



Relatório de Atividades - Dezembro 2017

Ministério da Fazenda

Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

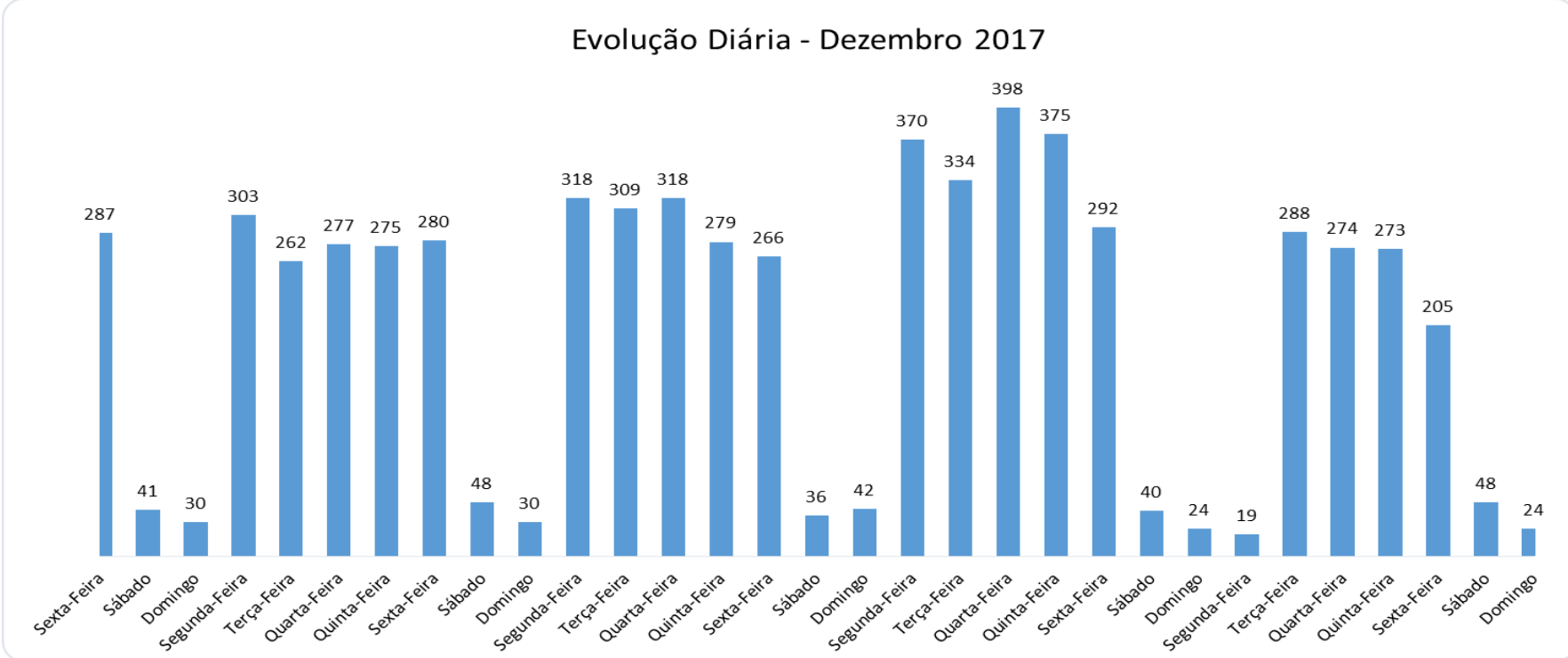
Relatório de Atividades- Dezembro 2017



Relatório das demandas registradas na Ouvidoria Geral.

- 1. Ouvidoria Geral.
- 1.1 Evolução diária das demandas.

A Ouvidoria registrou no mês de dezembro de 2017 um total de 6365 mensagens.



* O relatório demonstra a situação do dia 4 de janeiro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de dezembro de 2017.

