



Ministério da Fazenda
Secretaria-Executiva
Ouvidoria-Geral

Sistema Ouvidor
Informações Consolidadas
Relatório de Atividades

Setembro de 2005



“Vista interior da Povoação de Albuquerque – MS”.
Original do Museu Botânico Bocage, Lisboa. ca.
1790. Pág. 391. *Imagens de Vilas e cidades do*
Brasil Colonial . Nestor Goulart Reis – 2000.

OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO DA FAZENDA

Missão

Garantir o direito de manifestação do cidadão-usuário sobre os serviços prestados pelo Ministério da Fazenda.

Negócio

Atuar na melhoria dos serviços prestados pelo Ministério da Fazenda ao cidadão-usuário, estabelecendo parcerias internas em prol da qualidade e da efetividade do atendimento.

Visão

Ser agente da plena satisfação no atendimento ao cidadão-usuário dos Serviços prestados pelo Ministério da Fazenda.

Sistema Ouvidor
Informações Consolidadas
Relatório de Atividades
Setembro de 2005

Copyright © 2005 by Ministério da Fazenda

Permitida a reprodução desde que citada a fonte, com a autorização da Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda.

Ouvidoria-Geral

Diniz de Oliveira Imbroisi
Ouvidor-Geral

Assessoria

Erasmus Castro
Adriana Martins Ximenes

MINISTÉRIO DA FAZENDA
SECRETARIA-EXECUTIVA
OUVIDORIA-GERAL

SAS Quadra 6 – Bloco “O” – 7º Andar – Cep. 70070-917

Brasília – Distrito Federal – Brasil

Fones: 55-61- 3412-5728 / 9981-9545 / Fax: 3412-5726 – 0800 702-1111

e-mail: ouvidormf@fazenda.gov.br – <http://portal.ouvidoria.fazenda.gov.br>



Apresentação

Da implantação do sistema Ouvidor do Ministério da Fazenda, em **12.06.2002**, disponível via Internet e utilizado como ferramenta de registro de todas as ocorrências formuladas pela sociedade via serviços de ouvidoria, foram contabilizadas **68.407** ocorrências válidas. A partir de **01.07.2005**, com a disponibilização da nova versão do aplicativo, já foram recebidas **9.171** mensagens.

QUADRO EVOLUTIVO DE MENSAGENS VÁLIDAS

Sistema Ouvidor	Mensagens	%	Nº Meses	Média/Mês
Versão I 12/06/02 a 30/06/05	68.407	88,2%	36	1.900
Versão II 01/07/05 a 30/09/05	9.171	11,8%	3	3.057
Total	77.578	100,0%	39	1.989

A elevação no quantitativo de mensagens observadas no quadro anterior decorreu da absorção das demandas migradas do Ministério de Previdência e Assistência Social – MPAS, relativas à Receita Previdenciária, que hoje é parte integrante da Receita Federal do Brasil - RFB.

Desde o início do funcionamento do Sistema Ouvidor, em versão inicial – 12 de junho de 2002 – foram contabilizadas **77.578** ocorrências válidas:

ÓRGÃO	Acumulado de Jun/02 a Set/05	
	Quantidade	%
SECEX	23.528	30,3%
RFB	47.521	61,3%
STN	1.068	1,4%
SEAE	122	0,2%
SAIN	34	0,0%
SPE	260	0,3%
PGFN	1.307	1,7%
SPOA	2.579	3,3%
ESAF	1.085	1,4%
COAF	74	0,1%
Total	77.578	100,0%

Em destaque, o mês de setembro/2005, onde foram registradas **4.375** ocorrências válidas:

ÓRGÃO	Setembro/2005	
	Quantidade	%
SECEX	3.463	79,2%
RFB	732	16,7%
STN	21	0,5%
SEAE	7	0,2%
SAIN	-	0,0%
SPE	8	0,2%
PGFN	100	2,3%
SPOA	35	0,8%
ESAF	9	0,2%
COAF	-	0,0%
Total	4.375	100,0%

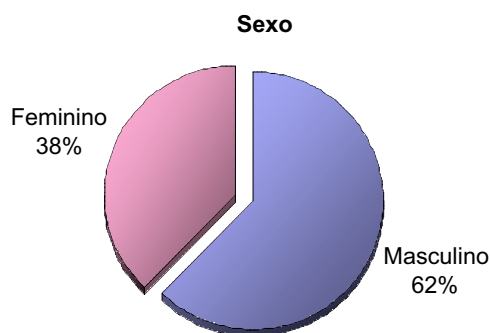
O quadro a seguir sintetiza a tipologia das manifestações recebidas:

TIPO	Acumulado Jun/02 a Set/05		Set/2005	
	Quant.	%	Quant.	%
Denúncia	13.155	17,0%	1.175	26,9%
Elogio	1.189	1,5%	36	0,8%
Reclamação	38.698	49,9%	868	19,8%
Sugestão	19.773	25,5%	111	2,5%
Informação	2.663	3,4%	923	21,1%
S/Classific	2.100	2,7%	1.262	28,8%
Total	77.578	100,0%	4.375	100,0%

