



# Relatório de Atividades - Agosto 2017

# Ministério da Fazenda

## Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades- Agosto 2017

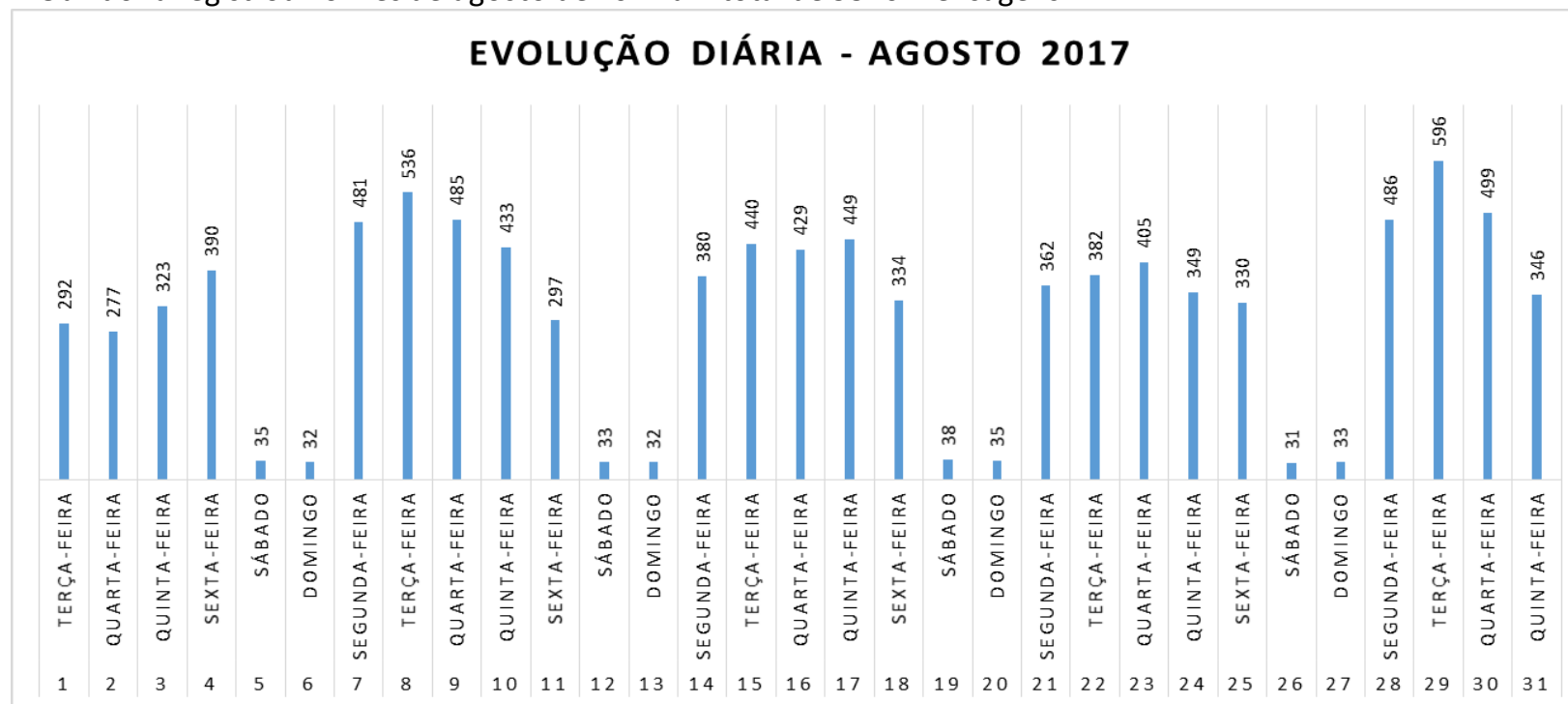


#### Relatório das demandas registradas na Ouvidoria Geral.

#### 1. Ouvidoria Geral.

#### 1.1 Evolução diária das demandas.

A Ouvidoria registrou no mês de agosto de 2017 um total de 9570 mensagens.



\* O relatório demonstra a situação do dia 04 de agosto em relação as demandas registradas no período de 1º a 31 de agosto.