Ministério da Fazenda

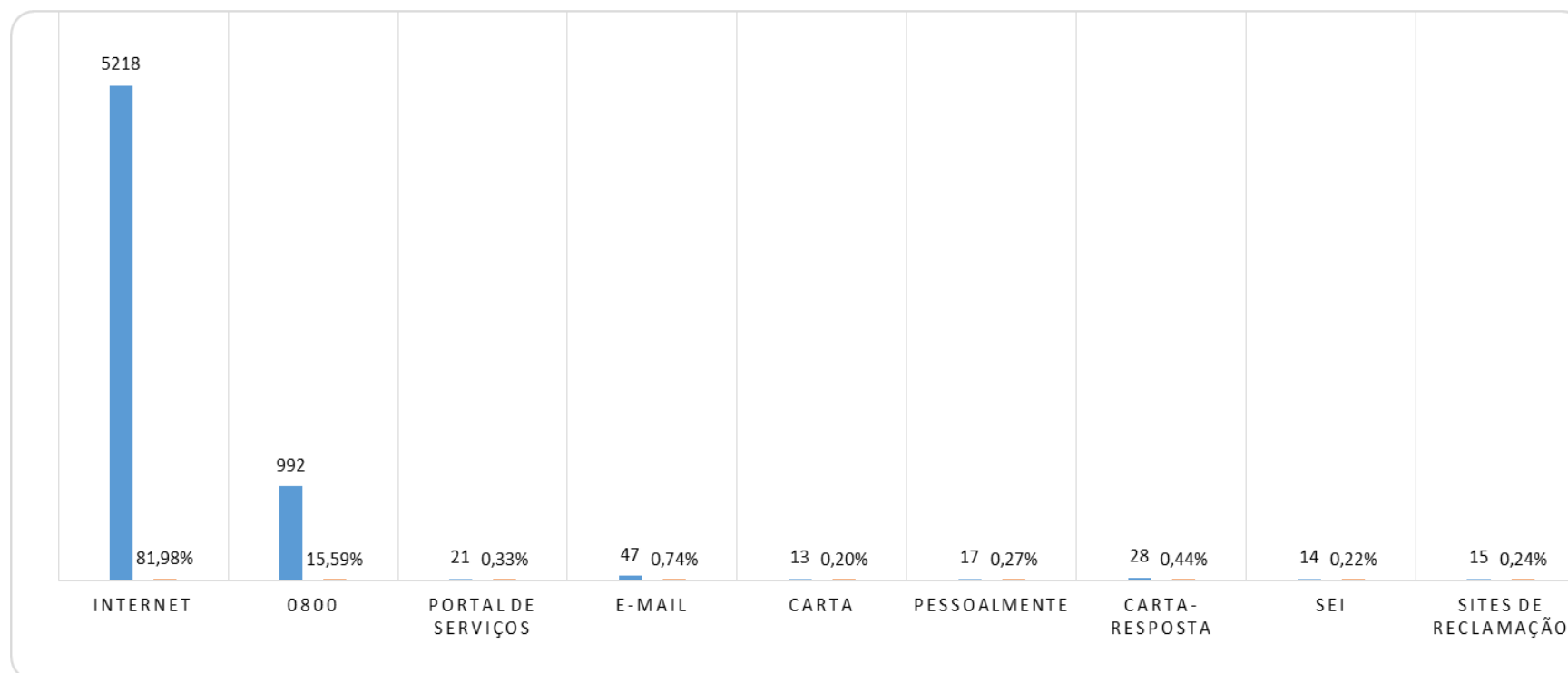
Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Dezembro 2017



1.2 Tipo de Recebimento.

Recebemos 81,98% das demandas diretamente pela internet, em segundo lugar o 0800 registrou 15,59% das demandas.



