

A Administração Pública Federal vem concentrando esforços no sentido de se tornar mais ágil e eficiente na prestação dos serviços públicos ao usuário. Nesse contexto, o cidadão assume papel de protagonismo, ratificado pela revisão do arcabouço jurídico correspondente, com destaque para a edição da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, e dos Decretos nº 9.094, de 17 de julho de 2017, e alterações posteriores, e nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamentam a referida Lei.

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, *in verbis*:

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:

[...] IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

[...] 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; [...]

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços; [...]

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

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!, nas seguintes hipóteses:

I - quando a prestação de serviço público não observar o disposto:



- a) neste Decreto;
- b) na Lei nº 13.460, de 2017;
- c) na Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018; ou
- d) na legislação correlata; e

II - sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do respectivo 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.

§ 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.

Já o Decreto nº 9.492/2018, ao instituir o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, mais uma vez ratifica sua atenção ao tema de simplificação de serviços públicos, dispondo:

Art. 24-A. Fica instituída a Rede Nacional de Ouvidorias, com a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas unidades de ouvidoria dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Nessa esteira, foi publicada a Instrução Normativa Conjunta (MPDG/CGU) nº 1, de 12 de janeiro de 2018, que, ao definir os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094/2017, atribuiu à Ouvidoria-Geral da União (OGU) a responsabilidade de consolidação das solicitações recebidas, apresentando trimestralmente o respectivo relatório ao Secretário Executivo do Comitê Executivo do Conselho Nacional para a Desburocratização.

O objetivo do presente relatório, que se baseia nas Solicitações de Simplificação registradas no e-OUV sob o tipo “**Simplifique!**”, é analisar as manifestações relativas ao exercício de 2018 e ao primeiro semestre de 2019, consolidando-as de modo a construir histórico que auxilie o Conselho Nacional para a Desburocratização na tomada de decisões sobre o processo ora em análise.

O fluxo de tratamento das manifestações do tipo Simplifique! encontra-se apresentado no **Anexo I**.



2. METODOLOGIA

Os dados analisados foram obtidos a partir de extração da base de dados do e-OUV, que teve por objeto as manifestações da esfera “FEDERAL”, do tipo “SIMPLIFIQUE”, no período de 01 de janeiro de 2018 a 13 de junho de 2019.

O levantamento retornou 4.120 registros, sendo 1.889 relativos ao exercício de 2018 e 2.231, ao 1º semestre de 2019.

Para a análise, foram considerados os seguintes campos da base de dados: “Ano Registro”; “Proposta Melhoria”; “Situação”, “Tipo”; “Órgão Federal”; “Resposta”; “Descrição”, “Nome Serviço”; e “Decisão”.

Foram avaliados todos os registros do campo “Proposta de Melhoria”, para que se pudesse verificar se a manifestação do usuário estava aderente ao que prevê o Decreto nº 9.094/2017 e, nos casos em que o campo se apresentava vazio, o texto do campo “Descrição”.

3. DADOS COLETADOS

Da extração realizada no e-OUV, obteve-se a perspectiva de dados apresentados na Tabela 1, disposta no Resumo Executivo.

Visão geral dos dados

Data da extração de dados do sistema e-OUV: 13 de junho de 2019.

Períodos de análise: 01/01 a 31/12 de 2018; e 01/01 a 13/06 de 2019.

Universo de manifestações consideradas no período: **4.120**, sendo **1.889** relativas ao exercício de **2018**; e **2.231**, ao **1º semestre de 2019** (até 13/06).

Total de órgãos/entidades demandados: **147²**.

² Total de 143 quando se considera a agregação dos extintos Ministérios da Fazenda; do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão; da Indústria, Comércio Exterior e Serviços; e do Trabalho, no Ministério da Economia, nos termos da Lei nº 13.844, de 18 de junho de 2019.



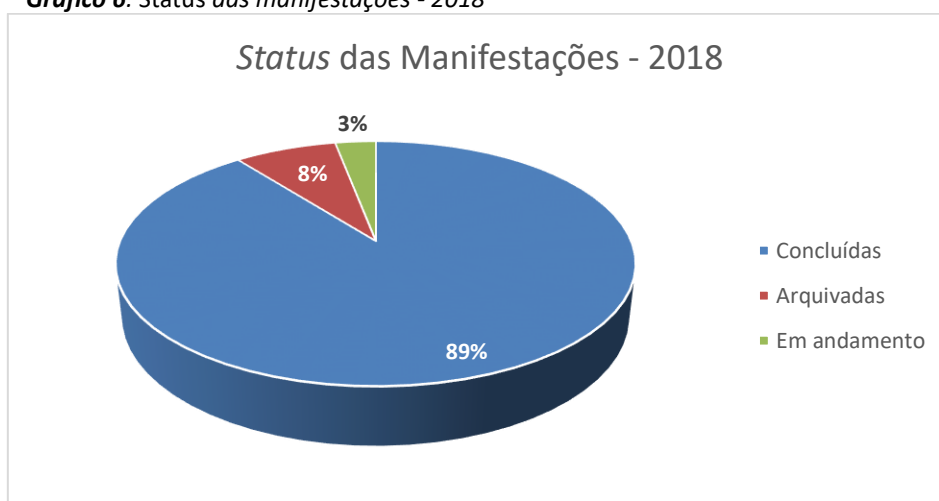
3.1. Exercício de 2018

Em relação ao exercício de 2018, foram consideradas nas análises **1.889 manifestações do tipo “SIMPLIFIQUE!”**, dentre as quais 1.689 (**89%**) foram **concluídas**; 143 (**8%**), **arquivadas**; e 57 (**3%**), na data da extração, se encontravam **“Em andamento”**.

Os motivos para o arquivamento das manifestações foram: existência de várias manifestações com a mesma “Proposta de Melhoria” registradas pelo mesmo usuário (multiplicidade de registros); vício de competência em relação ao órgão/entidade demandado(a); apresentação de conteúdo genérico, jocoso, ofensivo ou ininteligível; ou, ainda, por conter campo em branco.

Assim, observou-se a distribuição final constante no Gráfico 6.

Gráfico 6: Status das manifestações - 2018

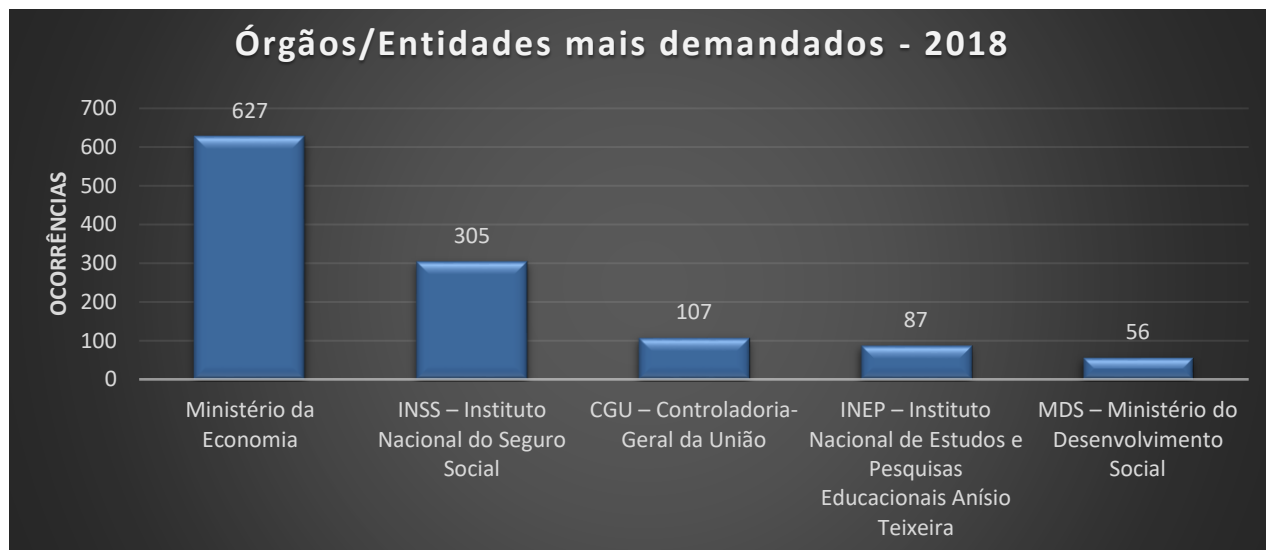


No período, foram demandados 120 órgãos/entidades, tendo sido observado que os cinco órgãos/entidades com maior demanda respondem por 63% das manifestações apresentadas (1182), e que os dois primeiros, **Ministério da Economia³** e **Instituto Nacional do Seguro Social – INSS**, **concentram 49% dos registros (932)**, conforme quantitativos especificados no Gráfico 7.

³ Agrega os extintos Ministério da Fazenda; do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão; da Indústria, Comércio Exterior e Serviços; e do Trabalho, nos termos da Lei nº 13.844, de 18 de junho de 2019.



Gráfico 7: Órgãos/entidades mais demandados - 2018

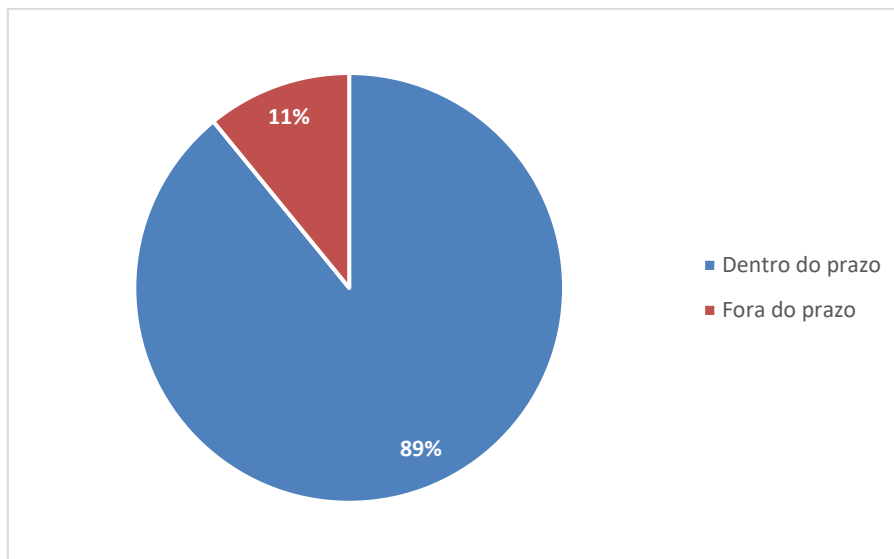


Para verificação do **prazo de resposta** ao usuário, foram consideradas todas as manifestações concluídas. Assim, o universo de análise, para o exercício de 2018, passou a contar com 1.689 manifestações.

Verificou-se que **em 89% das manifestações** a resposta foi dada dentro do prazo de **até 60 dias (30 + 30)**, como rege a legislação de referência. O gráfico 8 apresenta a distribuição das manifestações por prazo de resposta.



Gráfico 8: Manifestações por prazo de resposta



Em 184 manifestações, relativas a 47 órgãos/entidades, o prazo de resposta foi ultrapassado, conforme apresentado na Tabela 8.

Tabela 8: Órgãos/entidades que excederam o prazo máximo de resposta (sessenta dias)

Órgão/Entidade Federal	QTD Manifestações Acima 60 dias
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	27
DPF – Departamento de Polícia Federal	23
MT – Ministério do Trabalho	21
MEC – Ministério da Educação	14
MF – Ministério da Fazenda	10
CEX – Comando do Exército	9
CNPQ – Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico	8
CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior	6
DNIT/MT – Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes	5
MS – Ministério da Saúde	5
MMFDH – Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos	4
MRE – Ministério das Relações Exteriores	4
MP – Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão	4
ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária	3
ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações	3
CEF – Caixa Econômica Federal	2
UFRN – Universidade Federal do Rio Grande do Norte	2
INCRA – Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária	2
CMAR – Comando da Marinha	2
IPHAN – Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional	2
MDS – Ministério do Desenvolvimento Social	2
UFU – Universidade Federal de Uberlândia	1



CGU - Controladoria Geral da União

OGU – Ouvidoria-Geral da União

CGCID - Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão

AGU – Advocacia-Geral da União	1
UFS – Fundação Universidade Federal de Sergipe	1
Instituto de Psiquiatria (IPUB)	1
ECT – Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos	1
UFRA – Universidade Federal Rural da Amazônia	1
MMA – Ministério do Meio Ambiente	1
UFF – Universidade Federal Fluminense	1
UFRJ – Universidade Federal do Rio de Janeiro	1
UFMG – Universidade Federal de Minas Gerais	1
DPRF – Departamento de Polícia Rodoviária Federal	1
ANP – Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis	1
ANA – Agência Nacional de Águas	1
UNILAB – Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira	1
UFES – Universidade Federal do Espírito Santo	1
ME – Ministério do Esporte	1
MinC – Ministério da Cultura	1
FUNDAJ – Fundação Joaquim Nabuco	1
UFCSA – Fundação Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre	1
FNDE – Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação	1
UFPB – Universidade Federal da Paraíba	1
IBAMA – Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis	1
EBSERH - CHU-UFPA (HUJBB) - Hospital Universitário João de Barros Barreto	1
UTFPR – Universidade Tecnológica Federal do Paraná	1
ABIN – Agência Brasileira de Inteligência	1
FUNAG – Fundação Alexandre de Gusmão	1
TOTAL	184

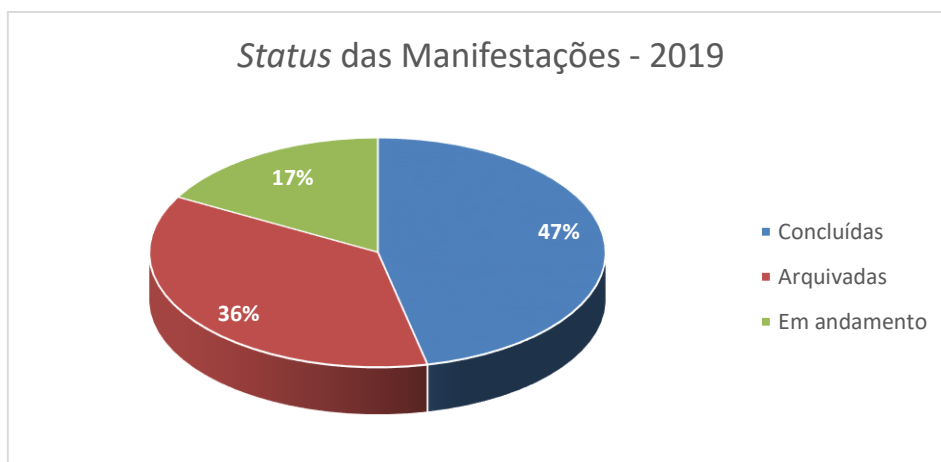
3.2. 1º SEMESTRE DE 2019

Os dados relativos ao exercício de 2019, até 13/06/2019, apresentam **2.231 manifestações do tipo “SIMPLIFIQUE!”**, dentre as quais 1.852 (**83%**) estavam finalizadas na data da extração, sendo **1.038 (47%) concluídas**; e **814 (36%), arquivadas**.

O gráfico 9 apresenta informações quanto à distribuição dos registros nos *status* do Sistema.

