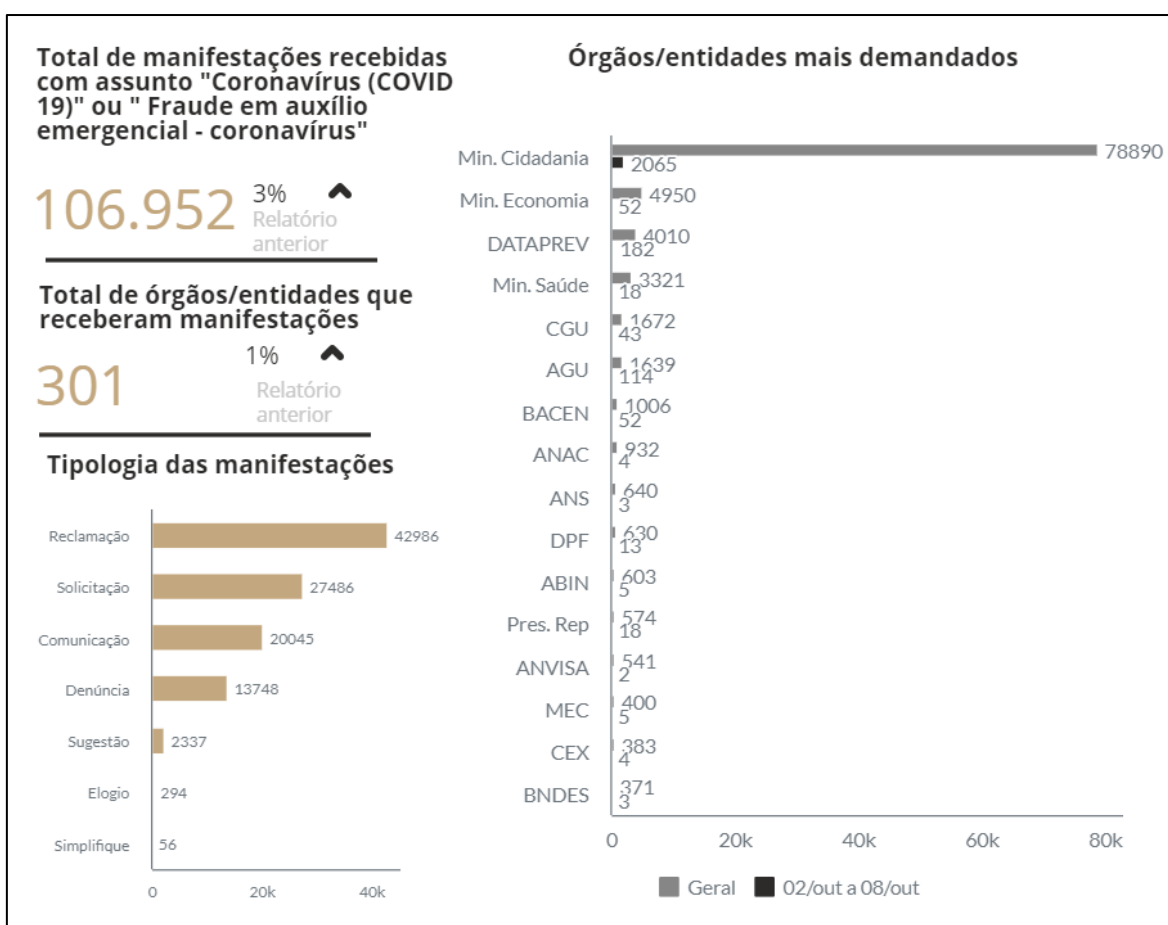




# RELATÓRIO CORONAVÍRUS/FALA.BR

13-10-2020<sup>1</sup>

O presente documento busca, de maneira sucinta, apresentar os dados coletados na plataforma Fala.BR referentes aos assuntos “Coronavírus (COVID 19)”, “Fraude em auxílio emergencial – coronavírus” e “Fraude auxílio emergencial<sup>2</sup>”.



<sup>1</sup> Este relatório utiliza dados de extração realizada na plataforma Fala.BR referente a todas as manifestações registradas com os assuntos “Coronavírus (COVID 19)” e “Fraude em auxílio emergencial – coronavírus” até o dia 08/10/2020.

<sup>2</sup> O assunto “Fraude em auxílio emergencial – coronavírus” foi criado recentemente e teve a primeira manifestação com registro no sistema em 22/05/2020. Esse assunto foi criado especificamente para receber denúncias de fraudes sobre o auxílio. Todavia, há também manifestações de conteúdo semelhante às relacionadas ao assunto “Coronavírus (COVID 19)” neste universo, razão pela qual será tratado conjuntamente neste relatório.

## CGU

Controladoria-Geral da União

Ouvidoria-Geral da União

Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão



Os 16 órgãos e entidades mais demandados apresentados na figura acima representam 94% das manifestações recebidas até o momento. Os demais 285 órgãos e entidades receberam menos de 371 manifestações cada até o momento. Destaca-se que, do total de 88.596 manifestações registradas na plataforma Fala.BR nos últimos 30 dias, cerca de 14% se relacionam aos assuntos “Coronavírus (COVID-19)” ou “Fraude em auxílio emergencial – coronavírus”.

A tipologia “Comunicação” é um registro feito de modo anônimo que se destina a informar irregularidades ou ilegalidades, por meio de denúncias ou reclamações.