Ministério da Fazenda

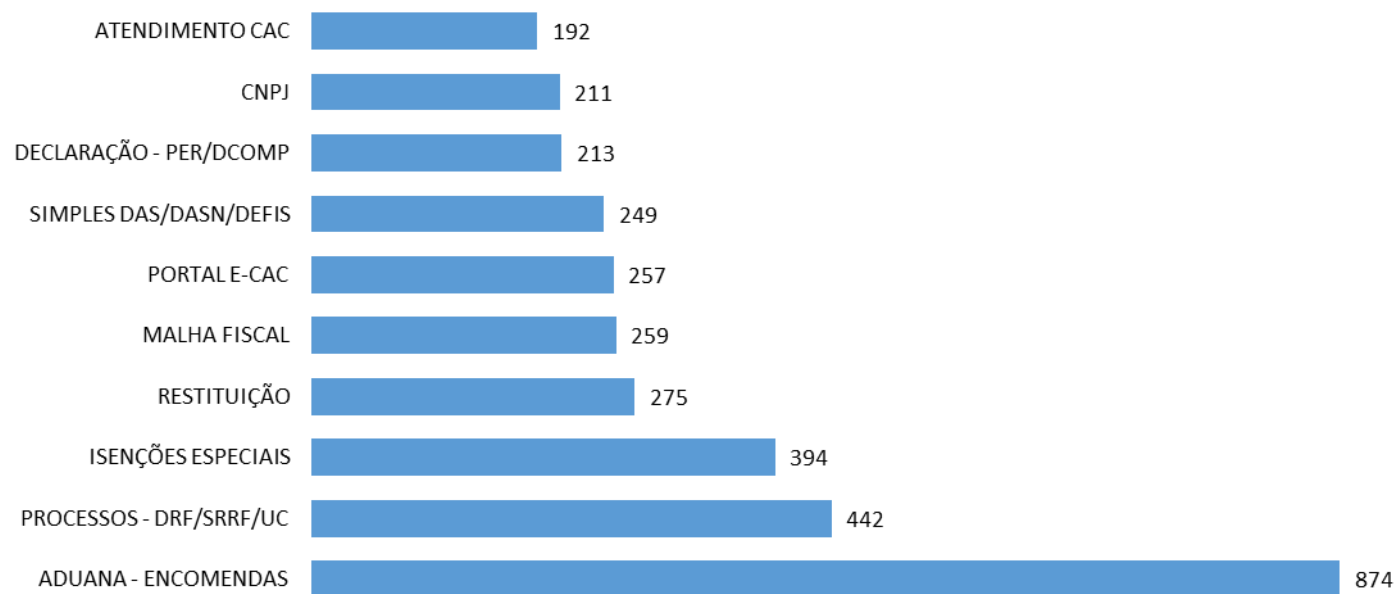
Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Dezembro 2017



1.3 Pedidos por Assunto.

Estatística dos dez assuntos mais demandados na Ouvidoria Geral durante o mês de dezembro de 2017.



