



Relatório de Atividades - Julho 2017

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Julho 2017

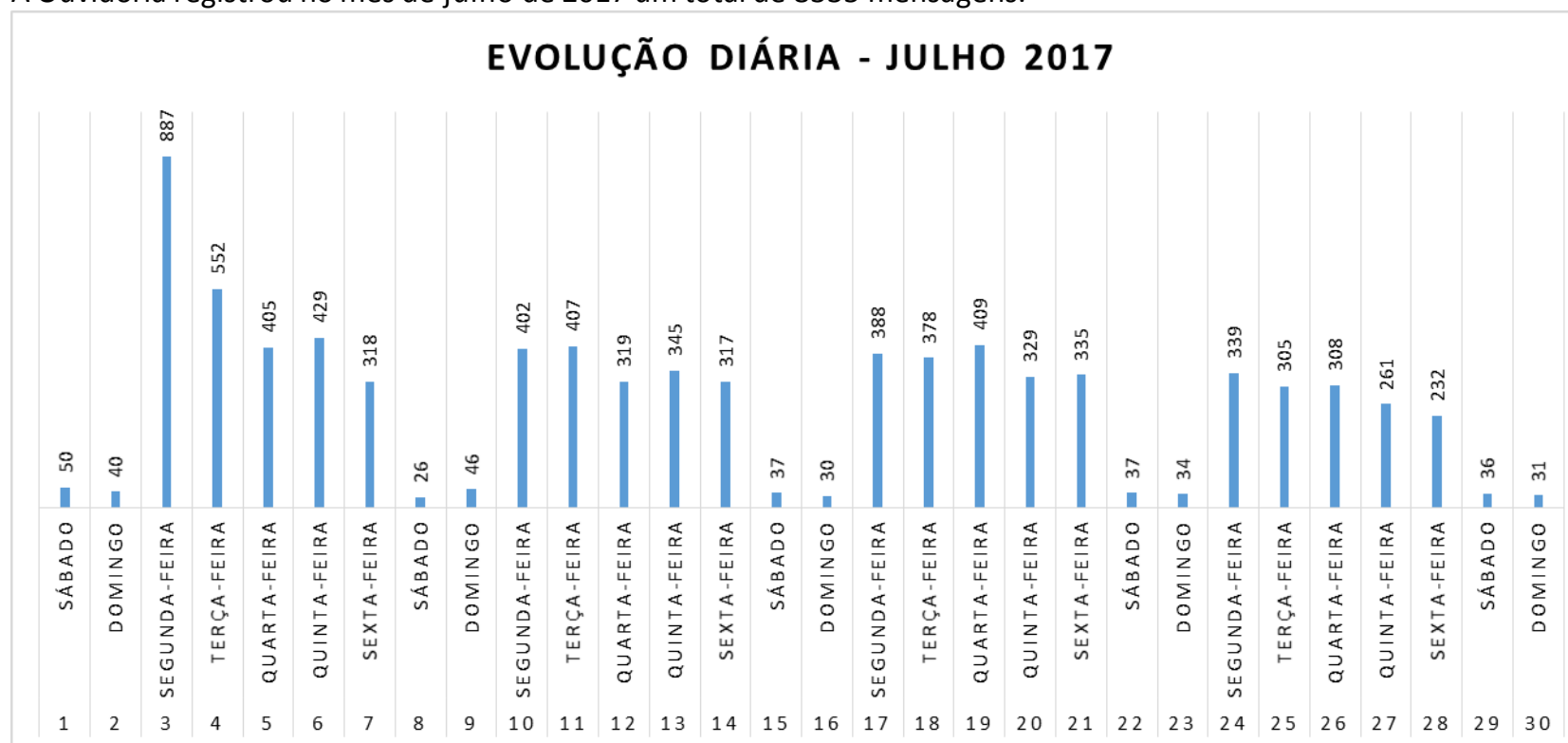


Relatório das demandas registradas na Ouvidoria Geral.

1. Ouvidoria Geral.

1.1 Evolução diária das demandas.

A Ouvidoria registrou no mês de julho de 2017 um total de 8335 mensagens.