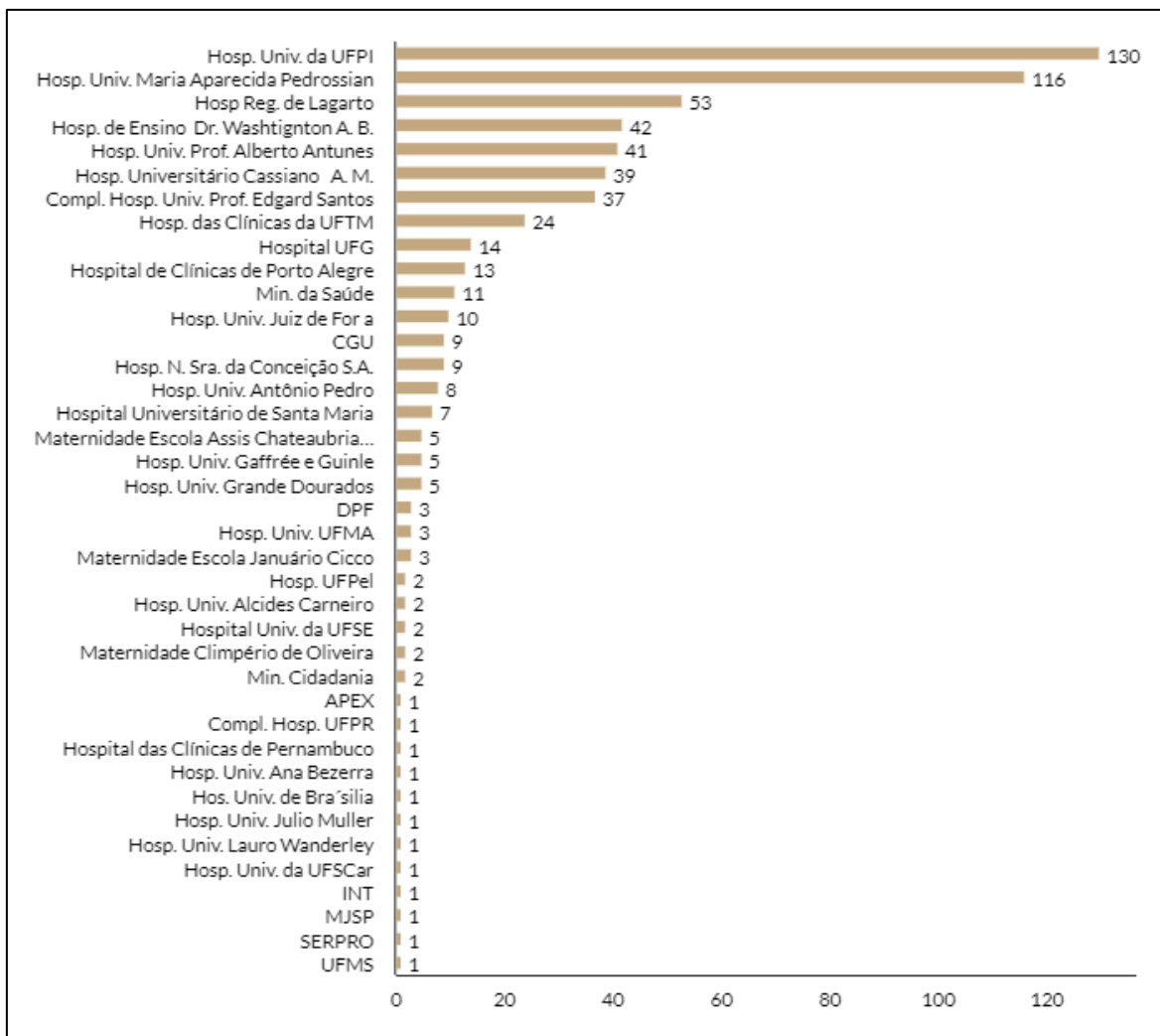
No mês de julho, a Controladoria-Geral da União lançou a campanha “Quem está na linha de frente para cuidar de nossas vidas merece todos os elogios”, com o objetivo de valorizar e reconhecer o trabalho desafiador dos profissionais de saúde que estão atuando de forma incansável no combate à pandemia da Covid-19 ([www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/campanhas/elogioprofissionaisaude](http://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/campanhas/elogioprofissionaisaude)).



A campanha busca estimular a população a enviar elogios e manifestações positivas de valorização do trabalho desses profissionais e também das instituições envolvidas na luta contra o coronavírus.

O Fala.BR é a ferramenta por meio da qual os elogios são recebidos e encaminhados aos órgãos e entidades envolvidos. Até o dia 08/10/2020, foram recebidos 609<sup>3</sup> elogios com indicação do assunto “Agradecimento aos profissionais da Saúde”, distribuídos da seguinte forma:

<sup>3</sup> O quantitativo inclui elogios recebidos antes de julho e que tiveram o assunto reclassificado para “Agradecimento aos profissionais da Saúde” pela ouvidoria responsável.