Ministério da Fazenda

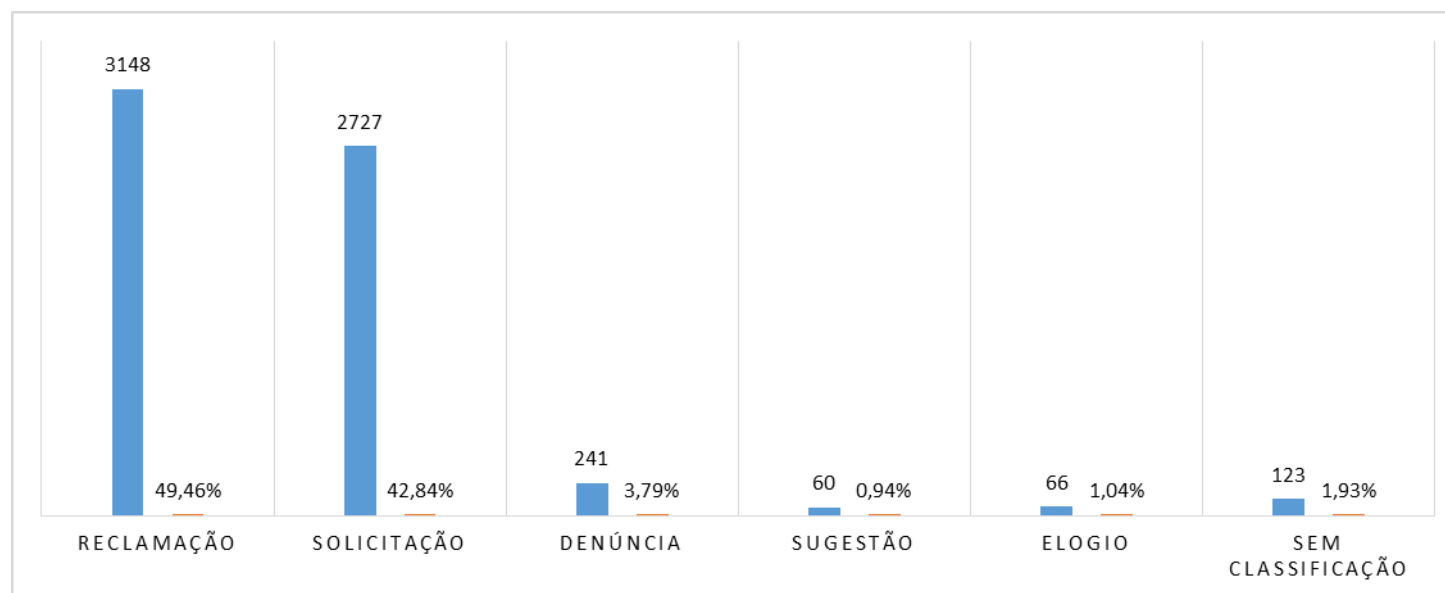
Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Dezembro 2017



1.4 Tipo de Mensagem

A Ouvidoria Geral recebeu 49,46% de reclamações e 42,84% de solicitações.



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- Dezembro 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 Secretaria da Receita Federal no mês de dezembro de 2017 ficou responsável por 86,98% das demandas.

Distribuição por Órgão		
Órgão	Quantidade	Percentual
RFB - Receita Federal do Brasil	5536	86,98%
PGFN - Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	157	2,47%
OGMF - Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda	530	8,33%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	43	0,68%
CARF - Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	6	0,09%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	24	0,38%
DATAPREV	44	0,69%
ESAF - Escola de Administração Fazendária	12	0,19%
SEAE - Secretaria de Acompanhamento Econômico	2	0,03%
SPREV - Secretaria de Previdência	5	0,08%
SPE - Secretaria de Política Econômica	1	0,02%
COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras	3	0,05%
COINP - Coordenação-Geral de Inteligência Previdenciária (SPREV)	2	0,03%
Total do Ministério da Fazenda	6365	100,00%

Ministério da Fazenda

Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Dezembro 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	5536	5281	95,39%	240	4,34%	15	0,27%
PGFN - Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	157	124	78,98%	28	17,83%	5	3,18%
OGMF - Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda	530	527	99,43%	3	0,57%	0	0,00%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	43	38	88,37%	5	11,63%	0	0,00%
CARF - Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	6	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	24	18	75,00%	6	25,00%	0	0,00%
DATAPREV	44	44	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
ESAF - Escola de Administração Fazendária	12	12	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
SEAE - Secretaria de Acompanhamento Econômico	2	1	50,00%	1	50,00%	0	0,00%
SPREV - Secretaria de Previdência	5	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
SPE - Secretaria de Política Econômica	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
COINP - Coordenação-Geral de Inteligência Previdenciária (SPREV)	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total do Ministério da Fazenda	6365	6062	95,24%	283	4,45%	20	0,31%

*O relatório demonstra a situação do dia 4 de janeiro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de dezembro de 2017.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

