



# Relatório de Atividades - Outubro 2017

# Ministério da Fazenda

## Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades- Outubro 2017

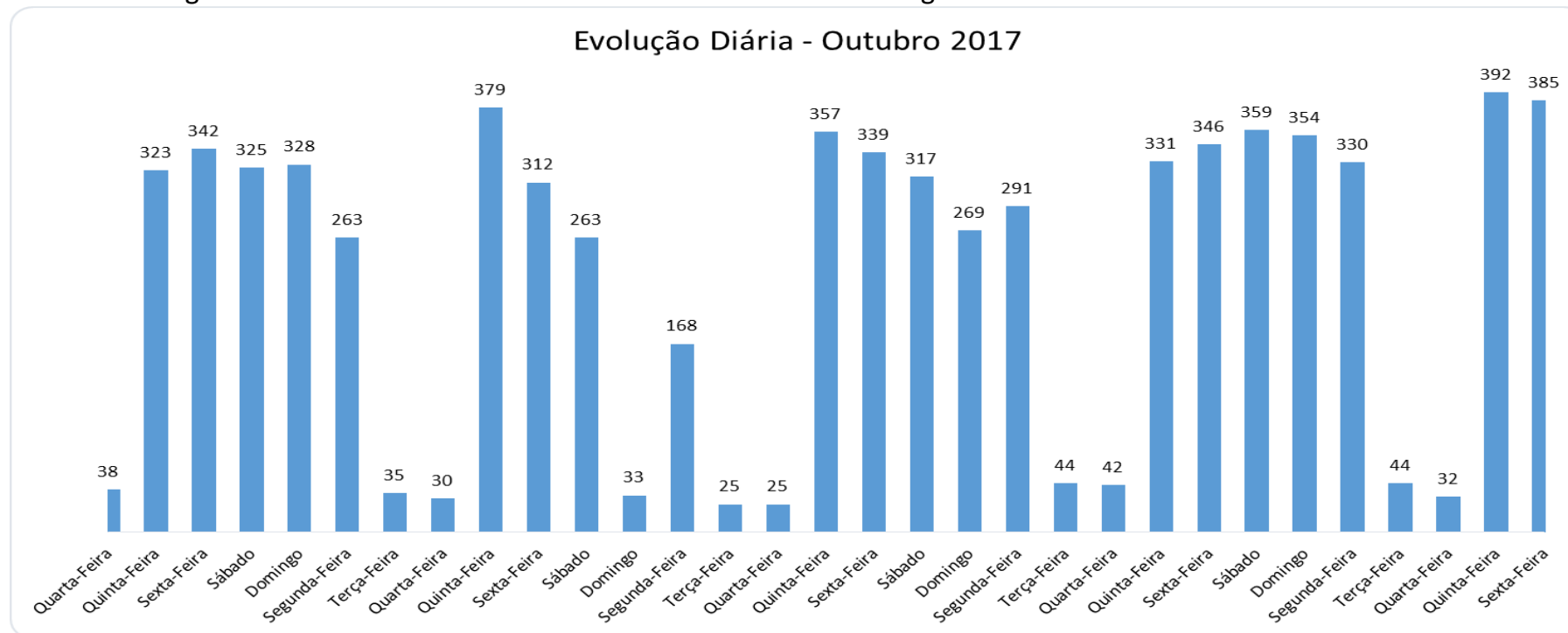


#### Relatório das demandas registradas na Ouvidoria Geral.

#### 1. Ouvidoria Geral.

#### 1.1 Evolução diária das demandas.

A Ouvidoria registrou no mês de outubro de 2017 um total de 7121 mensagens.



\* O relatório demonstra a situação do dia 1º de novembro em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de outubro.