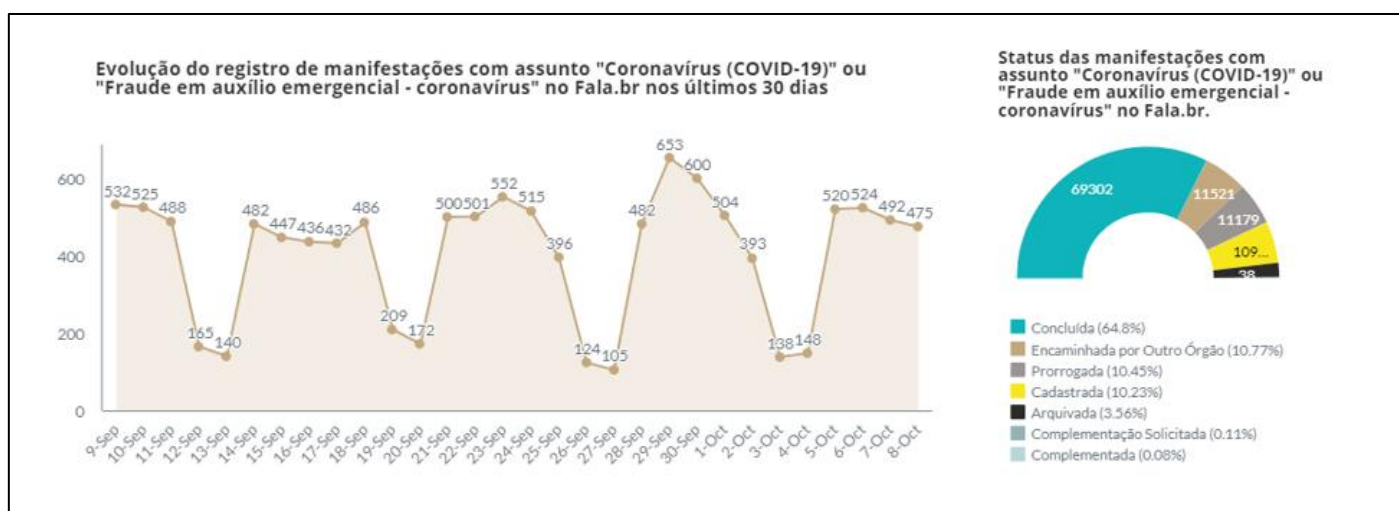
Dentre os elogios, destacam-se os seguintes tópicos:

- Excelência, amor e dedicação no atendimento durante a pandemia;
- Prontidão, carinho e paciência por parte das equipes de atendimento;
- Admiração pelo cuidado das equipes ao colocarem as próprias vidas em risco;
- Cuidado, esforço, profissionalismo e educação das equipes de atendimento;
- Agradecimento a todos os profissionais envolvidos direta e indiretamente na área da saúde, tais como enfermeiros, médicos, técnicos, auxiliares da alimentação e limpeza, motoristas de ambulâncias, pesquisadores, porteiros, nutricionistas, fisioterapeutas, psicólogos, fonoaudiólogos, assistentes sociais, entre outros.
- Competência, humanidade e humildade dos profissionais;
- Agradecimentos a hospitais, UPAs e postos de saúde em geral;
- Elogios diversos a profissionais individuais pelo atendimento prestado;



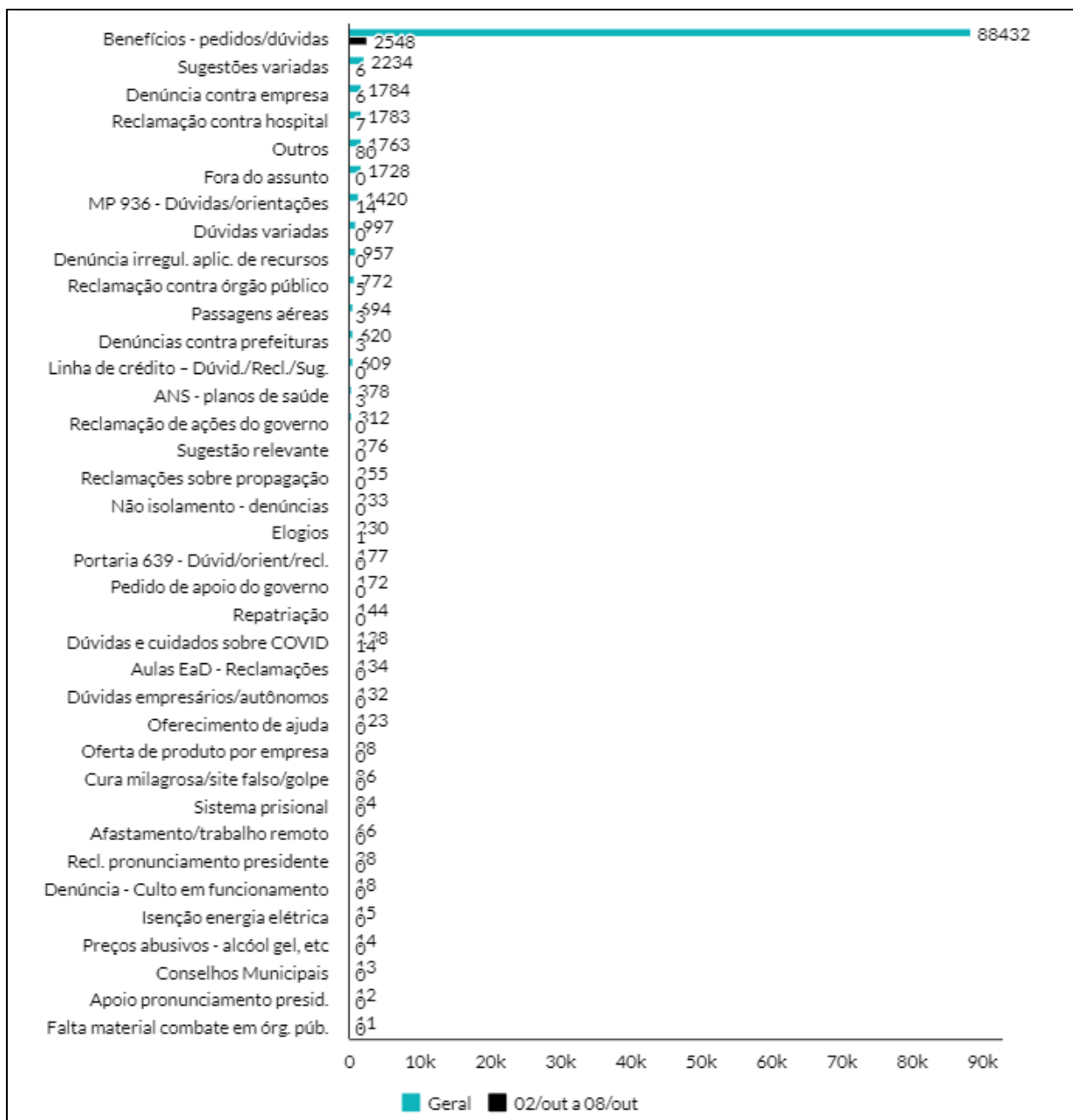
- Agradecimentos a profissionais da Vigilância Sanitária que atuam na linha de frente do combate ao COVID-19.