Já no que concerne aos canais de acesso à Ouvidoria, foi possível observar o seguinte conjunto de preferências:

CANAIS	Acumulado Jun/02 a Set/05		Set/2005	
	Quant.	%	Quant.	%
Serviço "0800"	15.957	20,6%	1.640	37,5%
Internet	46.275	59,6%	1.822	41,6%
Carta	7.654	9,9%	261	6,0%
E-mail	7.304	9,4%	647	14,8%
Pessoalmente	160	0,2%	4	0,1%
Telefone	228	0,3%	1	0,0%
Total	77.578	100,0%	4.375	100,0%

No gráfico abaixo é apresentada a moda da segmentação por sexo dos cidadãos que procuraram os serviços de ouvidoria para encaminhar suas manifestações de julho a setembro/2005 (amostra: 6.268).



Em seqüência o leitor poderá visualizar os principais indicadores de desempenho utilizados pela Ouvidoria-Geral na mensuração dos resultados alcançados.

Diniz de Oliveira Imbroisi
Ouvidor-Geral

<http://portal.ouvidoria.fazenda.gov.br>



Ocorrências do Mês de **Setembro/2005**

UNIDADE	SECEX	RFB	STN	SEAE	SAIN	SPE	PGFN	SPOA	ESAF	COAF	TOTAL-MF
TIPO	Denúncia	1.174	-	-	1	-	-	-	-	-	1.175
	Elogio	35	-	-	-	-	-	-	1	-	36
	Reclamação	826	34	1	1	-	-	1	5	-	868
	Sugestão	106	-	2	-	-	2	-	-	1	111
	Solicitação/Informação	886	13	15	4	-	-	3	2	-	923
	Sem Classificação	436	685	3	1	-	6	100	31	-	1.262
	Total	3.463	732	21	7	-	8	100	35	9	-
STATUS	Cadastrada	2.530	697	6	5	-	7	100	32	-	3.377
	Atrasada	173	-	-	-	-	-	1	-	-	174
	Pendente	3	-	-	-	-	-	-	-	-	3
	Concluída	752	35	15	2	-	1	-	2	9	816
	Descartada	5	-	-	-	-	-	-	-	-	5
Total	3.463	732	21	7	-	8	100	35	9	-	4.375
CANAIS	Serv. 0800	1.639	1	-	-	-	-	-	-	-	1.640
	Auto atendimento pela Internet	916	730	21	7	-	8	100	31	9	1.822
	Carta/Fax	176	-	-	-	-	-	-	1	-	177
	Carta-Resposta	84	-	-	-	-	-	-	-	-	84
	E-mail	646	-	-	-	-	-	-	1	-	647
	Pessoalmente	2	1	-	-	-	-	-	1	-	4
	Telefone	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Total	3.463	732	21	7	-	8	100	35	9	-	4.375

Ocorrências Acumuladas (desde 12.06.2002)

UNIDADE	SECEX	RFB	STN	SEAE	SAIN	SPE	PGFN	SPOA	ESAF	COAF	TOTAL-MF	
TIPO	Denúncia	4.715	7.641	68	43	18	19	308	188	106	49	13.155
	Elogio	448	553	16	3	-	6	33	108	21	1	1.189
	Reclamação	8.216	27.344	373	34	3	60	528	1.511	623	6	38.698
	Sugestão	7.510	10.316	536	31	8	161	192	681	323	15	19.773
	Solicitação/Informação	2.189	324	66	10	5	8	9	37	12	3	2.663
	Sem Classificação	450	1.343	9	1	-	6	237	54	-	-	2.100
	Total	23.528	47.521	1.068	122	34	260	1.307	2.579	1.085	74	77.578
STATUS	Cadastrada	3.853	1.499	32	6	2	11	687	144	1	-	6.235
	Atrasada	173	-	-	-	-	-	37	20	-	-	230
	Pendente	6	1	-	-	-	-	1	-	-	-	8
	Concluída	19.362	44.644	1.026	115	32	248	560	2.362	1.059	73	69.481
	Descartada	134	1.377	10	1	-	1	22	53	25	1	1.624
Total	23.528	47.521	1.068	122	34	260	1.307	2.579	1.085	74	77.578	
CANAIS	Serv. 0800	6.249	9.025	43	4	-	4	106	448	73	5	15.957
	Auto atendimento pela Internet	8.303	33.476	834	99	32	180	1.046	1.269	973	63	46.275
	Carta/Fax	3.500	1.756	55	6	-	20	64	286	13	5	5.705
	Carta-Resposta	694	946	1	-	-	-	40	267	1	-	1.949
	E-mail	4.679	2.173	131	13	2	56	44	181	24	1	7.304
	Pessoalmente	29	57	1	-	-	-	1	72	-	-	160
	Telefone	74	88	3	-	-	-	6	56	1	-	228
Total	23.528	47.521	1.068	122	34	260	1.307	2.579	1.085	74	77.578	

Conceitos Adotados pela Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda para Identificar as Manifestações

Denúncia

"Notitia criminis" ou acusação contra ato, pessoa ou órgão que descumpra ou não observa a norma jurídica ou o devido procedimento legal que deveria seguir ou que causa prejuízo ou dano ao patrimônio público.