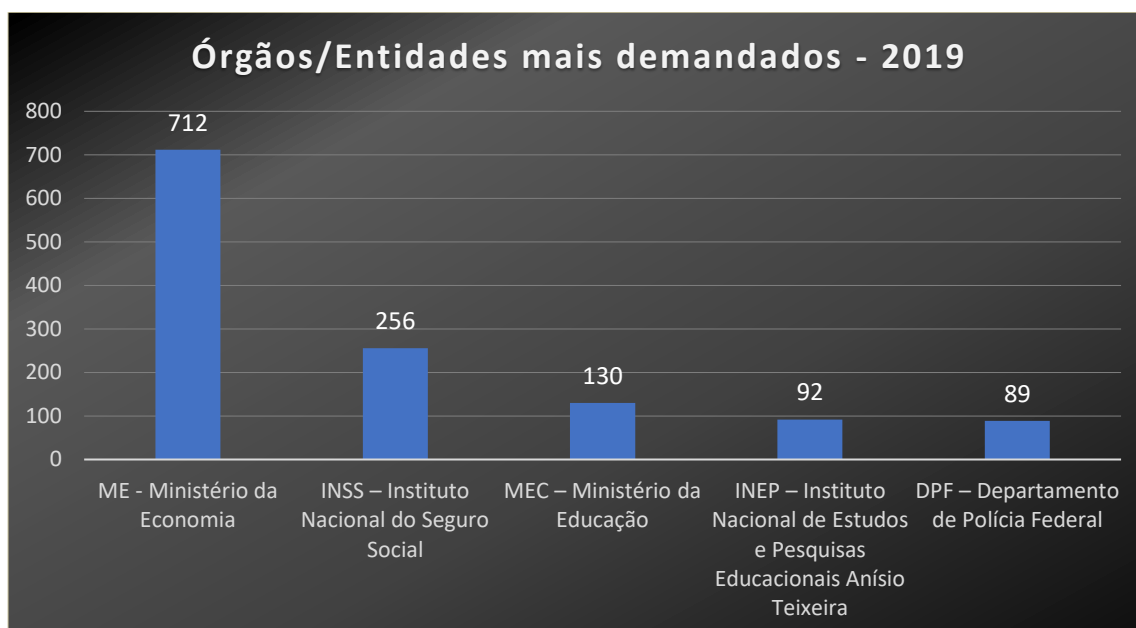


Gráfico 9: Status das manifestações – 1º semestre/2019



A distribuição da demanda pelos órgãos/entidades, no 1º trimestre de 2019, não sofreu alteração significativa, se comparada ao exercício de 2018. Os cinco órgãos/entidades com maior demanda concentraram 57% das manifestações (1279, no universo de 2231), sendo que **Ministério da Economia e Instituto Nacional do Seguro Social – INSS**, mantiveram-se como os mais demandados, e **concentraram juntos 43% dos registros (968)**, conforme quantitativos especificados no Gráfico 10.

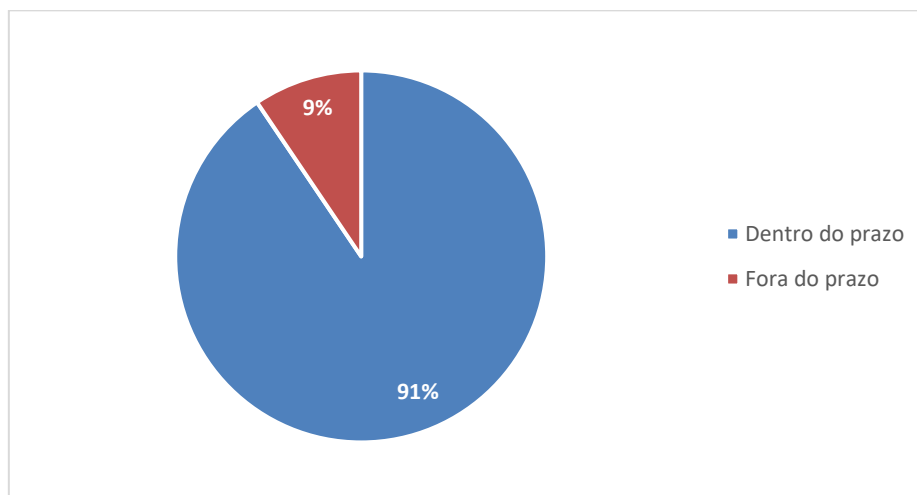
Gráfico 10: Órgãos/entidades mais demandados – 1º semestre/2019





Em relação ao prazo de resposta, excluindo-se manifestações “arquivadas” e “em andamento”, até a data da extração, o universo de análise de manifestações “concluídas” foi reduzido a 1.038 manifestações. O gráfico 11 apresenta a distribuição de manifestações por prazo de resposta.

Gráfico 11: Manifestações por prazo de resposta



A extrapolação do prazo de sessenta dias para resposta foi verificada em 37 manifestações, distribuídas em 20 órgãos/entidades, conforme apresentado na Tabela 9.

Tabela 9: Órgãos que excederam o prazo máximo de resposta (sessenta dias)

Órgão/Entidade Federal	QTD Manifestações Acima 60 dias
CEX – Comando do Exército	5
MS – Ministério da Saúde	4
DNIT/MT – Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes	4
UFESBA - Universidade Federal do Sul da Bahia	3
UFPE – Universidade Federal de Pernambuco	2
UFAL – Universidade Federal de Alagoas	2
MT – Ministério do Trabalho	2
MF – Ministério da Fazenda	2
IFNMG – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Norte de Minas Gerais	2
UNIVASF – Fundação Universidade Federal do Vale do São Francisco	1
UFRA – Universidade Federal Rural da Amazônia	1
MTur – Ministério do Turismo	1
MRE – Ministério das Relações Exteriores	1
MINFRA - Ministério da Infraestrutura	1
MEC – Ministério da Educação	1
MDS – Ministério do Desenvolvimento Social	1



CGU - Controladoria Geral da União

OGU – Ouvidoria-Geral da União

CGCID - Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão

Órgão/Entidade Federal	QTD Manifestações Acima 60 dias
INCRA – Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária	1
IBAMA – Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis	1
CEF – Caixa Econômica Federal	1
CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior	1
TOTAL	37



4. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

Essa seção apresenta o exame acerca do conteúdo das manifestações e do tratamento dado por parte dos órgãos/entidades.

Analisando-se os registros obtidos na extração, observa-se que, por falha sistêmica ou do usuário, **há manifestações registradas em multiplicidade, perfazendo o total de 23% do total das manifestações do período analisado.** Nesses casos, todos os campos são idênticos, entretanto, foram gerados números de protocolo (NUP) diversos. Ilustrando a situação, observem-se os NUP 18800.000963/2019-71, 18800.000964/2019-16, 18800.000965/2019-61, 18800.000966/2019-13, 18800.000967/2019-50, 18800.000968/2019-02, 18800.000969/2019-49, 18800.000970/2019-73, cujo objeto sequer é uma proposta de simplificação de serviço. Ainda que sete das oito manifestações tenham sido arquivadas, foi necessária a leitura de todas as manifestações por parte da Unidade de Ouvidoria correspondentes para que se identificasse a multiplicidade de registros.

Há um caso, limite, em que se observou a abertura de 35 NUP com a mesma manifestação para o extinto Ministério da Fazenda, cujo teor é o que segue:

Descrição: (Texto suprimido nos termos da Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, e da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011).



Para avaliação da efetividade do formulário, com a visão do usuário, procedeu-se à exclusão dos registros repetidos e considerou-se apenas as manifestações que contêm indicação do “Nome do Serviço”. Cumpre destacar, entretanto, que do ponto de vista das ouvidorias, todos os registros são considerados, por demandarem análise, tratamento e resposta, impactando as atividades das unidades.

Registre-se que dentre as manifestações analisadas foram identificadas solicitações não alinhadas à temática de desburocratização, que apresentavam sugestões diversas, como melhoria na gestão dos órgãos/entidades, ampliação do número de servidores, capacitação da linha de frente, entre outros aspectos. Em que pese tais registros não se referirem a serviços específicos, demonstram a demanda social para que o Estado busque alternativas para melhoria no atendimento aos cidadãos. Nesses casos, as Ouvidorias demandadas, em geral, abriram novas manifestações e as encaminharam internamente aos respectivos órgãos/entidades. Em alguns casos, os usuários foram orientados a registrar nova manifestação e as originais foram arquivadas ou concluídas.

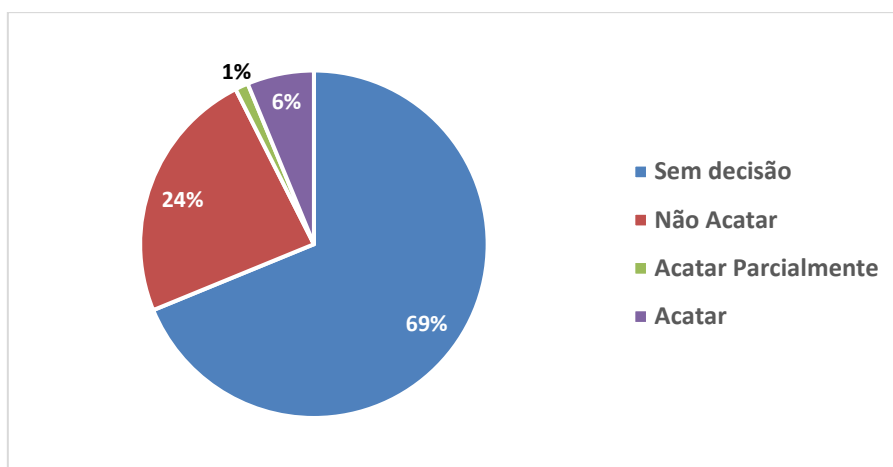
4.1. CONSOLIDADO 2018

Inicialmente cumpre destacar que, em que pese o formulário **Simplifique!** se destinar a possibilitar ao usuário manifestar sugestões de melhorias ou simplificação de serviços públicos, no exercício de 2018, das 1.889 manifestações dessa tipologia consideradas na análise, 257 (14%) apresentam o campo “Nome do Serviço” em branco. Não obstante, todas as manifestações foram analisadas pelos órgãos/entidades destinatários.

Considerando-se as manifestações que contêm o “Nome do Serviço”, as quais, conforme Tabela 1, totalizam 1632, a distribuição por tipo de decisão apresenta a disposição constante no Gráfico 12.



Gráfico 12: Decisões - 2018



Observa-se que, das “Solicitações de Simplificação” recebidas no exercício, com serviço identificado, **69% não redundaram em “Decisão”**, o que sugere ausência de aderência ao que dispõe a legislação de regência no uso dessa tipologia.

Constam a seguir, alguns exemplos para ilustrar esses casos (Tabela 10). De modo geral, no tratamento dessas manifestações, o usuário por vezes é orientado a registrar nova manifestação; ou a ouvidoria do órgão/entidade responde diretamente e registra a nova manifestação; ou, ainda, simplesmente conclui o registro informando não se tratar de solicitação de simplificação.

Tabela 10: Exemplos de manifestações sem decisão

NUP	Proposta de Melhoria	RESPOSTA
00106004553201891	(Texto suprimido nos termos da Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, e da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011).	(Texto suprimido nos termos da Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, e da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011).
00106015750201835	(Texto suprimido nos termos da Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, e da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011).	(Texto suprimido nos termos da Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, e da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011).
08198000154201881	(Texto suprimido nos termos da Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, e da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011).	(Texto suprimido nos termos da Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, e da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011).

(Sic)



Ao analisar o campo “**Proposta de Melhoria**”, que efetivamente traria a sugestão do usuário para simplificação do serviço público, observou-se que 578 manifestações (31%) apresentavam o referido **campo em branco**.

Nesses casos, verificou-se que as ouvidorias dos órgãos/entidades, ao lerem o campo “Descrição”, acabavam por identificar as tipologias adequadas, acolhendo e encaminhando as manifestações dos usuários, ainda que não se amoldassem aos termos do Decreto nº 9.094/2017.

Assim, para que se pudesse avaliar, no presente trabalho, a efetividade do processo de “**Solicitação de Simplificação**” dos serviços públicos, nos termos do referido Decreto, foram analisadas solicitações que contêm registro com “**Nome do Serviço**”, “**Proposta de Melhoria**” e que foram objeto de “**Decisão**”.

Essa análise foi realizada para os 10 órgãos/entidades que concentraram o maior número de manifestações, conforme disposto na Tabela 11, tendo sido dada ênfase nos **dois** serviços com maior demanda. O resultado encontra-se consignado nas seções a seguir.

Tabela 11: Quantitativo de manifestações com proposta de melhoria e com decisões - 2018

2018				
Órgão/Entidade Federal	QTD Simplifique	Nome do Serviço	Proposta de Melhoria	Decisões
MF – Ministério da Fazenda	472	451	292	90
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	305	295	197	21
CGU – Controladoria-Geral da União	107	96	69	25
INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira	87	80	45	29
MP – Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão	66	41	30	21
MDS – Ministério do Desenvolvimento Social	56	55	37	14
MEC – Ministério da Educação	50	40	32	15
MS – Ministério da Saúde	49	41	35	9
MT – Ministério do Trabalho	48	44	30	15
MDIC - Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços	40	38	24	8
TOTAL	1280	1181	791	247

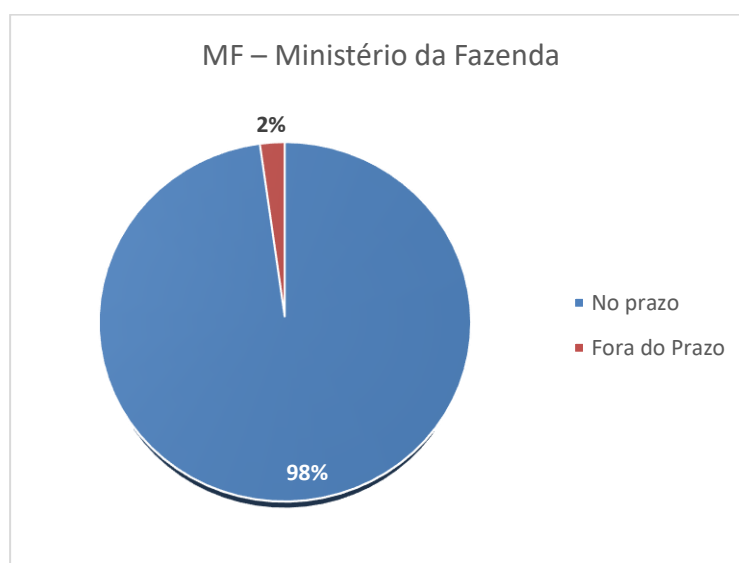


4.1.1. Ministério da Fazenda (extinto)

Das **472 Solicitações de Simplificação** recebidas pelo Ministério da Fazenda no exercício de 2018, 96% foram concluídas e 4%, arquivadas. Das 90 manifestações (19%) que tiveram algum tipo de “Decisão” registrada, conforme Tabela 11, apenas 22 (4,7%) foram pelo acatamento, ainda que parcial.

Quanto ao **prazo de resposta**, observou-se o seguinte comportamento:

Gráfico 13: Prazo de resposta – Ministério da Fazenda - 2018



As manifestações registradas versam sobre 124 serviços oferecidos aos cidadãos, conforme rol existente no e-OUV e apresentado na Tabela 12.

Tabela 12: Rol de serviços do Ministério da Fazenda para os quais foram apresentadas manifestações Simplifique!

