

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

A decorative graphic consisting of several overlapping, wavy, blue lines that create a sense of movement and depth. The lines are in various shades of blue, from light to dark, and are arranged in a way that they appear to flow across the page.

**OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO**  
**RELATÓRIO Simplifique!**  
**2021**

agosto • 2022

# CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

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

## WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO

Ministro da Controladoria-Geral da União

## JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO

Secretário-Executivo

## ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL

Secretário Federal de Controle Interno

## GILBERTO WALLER JÚNIOR

Corregedor-Geral da União

## VALMIR GOMES DIAS

Ouvidor-Geral da União

## ROBERTO CÉSAR DE OLIVEIRA VIÉGAS

Secretário de Transparência e Prevenção da  
Corrupção

## JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO

Secretário de Combate à Corrupção

## MARCOS GERHARDT LINDENMAYER

Diretor de Supervisão e Articulação Institucional

## LUANA MARCELINO

Coordenadora-Geral de Orientação e Acompanhamento  
de Ouvidorias

## EQUIPE TÉCNICA RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO E REVISÃO:

*Luana Marcelino*

*Pedro Lima Moreira da Silva*

Obra atualizada até julho de 2023

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social • Ascom / CGU

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

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

Copyright © 2023 Controladoria-Geral da União



# CONTEÚDO

---

<b>1. Sumário Executivo</b>	<b>4</b>
<b>2. Introdução</b>	<b>5</b>
2.1. Considerações Gerais	5
2.2. Metodologia Quantitativa	6
2.3. Metodologia Qualitativa	6
<b>3. Análise Quantitativa</b>	<b>7</b>
3.1. Painel Resolveu?	7
3.1.1. Análise no tempo	8
3.1.2. Demanda das Ouvidorias	9
3.1.3. Manifestações “Simplifique!” em comparação com outros tipos	10
3.1.4. Observações Painel Resolveu?	12
3.1.5. Pesquisa de Satisfação	12
3.1.6. 2021 em comparação com anos anteriores	13
3.2. Extração Manifestações Plataforma Fala.BR	14
3.2.1. Propostas de Melhoria	14
3.2.2. Decisões	15
3.2.3. Data da Resposta do Cumprimento	16
<b>4. Análise Qualitativa</b>	<b>18</b>
4.1. Considerações Gerais	18
4.2. Manifestações Acatadas	18
4.3. Manifestações Acatadas Parcialmente	20
4.4. Manifestações Não Acatadas	21
4.5. Manifestações Não Aplicáveis	23
<b>5. Diferenciação entre Sugestão e Simplificação</b>	<b>24</b>
<b>6. Conclusão</b>	<b>28</b>
<b>7. Recomendações</b>	<b>29</b>
7.1. Alterações no Arcabouço Normativo	29
7.2. Alterações na Plataforma Fala.BR	32
7.3. Integração das sugestões com o Conselho de Usuários	34
7.4. Capacitação de gestores e servidores de Ouvidorias	34
7.5. Divulgação à sociedade em geral	34
7.6. Envio do relatório para o Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção (CTPCC)	34

# 1. Sumário Executivo

---

Este relatório analisa as manifestações do tipo “Simplifique!” recebidas e respondidas na Plataforma Fala.BR pelos órgãos/entidades do Poder Executivo federal ao longo do ano de 2021. Inicialmente, verifica-se que foram respondidas 739.659 manifestações, e **somente 4 manifestações do tipo “Simplifique!” tiveram o condão de mover a Administração Pública**. Em relação ao todo de manifestações recebidas pelo Poder Executivo federal, representa somente 0,0005%.

Em relação as 299 manifestações do tipo “Simplifique!” respondidas em 2021, foi constatado que:

- Representam somente **0,04% do total** de manifestações respondidas em 2021
- Houve um decréscimo da quantidade de manifestações recebidas, uma **diminuição de 76,58% em relação a 2019**;
- Somente 131 manifestações possuem matéria de simplificação, significando **0,02% do total** de manifestações respondidas em 2021;
- Das 131 manifestações com teor de “Simplifique!”, **94 respostas tiveram algum grau de inadequação (71,75%)**;
- As inadequações, provavelmente, são consequência da baixíssima frequência de recebimento desse tipo de manifestação; e
- Há uma grande **semelhança entre os tipos de manifestação “Simplifique!” e “Sugestão”** tanto normativa quanto na aplicação.

Dessa forma, concluiu-se que:

- **A tipologia “Simplifique!” não foi eficaz, nem efetiva**, já que não alcançou resultados significativos;
- O **número de manifestações** que moveram a Administração Pública foi **insignificante** comparado ao universo de manifestações recebidas e respondidas;
- A falta do devido tratamento pela falta da prática pode ter gerado os problemas com as respostas aos manifestantes;
- **A manifestação de sugestão engloba a manifestação “Simplifique!”**; e
- O tratamento dos “Simplifique!” carece de participação dos usuários de serviços públicos

Por fim, após a conclusão, recomenda-se que o **“Simplifique!” seja descontinuado**, para tal é necessária à adoção das seguintes medidas:

- Revogação dos Art. 13, 14 e 15 do **Decreto 9.094/2017**;
- Ab-rogação da **INC ME/CGU nº 55/2020**;
- Alteração dos Art. 36, 37, 38 e 52 Portaria CGU nº 581/2021;
- Alterações na Plataforma Fala.BR e no “Painel *Resolveu?*”;
- Integração das sugestões ao Conselho de Usuários;
- Capacitação de gestores e servidores de Ouvidorias;

- Divulgação à sociedade em geral;
- Questionamentos aos Conselhos de Usuários; e
- Envio do relatório para o Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção (CTPCC).

## 2. Introdução

---

### 2.1. Considerações Gerais

A Administração Pública federal busca meios de diminuir a burocracia e simplificar processos com o objetivo focal de beneficiar o atendimento prestado aos cidadãos. Nesse contexto, o Estado deixa de ser o único agente de mudança e inovação, colocando ferramentas à disposição dos usuários dos serviços públicos, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala. BR, para que eles tragam novas perspectivas e ideias de aprimoramento dos serviços e processos da máquina pública.

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

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

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

*(...)*

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

*(...)*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Desta forma, o presente relatório busca analisar o comportamento dado as manifestações “Simplifique!” registradas na Plataforma Fala.BR no **ano de 2021**.

## **2.2. Metodologia Quantitativa**

Os dados quantitativos a serem analisados serão extraídos do Painel *Resolveu?*. Como metodologia, será utilizada a estatística descritiva, para sintetizar dados similares e transcrever de forma objetiva as informações espalhadas nas diversas manifestações. Desta forma, busca-se obter uma visão global dos dados. Caso seja identificável, poderá ser utilizado métodos de estatística inferencial para chegar a conclusões gerais sobre as manifestações do tipo “Simplifique!”. Outras observações poderão ser tecidas caso consideradas relevantes.

## **2.3. Metodologia Qualitativa**

As manifestações serão analisadas individualmente, a fim de verificar se foram corretamente tipificadas, ou seja, tratam de simplificações e desburocratizações para o governo federal. Também, será analisado se as manifestações seguiram o rito da Instrução Normativa nº 55/2020 ou da Portaria CGU nº 581/2021 a depender da data da manifestação. Será contabilizado quantas manifestações tiveram o condão de mover a máquina pública. Por fim, será analisada se as decisões das manifestações condizem com os relatórios dos gestores responsáveis para a avaliação da simplificação.

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

a) Trazer uma medida que busque:

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

b) Conseguir ultrapassar o caso concreto, com uma ideia que seja suficientemente abstrata para atingir o âmbito geral. Transformando demandas individuais em soluções coletivas;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

h) Solicitação de informações sobre dados ou serviços já existentes.