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

Ministério da Fazenda

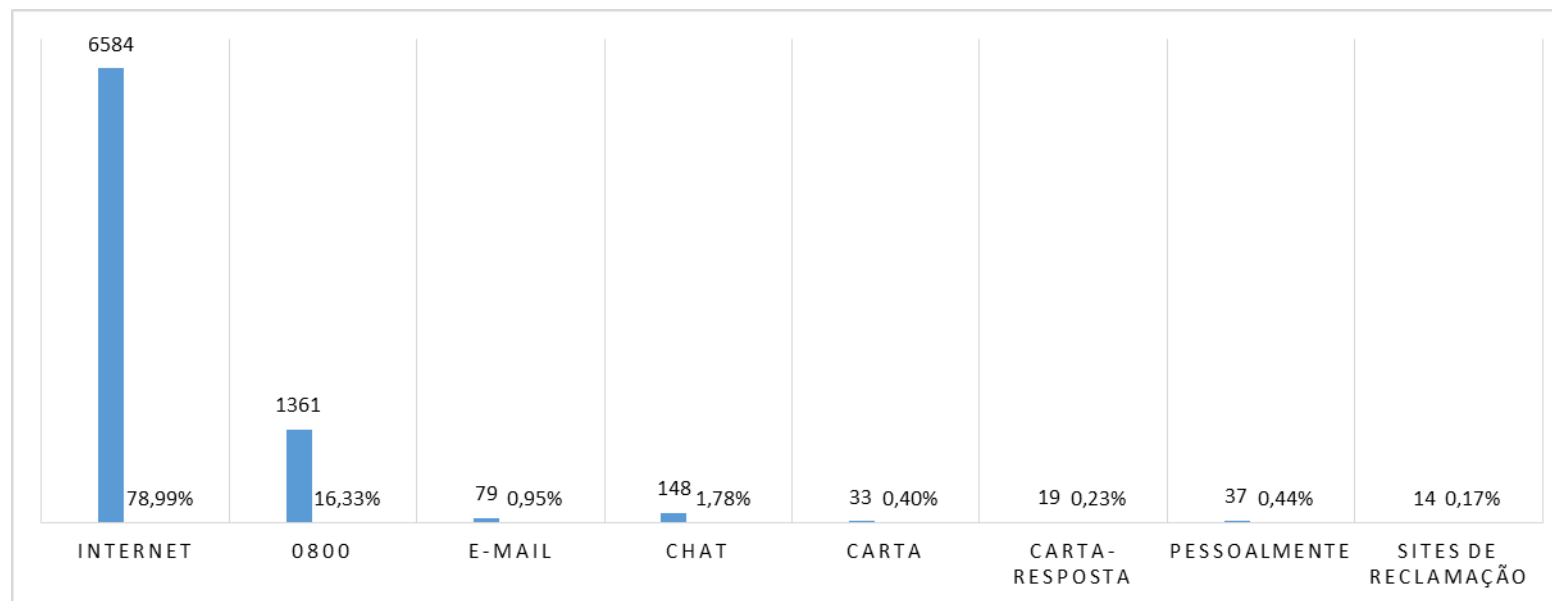
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Julho 2017



1.2 Tipo de Recebimento.

Recebemos 78,99% das demandas diretamente pela internet, em segundo lugar o 0800 registrou 16,33% das demandas.