Órgão/Entidade Federal	Nome Serviço	Contagem NUP 2018
MF – Ministério da Fazenda	Regularizar débitos junto à Receita Federal	39
MF – Ministério da Fazenda	Alterar Cadastro no CPF	32
MF – Ministério da Fazenda	Inscrever pessoa jurídica no CNPJ	24
MF – Ministério da Fazenda	Atualizar base de Pessoas Jurídicas	23
MF – Ministério da Fazenda	Acessar informações de órgãos públicos	23
MF – Ministério da Fazenda	- (Genérico – não associado a serviço cadastrado)	21
MF – Ministério da Fazenda	Consultar situação da restituição do Imposto de Renda	19
MF – Ministério da Fazenda	Declarar Imposto de Renda Retido na Fonte	15
MF – Ministério da Fazenda	Acompanhar Processo Administrativo Punitivo	15



CGU - Controladoria Geral da União

OGU – Ouvidoria-Geral da União

CGCID - Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão

MF – Ministério da Fazenda	Enviar documentos digitais para a Receita Federal	14
MF – Ministério da Fazenda	Atualizar base de Pessoas Físicas	12
MF – Ministério da Fazenda	Emitir Documento de Arrecadação de Receitas Federais	11
MF – Ministério da Fazenda	Consultar Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral no CNPJ	10
MF – Ministério da Fazenda	Adquirir o programa para declaração anual de imposto de renda	10
MF – Ministério da Fazenda	Consultar débitos inscritos em dívida ativa da União	9
MF – Ministério da Fazenda	Contestar decisão de Malha Fina	9
MF – Ministério da Fazenda	Emitir comprovante de inscrição no CPF	8
MF – Ministério da Fazenda	Obter certidão de regularidade fiscal	8
MF – Ministério da Fazenda	Obter restituição ou compensação de tributos federais	7
MF – Ministério da Fazenda	Regularizar o CPF	7
MF – Ministério da Fazenda	Emitir documento para pagamento de débitos inscritos em Dívida Ativa da União	6
MF – Ministério da Fazenda	Optar pelo Simples Nacional	6
MF – Ministério da Fazenda	Parcelar débitos junto à receita federal - pessoa jurídica	6
MF – Ministério da Fazenda	Aderir ao Programa Empresa Cidadã	6
MF – Ministério da Fazenda	Cancelar o Registro de Pessoa Jurídica	6
MF – Ministério da Fazenda	Declarar imposto para Microempreendedor Individual, Microempresa e Empresa de Pequeno Porte	6
MF – Ministério da Fazenda	Acessar Sistema CPF	5
MF – Ministério da Fazenda	Obter Certidão de Regularidade Fiscal para Pessoas Jurídicas	5
MF – Ministério da Fazenda	Obter isenção de impostos na compra de veículos	5
MF – Ministério da Fazenda	Pagar obrigações fiscais, previdências e trabalhistas de empregado doméstico	4
MF – Ministério da Fazenda	Retirar mercadoria de recinto alfandegário	4
MF – Ministério da Fazenda	Emitir Guia de Previdência Social através do Sistema de Acréscimos Legais	4
MF – Ministério da Fazenda	Confirmar autenticidade de comprovantes de inscrição ou situação cadastral do CPF	4
MF – Ministério da Fazenda	Registrar manifestação no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal	4
MF – Ministério da Fazenda	Emitir comprovante de situação cadastral no CPF	3
MF – Ministério da Fazenda	Obter restituição e retificação de receita recolhida indevidamente	3
MF – Ministério da Fazenda	Parcelar débitos inscritos em Dívida Ativa da União - Menores que R\$ 1.000.000,00	3
MF – Ministério da Fazenda	Optar pelo desequadramento ou exclusão do Simples Nacional	3
MF – Ministério da Fazenda	Denunciar irregularidades em serviço de radiofusão	3
MF – Ministério da Fazenda	Gerar Guia de Recolhimento da União	3
MF – Ministério da Fazenda	Obter ressarcimento, restituição, reembolso ou declaração de compensação de tributos federais.	3
MF – Ministério da Fazenda	Consultar CNPJ por Nome Empresarial ou Nome Fantasia	2
MF – Ministério da Fazenda	Obter Certidão de Regularidade Fiscal para Pessoas Físicas	2
MF – Ministério da Fazenda	Parcelar débitos do Simples Nacional inscritos em Dívida Ativa da União	2
MF – Ministério da Fazenda	Atualizar dados cadastrais no Certificado de Registro de pessoa jurídica	2
MF – Ministério da Fazenda	Cadastrar Informações dos Regimes de Previdência Social	2
MF – Ministério da Fazenda	Comprar Títulos Públicos Federais	2
MF – Ministério da Fazenda	Contratar API Consulta CNPJ	2
MF – Ministério da Fazenda	Declarar débitos e créditos tributários federais	2



CGU - Controladoria Geral da União

OGU – Ouvidoria-Geral da União

CGCID - Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão

Órgão/Entidade Federal	Nome Serviço	Contagem NUP 2018
MF – Ministério da Fazenda	Declarar Imposto sobre Propriedade Territorial Rural	2
MF – Ministério da Fazenda	Emitir comprovante de inscrição e situação cadastral do Cadastro de Imóveis Rurais	2
MF – Ministério da Fazenda	Habilitar-se como interveniente em Comércio Exterior	2
MF – Ministério da Fazenda	Inscrever, Alterar, Cancelar e Consultar Cadastro de Imóvel Rural	2
MF – Ministério da Fazenda	Obter parcelamento de pagamento de arrematação de bens penhorados adquiridos em leilão judicial da PGFN	2
MF – Ministério da Fazenda	Regularizar informações de Pessoa Jurídica selecionada em Malha Fiscal	2
MF – Ministério da Fazenda	Declarar valores recolhidos ao FGTS e demais informações necessárias à previdência social	1
MF – Ministério da Fazenda	Apresentar Requerimento de Revisão ou Extinção de Dívida Ativa da União	1
MF – Ministério da Fazenda	Complementar Informações Cadastrais no CPF	1
MF – Ministério da Fazenda	Obter Certidão de Regularidade Fiscal para Obras	1
MF – Ministério da Fazenda	Acessar cursos de qualificação, vagas de emprego e microcrédito produtivo pelo ProgreDir	1
MF – Ministério da Fazenda	Excluir ou suspender nome do Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal	1
MF – Ministério da Fazenda	Aderir ao SNE - Sistema de Notificação Eletrônica	1
MF – Ministério da Fazenda	Adquirir Carteira do Idoso	1
MF – Ministério da Fazenda	Atualizar Tempo de Contribuição junto ao INSS	1
MF – Ministério da Fazenda	Cadastrar regime próprio de previdência social	1
MF – Ministério da Fazenda	Candidatar-se ao Prêmio Tesouro Nacional	1
MF – Ministério da Fazenda	Capacitar-se a distância na Escola Virtual de Governo	1
MF – Ministério da Fazenda	Comunicar a saída Definitiva do País	1
MF – Ministério da Fazenda	Conhecer ou contestar o Fator Acidentário de Prevenção	1
MF – Ministério da Fazenda	Consultar e emitir DARF de parcelamento de débitos sobre imóvel da União concedido até julho de 2009	1
MF – Ministério da Fazenda	Consultar informações previdenciárias consolidadas de RPPS	1
MF – Ministério da Fazenda	Contratar API Consulta NFe	1
MF – Ministério da Fazenda	Declarar operações com Cartões de Crédito	1
MF – Ministério da Fazenda	Declarar Serviços Médicos e da Saúde	1
MF – Ministério da Fazenda	Denunciar Infrações à Ordem Econômica	1
MF – Ministério da Fazenda	Emitir 2ª via do Certificado de Registro de Pessoa Física	1
MF – Ministério da Fazenda	Entregar a Declaração de Informações sobre Regularização de Obras	1
MF – Ministério da Fazenda	Esclarecer dúvidas sobre comércio exterior	1
MF – Ministério da Fazenda	Habilitar recinto para movimentação, armazenagem e despacho aduaneiro	1
MF – Ministério da Fazenda	Inscrever-se no Cadastro Específico do INSS	1
MF – Ministério da Fazenda	Obter assistência técnica em relação as normas e regulações do Regime de Previdência Complementar	1
MF – Ministério da Fazenda	Obter Certificado de Autorização de Voo Experimental	1
MF – Ministério da Fazenda	Obter consultas normativas e regulatórias do Regime Geral de Previdência Social	1
MF – Ministério da Fazenda	Obter restituição de valores indevidamente recolhidos por órgãos federais.	1
MF – Ministério da Fazenda	Pagar Débitos a Órgãos Federais	1
MF – Ministério da Fazenda	Prestar informações referentes a cargas depositadas em recinto alfandegário	1
MF – Ministério da Fazenda	Receber aviso de cobrança com DARF para pagamento	1



MF – Ministério da Fazenda	Reparcelar débitos inscritos em Dívida Ativa da União - Menores que R\$ 1.000.000,00	1
MF – Ministério da Fazenda	Reparcelar dívida do Simples Nacional inscrita como Dívida Ativa da União	1
MF – Ministério da Fazenda	Requerer reinclusão em parcelamento especial	1
MF – Ministério da Fazenda	Responder aos questionamentos dos Procedimentos de Fiscalização de Pessoas Obrigadas (Sic)	1

Preliminarmente, cumpre destacar que os serviços ora em análise **não correspondem aos serviços elencados nas Cartas de Serviços** do referido órgão, como se pode observar nos exemplos da [Receita Federal do Brasil – RFB](#) e da [Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional - PGFN](#), responsáveis pela quase totalidade das demandas no Ministério da Fazenda.

Conforme apresentado na Tabela 12, o serviço mais demandado, “**Regularizar débitos junto à Receita Federal**”, recebeu 39 manifestações, cujo conteúdo e tratamento encontram-se detalhados no **ANEXO II**.

Observe-se que das 39 (trinta e nove) manifestações identificadas, 22 continham o campo “**Proposta de Melhoria**” preenchido, e **seis** foram objeto de “**Decisão**”.

Das **seis** propostas de Simplificação, **duas** não foram acatadas. Na primeira delas (NUP 1880000011/2018-77), não foram esclarecidos ao usuário os motivos da negativa, limitando-se a resposta a informar que esse foi o resultado da deliberação de um comitê (CPP). Além disso, a análise consumiu **89 dias para resposta**. A segunda manifestação (NUP 18800000242/2018-81) demonstra desconhecimento do usuário em relação ao serviço, tendo sido claramente respondida nesse sentido; mas num **prazo de 149 dias**.

Uma das seis propostas foi parcialmente acatada (NUP 18800000071/2018-90), uma vez que já existia ação em curso na Receita Federal do Brasil que vai ao encontro da demanda do cidadão. Nesse caso, a resposta dada estava completa, inclusive informando o prazo para conclusão do projeto. Entretanto, observou-se atraso na resposta, que foi emitida no **prazo de 95 dias**.

As outras **três** propostas foram “acatadas”. **Duas** delas, NUP 18800000200/2018-40 e NUP 18800000333/2018-16, resultaram em esclarecimento sobre serviço já existente, ou seja, não se



trata da tipologia Simplifique!. Os prazos de resposta foram de **17 e 8 dias**, respectivamente. Assim, das manifestações analisadas, apenas **uma foi acatada e versava efetivamente sobre Solicitação de Simplificação**. Trata-se do NUP 18800000272/2018-97, que foi respondido em **24 dias**.

Em resumo, apenas **quatro (10%)** das solicitações de simplificação para o serviço “Regularizar débitos junto à Receita Federal” se alinhavam do que dispõe o Decreto nº 9.094/2017, e apenas uma foi acatada (2,5%).

Analisou-se também o serviço “Alterar Cadastro no CPF”, que recebeu **33** manifestações, igualmente elencadas no **ANEXO II**. Dessas manifestações, **21 continham o campo “Proposta de Melhoria” preenchido, e cinco foram objeto de “Decisão”**, sendo que apenas uma foi acatada.

O resultado indica que os prazos e os conteúdos das respostas se mostraram adequados. Apenas o NUP 18800000254/2018-13 recebeu resposta em prazo largo, 39 dias. Os demais foram respondidos em 4 dias, na média.

Na esteira do que foi verificado para o serviço “Regularizar débitos junto à Receita Federal”, apenas **15%** das solicitações de simplificação para o serviço “Alterar Cadastro no CPF” tratavam do que dispõe o Decreto nº 9.094/2017. Como se pode observar, as manifestações que não apresentaram “Proposta de Melhoria” foram analisadas, encaminhadas e respondidas tomando por referência o que consta no campo “Descrição”. Tais manifestações se relacionam a reclamações ou dúvidas.

4.1.2. Instituto Nacional do Seguro Social - INSS

Das **305 Solicitações de Simplificação** recebidas pelo INSS no exercício de 2018, **90%** foram concluídas; **2%**, arquivadas; e, na data da extração, **8% ainda se encontravam em andamento**, o que já demonstra possíveis dificuldades da entidade em relação a alguns prazos de resposta.

Dentre as 305 manifestações recebidas no período, apenas 30 (10%) tiveram “Decisão”, sendo todas por “Não Acatar”.

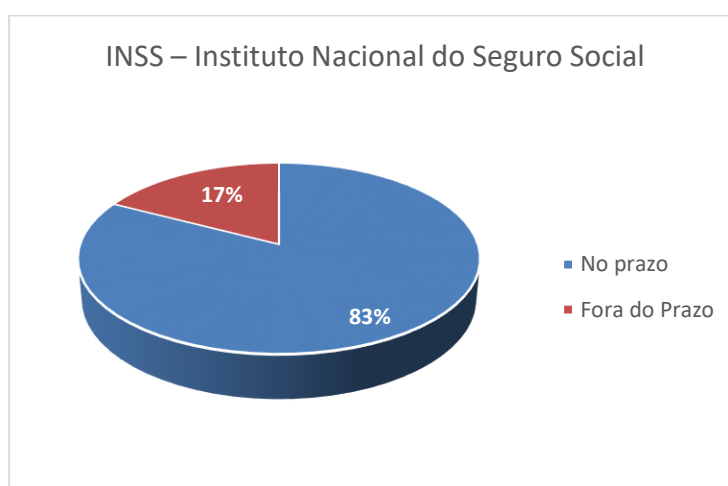


Observou-se grande número de Reclamações, sem que os usuários apresentassem propostas de melhoria ou simplificação dos serviços ofertados pela autarquia, o que demonstra falta de esclarecimento sobre quando utilizar cada uma das tipologias oferecidas pelo e-OUV.

Outro ponto identificado foi a existência de registros de Simplifique! em que os usuários se queixam do tempo de espera para agendamento ou atendimento e apresentam dúvidas sobre legislação. Nesses casos, a ouvidoria da entidade, além de orientar o usuário sobre a que se destina a opção Simplifique!, ainda abre nova manifestação com a reclamação apresentada, duplicando o volume de trabalho.

Quanto ao **prazo de resposta**, observou-se o seguinte comportamento:

Gráfico 14: Prazo de resposta – INSS - 2018



O INSS foi demandado em relação a 43 serviços, conforme a Tabela 13 a seguir.

Tabela 13: Rol de serviços do INSS para os quais foram apresentadas manifestações Simplifique!

Órgão/Entidade Federal	Nome Serviço	Contagem NUP 2018
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Aposentar-se por idade (trabalhador urbano)	51
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Aposentar-se por ter atingido o tempo de contribuição necessário.	50
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Atualizar cadastro junto ao INSS	27
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Aposentar-se por razão de invalidez.	22
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Requerer ao INSS	16
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Atualizar Tempo de Contribuição junto ao INSS	14



CGU - Controladoria Geral da União
 OGU – Ouvidoria-Geral da União
 CGCID - Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão

INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Obter Certidão por Tempo de Contribuição	11
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Acessar informações de órgãos públicos	11
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Emitir Extrato de Pagamento de Benefício	10
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	- (Genérico – não associado a serviço cadastrado)	10
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Obter auxílio-doença	7
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Contestar decisão de indeferimento de benefício previdenciário	7
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Obter Salário Maternidade Urbano	5
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Obter Carta de Concessão e Memória de Cálculo do PIS ou PASEP	4
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Obter Extrato do INSS para Imposto de Renda	4
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Alterar ou incluir nova conta bancária para recebimento de benefício do INSS	4
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Obter revisão de benefício	4
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Obter Benefício Assistencial a Pessoa com Deficiência	4
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Obter Cópia de Processo no INSS	4
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Obter extrato previdenciário	3
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Aposentar-se por idade (pessoa com deficiência)	3
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Emitir Guia de Previdência Social através do Sistema de Acréscimos Legais	3
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Obter pensão por morte para dependentes de trabalhador que recebia benefício anterior do INSS	3
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Aposentar-se por tempo de contribuição sendo pessoa com deficiência	2
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Atualizar Dados Cadastrais	2
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Obter aposentadoria por idade para trabalhador rural	2
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Receber Pensão por Morte Urbana	2
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Solicitar atendimento no Instituto Nacional do Seguro Social	2
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Marcar ou remarcar perícia médica do INSS	2
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Obter Benefício Assistencial ao Idoso	2
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Obter isenção no Imposto de Renda por doenças previstas na legislação tributária	2
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Inscrever-se junto à Previdência Social	1
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Obter Carta de Concessão de Benefício	1
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Receber Seguro-Desemprego do Pescador Artesanal	1
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Registrar manifestação no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal	1
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Cadastrar Informações dos Regimes de Previdência Social	1
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Inscrever-se no Cadastro Específico do INSS	1
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Obter Auxílio Doença com Documento Médico	1
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Obter cópias do Diário Oficial da União	1
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Obter declaração de não recebimento de benefícios do INSS	1
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Registrar Comunicação de Acidente de Trabalho	1
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Registrar reclamação contra instituição supervisionada pelo Banco Central do Brasil	1
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Verificar e regularizar dívidas junto à Previdência Social	1

(Sic)



Cumprido destacar que a Carta de Serviços do INSS apresenta os serviços elencados no e-OUV, o que demonstra absoluta coerência entre o [Portal de Serviços do Governo Federal](#) e a referida Carta. Única exceção identificada foi o serviço “Requerer ao INSS”, que não consta na Carta de Serviços do INSS e que se apresenta como um serviço genérico no Portal de Serviços.

Foram analisados os serviços de maior demanda, a começar por **“Aposentar-se por idade (trabalhador urbano)”**.