# Ministério da Fazenda

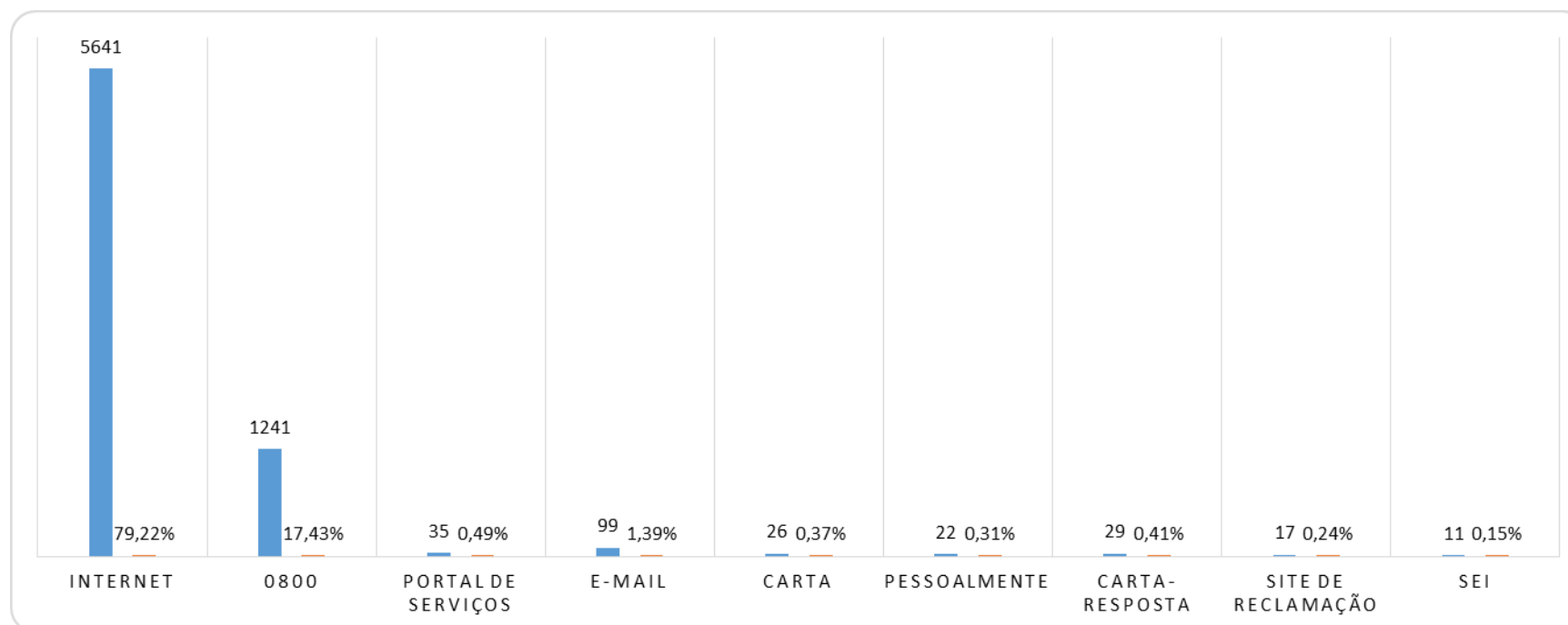
## Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades- Outubro 2017



#### 1.2 Tipo de Recebimento.

Recebemos 79,22% das demandas diretamente pela internet, em segundo lugar o 0800 registrou 17,43% das demandas.