Ministério da Fazenda

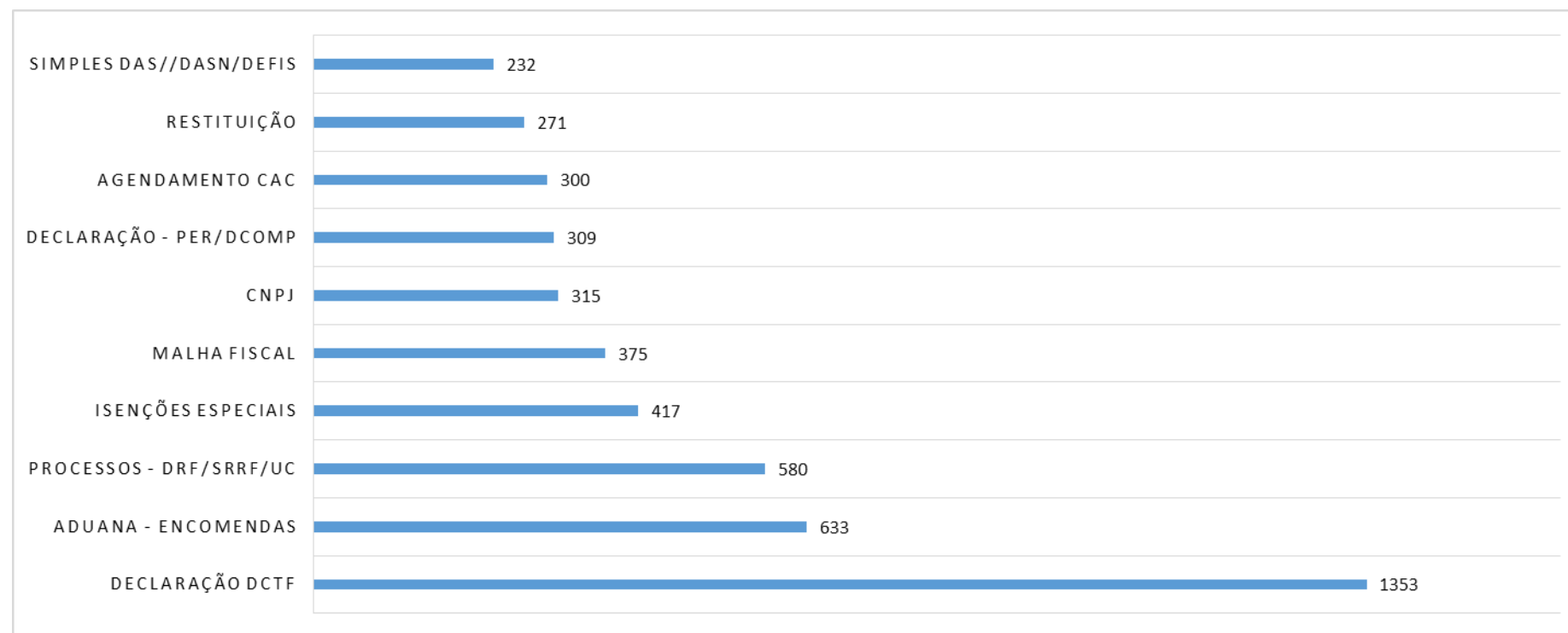
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Julho 2017



1.3 Pedidos por Assunto.

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



Ministério da Fazenda

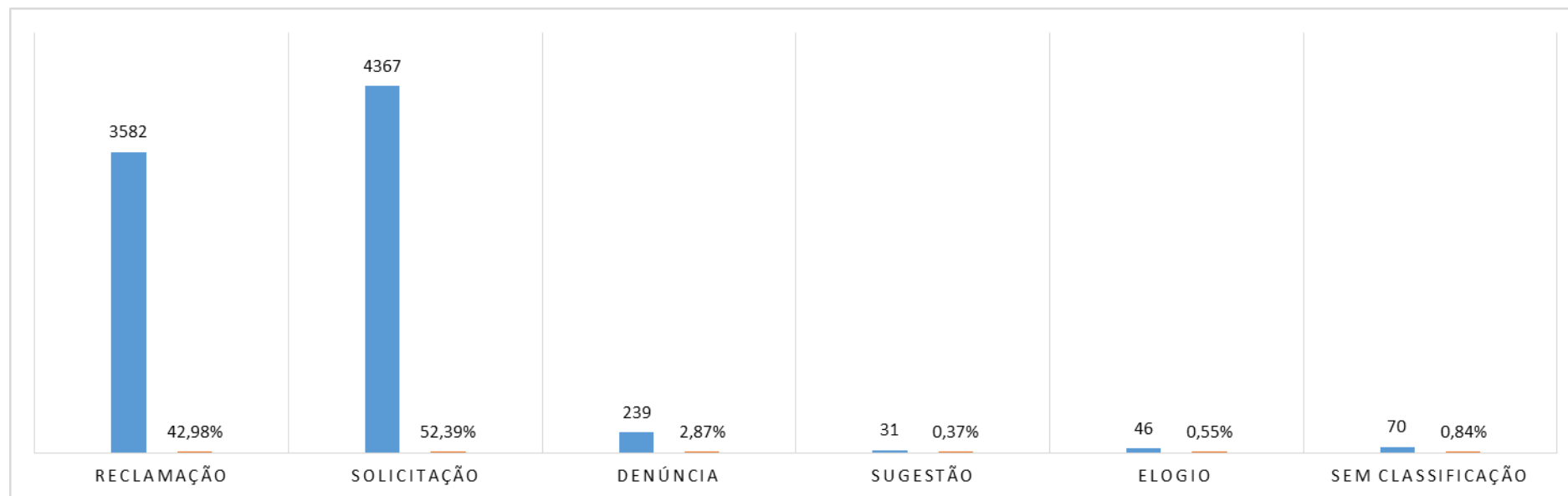
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Julho 2017