## 3. Análise Quantitativa

---

### 3.1. Painel Resolveu?

Primeiramente, será analisado os dados disponíveis no “Painel Resolveu?”, filtrado para apresentar somente as manifestações da esfera “FEDERAL” com o tipo de manifestação “Simplifique!” cujo período do registro foi de 01/01/2021 até 31/12/2021. É necessário ressaltar que o Painel Resolveu? reúne as informações de manifestações que a Administração Pública recebe pela Plataforma Fala.BR, segundo informado pelo portal do painel.

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



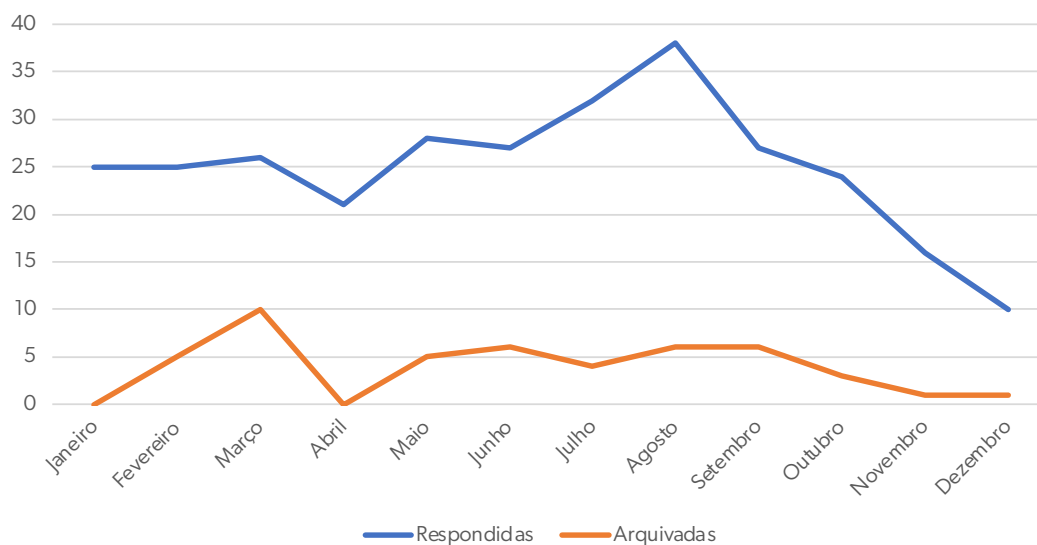
Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

No período foram registradas 346 manifestações do tipo “Simplifique!” para 97 ouvidorias federais. O tempo médio de resposta foi de 16,34 dias. De todas as manifestações, 299 foram respondidas, sendo que destas, 94% (281) foram respondidas dentro do prazo e 6% (18) foram respondidas fora do prazo. Das 47 manifestações restantes, todas foram arquivadas.

### 3.1.1. Análise no tempo

Analisando ao longo do ano de 2021, as manifestações foram distribuídas mensalmente da seguinte maneira:

GRÁFICO 1 • MANIFESTAÇÕES “SIMPLIFIQUE” POR MÊS EM 2021



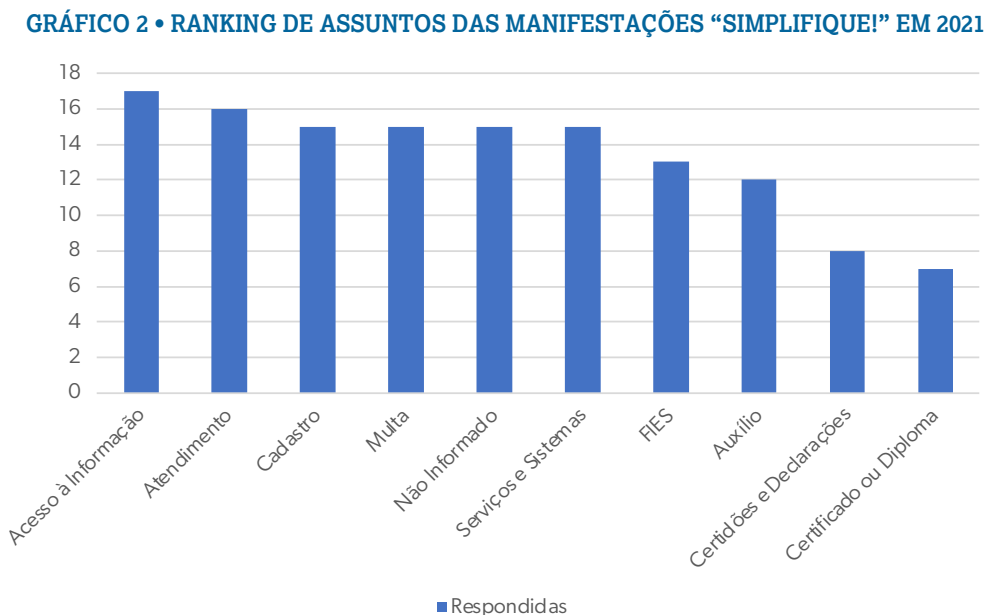
Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>



Agosto foi o mês com maior número de manifestações respondidas, representando 12,71% (38), enquanto o mês que teve o menor número de manifestações respondidas foi dezembro com 3,34% (10).

### 3.1.2. Demanda das Ouvidorias

As manifestações respondidas abordaram 93 assuntos diferentes. Os dez assuntos com mais manifestações estão dispostos no gráfico 2 abaixo:

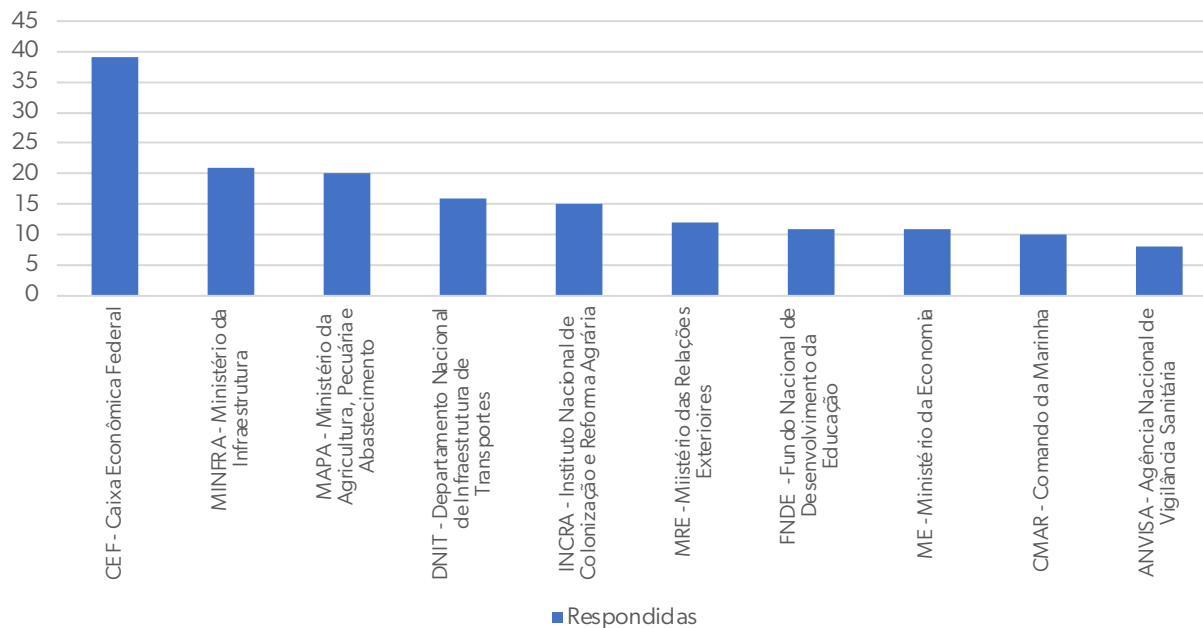


Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Destaca-se que o assunto “Acesso à Informação” foi o que mais obteve manifestações de simplificação, totalizando 5,68% (17) das manifestações respondidas. Pelos dados disponíveis no “Painel Resolveu?”, não foi possível determinar os assuntos das manifestações arquivadas.