# Ministério da Fazenda

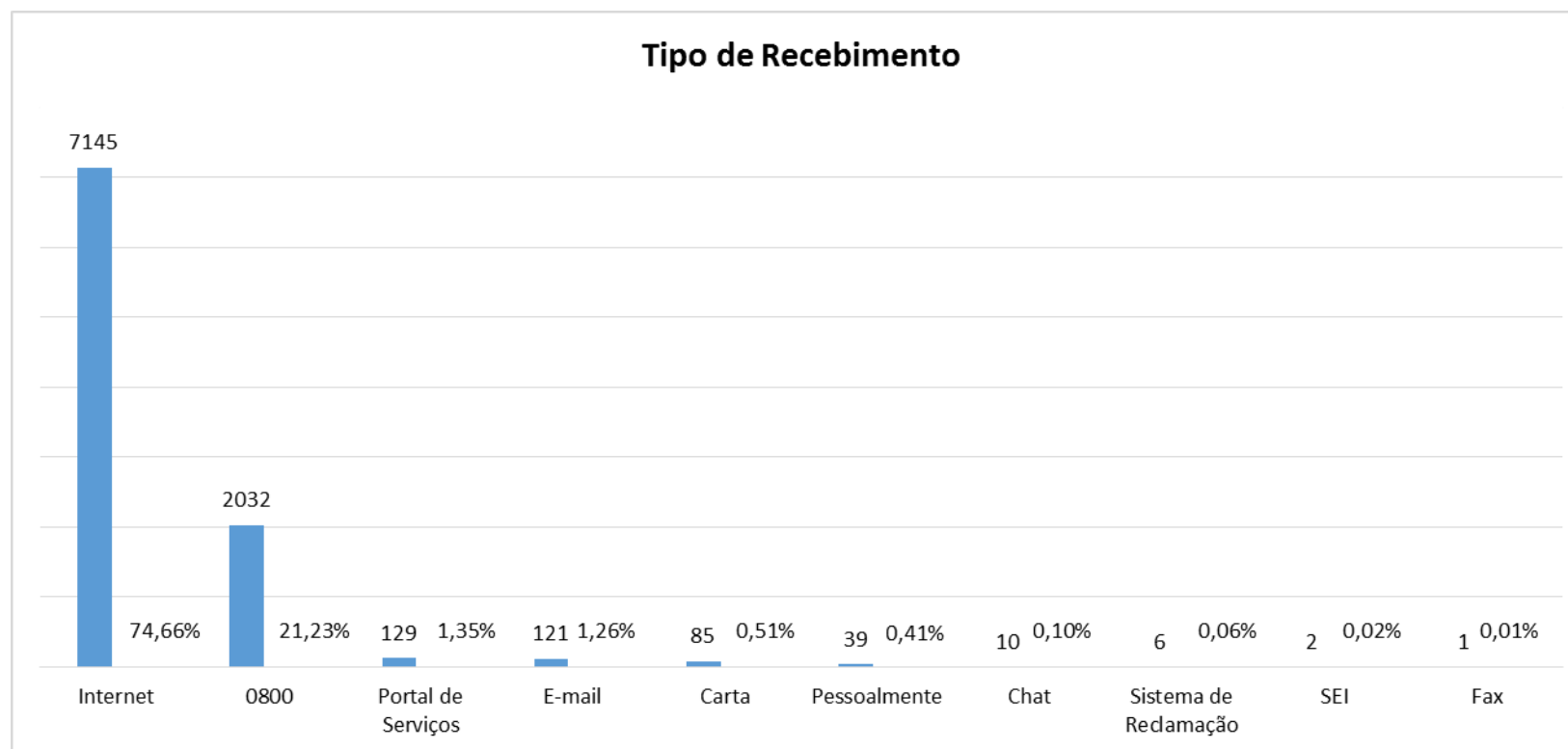
## Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades- Agosto 2017



#### 1.2 Tipo de Recebimento.

Recebemos 74,66% das demandas diretamente pela internet, em segundo lugar o 0800 registrou 21,23% das demandas.