# Ministério da Fazenda

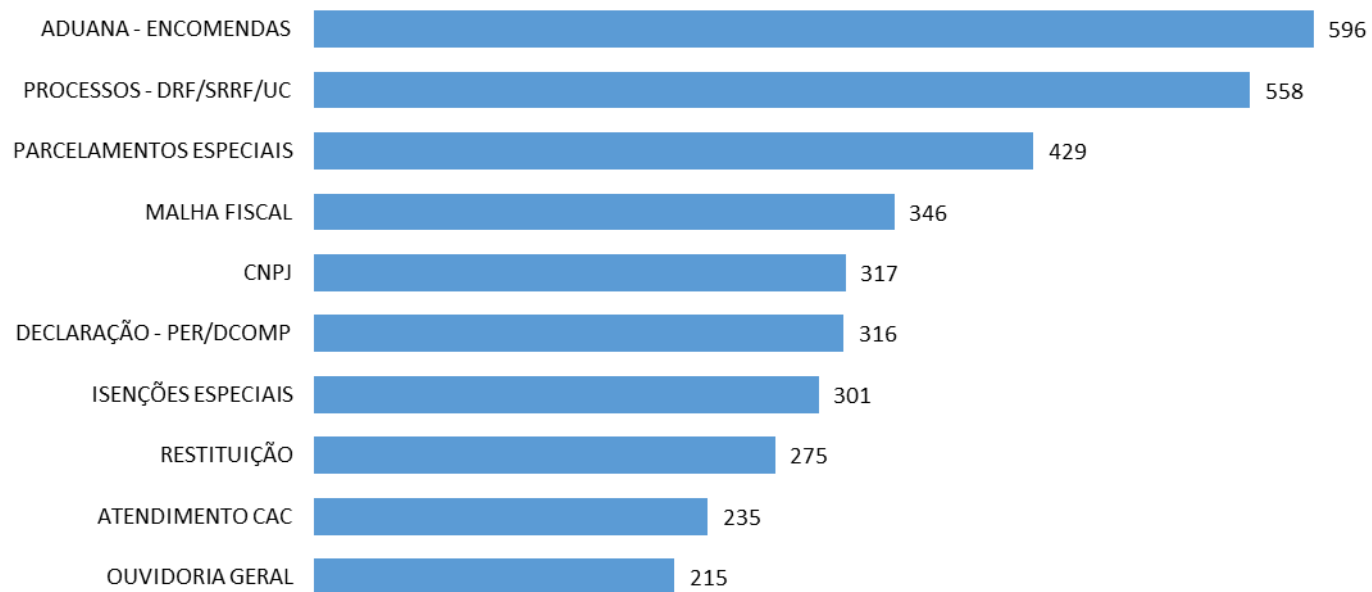
## Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades- Outubro 2017



#### 1.3 Pedidos por Assunto.

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



# Ministério da Fazenda

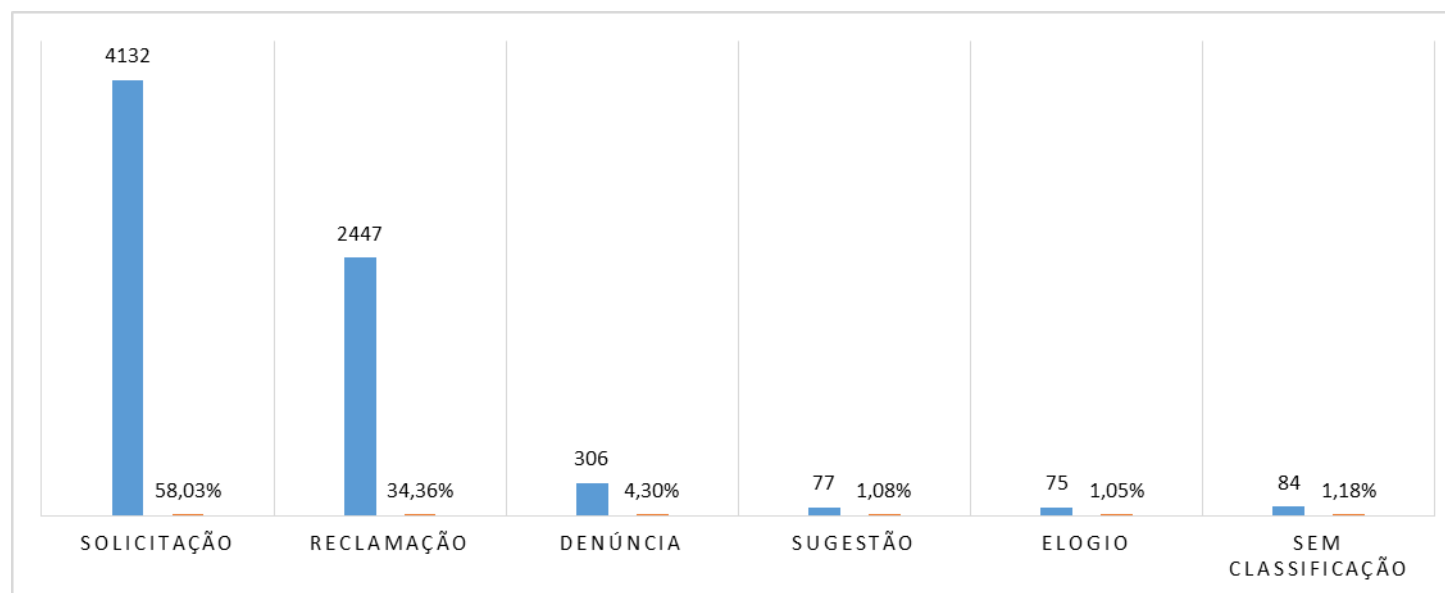
## Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades- Outubro 2017