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

**GRÁFICO 3 • RANKING DE UNIDADES DO SISOUV COM MAIS MANIFESTAÇÕES “SIMPLIFIQUE!” EM 2021**



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

Salienta-se que a Caixa Econômica Federal (CEF) representa 13,04% (39) das manifestações respondidas. Pelos dados disponíveis no Painel *Resolveu?*, não foi possível determinar as ouvidorias que receberam manifestações arquivadas.

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

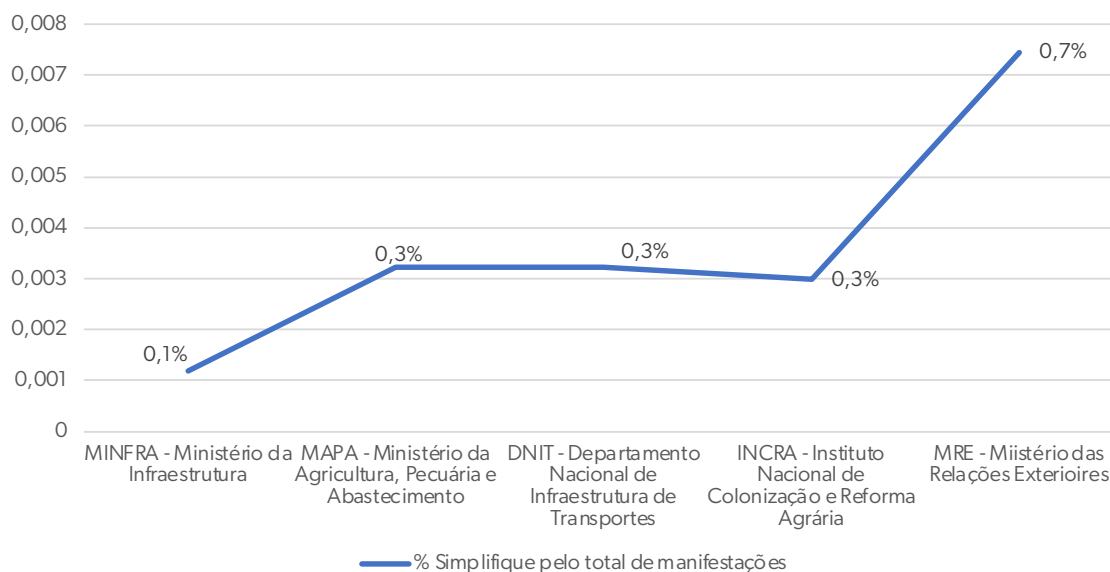
Avaliando a manifestação do tipo “Simplifique!” com as demais manifestações respondidas e em tratamento dentro da Plataforma Fala.BR no ano de 2021, tanto no contexto geral quanto no contexto das 5 unidades mais demandadas, nota-se que a quantidade destas é proporcionalmente muito inferior as demais tipos de manifestações. A única exceção é CEF que, por ter um sistema de ouvidoria próprio, as únicas manifestações que foram recebidas dentro da Plataforma Fala.BR foram de simplificação. Tendo isso em vista, a sexta unidade com maior número de manifestações “Simplifique!” a substituirá.

**FIGURA 2 • TIPOS DE MANIFESTAÇÃO RESPONDIDAS E EM TRATAMENTO PELOS ÓRGÃOS/ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO FEDERAL EM 2021**



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

**GRÁFICO 4 • PORCENTAGEM DE MANIFESTAÇÕES DO TIPO “SIMPLIFIQUE!” EM COMPARAÇÃO COM OUTROS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES**



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

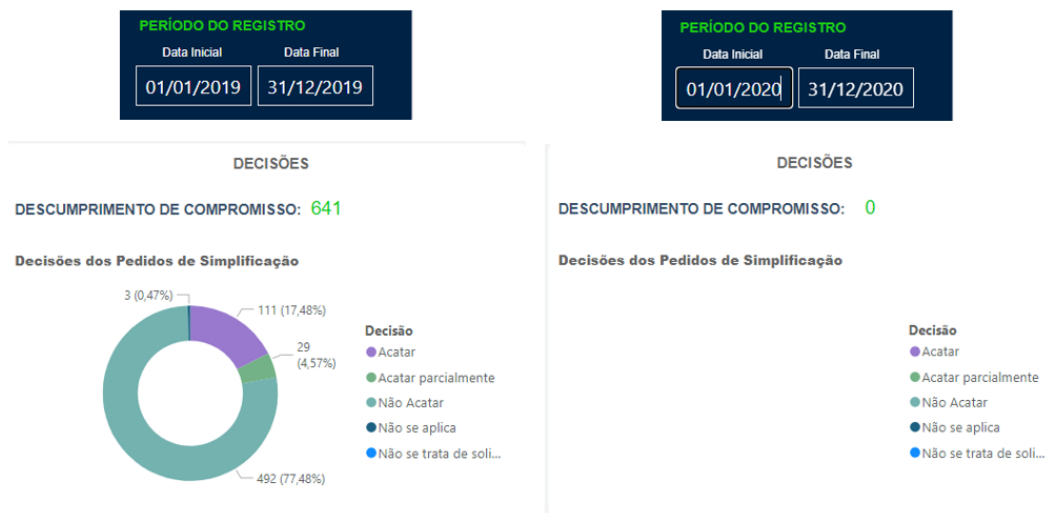
Em regra, tanto no contexto geral das manifestações recebidas pelo Poder Executivo federal, quanto por órgão/entidade, a quantidade de “Simplifique!” é mínima. Representando na maioria dos casos, aproximadamente 0,3% de todas as manifestações recebidas.

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

### 3.1.4. Observações Painel Resolveu?

Reiterando o identificado no relatório referente ao ano de 2020, é ímpar destacar que no Painel Resolveu? ao ser selecionado o botão “SIMPLIFIQUE” e o período do registro ser filtrado com a data inicial após a data de 31/12/2019, o módulo “DECISÕES” fica em branco, não informando se houve descumprimento de compromissos, nem quais foram as decisões dos pedidos de simplificação. Na figura abaixo está a comparação do módulo “DECISÕES” entre 2019 e 2020.

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



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

### 3.1.5. Pesquisa de Satisfação

Partindo para a análise de resolutividade e satisfação disponível no Painel *Resolveu?*, inicialmente destaca-se que foram obtidas somente 57 respostas ao formulário de satisfação que é disponibilizado após a resposta conclusiva enviada pelo órgão/entidade responsável. As 57 respostas, significam que apenas 19,06% das manifestações respondidas obtiveram uma realimentação (*feedback*) pelo cidadão.

Destas respostas sobre a resolutividade da demanda, pelos dados fornecidos pelo Painel *Resolveu?* – replicados na figura abaixo - 44% dos cidadãos entenderam que a demanda não foi resolvida, enquanto 18% entenderam que foi parcialmente resolvida enquanto os últimos 39% afirmaram que a demanda foi resolvida.