# Ministério da Fazenda

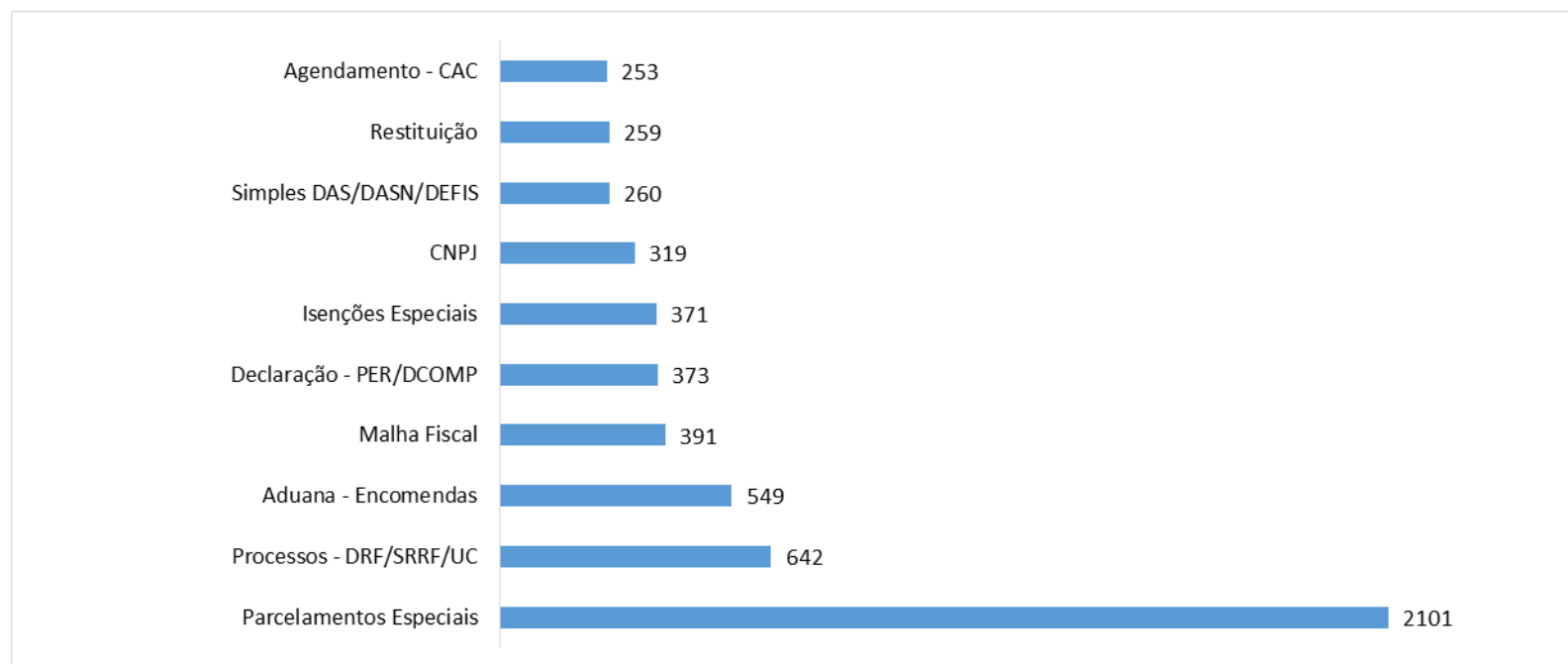
## Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades- Agosto 2017



#### 1.3 Pedidos por Assunto.

Estatística dos dez assuntos mais demandados na Ouvidoria Geral durante o mês de agosto.