1.4 Tipo de Mensagem

A Ouvidoria-Geral recebeu 52,39% de solicitações e 42,98% 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- Julho 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 julho ficou responsável por 88,41% das demandas.

Distribuição por Órgão		
Órgão	Quantidade	Percentual
Receita Federal do Brasil	7369	88,41%
Ouvidoria Geral do MF	751	9,01%
Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	129	1,55%
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	36	0,43%
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	20	0,24%
Secretaria do Tesouro Nacional	14	0,17%
Secretaria de Previdência	6	0,07%
Secretaria de Acompanhamento Econômico	4	0,05%
Conselho de Controle de Atividades Financeira	4	0,05%
Secretaria de Política Econômica	1	0,01%
Corregedoria Feral do Ministério da Fazenda	1	0,01%
Total: Ministério da Fazenda	8335	100,00%

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Julho 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	%
Receita Federal do Brasil	7369	7208	97,82%	161	2,18%
Ouvidoria Geral do MF	751	749	99,73%	2	0,27%
Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	129	123	95,35%	6	4,65%
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	36	29	80,56%	7	19,44%
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	20	19	95,00%	1	0,01%
Secretaria do Tesouro Nacional	14	12	85,71%	2	14,29%
Secretaria de Previdência	6	6	100,00%	0	0,00%
Secretaria de Acompanhamento Econômico	4	4	100,00%	0	0,00%
Conselho de Controle de Atividades Financeira	4	4	100,00%	0	0,00%
Secretaria de Política Econômica	1	0	0,00%	1	0,01%
Corregedoria Feral do Ministério da Fazenda	1	0	0,00%	1	0,55%
Total: Ministério da Fazenda	8335	8154	97,83%	181	2,17%