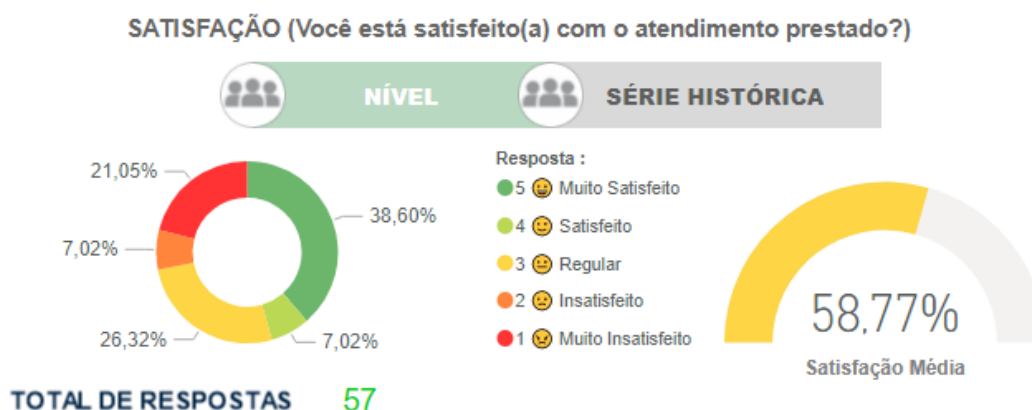
**FIGURA 4 • RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES DO TIPO “SIMPLIFIQUE!” EM 2021 NO PAINEL RESOLVEU?**



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

A satisfação dos cidadãos obteve o mesmo número de respostas que a pesquisa de resolutivezade. Neste quesito, 45,62% dos respondentes se sentiram satisfeitos ou muito satisfeitos, enquanto 28,07% se sentiram insatisfeitos ou muito insatisfeitos com a resolutivezade da manifestação. Já os outros 26,32% tiveram uma opinião regular sobre a resposta. A satisfação média foi de 58,77% em 2021.

**FIGURA 5 • SATISFAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DO TIPO “SIMPLIFIQUE!” EM 2021 NO PAINEL RESOLVEU?**



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

### 3.1.6. 2021 em comparação com anos anteriores

Comparando os resultados das manifestações entre 2021 e 2020, nota-se os seguintes pontos:

- A quantidade de manifestações enviadas e respondidas diminuiu de 423 para 299, redução de 29,31%;
- O tempo médio para resposta diminuiu de 25,31 dias para 16,34 dias, redução de 35,44%;
- Proporcionalmente, menos demandas foram respondidas fora do prazo, 6% em 2021 em relação à 11% em 2020;
- A proporção de respostas à pesquisa de satisfação das manifestações aumentou, saindo 12,5% para 19,06%;

- e) Houve um aumento da satisfação média dos cidadãos com as respostas, saindo de 41,98% em 2020 para 58,77% em 2021; e
- f) Em 2020, 40% dos cidadãos que responderam à pesquisa de satisfação entenderam que a demanda foi resolvida de forma total ou parcial, já em 2021 esse indicador foi para 57%.

Tendo como ano base 2019, percebe-se que:

- a) A quantidade de manifestações enviadas e respondidas sofreu uma queda de 80,63%, saindo de 1544 em 2019 para 299 em 2021;
- b) Houve uma ligeira redução no tempo médio de respostas, passando para 16,34 dias em 2021 ao invés de 16,67 dias em 2019, equivalendo a uma redução de aproximadamente 8 horas no tempo médio de resposta;
- c) Também se constata uma redução proporcional de respostas fora do prazo, saindo de 7%, para 6% entre 2019 e 2021;
- d) Em relação a pesquisa de satisfação, houve melhorias na proporção de respostas à pesquisa em relação a quantidade de manifestações; aumento de satisfação média e aumento nos índices de resolutividade.

Em suma, houve um aumento dos indicadores de resolutividade e satisfação experimentada pelo cidadão em relação as manifestações do tipo “Simplifique!” em 2021 comparando com os anos anteriores. Entretanto, percebe-se uma diminuição expressiva na quantidade de manifestações do tipo “Simplifique!” ao longo dos anos, sendo que em 2021 a quantidade de manifestações é inferior a 20% do recebido em 2019.

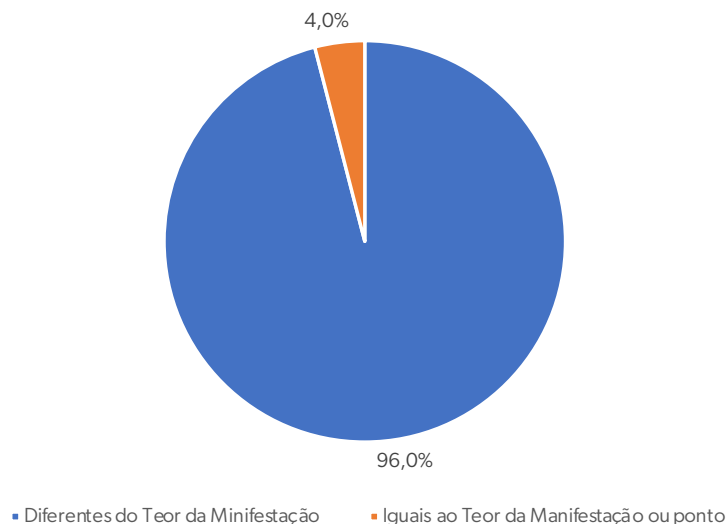
## 3.2. Extração Manifestações Plataforma Fala.BR

Com os dados das manifestações extraídos da Plataforma Fala.BR, é possível obter mais informações quantitativas sobre as solicitações do tipo “Simplifique”. Neste espaço serão estudadas somente as 299 manifestações com a situação “concluída”. As 47 manifestações com situação “arquivadas” não foram selecionadas por apresentarem imprecisão em relação a quantidade que consta no Painel Resolveu? e na extração realizada para a análise.

### 3.2.1. Propostas de Melhoria

Debruçando-se sobre as manifestações do tipo “Simplifique!”, observa-se que todas as manifestações tiveram proposta de melhoria, isso se deu, pela obrigatoriedade do preenchimento deste campo, após a alteração do Decreto 9.094/2017 pelo Decreto 10.279/2020. Todavia, 4,0% (12) dos “Simplifique!” tiveram a descrição da manifestação e a proposta de melhoria copiadas *ipsis litteris* ou somente a inserção de pontos “.” no campo. Há de ser considerada, na análise qualitativa, o teor das propostas de melhoria para averiguar outras discrepâncias. Segue o gráfico abaixo para ilustrar essa condição.

GRÁFICO 5 • MANIFESTAÇÕES DO TIPO “SIMPLIFIQUE!” COM PROPOSTAS DE MELHORIA EM 2021



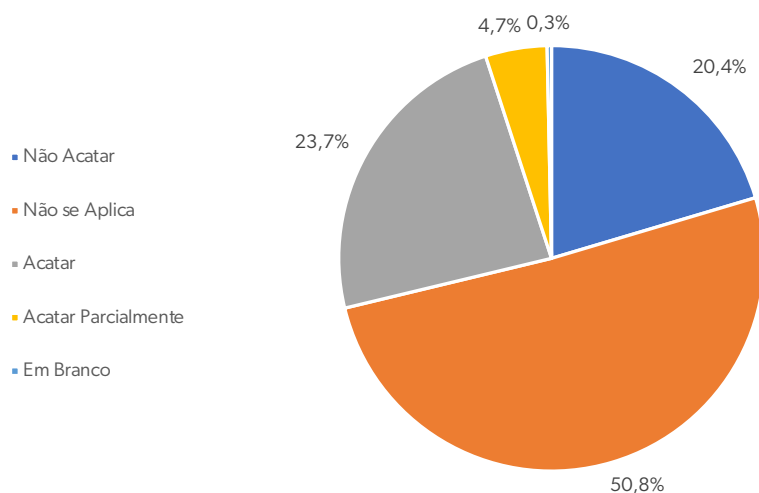
Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

A obrigatoriedade do preenchimento do campo “proposta de melhoria”, em comparação com o ano anterior, não foi significativa. Ao analisar a porcentagem das manifestações cujo campo “proposta de melhoria” estava idêntico ao campo descrição da manifestação, percebe-se que não houve uma diferença expressiva, já que em 2020 essa porcentagem foi de 4,3%, enquanto 2021 foi de 4,0%.