Dando continuidade às análises, na figura a seguir, é possível visualizar o quantitativo de recebimento diário das manifestações nos últimos 30 dias e os status<sup>4</sup> de tratamento por parte das ouvidorias.



A seguir, consta o quantitativo dos tópicos/temas registrados nas manifestações com assunto "Coronavírus (COVID-19)", "Fraude em auxílio emergencial – coronavírus" ou "Fraude auxílio emergencial" até o momento. A descrição de cada tópico/tema consta no Anexo I.

<sup>4</sup> O gráfico de status engloba todas as manifestações registradas na plataforma Fala.Br, e não apenas as registradas nos últimos 30 dias. Explicação sobre os termos de status das manifestações da plataforma Fala.Br se encontra no Anexo II.



Em relação à figura acima, merece destaque a quantidade expressiva de registros de manifestações referentes a benefício, o que vem ocorrendo de maneira constante há pelo menos 28 semanas. São manifestações de cidadãos que buscam acesso, em especial, ao auxílio emergencial disponibilizado pelo Governo Federal. Tem sido observada grande quantidade de registros sobre a operacionalização do auxílio, incluindo dúvidas e reclamações sobre atualização de cadastros, demora na análise de solicitações sem informação sobre a previsão de liberação de pagamentos, bem como contestação sobre a negativa do pedido.



Ainda, foram identificadas ao menos 12.622 denúncias de recebimento ou cadastramento de pessoas sem perfil para pleitear o auxílio emergencial. Foram também identificadas 26.174 manifestações referentes a benefícios negados.

Foram identificadas também ao menos 7.493 manifestações sobre supostas fraudes, dentre elas: uso não autorizado de CPF para solicitação de benefício, saques por terceiros não autorizados, pagamentos não autorizados de boletos, alteração não autorizada de e-mail e telefones, e realização de DOCs não autorizados.

Além disso, observa-se grande quantidade de reclamações e dúvidas relacionadas a bloqueio ou cancelamento dos benefícios. Até o momento foram registradas ao menos 6.286 manifestações nesse sentido.

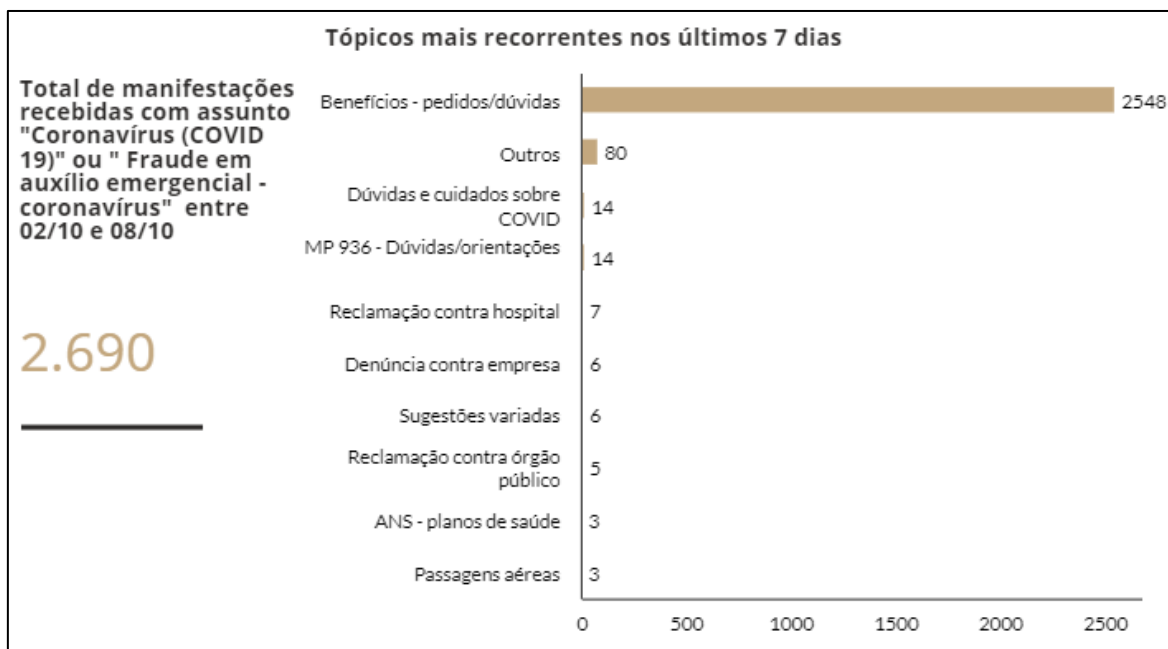
Destaca-se, ainda, que foram observadas entre os dias 02/10/20 e 08/10/20 as seguintes reclamações/solicitações referentes a benefícios:

- a) Beneficiários que receberam a primeira parcela e tiveram as demais canceladas sem que um motivo específico fosse apresentado/discordam do motivo;
- b) Resposta de “dados inconclusivos” após diversas tentativas;
- c) Solicitações de ajuste no valor do auxílio recebido, supostamente inadequado;
- d) Dificuldades para sacar o benefício após aprovado/relatos de ausência de depósito após aprovação do benefício;
- e) Não funcionamento/falta de solução nos telefones 111, 121 e 158;
- f) Dificuldade de realizar contestação de negativa via aplicativo/site;
- g) Reclamações referentes à demora na análise de contestações;
- h) Dúvidas sobre como corrigir dados errados no cadastro de auxílio emergencial;
- i) Pedidos de orientações para devolver o benefício;
- j) Dúvidas de pessoas que foram contactadas para devolver o valor do auxílio sem que tenham recebido o mesmo;
- k) Pessoas que foram contactadas para devolver o valor do auxílio, mas que informam não ter condições de realizar a devolução do mesmo;
- l) Solicitações de atualização do Portal da Transparência após pagamento de GRU de devolução de valor do auxílio por recebimento indevido;
- m) Reclamações referente a pedidos de benefícios negados.

Outro ponto a ser destacado da última semana são denúncias de abuso de empresas em relação à Medida Provisória nº 936/2020, a exemplo de acordar a redução de jornada/salário e exigir o comparecimento do funcionário em tempo integral no ambiente de trabalho.

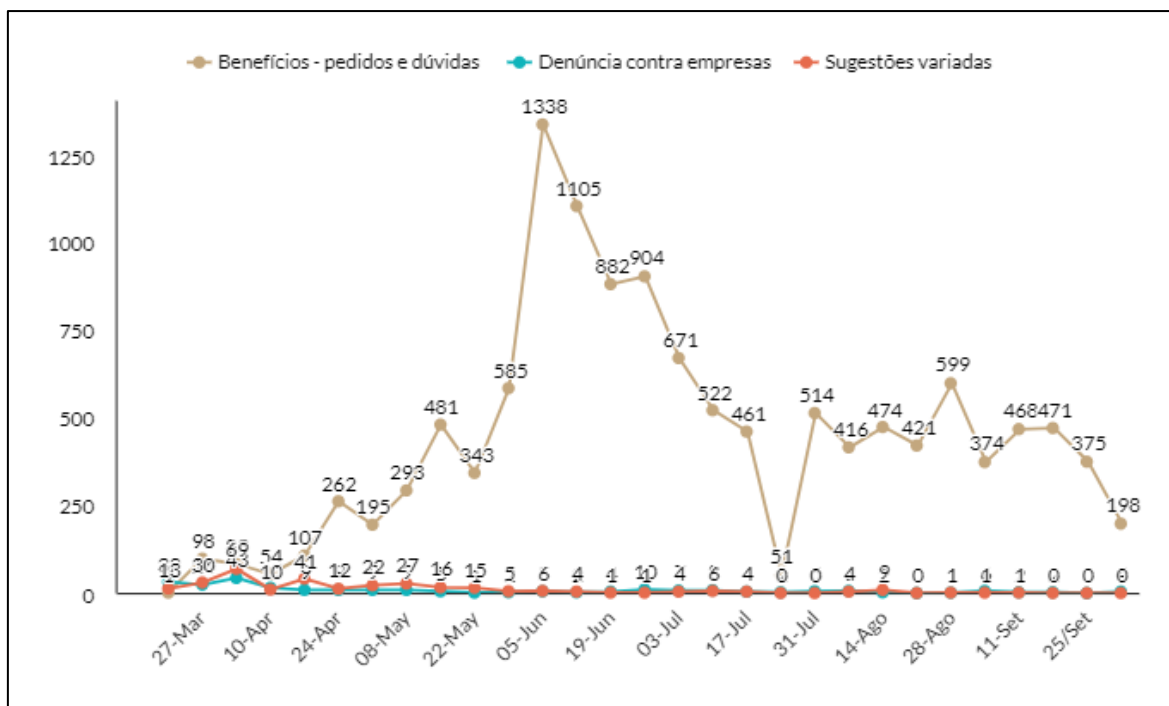
A título de comparação, abaixo é apresentado gráfico com os 10 tópicos mais recorrentes entre 02/10/20 e 08/10/20, em que se observa que a demanda referente a “Benefícios – pedidos/dúvidas” é a mais recorrente. O tópico “Benefícios – pedidos/dúvidas” representa, sozinho, 95% das manifestações recebidas entre 02/10/20 e 08/10/20.