#### 1.4 Tipo de Mensagem

A Ouvidoria Geral recebeu 58,03% de solicitações e 34,36% 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- Outubro 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 outubro ficou responsável por 81,67% das demandas.

Distribuição por Órgão		
Órgão	Quantidade	Percentual
RFB – Secretaria da Receita Federal	5816	81,67%
PGFN - Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	358	5,03%
OGMF - Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda	795	11,16%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	33	0,46%
CARF - Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	11	0,15%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	14	0,20%
DATAPREV	64	0,90%
ESAF - Escola de Administração Fazendária	6	0,08%
SEAE - Secretaria de Acompanhamento Econômico	7	0,10%
SPREV - Secretaria de Previdência	2	0,03%
SPE - Secretaria de Política Econômica	10	0,14%
COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras	4	0,06%
COGER - Corregedoria do Ministério da Fazenda	1	0,01%
Total do Ministério da Fazenda	7121	100,00%

# Ministério da Fazenda

## Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades- Outubro 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 - Secretaria da Receita Federal	5828	5636	96,71%	192	3,29%	0	0,00%
PGFN - Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	357	331	92,72%	26	7,28%	0	0,00%
OGMF – Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda	784	781	99,62%	3	0,38%	0	0,00%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	33	30	90,91%	3	9,09%	0	0,00%
CARF - Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	11	11	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	14	13	92,86%	1	7,14%	0	0,00%
DATAPREV	64	64	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	7	7	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
SPREV - Secretaria de Previdência	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
SPE - Secretaria de Política Econômica	10	7	70,00%	3	30,00%	0	0,00%
COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras	4	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
COGER - Corregedoria do Ministério da Fazenda	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total do Ministério da Fazenda</b>	<b>7121</b>	<b>6893</b>	<b>96,80%</b>	<b>228</b>	<b>3,20%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>

\*O relatório demonstra a situação do dia 1º de novembro em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de outubro.