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

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

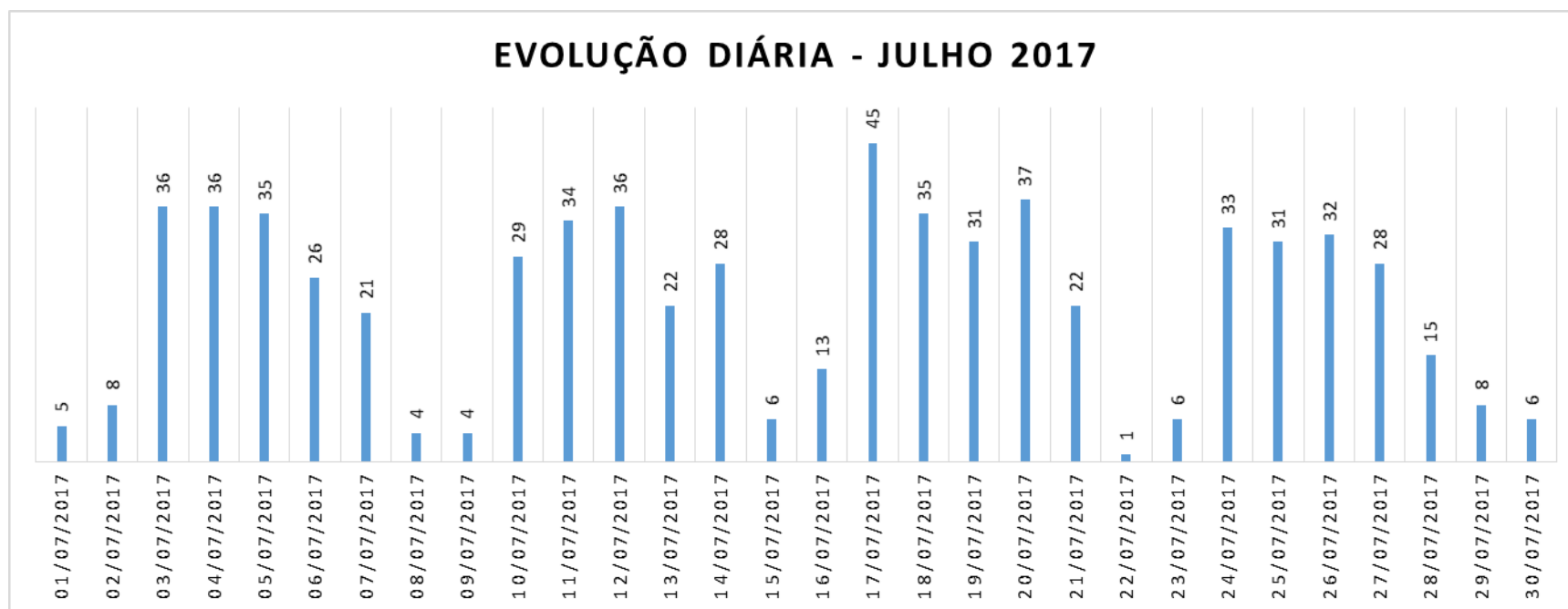
Relatório de Atividades- Julho 2017



2. Serviço de Informação ao Cidadão.

2.1 Evolução diária das demandas.

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou no mês de julho de 2017 um total de 707 mensagens.



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

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Julho 2017



2.2 Pedidos por Órgão Situação

Quantitativo de demandas que estão em tramitação dentro do prazo e atrasadas, prorrogadas, 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 da Secretaria da Previdência estão sendo recepcionados e tratados pelo Serviço de Informação do Ministério da Fazenda.

Unidade	N° de Pedidos	Situação					
		Respondidos		Em Tramitação			
		Quantidade	%	No prazo	%	Atrasados	%
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	6	5	83%	1	17%	0	0%
Conselho de Controle de Atividades Financeiras	1	0	0%	1	100%	0	0%
Corregedoria-Geral do Ministério da Fazenda	1	0	0%	1	100%	0	0%
Conselho Nacional de Política Fazendária	1	0	0%	1	100%	0	0%
Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional	1	0	0%	1	100%	0	0%
Escola de Administração Fazendária	3	3	100%	0	0%	0	0%
Gabinete do Ministro da Fazenda	7	5	71%	2	29%	0	0%
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda	50	50	100%	0	0%	0	0%
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	36	17	47%	19	53%	0	0%
Secretaria da Receita Federal	290	150	52%	140	48%	0	0%
Secretaria Executiva do Ministério da Fazenda	11	6	55%	5	45%	0	0%
Secretaria de Acompanhamento Econômico	1	0	0%	1	100%	0	0%
Gerência de Informação ao Cidadão	254	253	100%	1	0%	0	0%
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	15	5	33%	10	67%	0	0%
Secretaria da Previdência	8	4	50%	4	50%	0	0%
Secretaria do Tesouro Nacional	22	10	45%	12	55%	0	0%
Total: Ministério da Fazenda	707	508	72%	199	28%	0	0%

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

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Julho 2017



2.3 Prorrogações

A Lei 12.527/11 estabelece o prazo de 20 (vinte) dias para que o órgão forneça ou negue acesso à informação solicitada. No entanto, esse prazo pode ser prorrogado por mais 10 dias mediante justificativa.