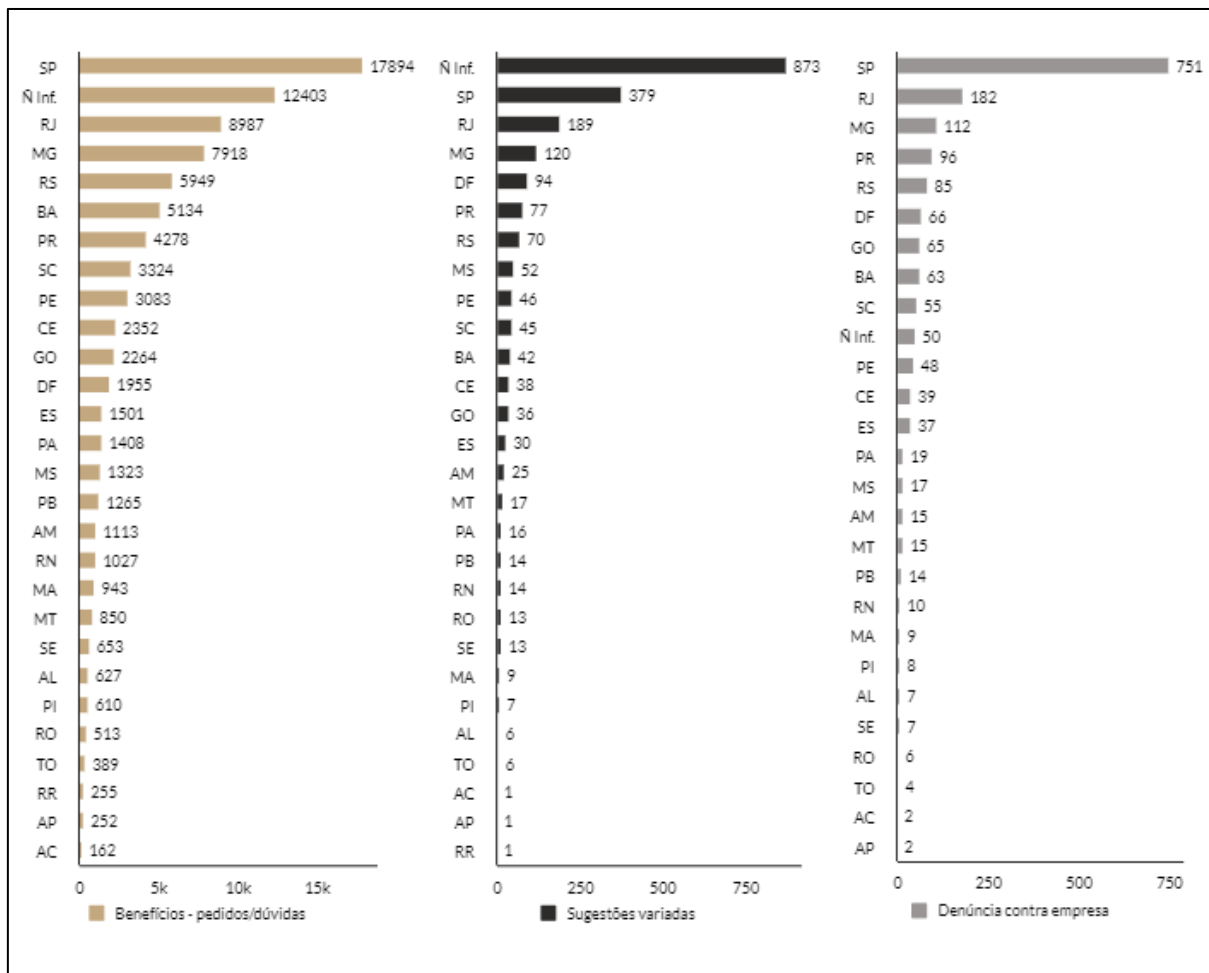
Têm sido observadas ainda diversas manifestações encaminhadas especialmente à ANAC, relatando não cumprimento por parte das companhias aéreas e aeroportos a regras de distanciamento e cuidado com os passageiros. Há relatos de passageiros que viajaram em voos com ocupação máxima e que manifestaram descontentamento com o fato.

Especificamente em relação aos 3 tópicos mais recorrentes, consideradas as manifestações registradas com indicação do assunto "Coronavírus (COVID 19)" ou "Fraude em auxílio emergencial – coronavírus", observa-se a seguinte série histórica a partir do dia 20/03/2020, data em que o assunto "Coronavírus (COVID 19)" foi criado. Para a série histórica abaixo, foram considerados os dados de todas as sextas-feiras desde o dia 20/03/2020, de modo a possibilitar uma comparação real, haja vista que, conforme se observa na planilha de data anteriormente apresentada neste relatório, a quantidade de registros varia de acordo com o dia da semana.