# Ministério da Fazenda

## Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

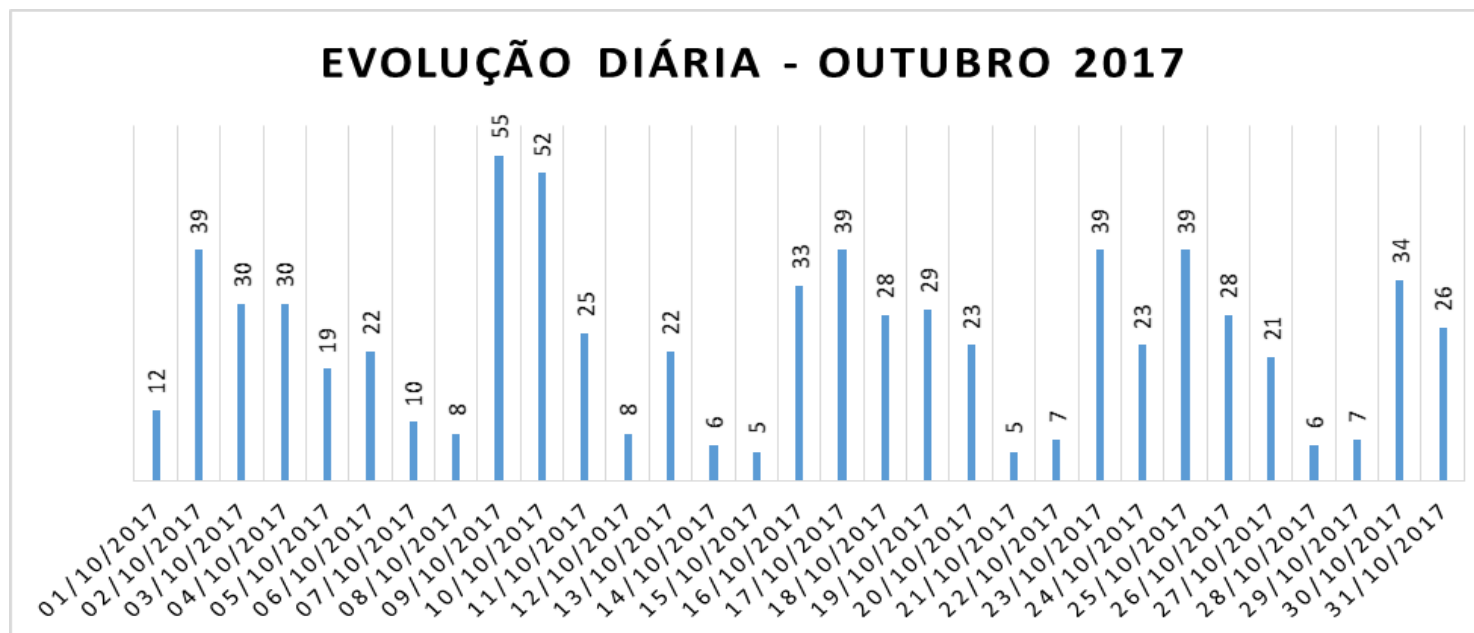
### Relatório de Atividades- Outubro 2017



## 2. Serviço de Informação ao Cidadão.

### 2.1 Evolução diária das demandas.

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou no mês de outubro de 2017 um total de 730 mensagens.



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



# Ministério da Fazenda

## Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades- Outubro 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: 01/10/2017 a 31/10/2017							
Unidade	N° de Pedidos	Situação					
		Em Tramitação				Respondidos	
		Prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	1	0	0%	0	0%	1	100%
Conselho de Controle de Atividades Financeiras	2	0	0%	0	0%	2	100%
Corregedoria do Ministério da Fazenda	1	1	100%	0	0%	0	0%
Conselho Nacional de Política Fazendária	2	1	50%	0	0%	1	50%
Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional	1	0	0%	0	0%	1	100%
Escola de Administração Fazendária	3	1	33%	0	0%	2	67%
Gabinete do Ministro da Fazenda	3	2	67%	0	0%	1	33%
Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda	78	0	0%	0	0%	78	100%
Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	38	24	63%	0	0%	14	37%
Secretaria da Receita Federal	324	105	32%	0	0%	219	68%
Secretaria Executiva do Ministério da Fazenda	2	2	100%	0	0%	0	0%
Secretaria de Acompanhamento Econômico	2	0	0%	0	0%	2	100%
Gerência de Informação ao Cidadão	226	1	0%	0	0%	225	100%
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	18	7	39%	0	0%	11	61%
Secretaria de Previdência	1	0	0%	0	0%	1	100%
Secretaria do Tesouro Nacional	28	11	39%	1	4%	16	57%
<b>Total: Ministério da Fazenda</b>	<b>730</b>	<b>155</b>	<b>21,2%</b>	<b>1</b>	<b>0,1%</b>	<b>574</b>	<b>78,6%</b>

\*O relatório demonstra a situação do dia 1º de novembro em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de outubro.