Elogio

Demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação para com o serviço recebido.

Reclamação

Queixa, manifestação de desgosto ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público e a existência ou ausência de norma reguladora.

Sugestão

Mensagem que apresenta uma idéia ou proposta para o aprimoramento dos processos de trabalho, das unidades administrativas ou dos serviços prestados pelo órgão ou instituição.

Solicitação/Informação

Pedido de referência, legislação, dados estatísticos ou mesmo solicitações de bens e outros.



Evolução Diária

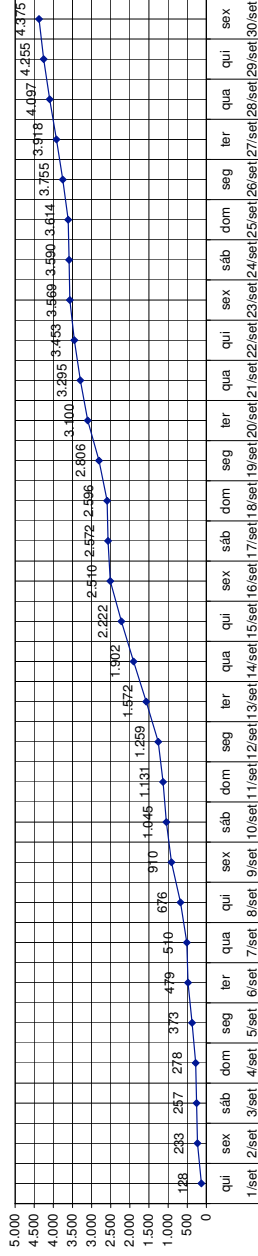
Dia do Mês	Dia da Semana	Qtd. de Mensagens	
		No Dia	Até o Dia
1/set	qui	128	128
2/set	sex	105	233
3/set	sáb	24	257
4/set	dom	21	278
5/set	seg	95	373
6/set	ter	106	479
7/set	qua	31	510
8/set	qui	166	676
9/set	sex	234	910
10/set	sáb	135	1.045
11/set	dom	86	1.131
12/set	seg	128	1.259
13/set	ter	313	1.572
14/set	qua	330	1.902
15/set	qui	320	2.222
16/set	sex	288	2.510
17/set	sáb	62	2.572
18/set	dom	24	2.596
19/set	seg	210	2.806
20/set	ter	294	3.100
21/set	qua	195	3.295
22/set	qui	158	3.453
23/set	sex	116	3.569
24/set	sáb	21	3.590
25/set	dom	24	3.614
26/set	seg	141	3.755
27/set	ter	163	3.918
28/set	qua	179	4.097
29/set	qui	158	4.255
30/set	sex	120	4.375
Total ==>			4.375

4/set	dom	21	Menor Valor
14/set	qua	330	Maior Valor

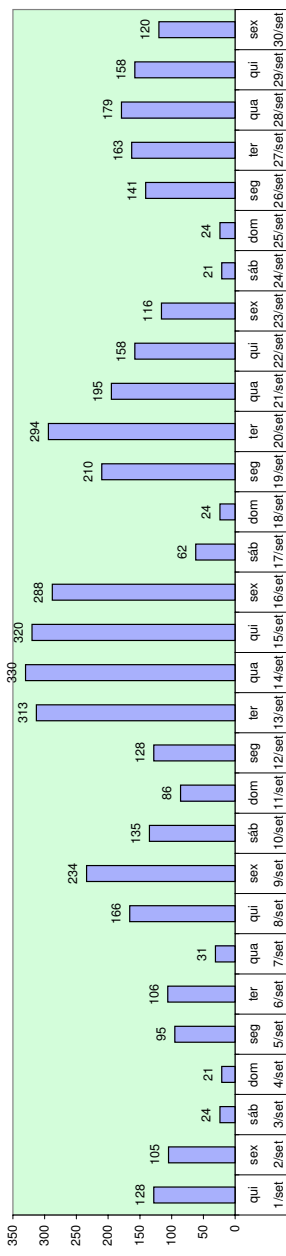
Ligações provenientes da Call Center ("0800")	
1-Para Órgãos Pertencentes ao MF	1640
2-Para Órgãos Não-Pertencentes ao MF	320
Total de Ligações	1960