Período: 01/07/2017 a 31/07/2017			
Unidade	Nº de Pedidos	Pedidos prorrogados	%
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	6	0	0%
Conselho de Controle de Atividades Financeiras	1	0	0%
Corregedoria-Geral do Ministério da Fazenda	1	1	100%
Conselho Nacional de Política Fazendária	1	0	0%
Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional	1	0	0%
Escola de Administração Fazendária	3	0	0%
Gabinete do Ministro da Fazenda	7	0	0%
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda	50	0	0%
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	36	1	3%
Secretaria da Receita Federal	290	16	6%
Secretaria Executiva do Ministério da Fazenda	11	2	18%
Secretaria de Acompanhamento Econômico	1	0	0%
Gerência de Informação ao Cidadão	254	0	0%
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	15	4	27%
Secretaria da Previdência	8	0	0%
Secretaria do Tesouro Nacional	22	0	0%
Total: Ministério da Fazenda	707	31	4%

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

Ministério da Fazenda

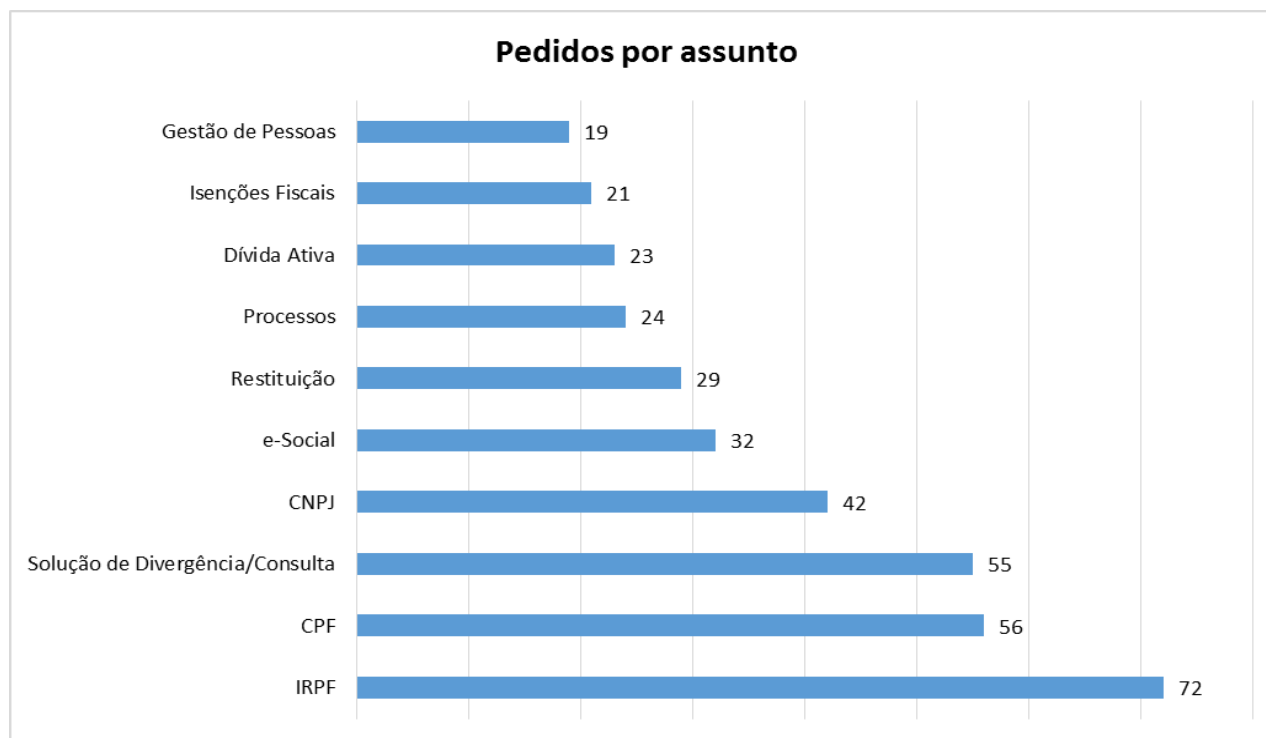
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Julho 2017