Na figura a seguir, ainda em relação aos 3 tópicos mais recorrentes, consideradas todas as manifestações registradas com indicação do assunto “Coronavírus (COVID-19)”, “Fraude em auxílio emergencial – coronavírus” ou “Fraude auxílio emergencial”, é apresentada a distribuição por Estado de acordo com a informação “Local do fato”, indicada pelo usuário na plataforma Fala.BR no momento do registro da manifestação:





**ANEXO I – DESCRIÇÃO DOS TÓPICOS REGISTRADOS NAS MANIFESTAÇÕES**

- **Denúncias contra empresas** → engloba manifestações que tratam de empresas que supostamente continuam em funcionamento após vedação de aglomerações, ou ainda que não cumprem regras de cuidado na prevenção do COVID-19. Há, também, casos de empresas que obrigam os funcionários a trabalhar, mesmo quando manifestados sintomas.
- **Sugestões variadas** → engloba uma miríade de sugestões, a exemplo de liberação da hidroxicloroquina para a população, adição de nutrientes na água para melhoria do sistema imunológico, antecipação de campanha de vacinação, utilização de locais abandonados para tratamento dos doentes, receita para cura, entre outros. Há, ainda, comunicados de empresas que informam produzir produtos que podem ser úteis durante a quarentena;
- **Reclamações contra hospitais** → manifestações reclamando de procedimentos de hospitais em relação a infectados ou supostos infectados, além de reclamações de falta de uso de equipamento de segurança adequado e não notificação às autoridades competentes de casos positivos. Há também casos de manifestações de equipes de hospitais relatando não possuírem materiais adequados e suficientes, desabastecimento. Em outras manifestações, funcionários de hospitais demonstram insatisfação por estarem trabalhando em meio à pandemia ou ainda por criticarem determinados funcionários administrativos por não estarem trabalhando;
- **Reclamações contra órgãos públicos** → manifestações em geral de funcionários (servidores, empregados, agentes) de órgãos/entidades públicas que permanecem trabalhando por determinação da alta administração ou chefia imediata. Relatos, entre outros, de pessoas com sintomas no ambiente de trabalho e necessidade de quarentena. Críticas ao funcionamento de setores. Há também manifestações de cidadãos insatisfeitos com procedimentos adotados por órgãos/entidades públicas, assim como falta de cuidados, a exemplo das denúncias referentes a empresas;
- **Reclamações e dúvidas relacionadas a passagens aéreas** → manifestações reclamando do tratamento dado por companhias aéreas no cancelamento e na remarcação de voos, além de outras contendo dúvida sobre como proceder para realizar alteração;
- **Reclamações sobre propagação** → manifestações reclamando sobre situações pontuais, como questões no âmbito de condomínios, comportamentos de pessoas, manutenção de determinados serviços. Uma quantidade considerável dessas manifestações diz respeito a críticas pela continuidade de serviços de pedágio, que supostamente permitem maior disseminação do vírus;
- **Benefícios – pedidos/dúvidas** → Solicitações de benefício, dúvidas sobre como ter acesso a verbas do governo destinadas para crise;
- **Afastamento/trabalho remoto em órgãos públicos** → Solicitações de trabalho remoto em órgãos/entidades públicas, assim como afastamento e cumprimento da quarentena;



- **Denúncias contra Prefeituras** → envolve manifestações que relatam omissões, descaso ou mesmo ausência de notificações de casos positivos da doença por parte de prefeituras;
- **Dúvidas de empresários e autônomos** → apresentam questionamentos sobre como enfrentarão os efeitos da crise e qual suporte será dado pelo governo, assim como há solicitação de liberação de benefícios;
- **Linha de crédito – Dúvidas, reclamações e sugestões** → Manifestações relacionadas a questionamentos, em especial por parte de empresários ou comerciantes, sobre como obter as linhas de crédito anunciadas pelo governo, ou ainda reclamações por dificuldades na obtenção;
- **Dúvidas variadas** → dúvidas que não necessariamente tratam do COVID-19, mas se relacionam com ele, como por exemplo prazo para retirada de passaporte em decorrência da pandemia, prorrogação de prazos, pagamento de taxas, etc;
- **Reclamação de ações do governo** → Insatisfações com ações específicas do governo, seja em âmbito municipal, estadual ou federal;
- **Oferecimento de ajuda** → manifestações por meio das quais cidadãos se oferecem para auxiliar na crise, de diferentes maneiras;
- **Dúvidas sobre cuidados com COVID** → trata de questionamentos de cidadãos sobre como se portar em relação a riscos de contaminação ou isolamento de pessoas em decorrência do vírus;
- **Não isolamento – Denúncias** → Denúncias contra pessoas que não estão respeitando o isolamento social. Reporte acerca da utilização de praias, de realização de festas e de circulação de pessoas com sintomas;
- **Repatriação** → Manifestações por meio das quais cidadãos localizados fora do país solicitam apoio para retornar ao Brasil ou orientação sobre como proceder;
- **Pedido de apoio do governo** → Solicitações de ajuda do governo, de cunhos variados. Há diversos casos de cidadãos que relatam não terem condições de manter a família durante o isolamento e pedem ajuda ao governo.
- **Elogios** → Manifestações de apreço às ações adotadas pelo governo, relacionadas a repatriação, atuação do Ministério da Saúde e medidas econômicas;
- **Conselhos Municipais** → Solicitações de materiais de segurança para membros de Conselhos Municipais;
- **Aulas EaD - Reclamações** → Reclamações em geral direcionadas a Universidades, relacionadas a dificuldades ou insatisfação com as aulas à distância ministradas durante o período de isolamento social;
- **Denúncia – Culto em funcionamento** → Denúncias referentes a funcionamento de eventos religiosos como missas, reuniões, etc., durante o período de isolamento social;