EVOLUÇÃO DIÁRIA

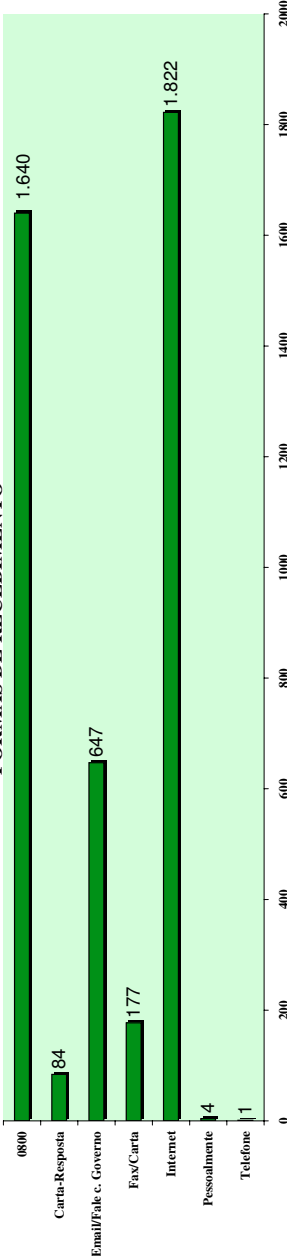
Quantidade de Mensagens Até o dia



MENSAGENS DIÁRIAS



FORMAS DE RECEBIMENTO





MINISTÉRIO DA FAZENDA

1 - Ocorrências do Mês

UNIDADE	MF			MF		
TIPO	Quant.	AV (%)	AH (%)	Quant.	AV (%)	AH (%)
Denúncia	1.175	26,9%	100,0%	1.175	26,9%	100,0%
Elogio	36	0,8%	100,0%	36	0,8%	100,0%
Reclamação	868	19,8%	100,0%	868	19,8%	100,0%
Sugestão	111	2,5%	100,0%	111	2,5%	100,0%
Inform./Solicit.	923	21,1%	100,0%	923	21,1%	100,0%
Sem Classificação	1.262	28,8%	100,0%	1.262	28,8%	100,0%
Total	4.375	100,0%	100,0%	4.375	100,0%	100,0%

2 - Ocorrências Acumuladas (desde 12.06.2002)

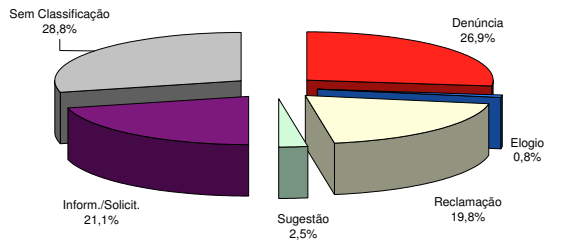
UNIDADE	MF			MF		
TIPO	Quant.	AV (%)	AH (%)	Quant.	AV (%)	AH (%)
Denúncia	13.155	17,0%	100,0%	13.155	17,0%	100,0%
Elogio	1.189	1,5%	100,0%	1.189	1,5%	100,0%
Reclamação	38.698	49,9%	100,0%	38.698	49,9%	100,0%
Sugestão	19.773	25,5%	100,0%	19.773	25,5%	100,0%
Inform./Solicit.	2.663	3,4%	100,0%	2.663	3,4%	100,0%
Sem Classificação	2.100	2,7%	100,0%	2.100	2,7%	100,0%
Total	77.578	100,0%	100,0%	77.578	100,0%	100,0%

STATUS Agrupado	Quant.	AV (%)	AH (%)	Quant.	AV (%)	AH (%)
Cadastrada	3.377	77,2%	100,0%	3.377	77,2%	100,0%
Atrasada	174	4,0%	100,0%	174	4,0%	100,0%
Pendente	3	0,1%	100,0%	3	0,1%	100,0%
Concluída	816	18,7%	100,0%	816	18,7%	100,0%
Descartada	5	0,1%	100,0%	5	0,1%	100,0%
Total	4.375	100,0%	100,0%	4.375	100,0%	100,0%

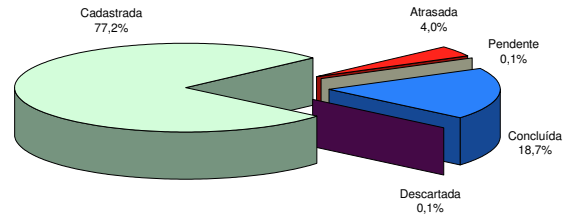
STATUS Agrupado	Quant.	AV (%)	AH (%)	Quant.	AV (%)	AH (%)
Cadastrada	6.235	8,0%	100,0%	6.235	8,0%	100,0%
Atrasada	230	0,3%	100,0%	230	0,3%	100,0%
Pendente	8	0,0%	100,0%	8	0,0%	100,0%
Concluída	69.481	89,6%	100,0%	69.481	89,6%	100,0%
Descartada	1.624	2,1%	100,0%	1.624	2,1%	100,0%
Total	77.578	100,0%	100,0%	77.578	100,0%	100,0%