Com **51 Solicitações de Simplificação** registradas, detalhadas no **ANEXO III**, apenas **5 (10%)** possuem “Decisão”. Entretanto, ao analisar os registros, observa-se que **nenhuma dessas 5 manifestações apresenta qualquer proposta de simplificação ou melhoria do serviço**. Tratam-se de dúvidas ou reclamações que poderiam ser solicitadas diretamente nos tipos “Reclamação” ou “Solicitação” do formulário padrão do e-Ouv, evitando retrabalho e desgaste dos usuários. Há ainda uma manifestação duplicada, que resultou por ser arquivada.

Observa-se que a Ouvidoria atuou no sentido de encaminhar a manifestação do usuário a partir do relato no campo “Descrição”, por se tratarem de reclamações ou dúvidas.

Em relação ao segundo serviço mais demandado, **“Aposentar-se por ter atingido o tempo de contribuição necessário”**, foram recebidas **50 manifestações**. Na mesma toada dos serviços até agora analisados, observa-se que apenas 6 das 50 Solicitações de Simplificação (12%) possuem “Decisão”, tendo sido todas no sentido de “Não Acatar”. De uma análise cuidadosa, **observa-se que nenhuma das manifestações trata efetivamente de sugestão de melhoria do serviço em análise**, conforme se pode verificar no **ANEXO III**.

4.1.3. Controladoria-Geral da União – CGU

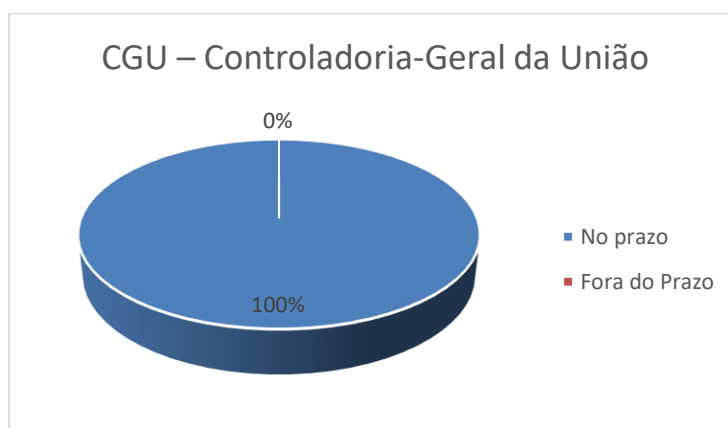
A CGU recebeu **107 Solicitações de Simplificação** no exercício de 2018, das quais **91%** foram concluídas; e **9%**, **arquivadas**, não havendo na data da extração qualquer manifestação em andamento.



Dentre as manifestações recebidas no período, 74 (73%), apresentaram o campo “Proposta de Melhoria” preenchido; e 37 (36,6%) tiveram “Decisão”: 32 por “Não Acatar”; 3 por “Acatar parcialmente”; e 2 por “Acatar”.

Em relação ao prazo de resposta, observa-se a distribuição no Gráfico 15:

Gráfico 15: Prazo de resposta – CGU - 2018



A demanda pelos serviços está apresentada na Tabela 14:

Tabela 14: Rol de serviços da CGU para os quais foram apresentadas manifestações Simplifique!

Órgão/Entidade Federal	Nome Serviço	Contagem NUP 2018
CGU – Controladoria-Geral da União	Acessar informações de órgãos públicos	65
CGU – Controladoria-Geral da União	Consultar dados no Portal da Transparência do Governo Federal	15
CGU – Controladoria-Geral da União	- (Genérico – não associado a serviço cadastrado)	11
CGU – Controladoria-Geral da União	Registrar manifestação no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal	9
CGU – Controladoria-Geral da União	Obter informações do Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas	2
CGU – Controladoria-Geral da União	Apresentar demandas à Imprensa Nacional	1
CGU – Controladoria-Geral da União	Candidatar-se ao prêmio INOVASUS	1
CGU – Controladoria-Geral da União	Denunciar e buscar ajuda a vítimas de violência contra mulheres	1
CGU – Controladoria-Geral da União	Alterar cadastro no CPF	1
CGU – Controladoria-Geral da União	Obter apoio para regularização fundiária de núcleos urbanos informais	1



Das 65 manifestações recebidas pela CGU para o serviço “**Acessar informações de órgãos públicos**”, somente os NUP 00106000841/2018-76 e 00106000897/2018-21 efetivamente se enquadram nos termos do Decreto, ou seja, apenas 3%. As informações detalhadas das manifestações encontram-se no **ANEXO IV**.

Dentre as Solicitações de Simplificação direcionadas à CGU:

- a) **11 (18%) tratavam de reclamações que extrapolam as competências do órgão**, alcançando outros poderes ou entes federativos. NUP correspondentes: 00106018138/2018-14; 00106013945/2018-41; 00106011500/2018-26; 00106007348/2018-87; 00106018483/2018-58; 00106010792/2018-80; 00106000936/2018-90; 00106003962/2018-70; 00106006898/2018-89; 00106001200/2018-39; e 00106003124/2018-04.
- b) **18 (29%) são ininteligíveis ou incompletas**. NUP correspondentes: 00106004601/2018-41; 00106004602/2018-95; 00106004860/2018-71; 00106008448/2018-21; 00106010180/2018-97; 00106015029/2018-45; 00106010373/2018-48; 00106008200/2018-60; 00106020198/2018-05; 00106003022/2018-81; 00106010608/2018-00; 00106014966/2018-83; 00106015325/2018-46; 00106015326/2018-91; 00106016075/2018-61; 00106018553/2018-78; 00106002202/2018-45; e 00106008968/2018-33.
- c) As manifestações cadastradas sob os NUP 00106012994/2018-66, 00106012995/2018-19 e 00106013559/2018-59 apresentavam demanda em duplicidade;
- d) No NUP 00106013996/2018-72, em que pese ter havido a decisão de “Não acatar”, a resposta ao usuário não foi conclusiva, como se extrai a seguir:
- (Texto suprimido nos termos da Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, e da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011).*
- e) As manifestações dos NUP 00106008650/2018-52 e 00106003485/2018-42 foram respondidas pela OGU com a seguinte sugestão: “*(Texto suprimido nos termos da Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, e da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011).*”;



- f) O NUP 00106015557/2018-02 trouxe um pedido de acesso à informação. Assim, o usuário foi orientado a utilizar o e-SIC. E o Simplifique! cadastrado sob NUP 00106016128/2018-44 referia-se a serviço já disponível no Portal da Transparência;
- g) Em resposta à reclamação apresentada no NUP 00106016907/2018-40, o usuário foi orientado sobre as funcionalidades e possibilidades do sistema e-OUV; e no caso dos NUP 00106013759/2018-10, 00106013867/2018-84, 00106013868/2018-29, 00106013854/2018-13, 00106014425/2018-55, os usuários foram orientados sobre a navegação no Portal da Transparência; em resposta aos NUP 00106015600/2018-21 e 00106002615/2018-20, foi explicado todo o rito para pedido de acesso às informações públicas;
- h) Nos NUP 00106007732/2018-80, 00106014282/2018-81 e 00106014399/2018-65, os usuários reclamam de retenção de imposto de renda e da morosidade em processo em trâmite no Banco Central do Brasil;
- i) No caso do NUP 00106000991/2018-80, o usuário foi orientado sobre a existência do Decreto nº 9.094/2017, enquanto o NUP 00106012803201866 solicitava nova senha do e-OUV;
- j) Já os NUP 00106016775/2018-56, 00106017700/2018-92, 00106003528/2018-90 e 00106014573201870 foram arquivados por não conterem elementos mínimos para tratamento da manifestação; e
- k) Os NUP 00106008221/2018-85, 00106000843/2018-65 e 00106017925/2018-49 foram criados como testes, por alunos dos cursos realizados pela CGU.

Em resumo, **97% das manifestações trazem reclamações e solicitações**, e apenas 3% apresentam os campos preenchidos em aderência aos termos do Decreto nº 9.094/2017, demonstrando a ausência de entendimento de grande parte dos usuários a respeito das tipologias existentes.



O outro serviço da CGU analisado foi “**Consultar dados no Portal da Transparência do Governo Federal**”, cujas manifestações também estão elencadas no **ANEXO IV**.

Na mesma esteira das demais análises consignadas até o momento, das quinze manifestações apresentadas, duas efetivamente traziam sugestões de melhoria do serviço.

Observe-se, entretanto, que a manifestação registrada sob NUP 00106013858/2018-93, em que pese ter sido reclassificada como RECLAMAÇÃO e concluída sem “Decisão”, tratava-se efetivamente de uma sugestão de melhoria do serviço, conforme se extrai do campo “Proposta de Melhoria”:

(Texto suprimido nos termos da Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, e da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011).

e da resposta da CGU:

(Texto suprimido nos termos da Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, e da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011).

A outra manifestação que apresentava sugestão de melhoria foi registrada sob NUP 00106020126/2018-50, que acabou por receber a decisão de “Não Acatar”, uma vez que se tratava de demanda previamente identificada pela CGU, e que já se encontrava em fase de desenvolvimento.

Assim, da análise das manifestações, do ponto de vista do usuário e da Administração, ratifica-se a conclusão de que não se observa eficácia e nem eficiência na aplicação dos termos do Decreto nº 9.094/2017, por meio da tipologia Simplifique! existente no e-OUV.

4.1.4. Demais órgãos/entidades

Considerando-se as análises apresentadas até o momento, e verificando-se que há similaridade entre os padrões identificados, tanto no que tange ao comportamento de usuários como dos servidores das Ouvidorias, será apresentada de forma consolidada a análise dos outros sete órgãos/entidades elencados dentre o grupo dos dez com maior demanda de **Simplifique!**.



A Tabela 15 a seguir apresenta informações relativas às manifestações e ao tratamento, no que tange à existência de propostas de melhoria e de decisão.

Tabela 15: Quantidade de manifestações, por órgão/entidade, que possuem proposta de melhoria e decisão

Item	Órgão/Entidade	Nome do Serviços	Manifestações recebidas	Propostas de Melhoria	Decisão
1	INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira	Fazer o Exame Nacional do Ensino Médio	27	13	8
2		Fazer o Exame Nacional de Desempenho de Estudantes	12	9	6
3	MP – Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão	Acessar informações de órgãos públicos	12	9	8
4		Cadastrar-se como fornecedor da Administração Pública	6	4	5
5	MDS – Ministério do Desenvolvimento Social	Obter Benefícios do Programa Bolsa Família	13	9	3
6		Adquirir Carteira do Idoso	11	6	6
7	MEC – Ministério da Educação	Obter financiamento do FIES	7	5	4
8		Obter bolsa de estudo do ProUni	6	5	1
9	MT – Ministério do Trabalho	Receber o Seguro Desemprego	16	10	6
10		Obter a Carteira de Trabalho e Previdência Social	12	8	5
11	MS – Ministério da Saúde	Aderir ao PROSUS	5	5	1
12		Obter atendimento de urgência	5	5	0
13	MDIC - Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços	Acessar informações de órgãos públicos	8	3	6
14		Aderir à Vitrine do Exportador	8	7	0

Mantendo-se o padrão que se observou até então, para ambos os serviços analisados do INEP, Ministério do Desenvolvimento Social, Ministério do Trabalho e Ministério da Saúde, em todos os casos, as manifestações traziam em seu bojo reclamações ou dúvidas dos usuários. Assim, nos casos em que foi proferida decisão, esta foi por “Não Acatar” a sugestão.

O Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão teve uma proposta de Melhoria acatada:

(Texto suprimido nos termos da Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, e da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011).

No caso do MEC, em que pese haver “Decisão” em 5 das 13 manifestações analisadas, da mesma forma do que já foi observado para os demais casos, não há, de fato, proposta de melhoria



CGU - Controladoria Geral da União
OGU – Ouvidoria-Geral da União
CGCID - Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão

ou simplificação dos serviços públicos em qualquer uma delas. Tomemos como exemplo uma manifestação que recebeu como decisão “Acatar”, a saber:

(Texto suprimido nos termos da Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, e da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011).

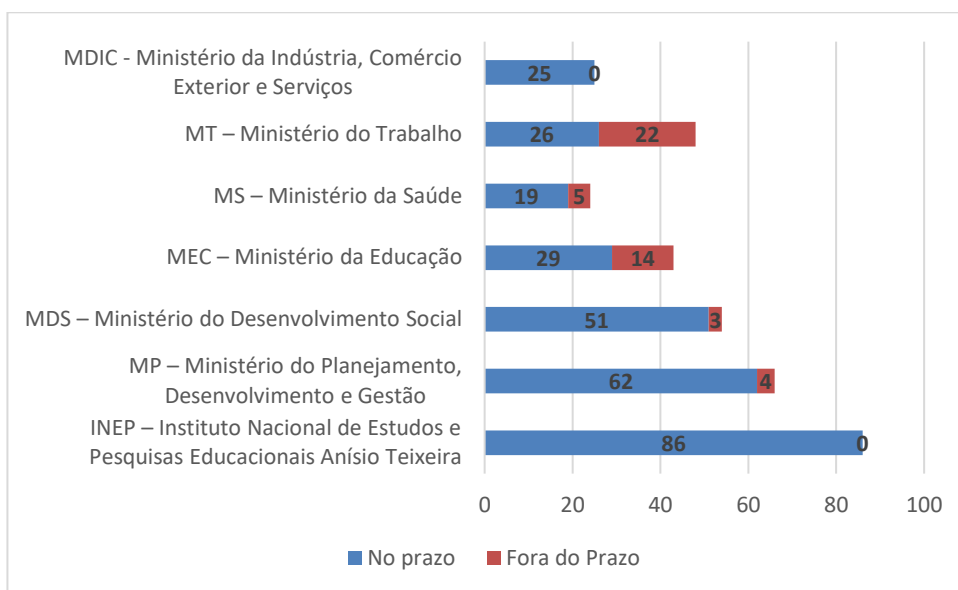
No MDIC o cenário observado foi o mesmo. Foram proferidas decisões pelo acatamento em seis manifestações, sem que qualquer uma delas de fato tratasse de proposta de simplificação ou melhoria de serviço do Ministério.

Assim, observa-se que a confusão em relação às manifestações do tipo Simplifique! não se limita aos usuários, mas alcança também os servidores que atuam no processo de tratamento das manifestações.

O **ANEXO V** apresenta um quadro com os NUP das manifestações em que o campo “Proposta de Melhoria” foi preenchido e as que tiveram “Decisão”, para os serviços ora analisados.

Em relação ao prazo de resposta para os órgãos de maior demanda, elencados na Tabela 15, observou-se que, no geral, os órgãos/entidades responderam nos prazos previstos na legislação de regência da matéria, conforme Gráfico 16.

Gráfico 16: Prazo de resposta – Outros órgãos mais demandados



Encontram-se elencados na Tabela 16 os NUP que **extrapolaram o prazo de 60 dias**, de modo a subsidiar eventuais ações para mitigar os riscos de repetição do descumprimento, a partir da análise dos processos que redundaram na demora.