# Ministério da Fazenda

## Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades - Outubro 2017



#### 2.3 Prorrogações

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

Período: 01/10/2017 a 31/10/2017			
Unidade	Nº de Pedidos	Pedidos prorrogados	%
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	1	0	0%
Conselho de Controle de Atividades Financeiras	2	0	0%
Corregedoria do Ministério da Fazenda	1	1	100%
Conselho Nacional de Política Fazendária	2	1	50%
Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional	1	1	100%
Escola de Administração Fazendária	3	0	0%
Gabinete do Ministro da Fazenda	3	0	0%
Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda	78	3	4%
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	38	8	21%
Secretaria da Receita Federal	324	13	4%
Secretaria Executiva do Ministério da Fazenda	2	0	0%
Secretaria de Acompanhamento Econômico	2	0	0%
Gerência de Informação ao Cidadão	226	0	0%
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	18	1	6%
Secretaria de Previdência	1	0	0%
Secretaria do Tesouro Nacional	28	3	11%
Total: Ministério da Fazenda	730	31	4%

\* O relatório demonstra a situação do dia 1º de novembro em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de outubro.

# Ministério da Fazenda

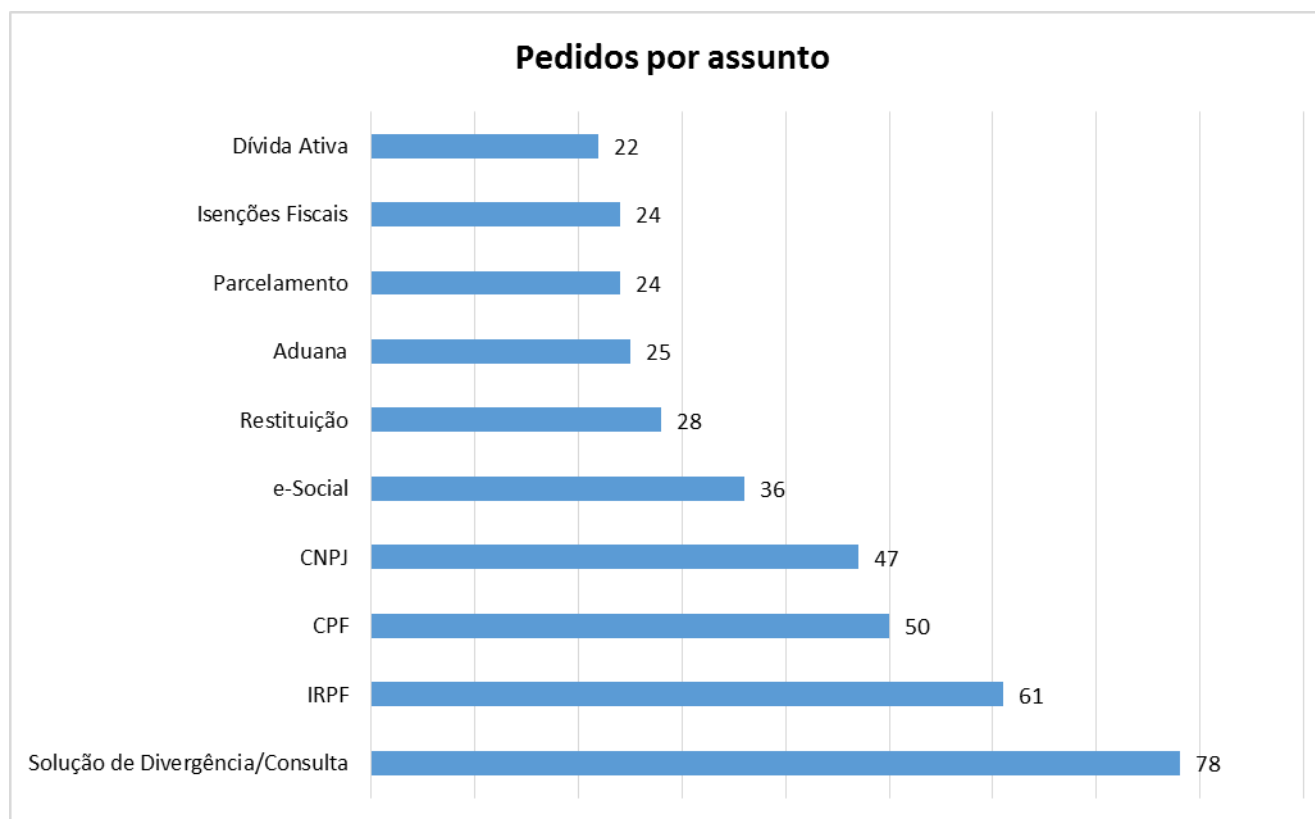
## Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades - Outubro 2017