MENSAGENS RECEBIDAS NO MÊS

TIPO



STATUS

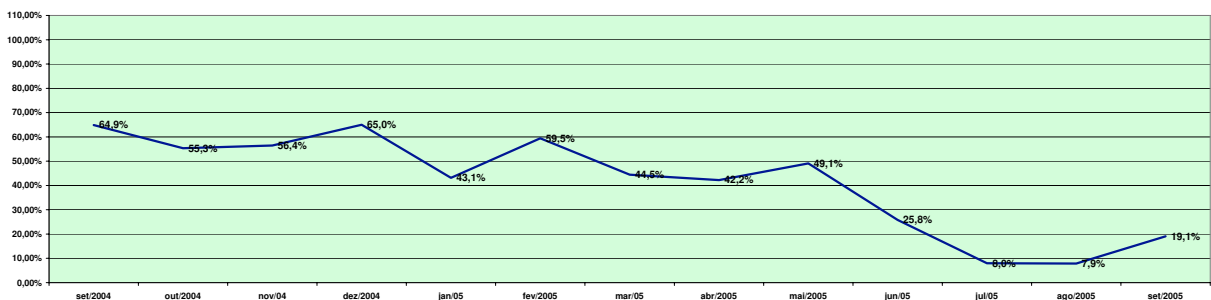


COMPARATIVO 2004 - 2005

Obs.: Eventuais divergências entre as quantidades de mensagens observadas mês a mês e o total acumulado decorrem de redistribuições efetuadas pelos operadores, em razão de destinação incorreta por parte do demandante.