Tabela 16: NUP em que o prazo de resposta foi extrapolado

Órgão/Entidade	NUP
MDS – Ministério do Desenvolvimento Social	71002000030/2018-81
	00106018063/2018-71
	71002000864/2018-97
MT – Ministério do Trabalho	46001000548/2018-88
	46001000228/2018-28
	46001003490/2018-24
	46001003116/2018-29
	46001000107/2018-86
	46001000109/2018-75
	46001003192/2018-34
	46001003109/2018-27
	46001000262/2018-01
	46001000139/2018-81
	46001002174/2018-35
	46001000121/2018-80
	46001000324/2018-76
	46001000322/2018-87



	46001003305/2018-00
	46001002896/2018-90
	46001000953/2018-04
	46001000723/2018-37
	46001002959/2018-16
	46001003152/2018-92
	46001002551/2018-36
	46001003016/2018-01
MEC – Ministério da Educação	23546019848/2018-88
	23546004645/2018-97
	23546011476/2018-41
	23546028304/2018-15
	23546029796/2018-58
	23546012284/2018-52
	23546008944/2018-09
	23546011263/2018-10
	23546006770/2018-31
	23546007594/2018-55
	23546006207/2018-63
	23546031714/2018-35
	23546028731/2018-95
	23546025114/2018-38



Órgão/Entidade	NUP
MP – Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão	03002002614/2018-31
	00106012752/2018-72
	00106012885/2018-49
	03002002530/2018-06
MS – Ministério da Saúde	71002000015/2018-33
	25072002509/2018-10
	25072002334/2018-32
	25072002807/2018-00
	25072002336/2018-21

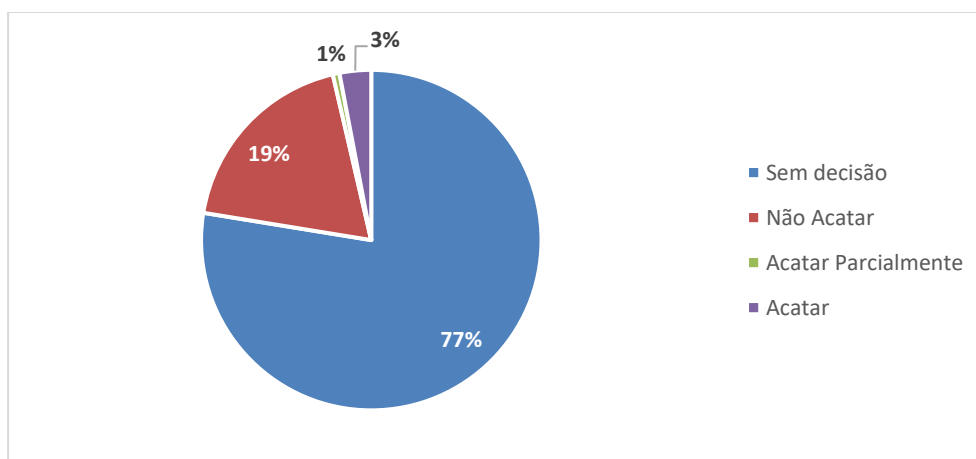
4.2. 1º SEMESTRE DE 2019

Seguindo o mesmo padrão observado no exercício de 2018, das **2.231 manifestações** extraídas do e-OUV, da tipologia Simplifique!, relativas ao 1º semestre de 2019, **332 (15%) apresentam o campo “Nome do Serviço” em branco**. Não obstante, todas as manifestações vêm sendo analisadas pelos órgãos/entidades destinatários.

Do universo de 2.231 “Solicitações de Simplificação”, foram avaliadas 1.899, que estavam associadas a serviços.

Dentre essas, **1473 (78%) não redundaram em “Decisão”**, o que sugere a manutenção do padrão de não aderência dos registros com a legislação de regência. Apresenta-se no Gráfico 17 o quantitativo de manifestações por tipologia de decisão.

Gráfico 17: Decisões - 1º semestre de 2019





Em relação ao campo “**Proposta de Melhoria**”, que efetivamente traria a sugestão do usuário para simplificação do serviço público, observou-se que 394 manifestações (**36%**) apresentaram o referido **campo em branco**. Como ocorreu no ano anterior, as Ouvidorias dos órgãos/entidades, na maior parte dos casos, acabaram por identificar as tipologias adequadas a partir da leitura do conteúdo cadastrado no campo “Descrição”.

Para fins de avaliação do processo de “Solicitação de Simplificação” dos serviços públicos relativa ao 1º semestre de 2019, tal como procedido em relação ao exercício de 2018, foram analisadas manifestações que foram objeto de “Decisão”. Essa análise foi realizada para os 10 órgãos/entidades que concentraram o maior número de manifestações, os quais encontram-se listados na Tabela 17.

Tabela 17: Quantitativo de manifestações e decisões

1º SEMESTRE - 2019				
Órgão/Entidade Federal	QTD Simplifique	Decisões		
		Acatar	Acatar Parc.	Não Acatar
ME - Ministério da Economia	712	8	2	41
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social (*)	256	-	-	-
MEC – Ministério da Educação	130	4	-	31
INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira	92	-	-	46
DPF – Departamento de Polícia Federal	89	1	-	28
CGU – Controladoria-Geral da União	70	2	-	12
MS – Ministério da Saúde	69	-	-	7
MDS – Ministério do Desenvolvimento Social	63	-	-	9
ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária	51	1	-	26
INMETRO – Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia	41	-	-	26
TOTAL	1573	16	2	226

(*) No INSS, não há qualquer manifestação concluída no período da análise.

Para esses órgãos/entidades, mantendo-se o padrão apresentado anteriormente, foi realizada análise dos dois serviços com maior número de manifestações recebidas, a saber:



Tabela 18: Dois serviços com maior número de manifestações SIMPLIFIQUE! recebidas pelos dez órgãos da Tabela 17

Item	Órgão/Entidade	Nome do Serviços	Manifestações recebidas	Propostas de Melhoria	Decisão
1	ME – Ministério da Economia	Acessar Sistema CPF	33	25	2
2		Acessar Parcelamento para Microempreendedor Individual	29	18	-
3	INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	Aposentar-se por ter atingido o tempo de contribuição necessário.	23	17	-
4		Aposentar-se por idade (trabalhador urbano)	19	14	-
5	MEC – Ministério da Educação	Obter financiamento do FIES	31	14	3
6		Obter bolsa de estudo do ProUni	19	15	5
7	INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira	Fazer o ENCCCEJA	45	33	12
8		Fazer o Exame Nacional do Ensino Médio	13	5	-
9	DPF – Departamento de Polícia Federal	Obter passaporte comum para brasileiro	67	20	5
10		Obter Carteira de Registro Nacional Migratório	12	4	2
11	CGU – Controladoria-Geral da União	Acessar informações de órgãos públicos	31	21	2
12		Registrar manifestação no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal	20	20	5
13	MS – Ministério da Saúde	Acessar a plataforma móvel de serviços digitais do Ministério da Saúde	45	29	2
14		Aderir ao PROSUS	5	5	1
15	MDS – Ministério do Desenvolvimento Social	Emitir comprovante do Cadastro Único	19	11	1
16		Acessar cursos de qualificação, vagas de emprego e microcrédito produtivo pelo Progredir	17	15	5
17	ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária	Obter o Certificado Internacional de Vacinação e Profilaxia	33	19	7
18		Obter autorização de funcionamento	12	11	3
19	INMETRO – Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia	Acreditar Organismos de Certificação	9	1	1
20		Solicitar Acreditação de Laboratórios	6	4	4
TOTAL			488	301	60

A partir das análises realizadas acerca do texto das manifestações dos serviços elencados na Tabela 18, verificou-se o seguinte panorama para os registros de “Solicitações de Simplificação”, com “Proposta de Melhoria”, cadastrados pelos usuários:



Tabela 19: Situações identificadas após análise do texto das manifestações

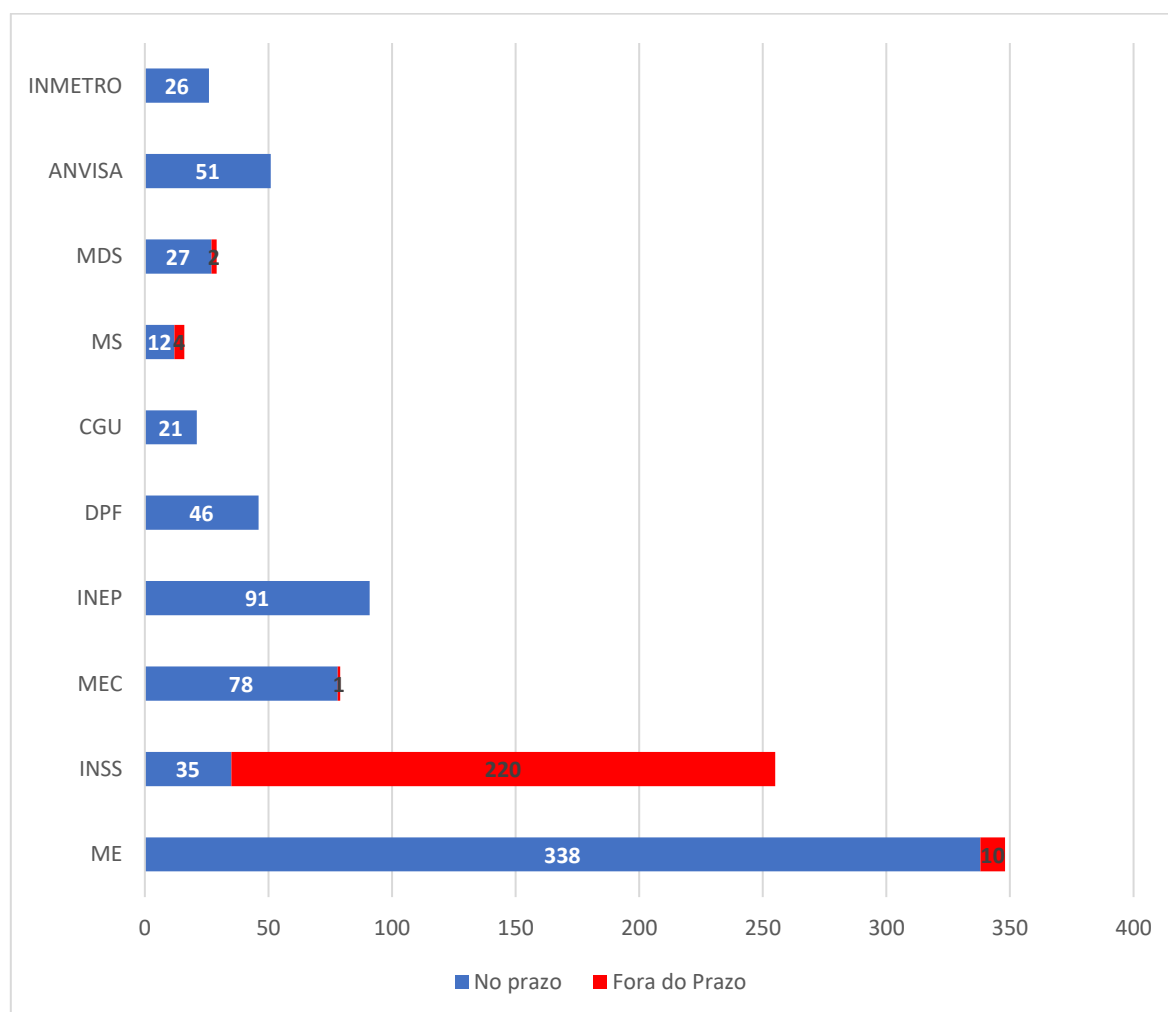
Órgão/ Entidade	Item (Serviço)	Propostas de Melhoria	Situações Identificadas			
			Réplicas de outras manifestações	Reclamação/ Dúvida/ Solicitação/ Sugestão	Proposta ininteligível/ incompleta/ vício de competência	Atende aos termos do Decreto nº 9094/2017
ME	1	25	17	4	2	2
	2	18	9	5	2	2
INSS	3	17	10	5	2	-
	4	14	7	7	-	-
MEC	5	14	5	6	2	1
	6	15	6	9	-	-
INEP	7	33	17	12	3	1
	8	5	2	3	-	-
DPF	9	20	9	9	-	2
	10	4	2	2	-	-
CGU	11	21	6	8	6	1
	12	20	10	5	2	3
MS	13	29	16	5	7	1
	14	5	3	1	-	1
MDS	15	11	6	3	2	-
	16	15	7	2	6	-
ANVISA	17	19	11	6	-	2
	18	11	7	3	-	1
INMETRO	19	1	-	1	-	-
	20	4	2	1	1	-
TOTAL		301	152	97	35	17

Identificou-se, na esteira do que foi verificado no exercício de 2018, que a tipologia do Simplifique! não se mostrou eficiente e tampouco eficaz no primeiro semestre de 2019, podendo ser observada grande confusão por parte dos usuários quando do registro de manifestações e retrabalho nas Ouvidorias, no seu tratamento. Note-se que, dentre os serviços analisados, apenas **3,5%** das manifestações traziam algum tipo de pedido de simplificação de serviços públicos (17 em 488).



Os prazos de resposta das manifestações consideradas na Tabela 17, excluindo-se as que foram arquivadas, encontram-se expostos no Gráfico 18. Destaque-se que as informações de prazo relativas às manifestações do INSS dizem respeito a manifestações em andamento, considerada a data da extração, uma vez que não há manifestações concluídas no período.

Gráfico 18: Prazo de resposta – Órgãos mais demandados em 2019 (excluídas manifestações ARQUIVADAS)





5. CONCLUSÕES

A partir da análise realizada sobre os dados coletados do sistema e-OUV referentes à Solicitações de Simplificação, pode-se concluir que:

- a) a opção de manifestação “SIMPLIFIQUE!” existente no e-OUV não se mostrou eficaz, uma vez que a maior parte das manifestações analisadas se enquadra em outras tipologias de manifestações de Ouvidoria, como reclamações, dúvidas ou sugestões, o que sugere que o usuário não teve o devido esclarecimento sobre as possibilidades de utilização do formulário Simplifique!;
- b) as estatísticas do Simplifique! sugerem que os atuais campos do formulário não auxiliam ou orientam o usuário na construção específica de uma sugestão de simplificação;
- c) na maioria dos casos em que a “Solicitação de Simplificação” não atende aos termos do Decreto nº 9.094/2017, mas se configura em manifestação de Ouvidoria, o usuário vem sendo orientado a registrar nova manifestação, a ser encaminhada à Ouvidoria do órgão/entidade, ou a própria Ouvidoria se incumbem de fazê-lo, ensejando retrabalho para o usuário e para a Administração, o que indica ineficiência do processo;
- d) há um grande número de manifestações com registros múltiplos, que pode ser resultado da insistência do usuário, da demora para processamento da manifestação ou, ainda, por falha sistêmica. Assim, verifica-se a necessidade de aprofundar a análise das causas de tais ocorrências e implementar medidas para minimizá-las; e
- e) há órgãos/entidades com dificuldades para cumprimento dos prazos previstos na norma. Assim, no **ANEXO VI** consta relação de NUP cujo prazo de resposta extrapolou o limite de 60 dias para resposta, para auxiliar na identificação das unidades e no direcionamento de ações para mitigação desses problemas.



6. ENCAMINHAMENTOS

A partir das análises realizadas e das conclusões obtidas, apresenta-se a proposta de que o Simplifique! seja tratado como uma “Sugestão mais qualificada”, de modo que alguns campos do formulário passem a ser de preenchimento mandatório, como “Nome do Serviço” e “Proposta de Melhoria”.

Pontua-se, ainda, a perspectiva de que haja a possibilidade de reclassificação das manifestações não aderentes aos parâmetros do Decreto nº 9.094/2017 para os outros tipos de manifestação previstas no Decreto nº 9.492/2018.

Adicionalmente, propõe-se a exclusão da necessidade de deliberação colegiada acerca das manifestações, dando ao gestor responsabilidade e autonomia para análise e decisão acerca das propostas, mantendo-se o compromisso com prazo de resposta. O Comitê Permanente de Desburocratização do órgão ou entidade figuraria como instância recursal.

Além da alteração normativa e de modificações no Sistema, considera-se necessário promover ações de capacitação e de sensibilização junto aos usuários da ferramenta e aos agentes de ouvidoria, conforme iniciativas previstas nas subseções a seguir.