#### 2.4 Pedidos por Assunto.

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



\* O relatório demonstra a situação do dia 1º de novembro em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de outubro.

# Ministério da Fazenda

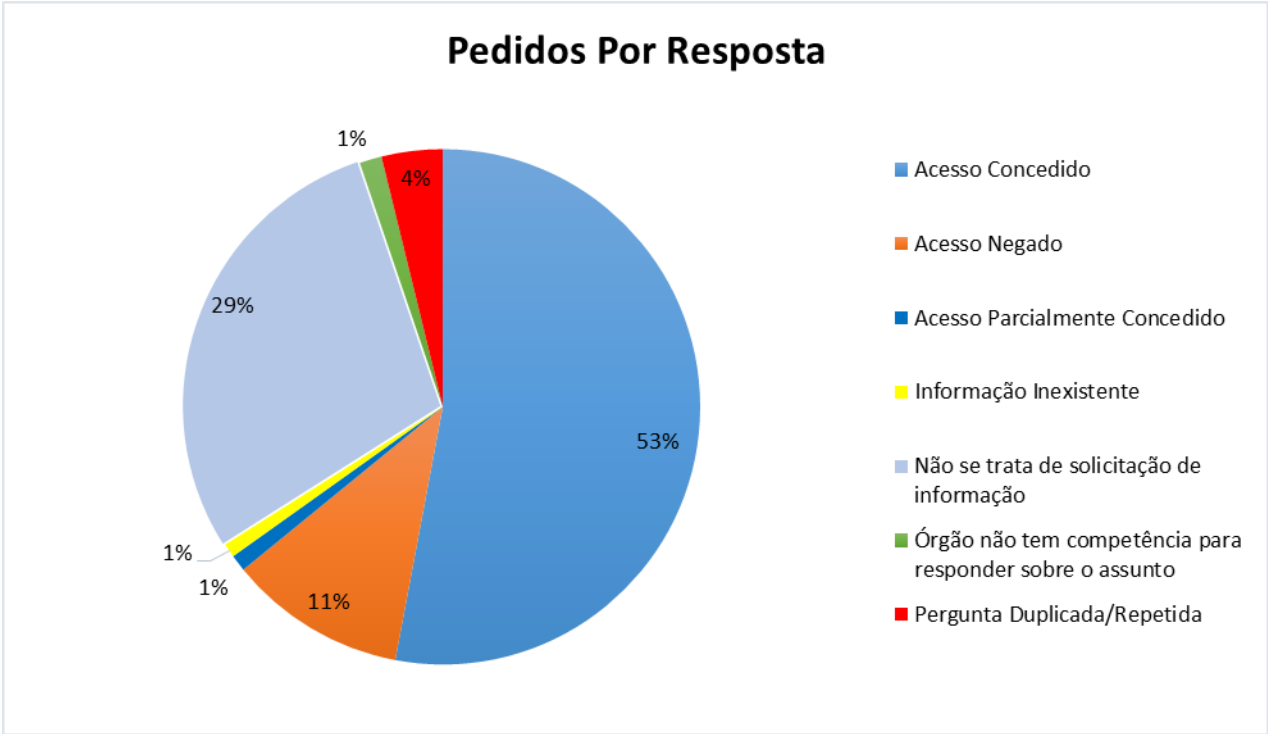
## Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades - Outubro 2017