# Ministério da Fazenda

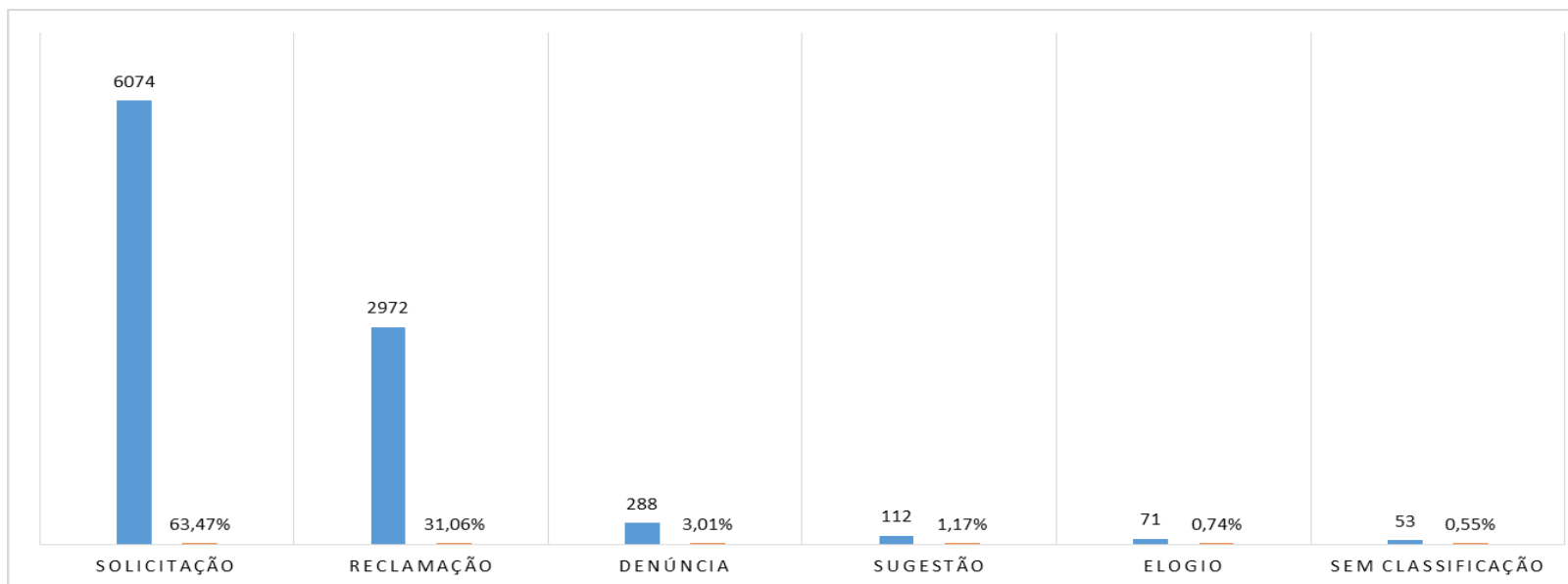
## Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades- Agosto 2017



#### 1.4 Tipo de Mensagem

A Ouvidoria Geral recebeu 63,47% de solicitações e 31,06% de reclamações.



Conforme Instrução Normativa nº 01/2014 da Ouvidoria Geral da União considera-se:

**Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;

**Elogio:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

**Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

**Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público.

**Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo. E ainda, denúncias relacionadas à fiscalização da Receita Federal.

# Ministério da Fazenda

## Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades- Agosto 2017



#### 1.5 Distribuição por Órgão

A Ouvidoria é composta por uma rede de ouvidorias hierarquicamente distribuída por áreas de competência e jurisdição, coordenadas pela Ouvidoria Geral. A Receita Federal no mês de agosto ficou responsável por 74,21% das demandas.

Distribuição por Órgão		
Órgão	Quantidade	Percentual
RFB - Receita Federal do Brasil	7102	74,21%
PGFN - Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	1578	16,49%
OGMF – Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda	757	7,91%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	48	0,50%
CARF - Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	29	0,30%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	16	0,17%
DATAPREV - Dataprev	15	0,16%
ESAF - Escola de Administração Fazendária	6	0,06%
SEAE - Secretaria de Acompanhamento Econômico	6	0,06%
SPREV - Secretaria de Previdência	5	0,05%
SPE - Secretaria de Política Econômica	4	0,04%
COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras	2	0,02%
COGER - Corregedoria do Ministério da Fazenda	1	0,01%
SAIN - Secretaria de Assuntos Internacionais	1	0,01%
Total: Ministério da Fazenda	9570	100,00%

# Ministério da Fazenda

## Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades- Agosto 2017



#### 1.6 Situação de Atendimento.

A Instrução Normativa 01 da Ouvidoria Geral da União de 2014 prescreve o prazo de atendimento de vinte (20) dias, prorrogáveis por mais dez (10) dias.