2.4 Pedidos por Assunto.

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



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

Ministério da Fazenda

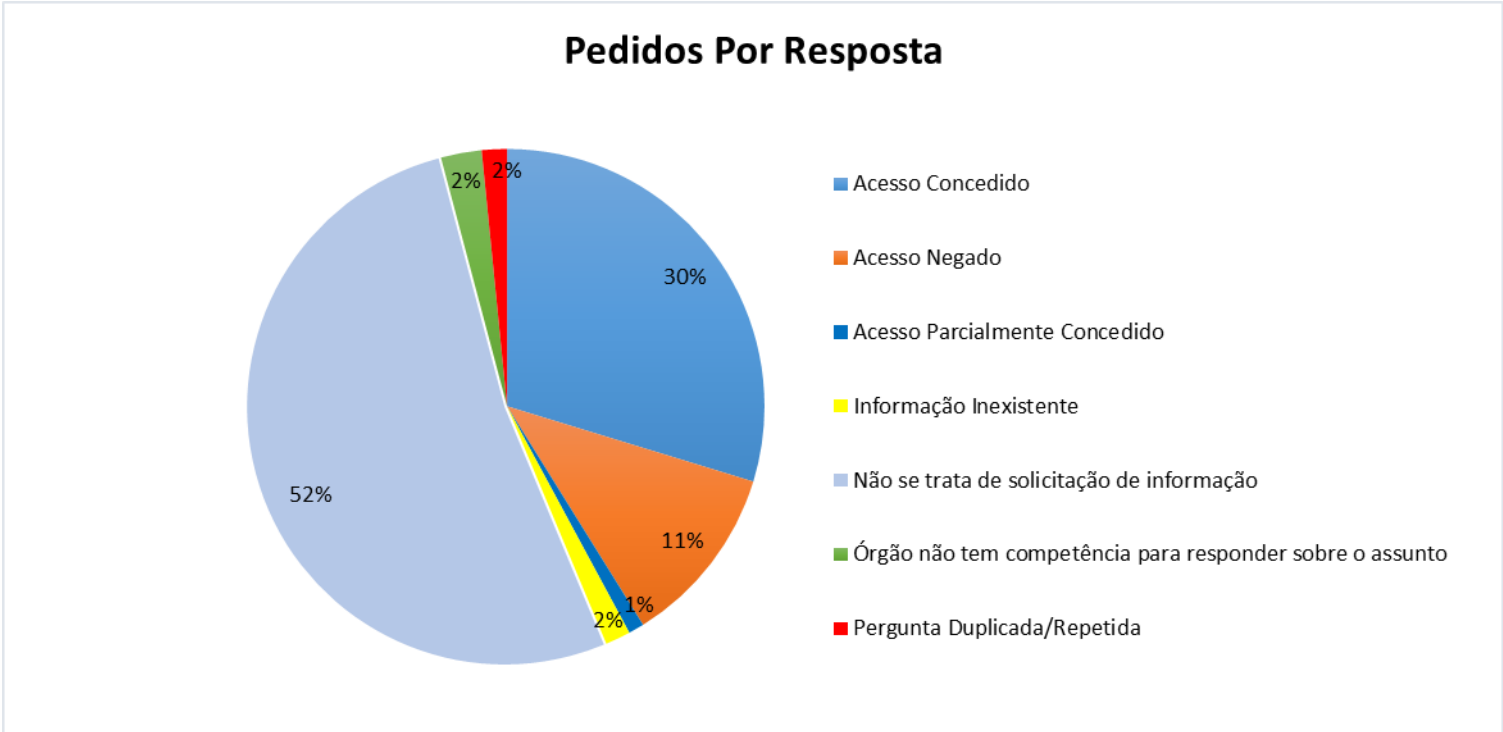
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Julho 2017



2.5 Pedidos por Respostas

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



Tempo médio de resposta: 4,31 dias

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

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Julho 2017



2.6 Recursos 1ª Instância

Quantitativo de recursos de 1ª instância interposto em razão de negativa ou discordância em relação a resposta ao pedido de informação, bem como número de recursos em atraso.