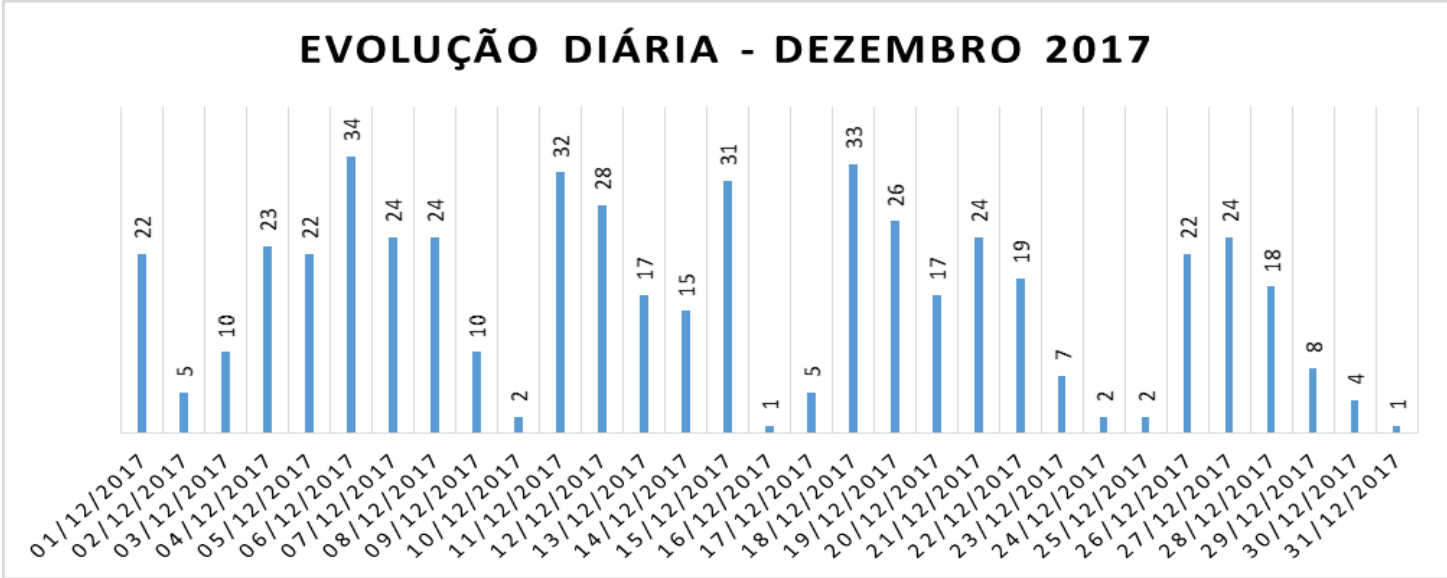
Relatório de Atividades - Dezembro 2017



2. Serviço de Informação ao Cidadão.

2.1 Evolução diária das demandas.

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou no mês de dezembro de 2017 um total de 512 demandas.



* O relatório foi extraído no dia 3 de janeiro de 2018 e demonstra o quantitativo de demandas registradas ou reencaminhadas para o Ministério da Fazenda no período de 1º a 31 de dezembro de 2017.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Dezembro 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 de Previdência.

Período: 01/12/2017 a 31/12/2017							
Unidade	N° de Pedidos	Situação					
		Em Tramitação				Respondidos	
		No Prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%
CARF - Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	2	0	0%	0	0%	2	100%
CONFAZ - Conselho Nacional de Política Fazendária	4	2	50%	0	0%	2	50%
CRSFN – Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional	1	0	0%	0	0%	1	100%
ESAF - Escola de Administração Fazendária	3	1	33%	0	0%	2	67%
GMF - Gabinete do Ministro de Estado da Fazenda	1	1	100%	0	0%	0	0%
OUVIR - Ouvidoria-Geral	60	0	0%	0	0%	60	100%
PGFN - Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	22	5	23%	0	0%	17	77%
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	197	56	28%	0	0%	141	72%
SEAE - Secretaria de Acompanhamento Econômico	2	1	50%	0	0%	1	50%
SE - Secretaria-Executiva	4	1	25%	0	0%	3	75%
SIC - Serviço de Informação ao Cidadão	179	1	1%	0	0%	178	99%
SPE - Secretaria de Política Econômica	1	1	100%	0	0%	0	0%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	2	0	0%	0	0%	2	100%
SPREV - Secretaria de Previdência	11	1	9%	0	0%	10	91%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	23	8	35%	0	0%	15	65%
TOTAL	512	78	15%	0	0%	434	85%