Situação de atendimento							
Órgão	Total de mensagens Recebidas	No Prazo	%	Prorrogado	%	Atrasado	%
RFB - Receita Federal do Brasil	7102	6944	97,78%	148	2,08%	10	0,14%
PGFN - Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	1578	1514	95,94%	62	3,93%	2	0,13%
OGMF – Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda	757	756	99,87%	1	0,13%	0	0,00%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	48	47	97,92%	1	2,08%	0	0,00%
CARF - Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	29	28	96,55%	1	3,45%	0	0,00%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	16	16	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
DATAPREV - Dataprev	15	15	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
ESAF - Escola de Administração Fazendária	6	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
SEAE - Secretaria de Acompanhamento Econômico	6	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
SPREV - Secretaria de Previdência	5	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
SPE - Secretaria de Política Econômica	4	1	25,00%	2	50,00%	1	25,00%
COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
COGER - Corregedoria do Ministério da Fazenda	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
SAIN - Secretaria de Assuntos Internacionais	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total: Ministério da Fazenda</b>	<b>9570</b>	<b>9342</b>	<b>97,62%</b>	<b>215</b>	<b>2,25%</b>	<b>13</b>	<b>0,13%</b>

\*O relatório demonstra a situação do dia 04 de setembro em relação as demandas registradas no período de 1º a 31 de agosto.

# Ministério da Fazenda

## Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

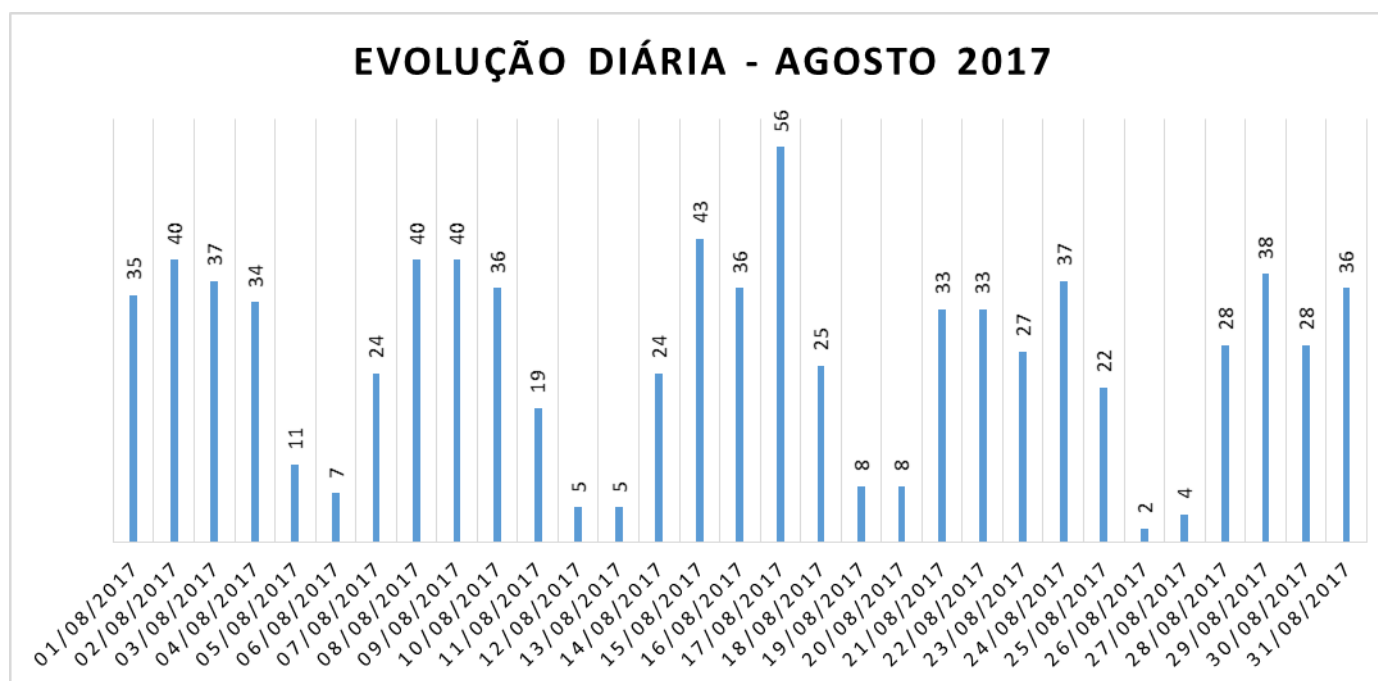
### Relatório de Atividades- Agosto 2017



## 2. Serviço de Informação ao Cidadão.

### 2.1 Evolução diária das demandas.

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou no mês de agosto de 2017 um total de 821 mensagens.