6.1. Alteração do arcabouço normativo

6.1.1. Decreto nº 9.094/2017

Sugere-se alterar os arts. 13 e 14, conforme quadro abaixo, mantendo-se os demais artigos inalterados:

Redação Original	Redação Proposta
<p>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!, nas seguintes hipóteses: Redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 2019</p> <p>I - quando a prestação de serviço público não observar o disposto: Incluído pelo Decreto nº 9.723, de 2019</p> <p>a) neste Decreto; Incluída pelo Decreto nº 9.723, de 2019</p> <p>b) na Lei nº 13.460, de 2017; Incluída pelo Decreto nº 9.723, de 2019</p>	<p>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 respectivo serviço público. (alterado)</p> <p>I - (revogado)</p> <p>II - (revogado)</p> <p>§ 1º A Solicitação de Simplificação deverá ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, em canal único oferecido pela Ouvidoria-Geral da União</p>



<p>c) na Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018 ; ou (Incluída pelo Decreto nº 9.723, de 2019)</p> <p>d) na legislação correlata; e (Incluída pelo Decreto nº 9.723, de 2019)</p> <p>II - sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do respectivo serviço público. (Incluído pelo Decreto nº 9.723, de 2019)</p> <p>§ 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)</p> <p>§ 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.</p>	<p>da Controladoria-Geral da União. (Redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 2019)</p> <p>§ 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.</p>
<p>Art. 14. Do formulário Simplifique! deverá constar:</p> <p>I - a identificação do solicitante;</p> <p>II - a especificação do serviço objeto da simplificação;</p> <p>III - o nome do órgão ou da entidade perante o qual o serviço foi solicitado;</p> <p>IV - a descrição dos atos ou fatos; e</p> <p>V - facultativamente, a proposta de melhoria.</p>	<p>Art. 14. Do formulário Simplifique! deverá constar:</p> <p>I - a identificação do solicitante;</p> <p>II - a especificação do serviço objeto da simplificação;</p> <p>III - o nome do órgão ou da entidade perante o qual o serviço foi solicitado;</p> <p>IV - (revogado); e</p> <p>V - a proposta de melhoria. (alterado)</p>

6.1.2. Instrução Normativa Conjunta (MPDG/CGU) nº 1, de 12 de janeiro de 2018

Sugere-se alterações/revogações nos arts 1º, 8º, 9º, 10, 11, 12, 13 e 16, como segue, mantendo-se os demais artigos inalterados:

Redação Original	Redação Proposta
<p>Art 1º Estabelecer os procedimentos relativos às solicitações de simplificação de serviços públicos, a serem efetivadas por meio de formulário denominado "Simplifique!", com a finalidade de promover a participação do usuário de serviços públicos nos processos de simplificação e desburocratização de serviços, nos termos do art. 13 do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.</p> <p>Parágrafo único. O formulário a que se refere o caput deverá receber reclamações, denúncias e solicitações relativas à simplificação de serviços públicos, que serão tratadas no âmbito do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv).</p>	<p>Art 1º Estabelecer os procedimentos relativos às solicitações de simplificação de serviços públicos, a serem efetivadas por meio de formulário denominado "Simplifique!", com a finalidade de promover a participação do usuário de serviços públicos nos processos de simplificação e desburocratização de serviços, nos termos do art. 13 do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.</p> <p>Parágrafo único. O formulário a que se refere o caput será formatado no âmbito do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv). (alterado)</p>
<p>Art. 8º A Ouvidoria ou agente público designado realizará a análise, classificará e encaminhará o Simplifique! segundo os seguintes critérios:</p> <p>I - tratando-se de solicitação de simplificação que descreva exigência injustificável ou necessidade de revisão de procedimentos ou normas, esta será encaminhada para a análise do Comitê Permanente de</p>	<p>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)</p> <p>I – (revogado)</p> <p>II – (revogado)</p>



<p>Desburocratização do órgão ou entidade, de que trata o §2º do art. 1º do Decreto que cria o Conselho Nacional para a Desburocratização - Brasil Eficiente, de 7 de março de 2017, e será apreciada nos termos da Seção I deste Capítulo;</p> <p>II - tratando-se de denúncia que manifeste descumprimento das normas previstas no Decreto nº 9.094, de 2017, esta será encaminhada ao órgão competente e será processada nos termos da Seção II deste Capítulo; e</p> <p>III - tratando-se de reclamação que manifeste dificuldade no acesso a serviço público, ou quando não classificadas na forma dos incisos I ou II, esta será encaminhada diretamente à unidade competente para adotar as medidas corretivas, nos termos da Seção III deste Capítulo.</p>	<p>III – (revogado)</p> <p>§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, supressão de exigência considerada desnecessária ou descabida. (acrescido)</p> <p>§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. (acrescido)</p>
<p>Art. 9º Os Simplifique! recebidos e classificados como Solicitação de Simplificação ou Desburocratização serão encaminhados ao Comitê Permanente de Desburocratização do órgão ou entidade, a quem caberá elaborar, deliberar e aprovar relatórios individualizados que analisem a viabilidade de adoção das ações de simplificação ou desburocratização solicitadas.</p> <p>Parágrafo único. Os órgãos e entidades da administração indireta deverão designar colegiado para exercer as competências de que trata o caput.</p>	<p>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)</p> <p>§ 1º Quando acatada a Solicitação de Simplificação, o gestor deverá informar:</p> <p>I – descrição da simplificação a ser implementada;</p> <p>II – fases e cronograma de implantação da simplificação sugerida;</p> <p>III – formas de acompanhamento pelas quais o usuário poderá monitorar a implementação da simplificação. (alterado)</p> <p>§ 2º O gestor responsável poderá submeter a Solicitação de Simplificação à análise de viabilidade e à aprovação do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão ou entidade de que trata o §2º do art. 1º do Decreto que cria o Conselho Nacional para a Desburocratização - Brasil Eficiente, de 7 de março de 2017. (acrescido)</p> <p>§3º O usuário poderá solicitar alteração da decisão do gestor responsável por meio de recurso ao Comitê Permanente de Desburocratização do órgão ou entidade, que decidirá definitivamente sobre a questão. (acrescido)</p>
<p>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:</p> <p>I - descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada;</p> <p>II - fases e cronograma da implementação da simplificação;</p> <p>III - responsáveis por cada fase da implementação; e</p> <p>IV - formas de acompanhamento pelas quais o usuário</p>	<p>Art. 10 (revogado)</p>



<p>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.</p>	
<p>Art. 11. Os Simplifique! recebidos e classificados como denúncia serão tratados pela ouvidoria do órgão, ou agente público designado, que deverá fazer a análise prévia quanto à aderência do fato narrado às normas de atendimento vigentes e, em caso de descumprimento, fazer gestão junto ao agente denunciado a fim de que ele retifique a sua prática. §1º Em caso de retificação, o agente denunciado firmará compromisso, que será inserido no Sistema e-Ouv para monitoramento das partes interessadas, podendo o usuário denunciar à Ouvidoria-Geral da União sempre que verificado o descumprimento do compromisso registrado. §2º Havendo omissão ou recusa injustificada do agente denunciado em retificar o descumprimento, a denúncia deverá ser encaminhada imediatamente à Ouvidoria-Geral da União, para providências cabíveis. §3º A efetiva retificação da prática de atendimento levará ao arquivamento da denúncia, sem prejuízo de nova denúncia em razão de descumprimento.</p>	<p>Art. 11 (revogado)</p>
<p>Art. 12. Os Simplifique! recebidos e classificados como reclamação serão processados diretamente pelo sistema de Ouvidoria, devendo a Ouvidoria responder sobre as providências adotadas em relação à reclamação.</p>	<p>Art. 12 (revogado)</p>
<p>Art. 13 - As Respostas ao simplifique! deverão ser redigidas em linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos. § 1º - As solicitações de simplificação ou desburocratização deverão ser respondidas de forma objetiva, indicando-se, em caso de inviabilidade de simplificação, o motivo da manutenção do procedimento, considerando as diretrizes previstas no art. 1º do Decreto nº 9.094, de 2017. § 2º - Caberá à Ouvidoria do órgão ou entidade, ou ao agente público designado analisar a pertinência e qualidade das respostas oferecidas ao Simplifique!, podendo ajustá-las ou solicitar retificação à área competente.</p>	<p>Art. 13 - As Respostas ao Simplifique! deverão ser redigidas em linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos. § 1º - As solicitações de simplificação ou desburocratização deverão ser respondidas de forma objetiva, indicando-se, em caso de inviabilidade de simplificação, o motivo da manutenção do procedimento, considerando as diretrizes previstas no art. 1º do Decreto nº 9.094, de 2017. § 2º - Caberá à Ouvidoria do órgão ou entidade, ou ao agente público designado, analisar a pertinência e qualidade das respostas oferecidas ao Simplifique!, podendo ajustá-las ou solicitar retificação à área competente. § 3º - A Ouvidoria do órgão ou entidade, ou o agente público designado, encaminhará semestralmente ao Comitê Permanente de Desburocratização do órgão ou entidade relatório consolidado acerca das solicitações</p>



	<p>de simplificação ou desburocratização recebidas, contendo, no mínimo, as seguintes informações:</p> <p>I – texto da solicitação;</p> <p>II – decisão emitida;</p> <p>III – se a decisão tiver sido por acatar ou acatar parcialmente:</p> <p>a) prazo acordado;</p> <p>b) situação da implementação</p> <p>(acrescido)</p>
<p>Art. 16 - A Ouvidoria-Geral da União encaminhará trimestralmente ao Secretário Executivo do Comitê Executivo do Conselho Nacional para a Desburocratização relatório com a consolidação das solicitações de simplificação recebidas no período.</p>	<p>Art. 16 - A Ouvidoria-Geral da União encaminhará anualmente ao Secretário Executivo do Comitê Executivo do Conselho Nacional para a Desburocratização relatório com a consolidação das solicitações de simplificação recebidas no período. (alterado)</p>

6.2. Modificações no Sistema e-OUV

- a) alterar o formulário para que seja obrigatório informar o serviço público a que se destina a solicitação de simplificação (*item já incluído nas modificações do Sistema, com habilitação implementada em agosto/2019*);
- b) tornar obrigatório o preenchimento do campo “Proposta de melhoria”;
- c) conforme sugerido pelo Departamento de Experiência do Usuário de Serviços (DeUX/SGD), do Ministério da Economia, “reformular o formulário de simplificação, de modo que seja elaborado um novo design que facilite a experiência do usuário e que sejam mantidas apenas quatro perguntas: (1) Para qual serviço se refere a sua sugestão de simplificação? (2) Qual aspecto do serviço a sua sugestão de simplificação se refere? (utilizar dimensões que já são aplicadas pela Secretaria de Governo Digital (SGD/Ministério da Economia) como, por exemplo: Informações, Rapidez, Usabilidade, Esforço, Confiabilidade, Atendimento); (3) Qual é a sua sugestão de simplificação? (4) Identificação do usuário;”



- d) também por sugestão do DeUX/SGD, *“instituir a classificação sistemática das sugestões de simplificação em curso por tags, para categorização e apresentação das sugestões em curso aos usuários. Tal medida serviria tanto para melhorar a qualidade das sugestões quanto para evitar redundâncias. O módulo de avaliação de satisfação utilizado pela SGD já possui dimensões estatisticamente validadas para serviços digitais e presenciais, podendo servir de referências para a construção das tags;”*
- e) possibilitar a reclassificação da manifestação pelas Ouvidorias ou agentes responsáveis (*item já incluído nas modificações do Sistema, com habilitação implementada em agosto/2019*);
- f) realizar análise aprofundada das causas para a existência de ocorrências em multiplicidade (NUPS diferentes, mas com texto idêntico), e implementar medidas para minimizá-las.

6.3. Divulgação e Capacitação

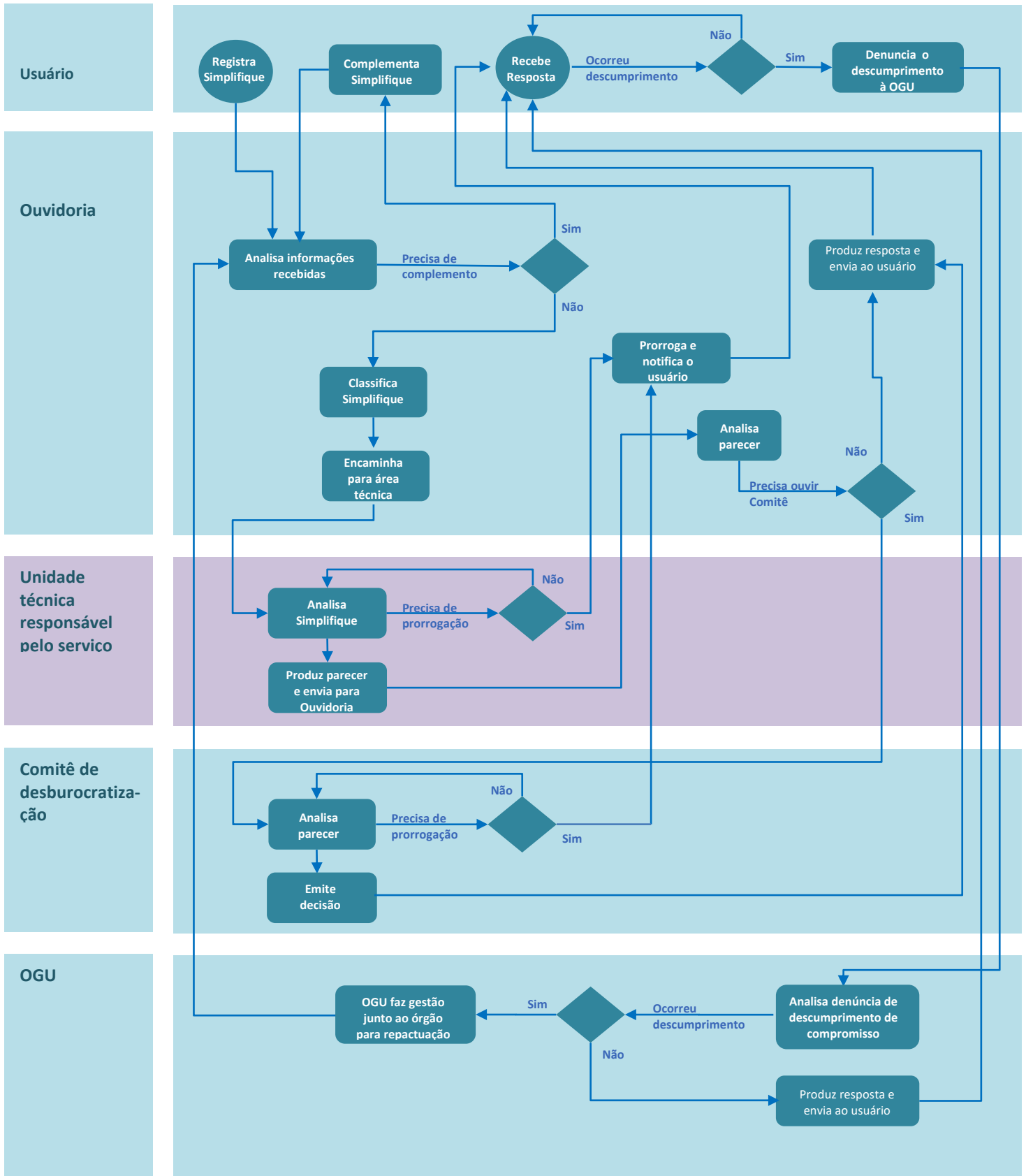
Tendo em vista a necessidade de melhor esclarecer o propósito e o respectivo fluxo relativo à apresentação e ao tratamento das sugestões de simplificação ou melhoria dos serviços públicos, após as alterações propostas nos itens 6.1 e 6.2, propõe-se a realização de capacitação de gestores e servidores em exercício nas Ouvidorias dos órgãos e entidades do Poder Executivo federal, bem como a realização de campanha de divulgação, em conjunto com o Ministério da Economia, voltada para aos usuários de serviços públicos.

6.4. Compatibilização do Portal de Serviços e Cartas de Serviços

Com a finalidade de garantir a integridade das informações prestadas aos usuários, sugere-se revisar o Portal de Serviços e as Cartas de Serviços, de modo a compatibilizar as informações apresentadas nesses instrumentos.



ANEXO I - Fluxo de tratamento de manifestações do tipo Simplifique!





CGU - Controladoria Geral da União
OGU – Ouvidoria-Geral da União
CGCID - Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão

ANEXO II – Ministério da Fazenda - Manifestações

Período: **Exercício de 2018**

Serviço: **Regularizar débitos junto à Receita Federal**

(Texto suprimido nos termos da Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, e da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011).

Período: **Exercício de 2018**

Serviço: **Alterar Cadastro no CPF**

(Texto suprimido nos termos da Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, e da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011).



CGU - Controladoria Geral da União
OGU – Ouvidoria-Geral da União
CGCID - Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão

ANEXO III – INSS - Manifestações

Período: **Exercício de 2018**

Serviço: **Aposentar-se por idade (trabalhador urbano)**

(Texto suprimido nos termos da Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, e da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011).

Período: **Exercício de 2018**

Serviço: **Aposentar-se por ter atingido o tempo de contribuição necessário**

(Texto suprimido nos termos da Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, e da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011).



CGU - Controladoria Geral da União
OGU – Ouvidoria-Geral da União
CGCID - Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão

ANEXO IV – CGU - Manifestações

Período: Exercício de 2018

Serviço: Acessar informações de órgãos públicos

(Texto suprimido nos termos da Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, e da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011).

Período: Exercício de 2018

Serviço: Consultar dados no Portal da Transparência do Governo Federal

(Texto suprimido nos termos da Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, e da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011).



