

Of. 796 /2017 - SF

Brasília/DF, 07 de AGOSTO de 2017

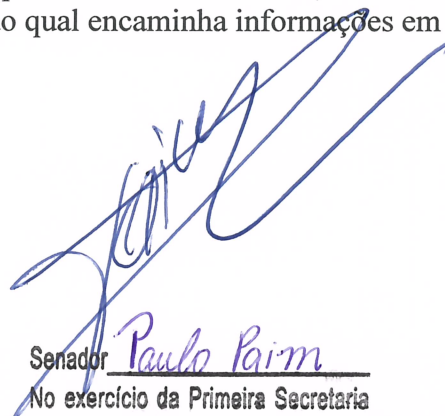
A Sua Excelência o Senhor
Senador **JOSÉ MEDEIROS**
Senado Federal

Assunto: Resposta ao Requerimento nº 227, de 2017

Senhor Senador,

Envio a V. Exa. cópia do Aviso nº 208/MF, de 02 de agosto de 2017, do Ministro de Estado da Fazenda, por meio do qual encaminha informações em resposta ao Requerimento nº 227, de 2017.

Atenciosamente,



Senador Paulo Paim
No exercício da Primeira Secretaria

Junte-se ao processado do
requerimento nº 227 de 2017,
Em 07 / 08 / 2017

AVISO nº 208 /MF

Brasília, 02 de agosto de 2017

A Sua Excelência o Senhor
Senador JOSÉ PIMENTEL
Primeiro-Secretário do Senado Federal

Assunto: **Requerimento de Informação**

Senhor Primeiro-Secretário,

Refiro-me ao Ofício nº 690 (SF), de 06 de julho de 2017, dessa Primeira-Secretaria, por intermédio do qual foi remetida cópia do Requerimento de Informação nº 227/2017, de autoria do Senhor Senador JOSÉ MEDEIROS, que solicita informações “referentes ao E-social na esfera de atuação da Caixa Econômica Federal”.

A propósito, encaminho a Vossa Excelência, em resposta à solicitação do ilustre parlamentar, cópia do Ofício nº 234/2017/CAIXA, de 18.07.2017, elaborado pela Caixa Econômica Federal.

Atenciosamente,


HENRIQUE DE CAMPOS MEIRELLES
Ministro de Estado da Fazenda

Anexo: 1/7



L:\Asses\ade\rqs227-17 18/07/17



Presidência
SBS - Quadra 04 Lote 3/4
21º Andar
70.070-140 - Brasília - DF

Ofício nº ~~23~~ 42017/CAIXA

Brasília, 18 de julho de 2017

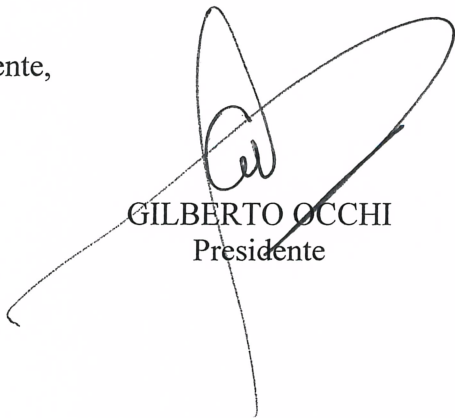
A Sua Excelência o Senhor
Henrique de Campos Meirelles
Ministro de Estado da Fazenda
Gabinete do Ministro da Fazenda - Esplanada dos Ministérios, Bloco P, 5º Andar
70.048-900 – Brasília/DF

Assunto: **Requerimento de Informação nº 227/2017**

Senhor Ministro,

1. Reportamo-nos ao Ofício nº 222/AAP/GM-MF, de 07/07/2017, por meio do qual esse Ministério encaminha o Requerimento de Informação (RQS) nº 227/2017, de autoria do Senador José Medeiros (PSD/MT), que solicita informações sobre soluções de problemas relacionados ao E-social nas Agências da Caixa Econômica Federal.
2. A propósito, encaminhamos a Vossa Excelência, em resposta à solicitação do ilustre parlamentar, NT DEFUS/SUFUG 0002/17, de 06/07/2017, elaborada pela Diretoria Executiva de Fundos de Governo e pela Superintendência Nacional de Fundo de Garantia desta Empresa Pública.
3. Colocamo-nos à disposição para eventuais esclarecimentos necessários.