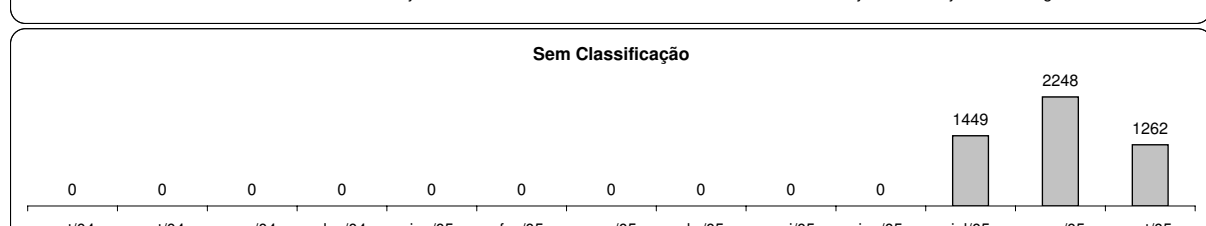
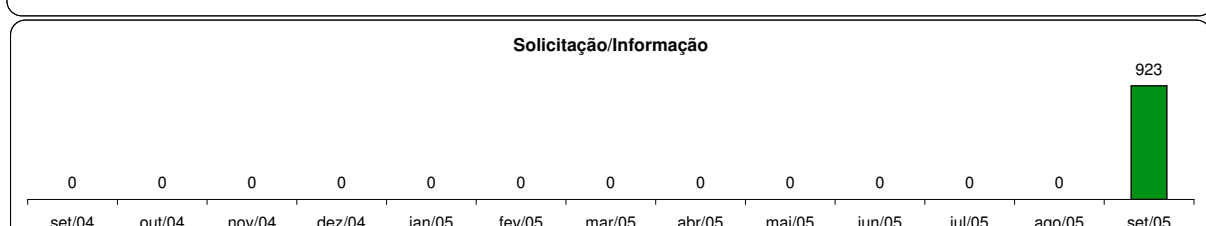
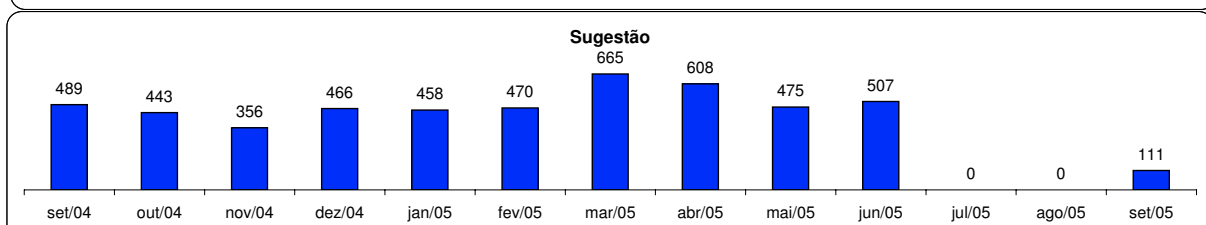
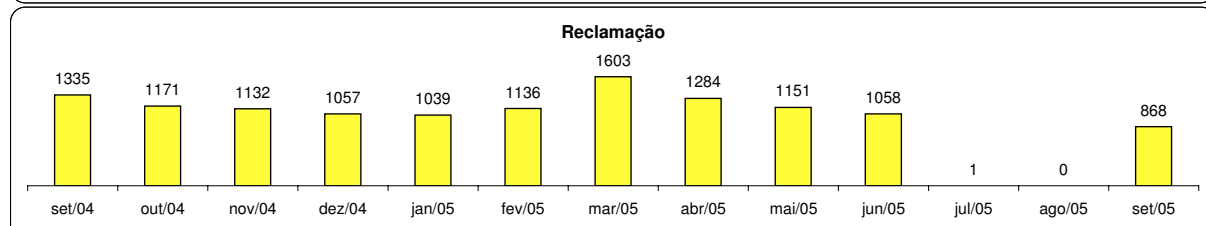
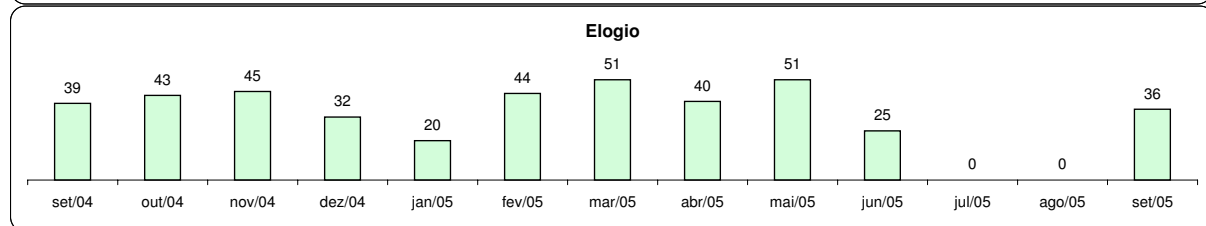
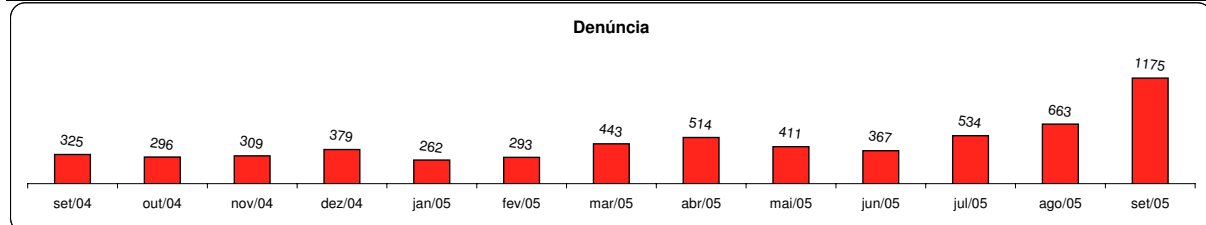