* O relatório demonstra a situação do dia 3 de janeiro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de dezembro de 2017.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Dezembro 2017



2.3 Prorrogações

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

Período: 01/12/2017 a 31/12/2017			
Unidade	Nº de Pedidos	Pedidos Prorrogados	%
CARF - Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	2	0	0%
CONFAZ - Conselho Nacional de Política Fazendária	4	0	0%
CRSFN - Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional	1	0	0%
ESAF - Escola de Administração Fazendária	3	0	0%
GMF - Gabinete do Ministro de Estado da Fazenda	1	0	0%
OUVIR - Ouvidoria-Geral	60	0	0%
PGFN - Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	22	1	5%
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	197	13	7%
SEAE - Secretaria de Acompanhamento Econômico	2	0	0%
SE - Secretaria-Executiva	4	1	25%
SIC - Serviço de Informação ao Cidadão	179	0	0%
SPE - Secretaria de Política Econômica	1	0	0%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	2	0	0%
SPREV - Secretaria de Previdência	11	0	0%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	23	2	9%
TOTAL	512	17	3%

* O relatório demonstra a situação do dia 3 de janeiro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de dezembro de 2017.

Ministério da Fazenda

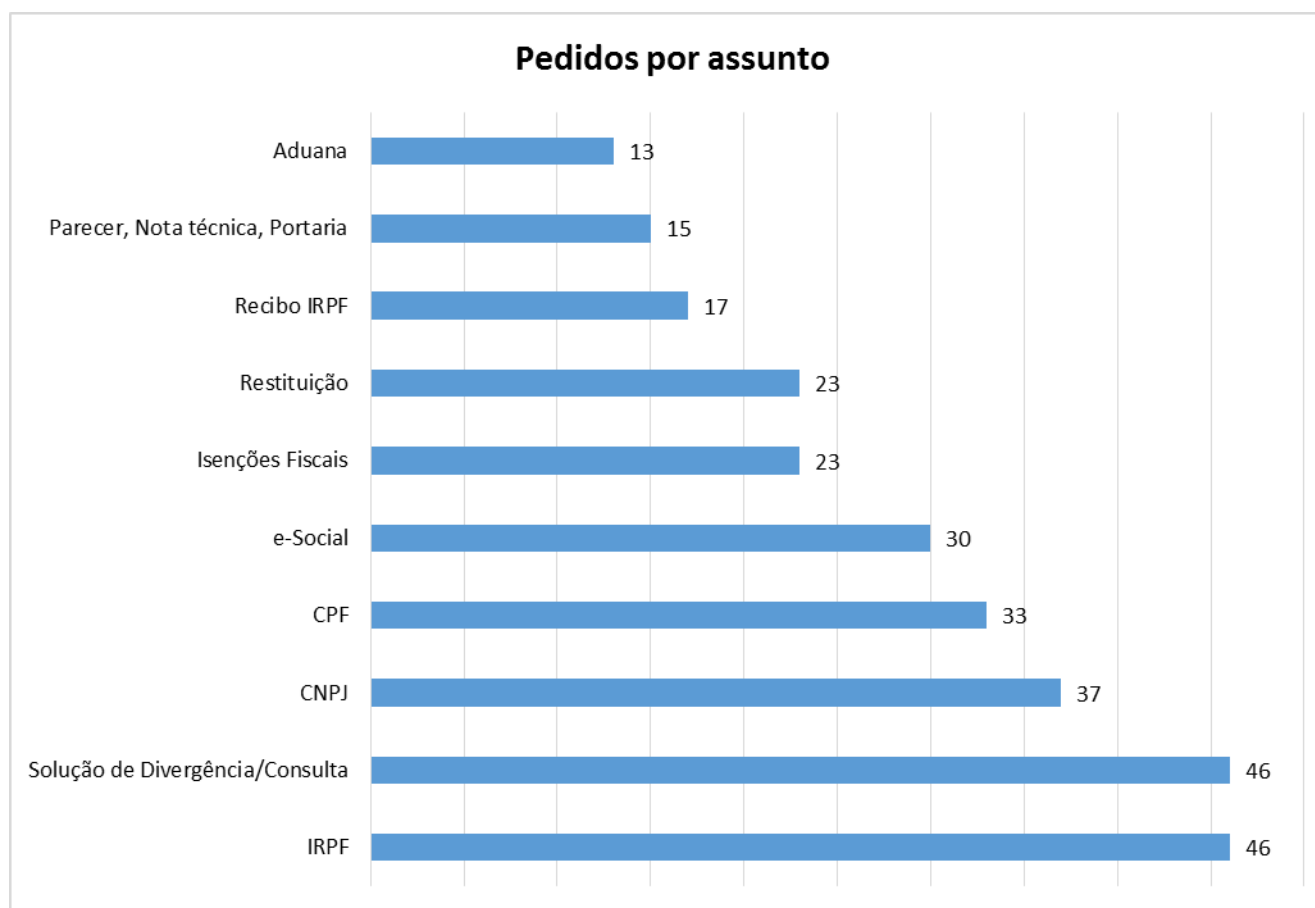
Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Dezembro 2017