### 3.2.2. Decisões

Tendo em vista as decisões enviadas pelas unidades de ouvidoria aos cidadãos, observa-se que somente 28,42% (85) foram acatadas integral ou parcialmente. Por outro lado, 50,84% (152) foram consideradas não aplicáveis no âmbito do “Simplifique!”, 20,40% (61) não foram acatadas e 0,34% (1) não tiveram uma decisão. Sendo assim, observa-se que 71,58% das manifestações não geraram uma movimentação pela administração pública a favor da simplificação de processos. Para fins ilustrativos, segue o gráfico com os dados supracitados.

GRÁFICO 6 • DECISÕES DAS MANIFESTAÇÕES DO TIPO “SIMPLIFIQUE!” EM 2021



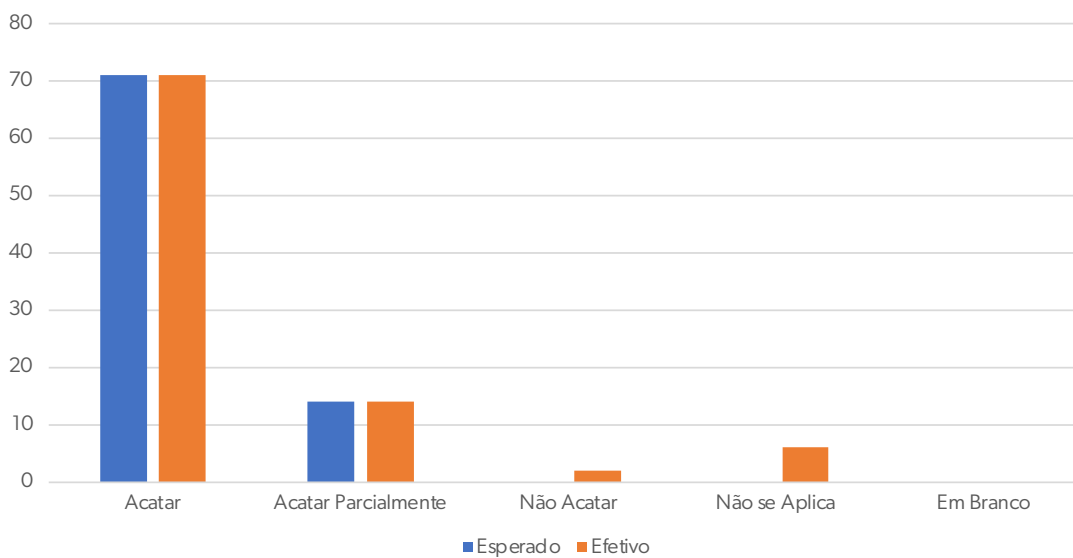
Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Tendo como referência o ano anterior, percebe-se um aumento considerável na quantidade de manifestações com decisão “Não se Aplica”, variando de 37,4% em 2020 para 50,8% em 2021. Outra decisão que aumentou foi a de acatar o “Simplifique!”, variando de 12,1% para 23,7%. Já a decisão “Não Acatar”, diminuí pela metade, variando de 41,8% em 2020 para 20,4% em 2021.

### 3.2.3. Data da Resposta do Cumprimento

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

**GRÁFICO 7 • DATA DA RESPOSTA DO CUMPRIMENTO POR TIPO DE DECISÃO EM MANIFESTAÇÕES DO TIPO “SIMPLIFIQUE!” EM 2021**



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

Portanto, nota-se que há leves discrepâncias em relação ao preenchimento da “Data de Resposta do Cumprimento”, houve o preenchimento deste campo de forma indevida 8 vezes, 2 que não foram acatadas e 6 que não se aplicam ao “Simplifique!”. Tais equívocos poderiam ter sido gerados devido à manutenção do campo “Data para cumprimento de compromisso” quando o respondente escreve a resposta conclusiva na Plataforma Fala.BR. Da mesma forma, o equívoco gerado na resposta do processo, que foi acatado parcialmente, pode ter ocorrido pois o campo supracitado não é de resposta obrigatória nas manifestações acatadas ou acatadas parcialmente.

1. Disponível em [Fala.BR - Manual - Wiki CGU](#)



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

Responder AJUDA ?

**Tipo da Resposta \***  
Resposta Conclusiva

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

**Texto da Resposta \***

**Demanda Resolvida? \***  Sim  Não

**Observação**

**Data para cumprimento de compromisso**

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

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

Responder AJUDA ?

**Tipo da Resposta \***  
Resposta Conclusiva

**Decisão \***  
Acatar  
Indica se o proposto pelo cidadão foi acatado

**Texto da Resposta \***

**Demanda Resolvida? \***  Sim  Não

**Observação**

**Data para cumprimento de compromisso**

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

## 4. Análise Qualitativa

---

Esta seção do relatório se debruçara sobre as informações contidas nas manifestações e seus respectivos tratamentos. De forma que todas as 299 manifestações respondidas serão estudadas. As informações relevantes encontradas serão agrupadas a fim de evitar a exposição de números de protocolo e casos concretos. Entretanto, caso seja estritamente necessário, os Números Únicos de Protocolo (NUP) poderão ser mencionados e os teores das solicitações serão pseudononimizados para preservar a identidade dos cidadãos. A seção será subdividida de acordo com as decisões proferidas nas respostas aos cidadãos

### 4.1. Considerações Gerais

Após o estudo e avaliação de todas as 299 manifestações respondidas, somente 131 vislumbraram “oportunidade de simplificação ou melhoria do serviço público”<sup>2</sup>. Isso significa que somente 43,8% das manifestações tipificadas como “Simplifique!” foram de fato simplificações ou desburocratizações. Em comparação com o universo de manifestações recebidas pelo Poder Executivo federal em 2021, as 131 “Simplifique!” que foram de fato simplificações representaram somente 0,02% de todas as que foram respondidas no ano de 2021.

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

Outrossim consta na impossibilidade de alteração da manifestação do tipo “Simplifique!” para as demais tipologias, ou seja, uma manifestação que possui a matéria de outra tipologia e foi enviada como “Simplifique!”, não pode ser alterada para o tipo mais adequado de acordo com o teor da manifestação. Logo, a impossibilidade de alteração de tipo é um fator significativo para a discrepância na quantidade de manifestações tipificadas dessa forma em relação as que de fato possuem um teor de simplificação.

Por fim, destaca-se que, no ano de 2021, o único tipo de manifestação que a CEF recebia era o tipo “Simplifique!”, promovendo uma massa de solicitações do tipo “Simplifique!” que não eram de fato simplificações ou desburocratizações, mas uma maneira para que os cidadãos tivessem suas dúvidas perante a empresa sanadas pela entidade.