\* O relatório foi extraído no dia 4 de setembro e demonstra o quantitativo de demandas registradas ou reencaminhadas para o Ministério da Fazenda no período de 1º a 31 de agosto.



# Ministério da Fazenda

## Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades- Agosto 2017



#### 2.2 Pedidos por Órgão Situação

Quantitativo de demandas que estão em tramitação dentro do prazo e atrasadas, bem como o número de pedidos já respondidos por unidade do Ministério da Fazenda. Desde maio/2017, em decorrência da Lei 13.341/2016, que alterou a organização administrativa do Poder Executivo Federal, os pedidos de informação do extinto Ministério da Previdência passaram a ser recepcionados e tratados pela Secretaria da Previdência.

Período: 01/08/2017 a 31/08/2017							
Unidade	Nº de Pedidos	Situação					
		Em Tramitação				Respondidos	
		Atrasados	%	Prazo	%	Quantidade	%
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	1	0	0%	0	0%	1	100%
Conselho Nacional de Política Fazendária	8	0	0%	4	50%	4	50%
Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional	1	0	0%	0	0%	1	100%
Escola de Administração Fazendária	6	0	0%	3	50%	3	50%
Gabinete do Ministro da Fazenda	5	0	0%	2	40%	3	60%
Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda	64	0	0%	0	0%	64	100%
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	49	0	0%	15	31%	34	69%
Secretaria da Receita Federal	308	0	0%	93	30%	215	70%
Secretaria de Assuntos Internacionais	1	0	0%	0	0%	1	100%
Secretaria Executiva do Ministério da Fazenda	4	0	0%	4	100%	0	0%
Secretaria de Acompanhamento Econômico	4	0	0%	1	25%	3	75%
Gerência de Informação ao Cidadão	293	0	0%	0	0%	293	100%
Secretaria de Política Econômica	2	0	0%	0	0%	2	100%
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	14	0	0%	7	50%	7	50%
Secretaria da Previdência	13	0	0%	11	85%	2	15%
Secretaria do Tesouro Nacional	48	2	4%	16	33%	30	63%
<b>Total: Ministério da Fazenda</b>	<b>821</b>	<b>2</b>	<b>0,2%</b>	<b>156</b>	<b>19,0%</b>	<b>663</b>	<b>80,8%</b>

\*O relatório demonstra a situação do dia 4 de setembro em relação as demandas registradas no período de 1º a 31 de agosto.

# Ministério da Fazenda

## Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades - Agosto 2017



#### 2.3 Prorrogações

Total de pedidos prorrogados de acordo com o §2º do art. 11 da Lei 12.527/11.

Período: 01/08/2017 a 31/08/2017			
Unidade	Nº de Pedidos	Pedidos prorrogados	%
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	1	0	0%
Conselho Nacional de Política Fazendária	8	0	0%
Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional	1	0	0%
Escola de Administração Fazendária	6	0	0%
Gabinete do Ministro da Fazenda	5	0	0%
Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda	64	0	0%
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	49	8	16%
Secretaria da Receita Federal	308	12	4%
Secretaria de Assuntos Internacionais	1	0	0%
Secretaria Executiva do Ministério da Fazenda	4	1	25%
Secretaria de Acompanhamento Econômico	4	1	25%
Gerência de Informação ao Cidadão	293	0	0%
Secretaria de Política Econômica	2	1	50%
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	14	1	7%
Secretaria da Previdência	13	1	8%
Secretaria do Tesouro Nacional	48	7	15%
Total: Ministério da Fazenda	821	32	4%

\* O relatório demonstra a situação do dia 4 de setembro em relação as demandas registradas no período de 1º a 31 de agosto.