Respeitosamente,


GILBERTO OCCHI
Presidente



NT DEFUS/SUFUG 0002/17

Brasília, 06 JUL 17

À
PresidênciaAssunto: Requerimento de Informação do Senado (RQS)
Ref.: RQS nº 227/2017 – Senador José Medeiros (PSD/MT)

Senhor Presidente

- 1 A presente NT tem o objetivo de prestar os esclarecimentos solicitados por meio do Requerimento de Informação (RQS) nº 227/2017, de autoria do Senador José Medeiros (PSD/MT), que solicita informações acerca das soluções de problemas relacionados ao eSocial, nas Agências da CAIXA.
- 2 **“1. Por que nas agências da Caixa Econômica Federal – CEF, persiste, ainda, a carência de pessoal treinado para solucionar problemas relacionados ao E-social, no que importa à informação e viabilização do saque de valores recolhidos, como, por exemplo, aqueles referentes ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS?”**
- 2.1 A CAIXA administra o cadastro de quase 800 milhões de contas do FGTS, além de oferecer atendimento necessário ao pagamento a quase 4 milhões de trabalhadores todos os meses, e para melhor qualificar o atendimento da rede de agências, dentre outras inúmeras ações, promove treinamento, elabora constantemente orientações e disponibiliza normas que regulamentam os procedimentos a serem adotados para essa finalidade.
- 2.2 Desde a divulgação da Lei Complementar (LC) nº 150/2015 (que dispõe sobre o contrato de trabalho doméstico), a CAIXA vem adotando ações de capacitação dos seus empregados e desenvolvimento de novos processos e sistemas, de forma a garantir o pleno direito aos trabalhadores domésticos de acesso aos benefícios do FGTS.
- 2.3 A estrutura da coleta das informações, em atenção ao que determinava a referida legislação, se deu por intermédio de portal eletrônico, que foi desenvolvido em parceria com a Secretaria da Receita Federal do Brasil (SRFB), Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), atual Ministério do Trabalho (MTb), Ministério da Previdência (MPS), hoje no Ministério da Fazenda (MF) e a CAIXA, no papel de Agente Operador do FGTS, sendo intitulado como: eSocial, módulo “SIMPLES Doméstico”.
- 2.4 Na guia Documento de Arrecadação do eSocial (DAE) estão discriminados os encargos mensais trabalhistas relativos ao FGTS, INSS, imposto de renda, seguro contra acidente de trabalho e fundo rescisório, podendo ser gerada mensalmente, por meio de acesso ao seguinte endereço eletrônico disponível na internet: www.esocial.gov.br.



- 2.5 Fruto desse esforço conjunto, a partir da competência Outubro/2015, com a implantação do recolhimento do DAE, em atendimento a LC nº 150/2015, a CAIXA vem processando regularmente os recolhimentos realizados pelos empregadores e disponibilizando-os, em sendo o caso, para o saque dos trabalhadores, assim como viabilizando acessos às informações e orientações pertinentes ao FGTS.
- 2.6 Em relação ao saque pelo trabalhador doméstico, motivado por “demissão sem justa causa”, a rotina tem apresentado números estáveis e compatíveis com o cenário atual das relações de emprego doméstico abrangido pelo Fundo de Garantia, conforme dados consignados a seguir.

SAQUE FGTS	
Trabalhadores Domésticos Demitidos Sem Justa Causa	
Mês/Ano	Quantidade
11/2015	14.641
12/2015	32.469
01/2016	36.510
02/2016	51.098
03/2016	58.436
04/2016	46.397
05/2016	62.756
06/2016	56.085
07/2016	50.525
08/2016	56.612
09/2016	46.298
10/2016	49.653