ANEXO V – Demais órgãos/entidades – Resumo

Período: **Exercício de 2018**

Órgão/Entidade	Nome do Serviço	NUP – campo “Proposta Melhoria” preenchido	NUP com Decisão
INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira	Fazer o Exame Nacional do Ensino Médio	23546029906201881 23546043123201819 23546038049201819 23546018904201867 23546022962201895 23546014861201841 23546017715201877 23546003975201865 23546001877201893 23546003264201891 23546001261201812 23546005895201844 23546001232201851	23546016979201811 23546029906201881 23546043123201819 23546038049201819 23546020236201838 23546022962201895 23546017715201877 23546020411201897
	Fazer o Exame Nacional de Desempenho de Estudantes	23546037387201825 23546037371201812 23546007735201830 23546007732201804 23546039492201807 23546040842201870 23546036930201877 23546036918201862 23546031104201831	23546043025201873 23546037387201825 23546039492201807 23546040842201870 23546036930201877 23546036918201862 23546031104201831
MP – Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão	Acessar informações de órgãos públicos	00106010846201815 00106015862201896 00106013587201876 00106015251201848 00106002083201821 00106016235201872 00106012885201849 00106006502201801 00106012752201872	00106004575201851 00106004398201811 00106010846201815 00106015862201896 00106013587201876 00106015251201848 00106012885201849 00106006502201801
	Cadastrar-se como fornecedor da Administração Pública	03002001682201883 03002001983201815 03002000109201852 03002000245201842	03002002097201809 03002002118201888 03002001682201883 03002001983201815 03002000245201842



Órgão/Entidade	Nome do Serviço	NUP - campo "Proposta Melhoria" preenchido	NUP com Decisão
MDS – Ministério do Desenvolvimento Social	Obter Benefícios do Programa Bolsa Família	71002000170201850	71002000037201801 71002000022201835 71002000036201859 71002000011201855 71002000043201851 71002000042201814 71002000044201803 71002000041201861 71002000388201812
		71002000037201801	
		71002000036201859	
		71002000011201855	
		71002000043201851	
		71002000042201814	
		71002000044201803	
		71002000041201861	
	71002000388201812		
	Adquirir Carteira do Idoso	71002000033201815	71002000027201868 71002000018201877 71002000024201824 71002000032201871 71002000038201848 71002000007201897 71002000009201886
71002000027201868			
71002000024201824			
71002000038201848			
71002000007201897			
71002000009201886			
MEC – Ministério da Educação	Obter financiamento do FIES	23546029697201876	23546029697201876 23546019133201825 23546021243201857 23546019848201888
		23546025759201871	
	23546019133201825		
	23546021243201857		
Obter bolsa de estudo do ProUni	23546011477201896	23546019880201863	
	23546019880201863		
MT – Ministério do Trabalho	Receber o Seguro Desemprego	23546011476201841	46001000322201887 46001001156201836 46001003192201834 46001003669201881 46001003116201829 46001002083201808 46001003109201827 46001000107201886 46001000262201801
		23546029796201858	
		23546028304201815	
		46001003115201884	
		46001003305201800	
		46001001156201836	
		46001003192201834	
		46001003669201881	
	Obter a Carteira de Trabalho e Previdência Social	46001003116201829	46001000658201840 46001000324201876 46001002257201824
		46001002083201808	
		46001003109201827	
		46001000107201886	
		46001000262201801	
		46001003433201845	
46001003341201865			
46001002341201848			
46001002257201824			
46001003027201882			



		46001000548201888 46001000228201828 46001003490201824	46001000548201888 46001003490201824
MS – Ministério da Saúde	Aderir ao PROSUS	25072001017201807 25072001876201898 25072001895201814 25072002825201883 25072002509201810	25072002509201810
	Obter atendimento de urgência	25072000589201861 25072001225201806 25072001227201897 25072003766201861 25072000177201821	-



ANEXO VI – Prazo de resposta superior a 60 dias

Órgão/Entidade Federal	QTD Manifestações Acima 60 dias
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	272
FOSORIO – Fundação Osório	28
MT – Ministério do Trabalho	27
DPF – Departamento de Polícia Federal	23
MEC – Ministério da Educação	15
CEX – Comando do Exército	14
MF – Ministério da Fazenda	13
BB – Banco do Brasil S.A.	11
MRE – Ministério das Relações Exteriores	11
DNIT/MT – Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes	9
MS – Ministério da Saúde	9
CNPQ – Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico	8
CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior	7
MDS – Ministério do Desenvolvimento Social	5
ITI – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação	4
MP – Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão	4
MINFRA - Ministério da Infraestrutura	4
MMFDH – Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos	4
IBAMA – Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis	3
UFRPE – Universidade Federal Rural de Pernambuco	3
CEF – Caixa Econômica Federal	3
ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária	3
ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações	3
INCRA – Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária	3
UFESBA - Universidade Federal do Sul da Bahia	3
IFES – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo	2
PETROBRAS – Petróleo Brasileiro S.A.	2
FINEP – Financiadora de Estudos e Projetos	2
IFNMG – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Norte de Minas Gerais	2
UFPE – Universidade Federal de Pernambuco	2
UFRA – Universidade Federal Rural da Amazônia	2
UFF – Universidade Federal Fluminense	2
ME - Ministério da Economia	2
CMAR – Comando da Marinha	2
UFAL – Universidade Federal de Alagoas	2



Órgão/Entidade Federal	QTD Manifestações Acima 60 dias
IPHAN – Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional	2
UFRN – Universidade Federal do Rio Grande do Norte	2
MAPA – Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento	1
FUNARTE – Fundação Nacional de Artes	1
UFV – Fundação Universidade Federal de Viçosa	1
UFMA – Fundação Universidade Federal do Maranhão	1
UFU – Universidade Federal de Uberlândia	1
IFBA – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia	1
ANP – Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis	1
MTur – Ministério do Turismo	1
FUNAG – Fundação Alexandre de Gusmão	1
AGU – Advocacia-Geral da União	1
UFES – Universidade Federal do Espírito Santo	1
UFCSPA – Fundação Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre	1
DPRF – Departamento de Polícia Rodoviária Federal	1
ECT – Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos	1
UNIVASF – Fundação Universidade Federal do Vale do São Francisco	1
ABIN – Agência Brasileira de Inteligência	1
MMA – Ministério do Meio Ambiente	1
UTFPR – Universidade Tecnológica Federal do Paraná	1
FNDE – Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação	1
UFRJ – Universidade Federal do Rio de Janeiro	1
FUNDAJ – Fundação Joaquim Nabuco	1
MCIDADANIA - Ministério da Cidadania	1
UNILAB – Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira	1
ME – Ministério do Esporte	1
UFS – Fundação Universidade Federal de Sergipe	1
MinC – Ministério da Cultura	1
Instituto de Psiquiatria (IPUB)	1
ANA – Agência Nacional de Águas	1
EBSERH - CHU-UFPA (HUJBB) - Hospital Universitário João de Barros Barreto	1
UFPB – Universidade Federal da Paraíba	1
UFMG – Universidade Federal de Minas Gerais	1
TOTAL	545

Órgão Federal	Ano Registro	NUP	Status
ABIN – Agência Brasileira de Inteligência	2018	00106020478201813	Concluída
AGU – Advocacia-Geral da União	2018	01015000001201895	Concluída
ANA – Agência Nacional de Águas	2018	02303003224201821	Concluída
ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações	2018	01217004355201832	Concluída
ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações	2018	01217004312201857	Concluída



Órgão Federal	Ano Registro	NUP	Status
ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações	2018	01217004202201895	Concluída
ANP – Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis	2018	48003000236201880	Concluída
ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária	2018	25072001024201809	Concluída
ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária	2018	25072000878201860	Concluída
ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária	2018	25072000892201863	Concluída
BB – Banco do Brasil S.A.	2018	00106013558201812	Em andamento
BB – Banco do Brasil S.A.	2018	00106013675201878	Em andamento
BB – Banco do Brasil S.A.	2018	18882000001201879	Em andamento
BB – Banco do Brasil S.A.	2018	18870000004201841	Em andamento
BB – Banco do Brasil S.A.	2019	00106004674201913	Em andamento
BB – Banco do Brasil S.A.	2019	00106004803201973	Em andamento
BB – Banco do Brasil S.A.	2019	80002000041201933	Em andamento
BB – Banco do Brasil S.A.	2019	18882000001201950	Em andamento
BB – Banco do Brasil S.A.	2019	18882000002201902	Em andamento
BB – Banco do Brasil S.A.	2019	18882000003201949	Em andamento
BB – Banco do Brasil S.A.	2019	18882000004201993	Em andamento
CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior	2018	23546044127201814	Concluída
CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior	2018	23546017380201897	Concluída
CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior	2018	23546040850201816	Concluída
CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior	2018	23546001850201809	Concluída
CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior	2018	23546025895201861	Concluída
CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior	2018	23546018450201824	Concluída
CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior	2019	23546021674201902	Concluída
CEF – Caixa Econômica Federal	2018	18840000002201818	Concluída
CEF – Caixa Econômica Federal	2018	36777005849201873	Concluída
CEF – Caixa Econômica Federal	2019	18840000001201946	Concluída
CEX – Comando do Exército	2018	60143000278201811	Concluída
CEX – Comando do Exército	2018	60143000184201842	Concluída
CEX – Comando do Exército	2018	60110002706201828	Concluída
CEX – Comando do Exército	2018	60110002630201831	Concluída
CEX – Comando do Exército	2018	00106015587201819	Concluída
CEX – Comando do Exército	2018	60110002606201800	Concluída
CEX – Comando do Exército	2018	60110002590201827	Concluída
CEX – Comando do Exército	2018	60110002549201851	Concluída



Órgão Federal	Ano Registro	NUP	Status
CEX – Comando do Exército	2018	60110002534201892	Concluída
CEX – Comando do Exército	2019	60110000019201959	Concluída
CEX – Comando do Exército	2019	60110000018201912	Concluída
CEX – Comando do Exército	2019	60110000635201918	Concluída
CEX – Comando do Exército	2019	60110000757201904	Concluída
CEX – Comando do Exército	2019	60110000339201917	Concluída
CMAR – Comando da Marinha	2018	60000000003201811	Concluída
CMAR – Comando da Marinha	2018	60000000072201816	Concluída
CNPQ – Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico	2018	01217000240201879	Concluída
CNPQ – Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico	2018	01217005306201817	Concluída
CNPQ – Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico	2018	01217004690201831	Concluída
CNPQ – Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico	2018	01217004602201809	Concluída
CNPQ – Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico	2018	01217004190201807	Concluída
CNPQ – Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico	2018	01217003495201893	Concluída
CNPQ – Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico	2018	01217003341201800	Concluída
CNPQ – Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico	2018	01217001871201813	Concluída
DNIT/MT – Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes	2018	50001000061201872	Concluída
DNIT/MT – Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes	2018	50001001223201890	Concluída
DNIT/MT – Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes	2018	50001001375201892	Concluída
DNIT/MT – Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes	2018	50001001075201811	Concluída
DNIT/MT – Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes	2018	50001001065201878	Concluída
DNIT/MT – Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes	2019	50001000416201912	Concluída
DNIT/MT – Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes	2019	50001000417201959	Concluída
DNIT/MT – Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes	2019	50001000418201901	Concluída
DNIT/MT – Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes	2019	50001000419201948	Concluída
DPF – Departamento de Polícia Federal	2018	08198000620201828	Concluída
DPF – Departamento de Polícia Federal	2018	08198001200201869	Concluída
DPF – Departamento de Polícia Federal	2018	08198001184201812	Concluída
DPF – Departamento de Polícia Federal	2018	08198001027201807	Concluída
DPF – Departamento de Polícia Federal	2018	08198001022201876	Concluída



Órgão Federal	Ano Registro	NUP	Status
DPF – Departamento de Polícia Federal	2018	08198001023201811	Concluída
DPF – Departamento de Polícia Federal	2018	00106005415201829	Concluída
DPF – Departamento de Polícia Federal	2018	08198000940201888	Concluída
DPF – Departamento de Polícia Federal	2018	08198000342201817	Concluída
DPF – Departamento de Polícia Federal	2018	08198004131201845	Concluída
DPF – Departamento de Polícia Federal	2018	08198000276201877	Concluída
DPF – Departamento de Polícia Federal	2018	08198000248201850	Concluída
DPF – Departamento de Polícia Federal	2018	08198000168201802	Concluída
DPF – Departamento de Polícia Federal	2018	08198000161201882	Concluída
DPF – Departamento de Polícia Federal	2018	08198000629201839	Concluída
DPF – Departamento de Polícia Federal	2018	08198000579201890	Concluída
DPF – Departamento de Polícia Federal	2018	08198000568201818	Concluída
DPF – Departamento de Polícia Federal	2018	08198000500201821	Concluída
DPF – Departamento de Polícia Federal	2018	08198000313201847	Concluída
DPF – Departamento de Polícia Federal	2018	08198000159201811	Concluída
DPF – Departamento de Polícia Federal	2018	08198002947201834	Concluída
DPF – Departamento de Polícia Federal	2018	08198002828201881	Concluída
DPF – Departamento de Polícia Federal	2018	08198002528201801	Concluída
DPRF – Departamento de Polícia Rodoviária Federal	2018	08198001566201838	Concluída
EBSERH - CHU-UFPA (HUJBB) - Hospital Universitário João de Barros Barreto	2018	23658002397201882	Concluída
ECT – Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos	2018	53005000001201816	Concluída
FINEP – Financiadora de Estudos e Projetos	2018	01233000002201865	Em andamento
FINEP – Financiadora de Estudos e Projetos	2018	01233000003201818	Em andamento
FNDE – Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação	2018	23546032747201801	Concluída
FOSORIO – Fundação Osório	2018	60110000375201891	Em andamento
FOSORIO – Fundação Osório	2018	60110000913201848	Em andamento
FOSORIO – Fundação Osório	2018	60110002198201888	Em andamento
FOSORIO – Fundação Osório	2018	60110002267201853	Em andamento
FOSORIO – Fundação Osório	2018	60110002546201817	Em andamento
FOSORIO – Fundação Osório	2018	60110002698201810	Em andamento
FOSORIO – Fundação Osório	2018	60110002737201889	Em andamento
FOSORIO – Fundação Osório	2018	60110002779201810	Em andamento
FOSORIO – Fundação Osório	2018	60110002946201822	Em andamento
FOSORIO – Fundação Osório	2018	60110002999201843	Em andamento
FOSORIO – Fundação Osório	2018	60110003114201823	Em andamento
FOSORIO – Fundação Osório	2018	60110003125201811	Em andamento
FOSORIO – Fundação Osório	2019	60110000237201993	Em andamento



Órgão Federal	Ano Registro	NUP	Status
FOSORIO – Fundação Osório	2019	60110000238201938	Em andamento
FOSORIO – Fundação Osório	2019	60110000239201982	Em andamento
FOSORIO – Fundação Osório	2019	60110000240201915	Em andamento
FOSORIO – Fundação Osório	2019	60110000402201915	Em andamento
FOSORIO – Fundação Osório	2019	60110000403201951	Em andamento
FOSORIO – Fundação Osório	2019	60110000404201904	Em andamento
FOSORIO – Fundação Osório	2019	60110000412201942	Em andamento
FOSORIO – Fundação Osório	2019	60110000413201997	Em andamento
FOSORIO – Fundação Osório	2019	60110000618201972	Em andamento
FOSORIO – Fundação Osório	2019	60110000619201917	Em andamento
FOSORIO – Fundação Osório	2019	60110000620201941	Em andamento
FOSORIO – Fundação Osório	2019	60110000621201996	Em andamento
FOSORIO – Fundação Osório	2019	60110000763201953	Em andamento
FOSORIO – Fundação Osório	2019	60110000764201906	Em andamento
FOSORIO – Fundação Osório	2019	60110000765201942	Em andamento
FUNAG – Fundação Alexandre de Gusmão	2018	09002000055201810	Concluída
FUNARTE – Fundação Nacional de Artes	2019	71002001156201954	Em andamento
FUNDAJ – Fundação Joaquim Nabuco	2018	23546025891201882	Concluída
IBAMA – Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis	2018	02303005668201800	Concluída
IBAMA – Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis	2019	02303001720201921	Concluída
IBAMA – Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis	2019	02303002031201934	Em andamento
IFBA – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia	2019	71002000616201927	Em andamento
IFES – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo	2018	00106019332201817	Em andamento
IFES – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo	2019	23546020422201958	Em andamento
IFNMG – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Norte de Minas Gerais	2019	23546006241201919	Concluída
IFNMG – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Norte de Minas Gerais	2019	23546006242201963	Concluída
INCRA – Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária	2018	03002000250201855	Concluída
INCRA – Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária	2018	00106010518201819	Concluída
INCRA – Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária	2019	00137001180201910	Concluída
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	36777007163201817	Concluída
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	71002000665201889	Concluída
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	71002000512201831	Concluída