# CGU

Controladoria-Geral da União

Ouvidoria-Geral da União

Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão



- **Cura milagrosa/site falso/golpe** → Denúncias referentes a supostos remédios milagrosos vendidos na internet, a sites que buscam prejudicar o cidadão de alguma maneira ou a tentativas de golpe;
- **Oferta de produto por empresa** → Empresas oferecendo produtos para enfrentamento à pandemia;
- **Sistema prisional** → Manifestações que expõem a situação precária enfrentada por estabelecimentos penitenciários e a impossibilidade de contato do advogado/cliente, além de condições básicas de higiene dentro dos presídios para conter a disseminação da doença;
- **Reclamação sobre pronunciamento do presidente** → Manifestações de insatisfação com pronunciamentos feitos pelo Presidente da República;
- **Falta de material de combate em órgão público** → Manifestações que relatam falta de insumos como álcool gel ou equipamentos de segurança em repartições públicas. Não estão incluídos aqui relatos desse tipo em hospitais, que estão inseridos no tópico “Reclamações contra hospitais”;
- **Preços abusivos** → Denúncias de cidadãos referentes a cobrança abusiva por parte de determinados estabelecimentos em relação a produtos necessários durante a pandemia, a exemplo de álcool gel, máscaras, luvas, remédios, etc;
- **Apoio ao pronunciamento do presidente** → Manifestações favoráveis aos pronunciamentos feitos pelo Presidente da República.
- **MP 936 – dúvidas/orientações** → Manifestações relacionadas à Medida Provisória nº 936, de 01 de abril de 2020, que institui o Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda. Em geral, são dúvidas sobre a aplicação do normativo como, por exemplo, de que forma comunicar ao Ministério da Economia os acordos realizados e solicitações de modelos de acordos. Há também relatos de problemas ou dificuldades relacionadas ao site “Empregador Web”.
- **Portaria 639 – dúvidas/orientações/reclamações** → Manifestações relacionadas à Portaria do Ministério da Saúde nº 639, de 31 de março de 2020, que dispõe sobre a Ação Estratégica "O Brasil Conta Comigo - Profissionais da Saúde". Em geral, são dúvidas sobre o cadastro, relatos de dificuldades técnicas, como não recebimento de e-mail ou link de acesso, questionamentos sobre como se cadastrar, dúvidas sobre obrigatoriedade de cadastramento, entre outros.
- **Isenção energia elétrica** → Manifestações normalmente direcionadas ao Ministério de Minas e Energia relacionadas a dúvidas ou pedidos para obter a isenção de cobrança de tarifa de energia elétrica anunciada pelo governo.
- **Denúncia de irregularidade na aplicação de recursos** → Denúncias sobre supostos desvios, superfaturamentos, aplicações indevidas ou outros tipos de irregularidades referentes à recursos destinados ao combate ao COVID-19, seja em âmbito municipal, estadual ou federal.

# CGU

Controladoria-Geral da União

Ouvidoria-Geral da União

Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão



- **ANS – Planos de saúde** → trata de reclamações envolvendo a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) ou pedidos de providência para que seja determinada alguma ação em relação aos planos de saúde, tais como suspensão do pagamento de parcelas, prorrogação de anuidade, ausência de cobrança de multa de mensalidades em atraso, flexibilização no pagamento das mensalidades, proibição de reajuste anual, entre outros. Nas manifestações, os cidadãos relatam não ter condições de arcar com os custos das mensalidades dos planos de saúde durante o período de isolamento, questionam a cobrança de tais mensalidades tendo em vista o não oferecimento de serviços durante esse período, e reclamam pela falta de medidas do governo a esse respeito.

**CGU**

Controladoria-Geral da União

Ouvidoria-Geral da União

Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão



## **ANEXO II – STATUS DAS MANIFESTAÇÕES DA PLATAFORMA FALA.BR**

- **Cadastrada:** manifestação que ainda não recebeu tratamento pela ouvidoria competente;
- **Concluída:** manifestação na qual já foi inserida resposta conclusiva na plataforma Fala.Br;
- **Encaminhada por outra ouvidoria:** manifestação reencaminhada pelo próprio sistema para tratamento pela ouvidoria competente;
- **Arquivada:** manifestação encerrada por duplicidade, ausência de nexos, etc;
- **Complementação solicitada:** Manifestação em que a ouvidoria competente solicitou ao cidadão complementação da manifestação em algum aspecto;
- **Complementada:** Manifestação em que foi solicitada complementação ao cidadão, e este, por meio da plataforma Fala.BR, efetivamente atendeu à solicitação e complementou a manifestação. Ainda se encontra pendente de resposta conclusiva por parte da ouvidoria competente.
- **Prorrogada:** Manifestação na qual a equipe da ouvidoria realizou prorrogação do prazo de resposta por mais 30 dias, de acordo com o que dispõe a Lei n. 13.460/17.