# Ministério da Fazenda

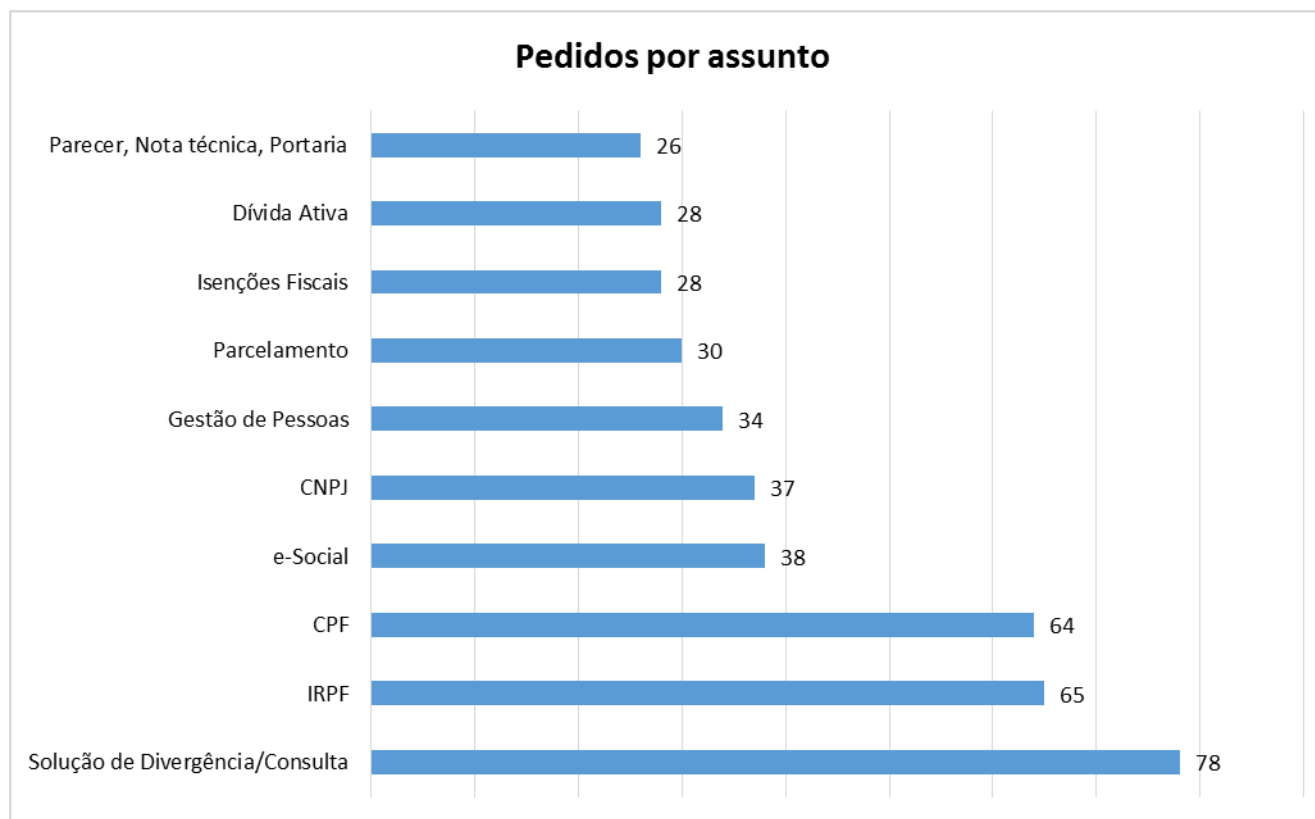
## Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades - Agosto 2017



#### 2.4 Pedidos por Assunto.

Estatística dos dez assuntos mais demandados no Serviço de Informação ao cidadão durante o mês de agosto.



\* O relatório demonstra a situação do dia 4 de setembro em relação as demandas registradas no período de 1º a 31 de agosto.

# Ministério da Fazenda

## Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades - Agosto 2017



#### 2.5 Pedidos por Respostas

Relação dos pedidos respondidos de acordo com a disponibilização da informação.



Tempo médio de resposta: 4,95 dias

\* O relatório demonstra a situação do dia 4 de setembro em relação as demandas registradas no período de 1º a 31 de agosto.

# Ministério da Fazenda

## Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades - Agosto 2017



#### 2.6 Recursos 1ª Instância

Quantitativo de recursos de 1ª instância interposto em razão de negativa ou discordância com a resposta dos pedidos de informação, bem como número de recursos em tramitação, respondidos e não respondidos.