2.4 Pedidos por Assunto.

Estatística dos dez assuntos mais demandados no Serviço de Informação ao Cidadão durante o mês de dezembro de 2017.



* O relatório demonstra a situação do dia 3 de janeiro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de dezembro de 2017.

Ministério da Fazenda

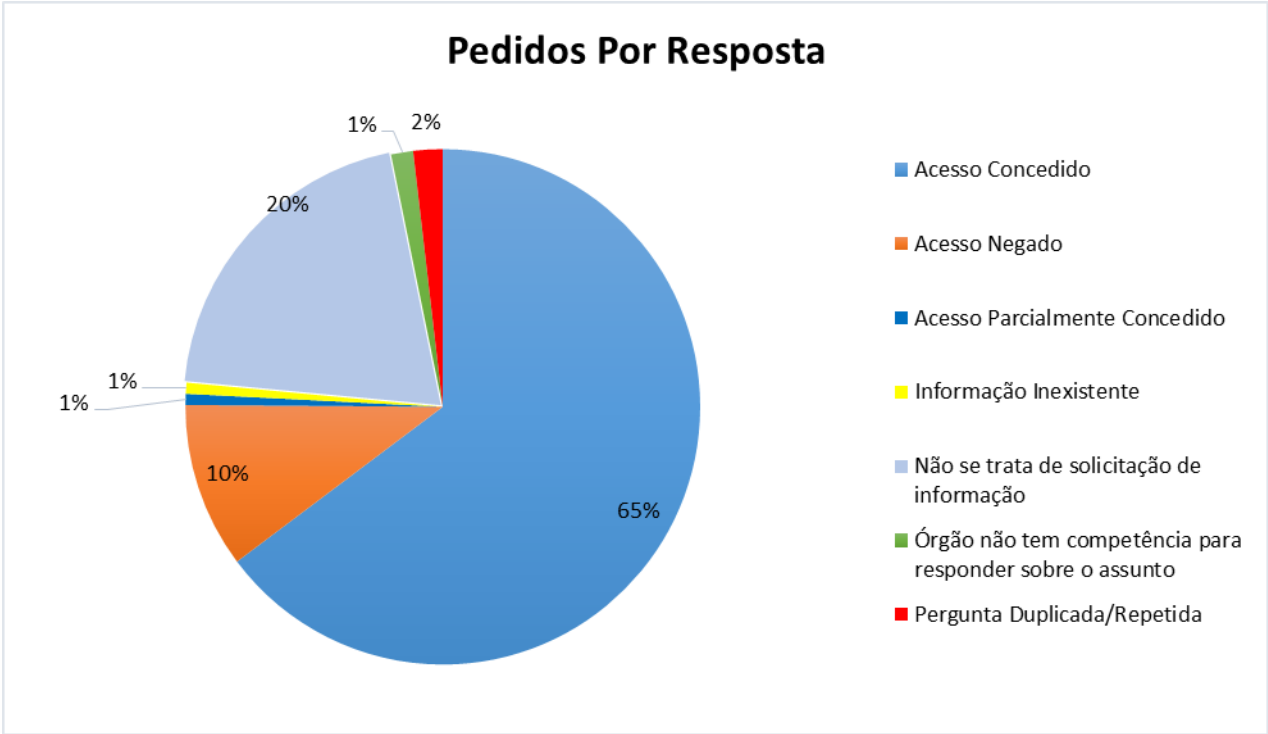
Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Dezembro 2017