- 2.7 Tais números demonstram que esse processo já se encontra em fase de maturação, tendo, atualmente, a capacidade suficiente para viabilizar o saque, em média, para cerca de 50 mil trabalhadores por mês, mesmo que tenha sido verificando algum impacto por ocasião da implantação da obrigatoriedade do recolhimento do FGTS, em atendimento à LC nº 150/2015, fato comum à implementação de modelos com tamanha magnitude e relevância.
- 2.8 Registra-se, ainda, que em média 1,3 milhão de trabalhadores domésticos recebem depósitos mensais do FGTS nas contas vinculadas em que são titulares, por intermédio da quitação, pelos empregadores, de uma média mensal de 1,2 milhão de DAE.
- 2.8.1 No caso do trabalhador doméstico, o volume de arrecadação correspondeu, em média, a 2,4% de toda a arrecadação do FGTS, nos primeiros meses de 2017.
- 2.9 Monitoramento no *site* do eSocial demonstra, que nos últimos 12 meses, o portal apresentou elevada disponibilidade, 7 dias por semana e 24 horas por dia, com índices superiores a 95%, em todos os meses, e, na maioria deles, superior a 99%.
- 2.10 Todos esses números, *de per si*, demonstram a qualidade, a eficácia e a grandeza do esforço envidado para o atendimento aos milhares de trabalhadores domésticos, sendo que esse processo se apresenta em estágio regular, sem que sejam observadas ocorrências impactantes, mesmo com essa elevada quantidade de atendimentos prestados diariamente para esses clientes.



- 2.11 No que se pode depreender, é provável que o problema relatado nessa requisição tenha natureza pontual e, para sua melhor análise, seria adequado obter a indicação do nome dos trabalhadores e da agência, para avaliação específica e orientação direcionada a essas unidades, com os encaminhamentos pertinentes, no que couber, ao respectivo caso.
- 3 **“2. Sendo o sistema E-social de difícil acesso para pessoas comuns, tendo estas que recorrer, inclusive, a contadores para as auxiliarem no seu correto preenchimento, por que o seu sistema operacional não é continuamente modernizado a fim de torná-lo mais acessível ao cidadão comum?”**
- 3.1 O eSocial foi instituído pelo Decreto nº 8.373/2014, com o objetivo de oferecer comodidade por meio da prestação unificada de informações referentes às obrigações fiscais, previdenciárias e trabalhistas. Esse desafio requereu e ainda requer um esforço especial realizado pelas seguintes entidades: CAIXA, SRFB, INSS, MTE (atual MTb) e MPS (atualmente integrado ao MF).
- 3.2 Foi previsto, originalmente, que a entrada em produção do eSocial fosse realizada de maneira escalonada, iniciando-se pelas grandes empresas, subsequentemente alcançaria aquelas de menor porte, até atingir as micro e pequenas empresas, e, por consequência, os empregadores domésticos.
- 3.3 Entretanto, com o advento das determinações contidas na LC nº 150/2015, foi antecipada a utilização desse portal único pelos empregados domésticos, com intuito, inclusive, de facilitar o cumprimento das obrigações, dispensando essa relevante parcela de empregadores de ter que fazer uso de diversos sistemas para viabilizar o acesso a esses direitos por essa categoria de trabalhadores.
- 3.4 Destacamos que o portal tem operado desde outubro de 2015, em consonância dos comandos legais e, como qualquer conjunto de aplicativos dessa abrangência e amplitude, tem sido aperfeiçoado gradual e continuamente, desde sua implantação.
- 3.5 Atualmente apresenta as funcionalidades essenciais ao empregador doméstico e segue sendo adequado continuamente, de modo a levar benefícios e facilidades aos seus usuários
- 3.5.1 Entretanto, há que registrar tratar-se de solução sistêmica que contempla o compêndio das inúmeras legislações trabalhistas, fiscais e previdenciárias aplicáveis ao trabalho doméstico, como determinado pela LC nº 150/2015.
- 3.6 É importante destacar, também, que o portal eSocial viabiliza, ainda, de forma inédita, a materialização de direitos a uma classe trabalhadora formada por mais de 1,3 milhão de trabalhadores que não partilhavam, na sua totalidade, dos direitos à disposição das demais categorias laborais, como é o caso da obrigatoriedade de serem beneficiados pelo FGTS e outros.
- 3.7 A alta adesão dos empregadores demonstra que o referido portal atendeu o objetivo de sua construção, para que seja operacionalizado sem a necessidade de contratação de serviço especializado de consultoria e, salvo seja de interesse do empregador, sem exigir gastos adicionais para esse fim, inclusive, com a ampla disponibilização de manuais operacionais e material de suporte que lhe permitem cumprimento adequado de suas obrigações.