#### 2.5 Pedidos por Respostas

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



Tempo médio de resposta: 4,64 dias

\* O relatório demonstra a situação do dia 1º de novembro em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de outubro.

# Ministério da Fazenda

## Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades - Outubro 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: 01/10/2017 a 31/10/2017									
Unidade	N° de Recursos	Situação							
		Em Tramitação				Respondido		Não Respondido	
		No prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	2	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%
Conselho Nacional de Política Fazendária	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
Secretaria do Tesouro Nacional	5	0	0%	0	0%	4	80%	1	20%
Secretaria da Receita Federal	30	3	10%	4	13%	22	73%	1	3%
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	4	1	25%	0	0%	3	75%	0	0%
Gerência de Informação ao Cidadão	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
Secretaria de Previdência	1	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%
Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda	6	2	33%	0	0%	4	67%	0	0%
Total: Ministério da Fazenda	50	7	14%	4	8%	37	74%	2	4%

\*O relatório demonstra a situação do dia 1º de novembro em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de outubro.

# Ministério da Fazenda

## Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades - Outubro 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: 01/10/2017 a 31/10/2017									
Unidade	Nº de Recursos	Situação							
		Em Tramitação				Respondido		Não Respondido	
		No prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Conselho Nacional de Política Fazendária	1	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
Secretaria do Tesouro Nacional	2	0	0%	0	0%	1	50%	1	50%
Secretaria de Acompanhamento Econômico	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
Secretaria da Receita Federal	11	6	55%	0	0%	4	36%	1	9%
Total: Ministério da Fazenda	17	6	35%	0	0%	8	47%	3	18%

\*O relatório demonstra a situação do dia 1º de novembro em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de outubro.

# Ministério da Fazenda

## Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades - Outubro 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: 01/10/2017 a 31/10/2017					
Unidade	Nº de Recursos	Situação			
		Respondido		Em Tramitação	
		Quantidade	%	Quantidade	%
Secretaria da Receita Federal	5	1	20%	4	80%
Conselho Nacional de Política Fazendária	1	0	0%	1	100%
Secretaria do Tesouro Nacional	1	0	0%	1	100%
Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda	1	1	100%	0	0%
Total: Ministério da Fazenda	8	2	25%	6	75%

\*O relatório demonstra a situação do dia 1º de novembro em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de outubro.

\*\* 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 - Outubro 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: 01/10/2017 a 31/10/2017					
Unidade	Nº de Recursos	Situação			
		Em Tramitação		Respondido	
		Quantidade	%	Quantidade	%
Secretaria da Receita Federal	5	5	100%	0	0%
Gabinete do Ministro da Fazenda	1	1	100%	0	0%
Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda	1	1	100%	0	0%
<b>Total: Ministério da Fazenda</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

\* O relatório demonstra a situação do dia 1º de novembro em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de outubro.



# Ministério da Fazenda

## Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades - Outubro 2017



#### 2.10 Reclamação

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

Período: 01/10/2017 a 31/10/2017									
Unidade	N° de Recursos	Situação							
		Em Tramitação				Respondido		Não Respondido	
		No prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Secretaria da Receita Federal	6	3	50%	0	0%	3	50%	0	0%
<b>Total: Ministério da Fazenda</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>50%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>3</b>	<b>50%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

\* O relatório demonstra a situação do dia 1º de novembro em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de outubro.