Grau de Resolubilidade



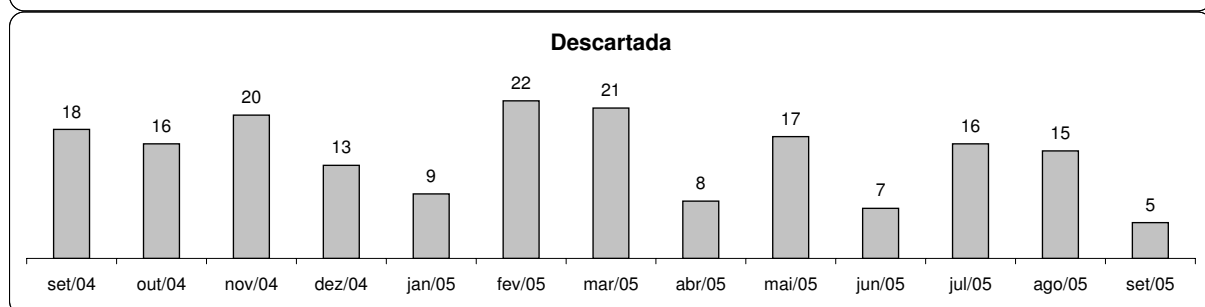
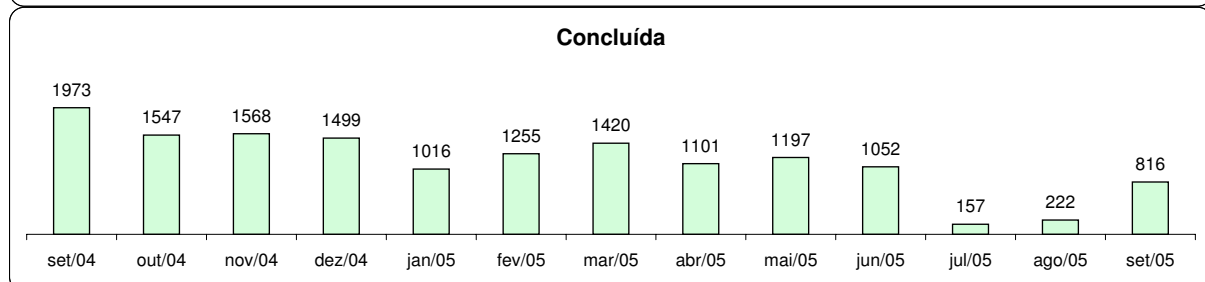
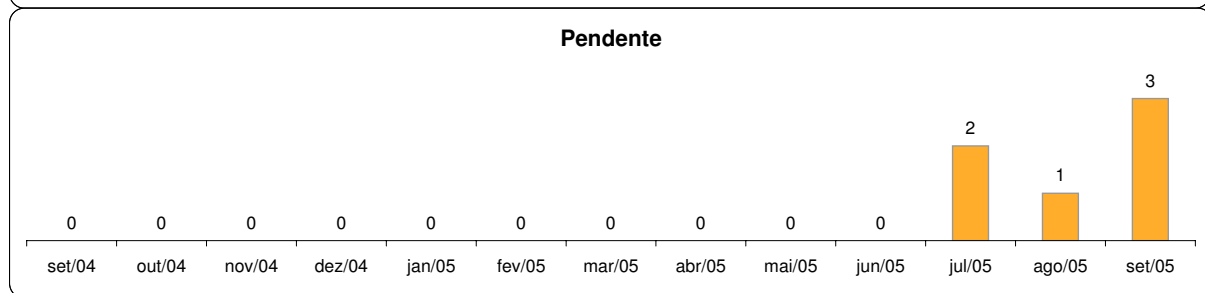
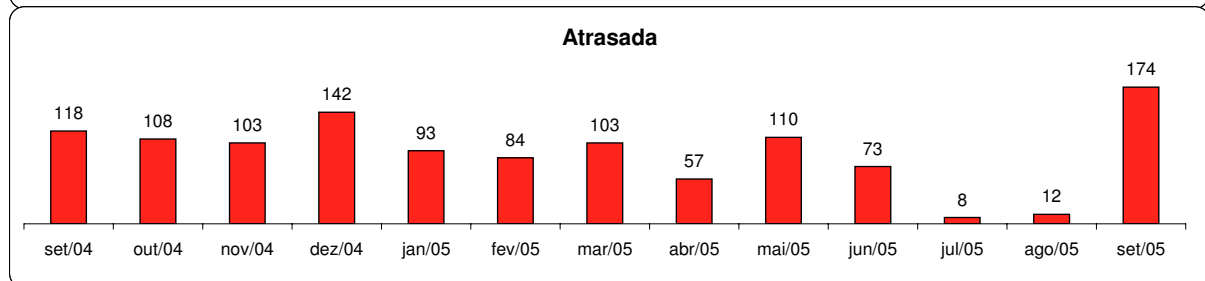
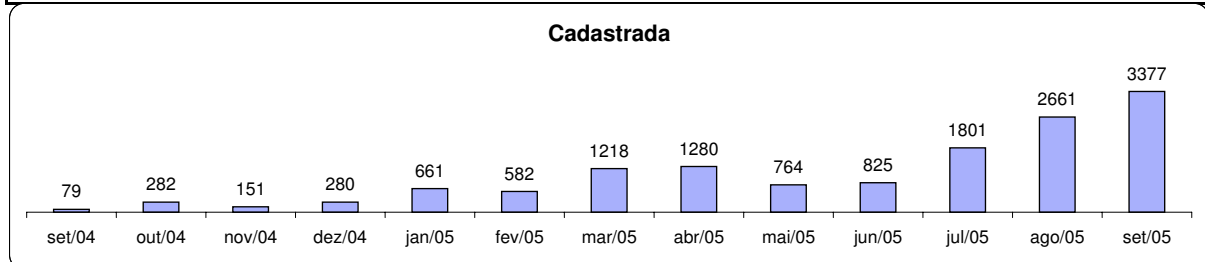


UNIDADE		set/04	out/04	nov/04	dez/04	jan/05	fev/05	mar/05	abr/05	mai/05	jun/05	jul/05	ago/05	set/05
T I P O	Denúncia	325	296	309	379	262	293	443	514	411	367	534	663	1175
	Elogio	39	43	45	32	20	44	51	40	51	25	0	0	36
	Reclamação	1335	1171	1132	1057	1039	1136	1603	1284	1151	1058	1	0	868
	Sugestão	489	443	356	466	458	470	665	608	475	507	0	0	111
	Solic/Informação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	923
	Sem Classificação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1449	2248	1262
Total		2188	1953	1842	1934	1779	1943	2762	2446	2088	1957	1984	2911	4375