Período: 01/08/2017 a 31/08/2017									
Unidade	Nº de Recursos	Situação							
		Em Tramitação				Respondido		Não respondido	
		No prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Escola de Administração Fazendária	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
Conselho Nacional de Política Fazendária	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
Secretaria do Tesouro Nacional	9	0	0%	0	0%	8	89%	1	11%
Secretaria da Receita Federal	38	3	8%	8	21%	23	61%	4	11%
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	5	0	0%	0	0%	5	100%	0	0%
Gerência de Informação ao Cidadão	6	0	0%	0	0%	6	100%	0	0%
Secretaria Executiva do Ministério da Fazenda	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	2	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	1	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
<b>Total: Ministério da Fazenda</b>	<b>64</b>	<b>3</b>	<b>5%</b>	<b>8</b>	<b>13%</b>	<b>47</b>	<b>73%</b>	<b>6</b>	<b>9%</b>

\*O relatório demonstra a situação do dia 4 de setembro em relação as demandas registradas no período de 1º a 31 de agosto.

# Ministério da Fazenda

## Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades - Agosto 2017



#### 2.7 Recursos 2ª Instância

Quantitativo de recursos de 2ª instância interposto em razão de negativa ou discordância com a resposta do recurso de 1ª instância, bem como número de recursos em tramitação, respondido e não respondido.

Período: 01/08/2017 a 31/08/2017									
Unidade	Nº de Recursos	Situação							
		Em Tramitação				Respondido		Não respondido	
		No prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	1	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
Escola de Administração Fazendária	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
Secretaria do Tesouro Nacional	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
Secretaria da Receita Federal	17	5	29%	0	0%	9	53%	3	18%
Corregedoria-Geral do Ministério da Fazenda	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	2	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%
Secretaria Executiva do Ministério da Fazenda	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
<b>Total: Ministério da Fazenda</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>20%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>16</b>	<b>64%</b>	<b>4</b>	<b>16%</b>

\*O relatório demonstra a situação do dia 4 de setembro em relação as demandas registradas no período de 1º a 31 de agosto.

# Ministério da Fazenda

## Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades - Agosto 2017



#### 2.8 Recursos 3ª Instância

Quantitativo de recursos de 3ª instância interposto em razão de negativa ou discordância em relação a resposta ao recurso de 2ª instância.

Período: 01/08/2017 a 31/08/2017					
Unidade	Nº de Recursos	Situação			
		Respondido		Em Tramitação	
		Quantidade	%	Quantidade	%
Corregedoria-Geral do Ministério da Fazenda	1	0	0%	1	100%
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	1	0	0%	1	100%
Secretaria Executiva do Ministério da Fazenda	1	0	0%	1	100%
Secretaria da Receita Federal	12	1	8%	11	92%
Total: Ministério da Fazenda	15	1	7%	14	93%

\*O relatório demonstra a situação do dia 1º de agosto em relação as demandas registradas no período de 1º a 31 de julho.

\*\* O relatório demonstra o total de recursos interpostos contra o Ministério da Fazenda. Os recursos de 3ª instância tramitam no Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (CGU).

# Ministério da Fazenda

## Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades - Agosto 2017



#### 2.9 Recursos à CMRI

Quantitativo de recursos de 4ª instância interposto em razão de negativa ou discordância com a resposta do recurso de 3ª instância.

Período: 01/08/2017 a 31/08/2017					
Unidade	Nº de Recursos	Situação			
		Em Tramitação		Respondido	
		Quantidade	%	Quantidade	%
Secretaria da Receita Federal	3	3	100%	0	0%
Total: Ministério da Fazenda	3	3	100%	0	0%

\* O relatório demonstra a situação do dia 4 de setembro em relação as demandas registradas no período de 1º a 31 de agosto.



# Ministério da Fazenda

## Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades - Agosto 2017



#### 2.10 Reclamação

Quantitativo de reclamações realizadas em razão de omissão de resposta ao pedido de informação.

Período: 01/08/2017 a 31/08/2017									
Unidade	N° de Recursos	Situação							
		Em Tramitação				Respondido		Não respondido	
		No prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Secretaria da Receita Federal	6	0	0%	0	0%	6	100%	0	0%
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
<b>Total: Ministério da Fazenda</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

\* O relatório demonstra a situação do dia 4 de setembro em relação as demandas registradas no período de 1º a 31 de agosto.