- 3.8 O material de suporte pode ser consultado no site da CAIXA, <http://www.caixa.gov.br/site/paginas/downloads.aspx>, bastando acessar o link "FGTS – Manuais Operacionais" e baixar o "Manual de Orientações Recolhimentos Mensais e Rescisórios ao FGTS e das Contribuições Sociais" e o link "FGTS Empregador Doméstico" e baixar o "Manual de Orientação do eSocial para o Empregador Doméstico".
- 3.9 Mesmo que exijam atenciosos acompanhamentos das entidades responsáveis pelo seu desenvolvimento e seja objeto de um processo de melhoria continuada, desde o seu primeiro mês de obrigatoriedade de uso, o portal eSocial teve mais de 1,5 milhão de empregadores cadastrados e emite mensalmente mais de 1,2 milhão de guias, o que assegura a usabilidade e a efetividade desse referido portal para a finalidade que foi desenvolvido.
- 4 **"3. Há algum tipo de controle de quantas vezes o trabalhador demitido tem que ir na agência da Caixa até conseguir a liberação dos valores a que tem direito?"**
- 4.1 De acordo com a sistemática de saque do FGTS vigente, quando o empregador presta a informação de desligamento e rescisão do contrato por meio eletrônico, no caso do empregador doméstico pelo portal eSocial, é iniciado, de forma automática, o processo de disponibilização dos valores de FGTS para saque.
- 4.1.1 Neste contexto, o trabalhador comparece uma única vez na agência da CAIXA, portando documentos de identificação pessoal e do contrato de trabalho para a efetiva realização do saque.
- 4.2 Em consonância com a legislação de regência da matéria, em raríssimas situações e condições extraordinárias, em que a informação prestada apresenta divergências ou não foi suficiente para disponibilização dos valores do FGTS para saque, poderá ser, eventualmente, o trabalhador orientado a voltar a comparecer à agência de sua preferência ou em um dos mais de 60 mil pontos de pagamento da CAIXA, no prazo máximo de 5 dias úteis contados da solicitação, para a realização do saque.
- 5 **"4. Se não há este controle, qual o motivo e as providências adotadas para saber quantas vezes o trabalhador tem que se deslocar até uma agência da CEF para cumprir seu objetivo?"**
- 5.1 Conforme resposta anterior, como regra, o saque dos valores do FGTS, por motivo de rescisão do contrato do trabalho imotivada, ocorre com apenas um comparecimento do trabalhador até a agência da CAIXA.
- 5.2 Por questão de governança e como forma de assegurar que seja efetuada a liberação em plena conformidade com o que determina a legislação, em havendo alguma divergência ou insuficiência de informação impeditiva ao saque no primeiro comparecimento do trabalhador, é requerido um novo comparecimento.
- 5.3 Portanto, a qualidade dos controles atualmente estabelecidos assegura que apenas nos casos de exceção o trabalhador não obtém, no primeiro comparecimento a uma agência, a liberação de saldos da conta vinculada do FGTS de que é titular.



6 **"5. Que ações de treinamento vêm sendo oferecidas aos servidores das agências da CEF em relação à utilização do sistema do E-social?"**

6.1 Cumpre lembrar que o portal eSocial unifica a prestação de diversos contextos de informações referentes às obrigações fiscais, previdenciárias e trabalhistas e, portanto, as dúvidas de outras matérias que envolvem o trabalho doméstico, não afetas ao FGTS, devem ser tratadas pelos canais de atendimento de cada uma das demais entidades responsáveis pelo eSocial.

6.1.1 Nesse sentido, são matérias de responsabilidade das agências da CAIXA apenas aquelas adstritas ao recolhimento, saque, informações e orientações acerca do FGTS.

6.2 Para tanto, os empregados das unidades da CAIXA são adequadamente treinados e permanentemente orientados por intermédio de normas internas que definem os procedimentos operacionais necessários para atendimento ao cliente do FGTS.

7 **"6. As contribuições depositadas nas contas vinculadas do FGTS antes da implantação do sistema Esocial estão sendo computadas e sacadas, assim como o tempo de serviço anterior à sua implantação está sendo contado para fins de concessão do benefício do seguro-desemprego?"**

7.1 Para os trabalhadores cujo empregador realizou recolhimentos anteriores a LC nº 150/2015, a CAIXA providenciou a unificação dos saldos de modo a compor uma conta FGTS, garantindo assim o acesso ao saldo e, se for o caso, ao saque pleno dos valores.