Órgão Federal	Ano Registro	NUP	Status
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	36777007150201848	Concluída
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	36777007158201812	Concluída
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	71002000653201854	Concluída
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	36777007114201884	Concluída
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	36777006874201874	Concluída
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	36777006875201819	Concluída
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	71002000460201801	Concluída
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	71002000466201871	Concluída
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	71002000615201800	Concluída
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	36777007118201862	Concluída
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	36777006986201825	Concluída
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	36777006800201838	Concluída
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	36777006743201897	Concluída
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	36777006742201842	Concluída
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	36777006741201806	Concluída
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	36777006707201823	Concluída
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	36777006706201889	Concluída
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	36777006695201837	Concluída
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	00137001823201844	Concluída
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	36777006677201855	Concluída
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	36777006982201847	Concluída
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	36777006796201816	Concluída
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	00106015849201837	Concluída
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	71002000150201889	Concluída
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	00106019325201815	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	01233000001201811	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	71002000344201884	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	71002000605201866	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	18800000733201821	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	18800000736201865	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	71002000667201878	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	71002000685201850	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	71002000704201848	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	71002000737201898	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	71002000751201891	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	71002000772201815	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	71002000793201822	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	71002000794201877	Em andamento



Órgão Federal	Ano Registro	NUP	Status
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	71002000795201811	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	71002000872201833	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	71002000911201801	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	71002000939201830	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	71002000952201899	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	71002000971201815	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	71002000975201801	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	71002001010201828	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	71002001088201842	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	71002001109201820	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2018	71002001126201867	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	00106003544201963	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	00106004184201917	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	18800000766201952	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	00106003569201967	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000031201915	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000034201941	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000043201931	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000044201986	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000051201988	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000052201922	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000060201979	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000061201913	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000133201922	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000134201977	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000139201908	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000140201924	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000142201913	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000164201983	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000165201928	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000176201916	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000177201952	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000211201999	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000212201933	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000249201961	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000250201996	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000268201998	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000275201990	Em andamento



Órgão Federal	Ano Registro	NUP	Status
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000287201914	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000288201969	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000299201949	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000300201935	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000302201924	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000303201979	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000304201913	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000305201968	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000309201946	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000310201971	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000316201948	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000317201992	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000318201937	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000319201981	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000320201914	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000330201941	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000331201996	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000373201927	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000374201971	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000394201942	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000395201997	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000422201921	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000423201976	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000431201912	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000432201967	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000433201910	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000434201956	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000443201947	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	00137000706201944	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000459201950	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000460201984	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000486201922	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000487201977	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	18800000461201941	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000538201961	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000539201913	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000540201930	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000541201984	Em andamento



Órgão Federal	Ano Registro	NUP	Status
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000548201904	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000549201941	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000581201926	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000582201971	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000588201948	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000589201992	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000600201914	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000601201969	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000615201982	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000617201971	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000618201916	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000619201961	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000620201995	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000621201930	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000639201931	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000640201966	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000641201919	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000650201900	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000651201946	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000653201935	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000654201980	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000655201924	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000656201979	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000691201998	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000692201932	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000720201911	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000721201966	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000739201968	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000740201992	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000757201940	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000758201994	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000760201963	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000761201916	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000766201931	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000767201985	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	18800000694201943	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	18800000695201998	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	18800000729201944	Em andamento



Órgão Federal	Ano Registro	NUP	Status
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000810201911	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000811201957	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000812201900	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000815201935	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000816201980	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000830201983	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000831201928	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000883201902	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000884201949	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000926201941	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000927201996	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000928201931	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000936201987	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000937201921	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000938201976	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000950201981	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000959201991	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002000961201961	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001007201995	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001008201930	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001060201996	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001061201931	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001062201985	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001110201935	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001111201980	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001112201924	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001126201948	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001127201992	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001128201937	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001130201914	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001131201951	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001139201917	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001234201911	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001235201965	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001247201990	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001248201934	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001249201989	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001251201958	Em andamento



Órgão Federal	Ano Registro	NUP	Status
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001280201910	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001281201964	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001301201905	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001324201910	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001354201918	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001355201962	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001379201911	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001380201946	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001389201957	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001390201981	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001393201915	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001407201909	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001408201945	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001409201990	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001427201971	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001428201916	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001477201959	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001480201972	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001481201917	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001492201905	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001493201941	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001505201938	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001506201982	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001516201918	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001517201962	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001518201915	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001519201951	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001547201979	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001548201913	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001554201971	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001555201915	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001564201914	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001565201951	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001616201944	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001617201999	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001637201960	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001638201912	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001639201959	Em andamento



Órgão Federal	Ano Registro	NUP	Status
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001641201928	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001650201919	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001651201963	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001652201916	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001654201905	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001655201941	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001687201947	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001688201991	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001689201936	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001755201978	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001756201912	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001839201910	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001846201911	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001847201958	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001879201953	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001880201988	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001881201922	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001920201991	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001921201936	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001922201981	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	71002001923201925	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	03005002638201941	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	03005002640201911	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	03005002775201986	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	03005002776201921	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	03005002981201996	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	03005002982201931	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	03005003003201961	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	03005003004201914	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	03005003187201960	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	03005003188201912	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	03005003238201953	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	03005003239201906	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	03005003252201957	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	03005003253201900	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	03005003282201963	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	03005003283201916	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	03005003292201907	Em andamento



Órgão Federal	Ano Registro	NUP	Status
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	03005003293201943	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	03005003350201994	Em andamento
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	2019	03005003351201939	Em andamento
Instituto de Psiquiatria (IPUB)	2018	23546002372201846	Concluída
IPHAN – Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional	2018	00106017394201894	Concluída
IPHAN – Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional	2018	01479000007201813	Concluída
ITI – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação	2018	18870000056201818	Em andamento
ITI – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação	2018	18870000008201820	Em andamento
ITI – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação	2019	00137002934201959	Em andamento
ITI – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação	2019	00137002936201948	Em andamento
MAPA – Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento	2019	21210000007201944	Em andamento
MCIDADANIA - Ministério da Cidadania	2019	71003000123201987	Em andamento
MDS – Ministério do Desenvolvimento Social	2018	71002000030201881	Concluída
MDS – Ministério do Desenvolvimento Social	2018	71002000864201800	Concluída
MDS – Ministério do Desenvolvimento Social	2018	00106018063201871	Em andamento
MDS – Ministério do Desenvolvimento Social	2019	71002000002201945	Concluída
MDS – Ministério do Desenvolvimento Social	2019	00137000396201968	Em andamento
ME - Ministério da Economia	2019	03005000878201910	Em andamento
ME - Ministério da Economia	2019	03005000949201976	Em andamento
ME – Ministério do Esporte	2018	58010000165201880	Concluída
MEC – Ministério da Educação	2018	23546012284201852	Concluída
MEC – Ministério da Educação	2018	23546008944201809	Concluída
MEC – Ministério da Educação	2018	23546019848201888	Concluída
MEC – Ministério da Educação	2018	23546011476201841	Concluída
MEC – Ministério da Educação	2018	23546011263201810	Concluída
MEC – Ministério da Educação	2018	23546006770201831	Concluída
MEC – Ministério da Educação	2018	23546007594201855	Concluída
MEC – Ministério da Educação	2018	23546006207201863	Concluída
MEC – Ministério da Educação	2018	23546028304201815	Concluída
MEC – Ministério da Educação	2018	23546031714201835	Concluída
MEC – Ministério da Educação	2018	23546029796201858	Concluída
MEC – Ministério da Educação	2018	23546028731201895	Concluída
MEC – Ministério da Educação	2018	23546025114201838	Concluída
MEC – Ministério da Educação	2018	23546004645201897	Concluída
MEC – Ministério da Educação	2019	23546000133201932	Concluída
MF – Ministério da Fazenda	2018	18800000111201801	Concluída
MF – Ministério da Fazenda	2018	18800000154201889	Concluída



Órgão Federal	Ano Registro	NUP	Status
MF – Ministério da Fazenda	2018	18800000199201853	Concluída
MF – Ministério da Fazenda	2018	18800000047201851	Concluída
MF – Ministério da Fazenda	2018	18800000278201864	Concluída
MF – Ministério da Fazenda	2018	18800000119201860	Concluída
MF – Ministério da Fazenda	2018	18800000077201867	Concluída
MF – Ministério da Fazenda	2018	18800000242201881	Concluída
MF – Ministério da Fazenda	2018	18800000251201871	Concluída
MF – Ministério da Fazenda	2018	18800000097201838	Concluída
MF – Ministério da Fazenda	2019	18800000369201981	Concluída
MF – Ministério da Fazenda	2019	18800000174201931	Concluída
MF – Ministério da Fazenda	2019	18800000971201918	Em andamento
MinC – Ministério da Cultura	2018	01479000018201895	Concluída
MINFRA - Ministério da Infraestrutura	2019	50001000210201984	Concluída
MINFRA - Ministério da Infraestrutura	2019	50001001092201921	Em andamento
MINFRA - Ministério da Infraestrutura	2019	50001001093201976	Em andamento
MINFRA - Ministério da Infraestrutura	2019	50001001107201951	Em andamento
MMA – Ministério do Meio Ambiente	2018	02303000860201800	Concluída
MMFDH – Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos	2018	71002000023201880	Concluída
MMFDH – Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos	2018	00137000447201871	Concluída
MMFDH – Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos	2018	00105000002201868	Concluída
MMFDH – Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos	2018	00105000001201813	Concluída
MP – Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão	2018	00106012885201849	Concluída
MP – Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão	2018	03002002614201831	Concluída
MP – Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão	2018	3002002530201800	Concluída
MP – Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão	2018	00106012752201872	Concluída
MRE – Ministério das Relações Exteriores	2018	09002000017201859	Concluída
MRE – Ministério das Relações Exteriores	2018	09002000015201860	Concluída
MRE – Ministério das Relações Exteriores	2018	08198001044201836	Concluída
MRE – Ministério das Relações Exteriores	2018	08198000297201892	Concluída
MRE – Ministério das Relações Exteriores	2018	08198000298201837	Em andamento
MRE – Ministério das Relações Exteriores	2018	09002000010201837	Em andamento
MRE – Ministério das Relações Exteriores	2018	09002000014201815	Em andamento
MRE – Ministério das Relações Exteriores	2018	09002000016201812	Em andamento
MRE – Ministério das Relações Exteriores	2018	09002000054201867	Em andamento



Órgão Federal	Ano Registro	NUP	Status
MRE – Ministério das Relações Exteriores	2019	09002000042201913	Concluída
MRE – Ministério das Relações Exteriores	2019	09002000008201949	Em andamento
MS – Ministério da Saúde	2018	71002000015201833	Concluída
MS – Ministério da Saúde	2018	25072002509201810	Concluída
MS – Ministério da Saúde	2018	25072002334201832	Concluída
MS – Ministério da Saúde	2018	25072002807201800	Concluída
MS – Ministério da Saúde	2018	25072002336201821	Concluída
MS – Ministério da Saúde	2019	25072001689201995	Concluída
MS – Ministério da Saúde	2019	25072000028201942	Concluída
MS – Ministério da Saúde	2019	25072000711201980	Concluída
MS – Ministério da Saúde	2019	25072001502201953	Concluída
MT – Ministério do Trabalho	2018	46001000139201881	Concluída
MT – Ministério do Trabalho	2018	46001002174201835	Concluída
MT – Ministério do Trabalho	2018	46001000121201880	Concluída
MT – Ministério do Trabalho	2018	46001000324201876	Concluída
MT – Ministério do Trabalho	2018	46001000322201887	Concluída
MT – Ministério do Trabalho	2018	46001003305201800	Concluída
MT – Ministério do Trabalho	2018	46001000107201886	Concluída
MT – Ministério do Trabalho	2018	46001000548201888	Concluída
MT – Ministério do Trabalho	2018	46001000109201875	Concluída
MT – Ministério do Trabalho	2018	46001002896201890	Concluída
MT – Ministério do Trabalho	2018	46001000953201804	Concluída
MT – Ministério do Trabalho	2018	46001003192201834	Concluída
MT – Ministério do Trabalho	2018	46001000723201837	Concluída
MT – Ministério do Trabalho	2018	46001002959201816	Concluída
MT – Ministério do Trabalho	2018	46001003152201892	Concluída
MT – Ministério do Trabalho	2018	46001000228201828	Concluída
MT – Ministério do Trabalho	2018	46001002551201836	Concluída
MT – Ministério do Trabalho	2018	46001003016201801	Concluída
MT – Ministério do Trabalho	2018	46001003109201827	Concluída
MT – Ministério do Trabalho	2018	46001003490201824	Concluída
MT – Ministério do Trabalho	2018	46001000262201801	Concluída
MT – Ministério do Trabalho	2018	46001003116201829	Em andamento
MT – Ministério do Trabalho	2019	46001000229201953	Concluída
MT – Ministério do Trabalho	2019	46001000310201933	Concluída
MT – Ministério do Trabalho	2019	46001000205201902	Em andamento
MT – Ministério do Trabalho	2019	46001000228201917	Em andamento
MT – Ministério do Trabalho	2019	36783000194201949	Em andamento



Órgão Federal	Ano Registro	NUP	Status
MTur – Ministério do Turismo	2019	72020000238201926	Concluída
PETROBRAS – Petróleo Brasileiro S.A.	2018	00106003701201850	Em andamento
PETROBRAS – Petróleo Brasileiro S.A.	2018	48023000001201850	Em andamento
UFAL – Universidade Federal de Alagoas	2019	23546015213201992	Concluída
UFAL – Universidade Federal de Alagoas	2019	23546015214201937	Concluída
UFCSA – Fundação Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre	2018	23546031140201803	Concluída
UFES – Universidade Federal do Espírito Santo	2018	23546022888201815	Concluída
UFESBA - Universidade Federal do Sul da Bahia	2019	23546003228201916	Concluída
UFESBA - Universidade Federal do Sul da Bahia	2019	23546003229201952	Concluída
UFESBA - Universidade Federal do Sul da Bahia	2019	23546003230201987	Concluída
UFF – Universidade Federal Fluminense	2018	23546006486201865	Concluída
UFF – Universidade Federal Fluminense	2019	23546023297201938	Em andamento
UFMA – Fundação Universidade Federal do Maranhão	2018	23546005335201890	Em andamento
UFMG – Universidade Federal de Minas Gerais	2018	23546013112201804	Concluída
UFPB – Universidade Federal da Paraíba	2018	23546033424201826	Concluída
UFPE – Universidade Federal de Pernambuco	2019	23546009280201978	Concluída
UFPE – Universidade Federal de Pernambuco	2019	23546009284201956	Concluída
UFRA – Universidade Federal Rural da Amazônia	2018	23546005086201832	Concluída
UFRA – Universidade Federal Rural da Amazônia	2019	23546014301201977	Concluída
UFRJ – Universidade Federal do Rio de Janeiro	2018	23546006768201862	Concluída
UFRN – Universidade Federal do Rio Grande do Norte	2018	23546001730201801	Concluída
UFRN – Universidade Federal do Rio Grande do Norte	2018	00106005065201809	Concluída
UFRPE – Universidade Federal Rural de Pernambuco	2018	23546027050201818	Em andamento
UFRPE – Universidade Federal Rural de Pernambuco	2019	23546017333201924	Em andamento
UFRPE – Universidade Federal Rural de Pernambuco	2019	23546017334201979	Em andamento
UFS – Fundação Universidade Federal de Sergipe	2018	23546002352201875	Concluída
UFU – Universidade Federal de Uberlândia	2018	23546001072201840	Concluída
UFV – Fundação Universidade Federal de Viçosa	2019	00106006066201943	Em andamento
UNILAB – Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira	2018	00106012693201832	Concluída
UNIVASF – Fundação Universidade Federal do Vale do São Francisco	2019	23546016554201985	Concluída
UTFPR – Universidade Tecnológica Federal do Paraná	2018	00106020125201813	Concluída