Período: 01/07/2017 a 31/07/2017								
Unidade	Nº de Recursos	Situação						Status do Recurso
		Em Tramitação		Respondido		Não Respondido		Atrasados
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%	
Secretaria do Tesouro Nacional	2	1	50%	1	50%	0	0%	1
Secretaria da Receita Federal	29	14	48%	8	28%	7	24%	10
Gerência de Informação ao Cidadão	13	0	0%	13	100%	0	0%	0
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	4	0	0%	4	100%	0	0%	0
Corregedoria-Geral do Ministério da Fazenda	1	1	100%	0	0%	0	0%	0
Gabinete do Ministro	1	0	0%	1	100%	0	0%	0
Secretaria da Previdência	1	0	0%	1	100%	0	0%	0
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda	1	0	0%	1	100%	0	0%	0
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	1	1	100%	0	0%	0	0%	1
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	1	1	100%	0	0%	0	0%	1
Total: Ministério da Fazenda	54	18	33%	29	54%	7	13%	13

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

** O quantitativo de demandas atrasadas é em relação ao número de recursos em tramitação.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Julho 2017



2.7 Recursos 2ª Instância

Quantitativo de recursos de 2ª instância interposto em razão de negativa ou discordância em relação a resposta ao recurso de 1ª instância, bem como número de recursos em atraso.

Período: 01/07/2017 a 31/07/2017								
Unidade	Nº de Recursos	Situação						Status do Recurso
		Em Tramitação		Respondido		Não Respondido		Atrasados
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%	
Gerência de Informação ao Cidadão	6	0	0%	6	100%	0	0%	0
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	1	0	0%	0	0%	1	100%	0
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	1	0	0%	1	100%	0	0%	0
Secretaria da Previdência	1	0	0%	1	100%	0	0%	0
Secretaria da Receita Federal	11	3	27%	4	36%	4	36%	2
Total: Ministério da Fazenda	20	3	15%	12	60%	5	25%	2

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

** O quantitativo de demandas atrasadas é em relação ao número de recursos em tramitação.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Julho 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: 01/07/2017 a 31/07/2017					
Unidade	Nº de Recursos	Situação			
		Respondido		Tramitação	
		Quantidade	%	Quantidade	%
Gerência de Informação ao Cidadão	5	0	0,0%	5	100,0%
Secretaria da Receita Federal	6	0	0,0%	6	100,0%
Secretaria da Previdência	1	0	0,0%	1	100,0%
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	1	0	0,0%	1	100,0%
Total: Ministério da Fazenda	13	0	0,0%	13	100,0%

*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 apenas os recursos interpostos contra o Ministério da Fazenda e o quantitativo já respondido. Os recursos de 3ª instância tramitam no Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (CGU). Somente quando há necessidade, a CGU solicita esclarecimentos adicionais ao órgão recorrido.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Julho 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: 01/07/2017 a 31/07/2017					
Unidade	Nº de Recursos	Situação			
		Em Tramitação		Respondido	
		Quantidade	%	Quantidade	%
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda	1	1	100%	0	0%
Total: Ministério da Fazenda	1	1	100%	0	0%

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

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Julho 2017



2.10 Reclamação

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

Período: 01/07/2017 a 31/07/2017								
Unidade	N° de Recursos	Situação						Status do Recurso
		Em Tramitação		Respondido		Não Respondido		Atrasados
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%	
Secretaria da Receita Federal	5	0	0%	5	100%	0	0%	0
Gerência de Informação ao Cidadão	5	0	0%	5	100%	0	0%	0
Total: Ministério da Fazenda	10	0	0%	10	100%	0	0%	0

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