### 4.2. Manifestações Acatadas

Houve 71 manifestações que tiveram a decisão “Acatada” na resposta ao manifestante, 45,07% (32) das manifestações tipificadas como “Simplifique!”, enquanto os outros 54,92% (39) seriam mais bem tipificadas de outras formas (acesso à informação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação, sugestão)

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

---

2. Decreto 9.094/2017

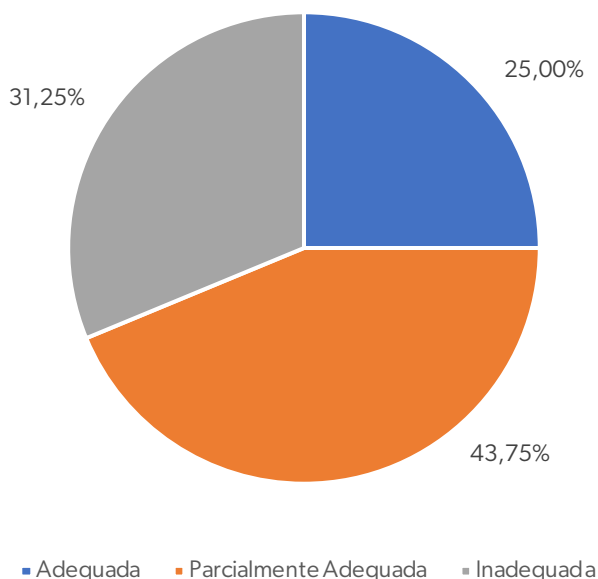
A avaliação “adequada” foi considerada para a manifestação que teve a decisão preenchida corretamente na Plataforma Fala.BR e seguiu o rito disposto tanto na Instrução Normativa nº 55/2020, quanto na Portaria CGU nº 581/2021. Ambas as normas dispõem que quando uma manifestação “Simplifique!” for acatada é necessário que seja comunicado ao cidadão:

- I. Descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada;
- II. Fases e cronograma de implementação da simplificação sugerida; e
- III. Formas de acompanhamento pelas quais o usuário pode monitorar a implementação da simplificação.<sup>34</sup>

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

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

**GRÁFICO 8 • AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ACATADAS**



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

Tendo os parâmetros apresentados, das 32 manifestações que eram de fato simplificações ou desburocratizações, somente 8 (25%) seguiram o rito normativo com apresentação da descrição da implementação; cronograma; e formas de acompanhamento e a decisão foi adequada na resposta.

3. IN nº 55/2020 Art. 10

4. Portaria CGU nº 581/2020 Art. 37

Destas, **somente três tiveram o real condão de mover a administração pública**. As outras cinco manifestações nesse quesito já estavam em processo de implementação ou foram implementadas e o cidadão não tinha ciência.

Das catorze (43,75%) avaliações parcialmente adequadas, dez não apresentaram pelo menos um dos requisitos dispostos nas normas. Ademais, destaca-se que as outras quatro foram consideradas de fato simplificações ou desburocratizações e em todas elas não houve a avaliação da simplificação, somente a resolutividade do caso concreto.

Por fim, dez (31,25%) manifestações tiveram as respostas consideradas inadequadas. Destas, cinco não foram acatadas com justificativa para tal, mas houve equívoco na decisão. Quatro manifestações não houve retorno com a decisão de mérito sobre a simplificação ou desburocratização. A outra manifestação deveria ser encaminhada para o órgão competente.

### 4.3. Manifestações Acatadas Parcialmente

Houve 14 manifestações que tiveram a decisão “Acatada Parcialmente” na resposta ao manifestante, 78,57% (11) das manifestações podem ser tipificadas como “Simplifique!”, enquanto os outros 21,42% (3) seriam mais bem tipificadas de outras formas (acesso à informação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação, sugestão).

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

A avaliação “adequada” foi considerada para a manifestação que teve a decisão preenchida corretamente na Plataforma Fala.BR; apresentou justificativa coesa e concreta para não acatar a manifestação completamente e; seguiu o rito disposto tanto na Instrução Normativa nº 55/2020, quanto na Portaria CGU nº 581/2021. Ambas as normas dispõem que quando uma manifestação “Simplifique!” for acatada é necessário que seja comunicado ao cidadão:

- I. Descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada;
- II. Fases e cronograma de implementação da simplificação sugerida e;
- III. Formas de acompanhamento pelas quais o usuário pode monitorar a implementação da simplificação.<sup>56</sup>

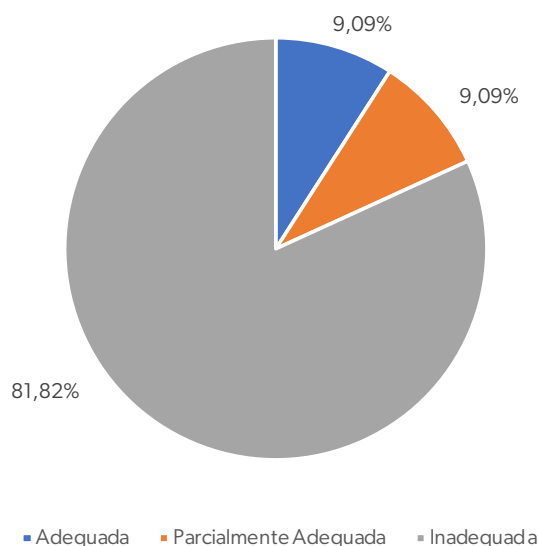
A avaliação “parcialmente adequada” foi considerada para a manifestação cujo teor foi de simplificação ou desburocratização e obteve uma resolutiva conclusiva indicando que em algum grau a administração pública está se movendo para acatá-la, ou já está em processo quando recebeu a manifestação. Todavia,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

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

5. IN nº 55/2020 Art. 10

6. Portaria CGU nº 581/2020 Art. 37

## GRÁFICO 9 • AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ACATADAS PARCIALMENTE



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

Tendo os parâmetros apresentados, das 11 manifestações que eram de fato simplificações ou desburocratizações, 1 (9,09%) apresentou uma justificativa sólida para a implementação parcial; seguiram o rito legal com descrição da implementação, cronograma, responsáveis e formas de acompanhamento e a decisão foi adequada na resposta. **Somente está teve o real condão de mover a administração pública.**

A “parcialmente adequada” foi assim classificada porque a ouvidoria respondeu o caso concreto, mas não tratou da simplificação encaminhada.

Das nove respostas “inadequadas”, cinco apresentaram erro de decisão, sendo que ou já estavam sendo implementadas ou não foram acatadas de forma integral. Quatro manifestações, pela resposta dada pela ouvidoria, não tiveram um parecer emitido pelos responsáveis, ou seja, elas foram encaminhadas para o responsável em avaliar a melhoria; foram analisadas, mas não houve uma decisão sobre acatar ou não a manifestação.

### 3.4. Manifestações Não Acatadas

Das 61 manifestações que tiveram a decisão “Não Acatar” na resposta ao manifestante, 49,2% (30) das manifestações poderiam manter a tipologia como “Simplifique!”, enquanto 50,8% (31) seriam mais bem tipificadas de outras formas (acesso à informação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação, sugestão).

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

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

- A decisão preenchida corretamente na Plataforma Fala.BR;
- Apresentação justificativa coesa e concreta para a não acatar a manifestação e;
- Seguiu o rito disposto tanto na Instrução Normativa nº 55/2020, quanto da Portaria

CGU nº 581/2021. No caso, é necessário somente o envio ao gestor responsável que caberá proceder à análise e emitir decisão fundamentada sobre a viabilidade das ações de simplificação solicitadas.