2.5 Pedidos por Respostas

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



Tempo médio de resposta: 4,68 dias

* O relatório demonstra a situação do dia 3 de janeiro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de dezembro de 2017.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Dezembro 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: 01/12/2017 a 31/12/2017									
Unidade	Nº de Recursos	Situação							
		Em Tramitação				Respondido		Não Respondido	
		No Prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%	Quantidade	%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	2	0	0%	0	0%	1	50%	1	50%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	2	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	26	4	15%	7	27%	10	38%	5	19%
SIC - Serviço de Informação ao Cidadão	4	0	0%	0	0%	4	100%	0	0%
GMF - Gabinete do Ministro de Estado da Fazenda	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
SPREV - Secretaria de Previdência	1	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%
OUVIR - Ouvidoria-Geral	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
SE - Secretaria-Executiva	1	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%
TOTAL	38	4	11%	9	24%	19	50%	6	16%

*O relatório demonstra a situação do dia 3 de janeiro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de dezembro de 2017.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Dezembro 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: 01/12/2017 a 31/12/2017									
Unidade	Nº de Recursos	Situação							
		Em Tramitação				Respondido		Não Respondido	
		No Prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%	Quantidade	%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	1	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
SE - Secretaria-Executiva	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	9	1	11%	0	0%	5	56%	3	33%
PGFN - Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	2	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%
SIC - Serviço de Informação ao Cidadão	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
TOTAL	14	1	7%	0	0%	9	64%	4	29%

*O relatório demonstra a situação do dia 3 de janeiro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de dezembro de 2017.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Dezembro 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: 01/12/2017 a 31/12/2017					
Unidade	Nº de Recursos	Situação			
		Em Tramitação		Respondido	
		Quantidade	%	Quantidade	%
PGFN - Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	1	1	100%	0	0%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	1	1	100%	0	0%
SE - Secretaria-Executiva	1	0	0%	1	100%
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	5	4	80%	1	20%
TOTAL	8	6	75%	2	25%

*O relatório demonstra a situação do dia 3 de janeiro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de dezembro de 2017.

** 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 - Dezembro 2017



2.9 Reclamação

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

Período: 01/12/2017 a 31/12/2017									
Unidade	N° de Recursos	Situação							
		Em Tramitação				Respondido		Não Respondido	
		No Prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%	Quantidade	%
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	6	0	0%	0	0%	6	100%	0	0%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
SPREV - Secretaria de Previdência	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
TOTAL	8	0	0%	0	0%	8	100%	0	0%

* O relatório demonstra a situação do dia 3 de janeiro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de dezembro de 2017.