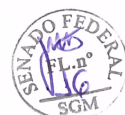
7.2 Quanto à habilitação ao seguro-desemprego, cabe lembrar que esse processo é de responsabilidade do Ministério do Trabalho.

8 **"7. Quais as ações são desenvolvidas pelos órgãos competentes para agilizar, facilitar, simplificar, desburocratizar e viabilizar o acesso aos benefícios sociais que trabalhadores têm acesso nas agências da CEF?"**

8.1 A CAIXA, na condição de Agente Operador do FGTS, tem utilizado a tecnologia como meio para melhorar os processos e aumentar a qualidade de atendimento mensal a aproximadamente 4 milhões de empregadores e a cerca de 40 milhões de trabalhadores, oferecendo-lhes soluções eletrônicas para cumprimento das obrigações e acompanhamento dos seus direitos.

8.2 Os serviços relativos à arrecadação das contribuições ao FGTS, emissão e consulta ao Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), consultas dos coeficientes aplicáveis no recolhimento em atraso, aplicativos e tabelas, informações e orientações sobre o Fundo, consulta ao saldo e obtenção de extratos da conta vinculada, envio de arquivos mensais gerados pelo Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social (SEFIP), obtenção de arquivos de saldos e dados cadastrais e de cálculo de recolhimentos rescisórios, comunicação de movimentação (afastamento) do trabalhador, inclusive informações do SIMPLES Doméstico, são oferecidos por intermédio da *internet*.

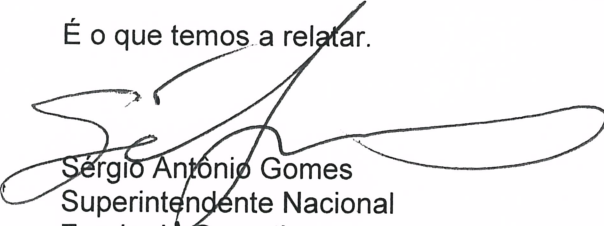
8.3 No endereço eletrônico <http://www.caixa.gov.br/beneficios-trabalhador/fgts/Paginas/default.aspx>, o trabalhador tem a disponibilização de serviços



via *internet* e celular para acompanhamento dos depósitos e também por meio da automatização dos registros que viabilizam o saque.

- 8.4 Os saques das contas vinculadas previstas em lei são disponibilizados aos trabalhadores em todas as unidades da federação, de forma *on-line*, na rede de agências da CAIXA, nos terminais de autoatendimento, nas Casas Lotéricas e demais correspondentes bancários, sendo que nesses canais eletrônicos o saque é realizado mediante utilização de senha eletrônica e do Cartão do Cidadão.
- 8.5 Para melhorar a qualidade desse atendimento e para aprimorar o acompanhamento desses relevantes serviços, são realizadas pesquisas periódicas de qualidade do atendimento do FGTS, cujo último ciclo apresentou indicadores de percepção sobre a satisfação com os serviços prestados pela CAIXA, com notas médias "satisfatórias" (acima de 7) para os quesitos "Cordialidade e Cortesia" (Média de 8,52) e "Clareza das informações prestadas" (Média de 8,57), ou seja, com mais de 85% de referências "Adequado" ou "Excelente" e, ainda melhor, essa avaliação apresenta viés de incremento comparado ao ciclo anterior, o que indica elevado reconhecimento dos empregadores e trabalhadores pelos permanentes aperfeiçoamentos realizados pela CAIXA nas rotinas de atendimento do FGTS ao cidadão brasileiro.

É o que temos a relatar.

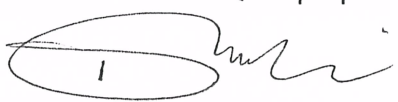


Sérgio Antônio Gomes
Superintendente Nacional
Fundo de Garantia



Valter Gonçalves Nunes
Diretor Executivo
Fundos de Governo

De acordo com os termos propostos.



Deusdina dos Reis Pereira
Vice-Presidente
Fundos de Governo e Loterias