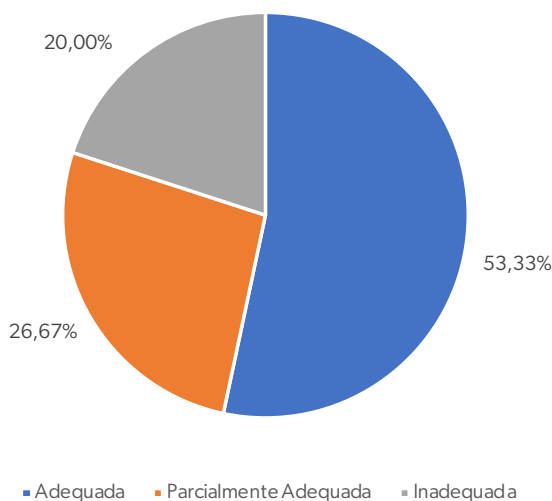
A avaliação “parcialmente adequada” foi considerada para a manifestação que na resposta pela ouvidoria:

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

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

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

**GRÁFICO 10 • AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES NÃO ACATADAS**



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

Tendo os parâmetros apresentados, das 30 manifestações que eram de fato simplificações ou desburocratizações, 16 (53,3%) apresentaram uma justificativa concreta para não acatar a solicitação de simplificação ou desburocratização e foram enviadas ao gestor responsável para emissão do parecer.

Das 8 manifestações “parcialmente adequadas”, seis simplificações já estavam em processo de implementação, ou já haviam sido implementadas. Outras duas manifestações, a resposta versou sobre o caso concreto, mas não abordou sobre a simplificação indicada na manifestação.

Das 6 manifestações “inadequadas”, três foram enviadas, mas não se obteve resposta, enquanto duas não foram enviadas ao gestor responsável. Outra manifestação, a resposta informou que era fora do escopo do órgão/entidade, mas não indicou o competente.

#### 4.5. Manifestações Não Aplicáveis

Das 152 manifestações que tiveram a decisão “Não Aplicável” na resposta ao manifestante, 37,5% (57) das manifestações poderiam manter a tipologia como “Simplifique!”, enquanto os outros 62,5% (95) seriam mais bem tipificadas de outras formas (acesso à informação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação, sugestão).

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

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

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

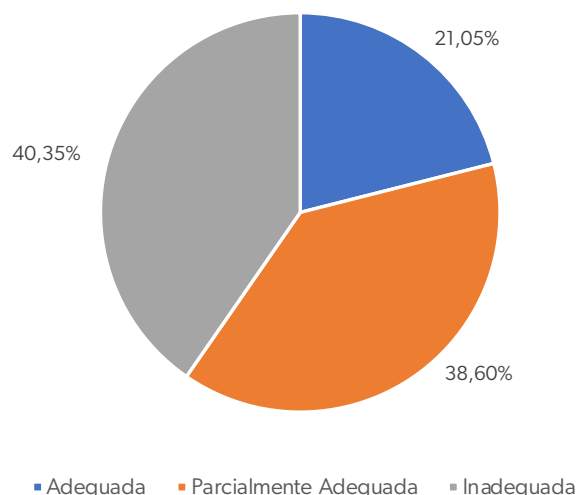
A avaliação “parcialmente adequada” foi considerada para a manifestação que na resposta pela ouvidoria:

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

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

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

## GRÁFICO 11 • AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES NÃO APLICÁVEIS



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

Doze manifestações tiveram a resposta considerada “adequada”. Destas, dez respostas informaram que a melhoria fora implementada antes da simplificação. Duas informavam que a demanda estava fora do escopo do órgão/entidade.

Das 22 manifestações “parcialmente adequadas”, nove resolveram o caso concreto do cidadão, mas não versaram sobre a simplificação. Outras dez manifestações foram encaminhadas para os gestores, mas não foi apresentado o parecer da simplificação. Por fim, três informaram que a melhoria estava em análise antes da solicitação de simplificação.

Das 23 manifestações tiveram respostas classificadas como “inadequada”. Dessas, 19 apresentaram problemas na decisão, ou seja, a resposta do responsável foi diferente da enviada pela ouvidoria para o cidadão. Duas manifestações não foram encaminhadas ao gestor responsável. E duas manifestações foram encerradas na Plataforma Fala.BR, sendo abertos novos protocolos em sistemas próprios de ouvidoria.

## 5. Diferenciação entre Sugestão e Simplificação

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

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

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

*(...)*

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

*(...)*



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

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

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

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

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

*Art. 14º Do formulário “Simplifique!” deverá constar:*

*I - a identificação do solicitante;*

*II - a especificação do serviço objeto da simplificação;*

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

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

Logo, o decreto define a situação que cabe a manifestação “Simplifique!”, a forma que deve ser enviada a manifestação e o que deverá constar no formulário de preenchimento.

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

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

*(...)*

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

*(...)*

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

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

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

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

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

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

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

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

Logo, todo “Simplifique!” é, pela IN nº 55/2020, uma sugestão. Consequentemente, não é incorreto utilizar o termo “sugestão” para tratar de uma “simplificação”. Continuando o argumento é necessário entender qual a diferença no tratamento entre a simplificação e a sugestão, ou seja, quais são os passos que devem ser tomados após a manifestação ser enviada para a ouvidoria.

Nos termos da Lei nº 13.460/2017, não há distinção no tratamento entre sugestões e simplificações, tendo em vista que ambas são manifestações de ouvidoria. O Decreto nº 9.094/2017 determina que:

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

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

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

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

*I - a descrição da simplificação a ser implementada;*

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

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

*§ 2º Caso haja dúvida quanto à conveniência ou à oportunidade para a adoção da providência, ou quando houver a implicação de custos, o gestor responsável poderá submeter a Solicitação de Simplificação à análise de viabilidade e à aprovação de autoridade ou de órgão colegiado*

*indicados pela autoridade máxima do órgão ou entidade. (incluído pela IN Conjunta nº 55/2020)*

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

*I - descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada;*

*II - fases e cronograma da implementação da simplificação;*

*III - responsáveis por cada fase da implementação; e*

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

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

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

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

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

*I - a descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada;*

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

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

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

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

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

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

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

*(...)*

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

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

Nas condições apresentadas, verifica-se que o processo de tramitação e resposta ao cidadão ao abordar o “Simplifique!” é voltado primariamente para análise interna à unidade. O fluxo de avaliação da simplificação ao ser composto primariamente pela avaliação monocrática do gestor e em segundo grau, uma avaliação colegiada de dentro do órgão, dificulta a participação do próprio usuário, ou de outros interessados, no processo de aperfeiçoamento do serviço público.

Portanto, nota-se que no processo de tomada de decisão, tendo como base um “Simplifique!”, há carência de participação dos usuários do serviço, já que não há a deliberação com eles sobre o que será implementado, ou, tendo em vista que haverá uma alteração naquele serviço, quais são as outras melhorias que poderão ser aplicadas, tendo em vista a visão dos usuários sobre aquele serviço em questão.

## 6. Conclusão

---

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

- a) Somente 4 manifestações tiveram o real condão de mover a administração pública, tendo uma taxa de conversão de 1,33% das manifestações deste tipo;
- b) As manifestações “Simplifique!” são virtualmente irrelevantes em comparação com os demais tipos de manifestação disponibilizados no Fala.BR, representando 0,04% das manifestações recebidas em 2021;
- c) O tipo de manifestação “Simplifique!” existente no Fala.BR não se mostrou eficaz, uma vez que 56,18% das manifestações poderiam ser mais bem tipificadas em outras categorias (Elogio, Reclamação, Sugestão, Solicitação, Denúncia);
- d) A falta de frequência no recebimento desse tipo de manifestação leva a inconsistências e falhas no tratamento destas manifestações, conforme visto na quantidade de decisões parcialmente adequadas ou inadequadas;
- e) As manifestações “Simplifique!” dispõem de sanções mais rígidas caso haja o descumprimento das obrigações legais, em relação as manifestações de sugestão.
- f) As manifestações “Simplifique!” são formas específicas de sugestão; tendo um

- processo mais denso de análise e resposta ao cidadão do que a sugestão em si;
- g) Em diversas manifestações, as tratativas internas e respostas aos usuários ocorreu a utilização do termo “sugestão” indicando que há falhas na diferenciação do tratamento dos dois tipos de manifestação pela Administração;
  - h) Há espaço de melhoria nas funcionalidades e usabilidades da Plataforma Fala.BR;
  - i) Houve uma diminuição na quantidade de manifestações “Simplifique!” recebidas e respostas entre 2020 e 2021;
  - j) Na maioria dos casos, nas manifestações que não atendem aos termos do Decreto n.º 9.094/2017, mas se configura como manifestação de ouvidoria, o usuário é respondido em seu caso concreto ou a resposta indica o caminho para a ouvidoria do órgão/entidade competente, contudo não há a alteração de tipo necessária ou o encaminhamento pela Plataforma Fala.BR. Ensejando retrabalho ao cidadão e dificuldade de monitoramento do processo pela Administração; e
  - k) O tratamento das manifestações “Simplifique!” carece de participação ativa dos usuários de serviços públicos.

Considerando as análises realizadas e as respectivas conclusões, recomenda-se a eliminação da tipologia “Simplifique!” devido a sua falta de adesão por parte da sociedade, conjuntamente com as diversas falhas de tratamento identificadas para esse tipo de manifestação.

Simultaneamente, recomenda-se aprimorar a tipologia “Sugestão”, de forma a simplificar a utilização pelo cidadão da Plataforma Fala.BR, ao mesmo tempo que reduz e condensa um processo para a Administração Pública.

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

- a) Alteração do arcabouço normativo;
- b) Alterações na Plataforma Fala.BR;
- c) Alterações no Painel Resolvido?;
- d) Integração das sugestões ao Conselho de Usuários;
- e) Capacitação de gestores e servidores de Ouvidorias;
- f) Divulgação à sociedade em geral;
- g) Questionamentos aos Conselhos de Usuários; e
- h) Envio do relatório para o Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção (CTPCC).

## 7. Recomendações

---

A partir das análises realizadas e das conclusões obtidas, serão apresentadas diversas recomendações, observando a visão do cidadão, da ouvidoria, do responsável pelo serviço público.

### 7.1. Alterações no Arcabouço Normativo

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

No Decreto nº 9.094/2017 sugere-se a revogação dos arts. 13º, 14º e 15º, como segue, 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!”, sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do serviço público. (Redação dada pelo Decreto nº 10.279, de 2020)</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>Art. 13. <b>(revogado)</b></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>V - a proposta de melhoria do serviço. (Redação dada pelo Decreto nº 10.279, de 2020)</p>	<p>Art. 14. <b>(revogado)</b></p>
<p>Art. 15. Ato conjunto dos Ministros de Estado da Controladoria-Geral da União e da Economia disciplinará o procedimento aplicável à Solicitação de Simplificação.</p>	<p>Art. 15. <b>(revogado)</b></p>

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

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

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

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

## 7.2. Alterações na Plataforma Fala.BR

Tendo em vista a recomendação da descontinuação do formulário “Simplifique!” e melhorias no tipo sugestão, será necessário alterar algumas telas da Plataforma Fala.BR.

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

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

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

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

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



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

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

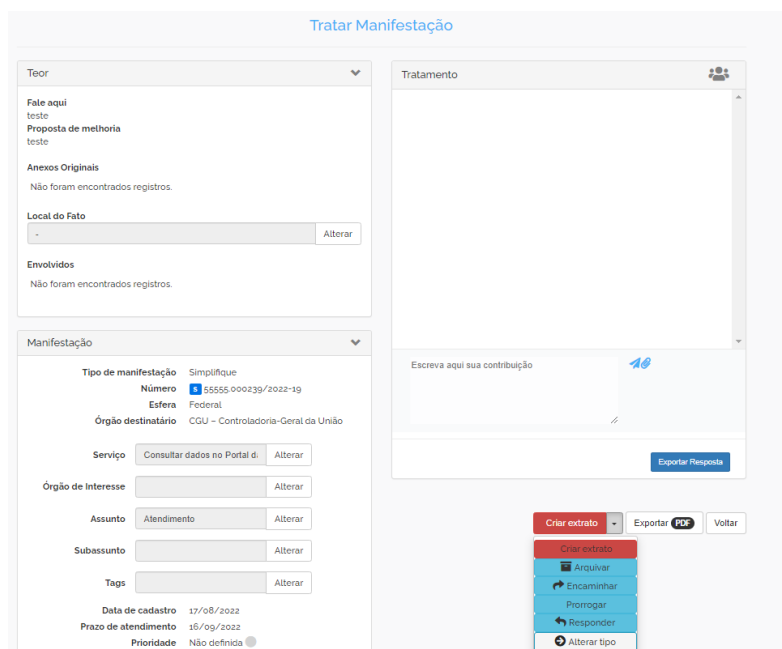
Ao selecionar a decisão “Não Acatar”, deverá aparecer o seguinte campo:

- Justificativa de não acatar a sugestão.

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

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

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



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

### 7.3. Integração das sugestões com o Conselho de Usuários

Conforme entendimento a tipologia sugestão carece de participação social e uma forma de fomentar essa participação poderá ser desenvolvida em parceria com os conselheiros dos serviços públicos.

Dessa forma, recomenda-se que os gestores possuam uma comunicação mais ativa com o Conselho de Usuários. Para tal, sugere-se uma integração entre a Plataforma Fala.BR e a Plataforma de Conselho de Usuários, para que, após uma análise prévia do gestor do serviço e pseudonimização de informações pessoais sensíveis, os gestores possam encaminhar as sugestões recebidas para avaliação do Conselheiros, com o objetivo de criar maior robustez para a melhoria e sua futura implementação.

### 7.4. Capacitação de gestores e servidores de Ouvidorias

Tendo em vista as propostas de alteração acima, torna-se mister a realização de capacitação de gestores e servidores em exercício nas Ouvidorias dos órgãos e entidades do Poder Executivo federal. Para tanto, a colaboração do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (PROFOCO) é essencial para a adaptação dos gestores e servidores.

### 7.5. Divulgação à sociedade em geral

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

### 7.6. Envio do relatório para o Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção (CTPCC)

Compreendendo que a recomendação de eliminação da tipologia “Simplifique!” e outras eventuais medidas são mudanças em políticas e estratégias relacionadas ao governo aberto e controle social das atividades públicas recomenda-se que o presente relatório, assim como os demais relatórios “Simplifique!”, sejam encaminhados para apreciação e deliberação perante o Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção (CTPCC). Tal conselho tem suas finalidades e competências descritas nos artigos 1º e 2º do Decreto 9.468/2018 reproduzidos a seguir:

*Art. 1º O Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção, órgão consultivo integrante da estrutura básica da Controladoria-Geral da União, tem por finalidade debater e sugerir medidas de aperfeiçoamento e fomento de políticas e estratégias, no âmbito da administração pública federal, sobre: (Redação dada pelo Decreto nº 9.986, de 2019)*

*(...)*

*III - promoção de medidas de governo aberto;*

*(...)*

*V - controle social para acompanhamento e fiscalização da aplicação dos recursos públicos.*

*Art. 2º Compete ao Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção:*

*I - contribuir para a formulação de diretrizes para ações, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal, sobre:*

*a) transparência, governo aberto e acesso à informação pública;*

(...)

*d) estímulo ao controle social no acompanhamento da aplicação de recursos públicos; e*

(...)

*IV - atuar como instância de articulação e mobilização da sociedade civil em relação às políticas e às estratégias a que se refere este Decreto.*

CONTROLADORIA-GERAL  
DA UNIÃO