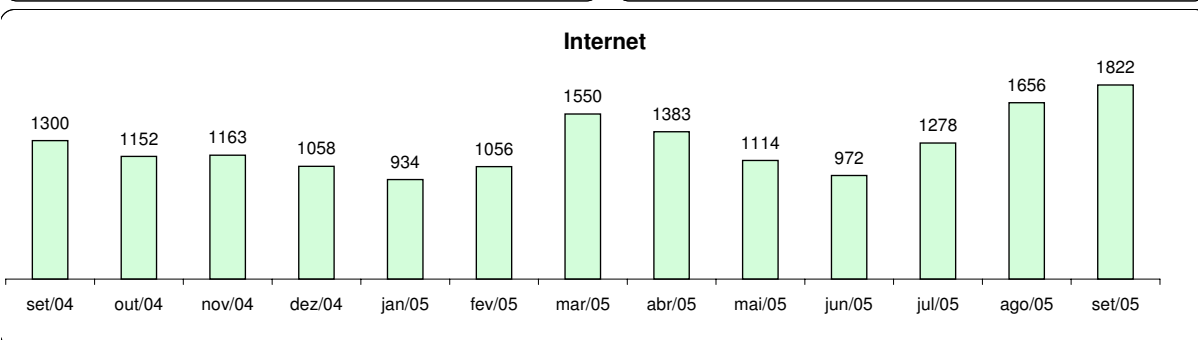
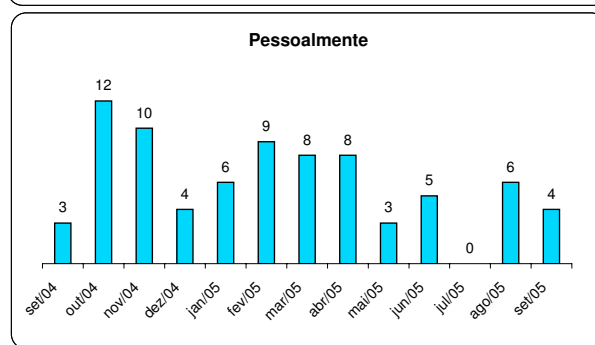
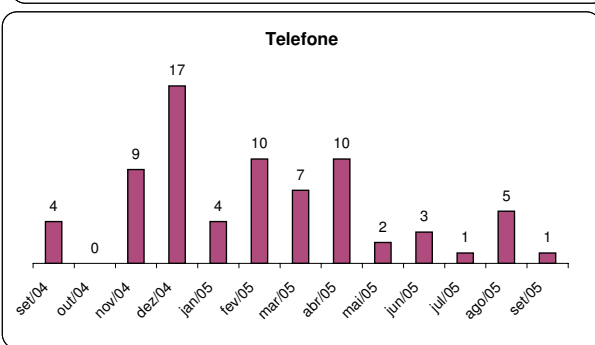
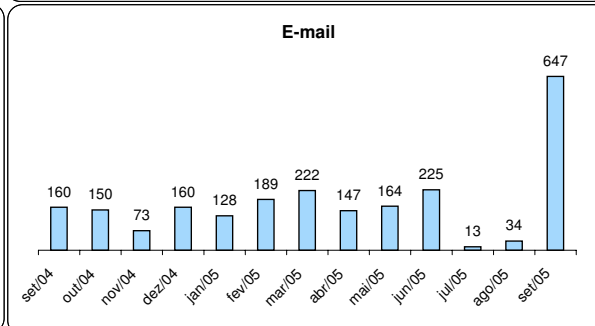
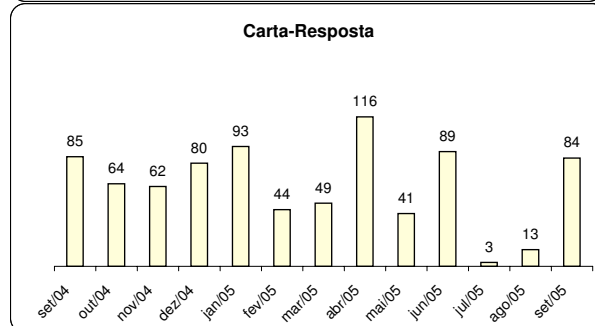
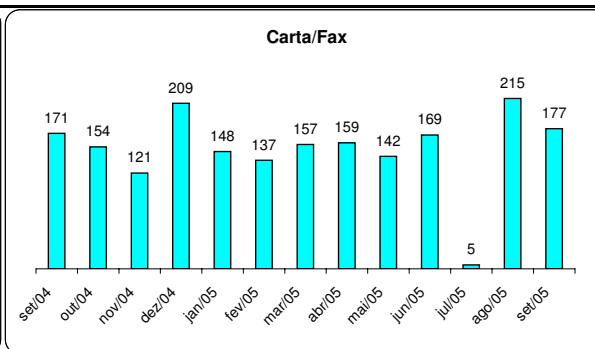
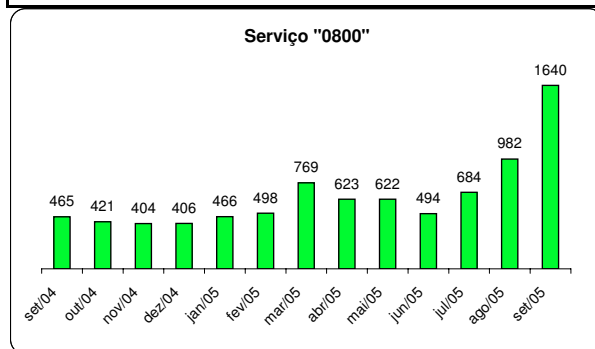


UNIDADE		set/04	out/04	nov/04	dez/04	jan/05	fev/05	mar/05	abr/05	mai/05	jun/05	jul/05	ago/05	set/05
S T A T U S	Cadastrada	79	282	151	280	661	582	1218	1280	764	825	1801	2661	3377
	Atrasada	118	108	103	142	93	84	103	57	110	73	8	12	174
	Pendente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3
	Concluída	1973	1547	1568	1499	1016	1255	1420	1101	1197	1052	157	222	816
	Descartada	18	16	20	13	9	22	21	8	17	7	16	15	5
Total		2188	1953	1842	1934	1779	1943	2762	2446	2088	1957	1984	2911	4375





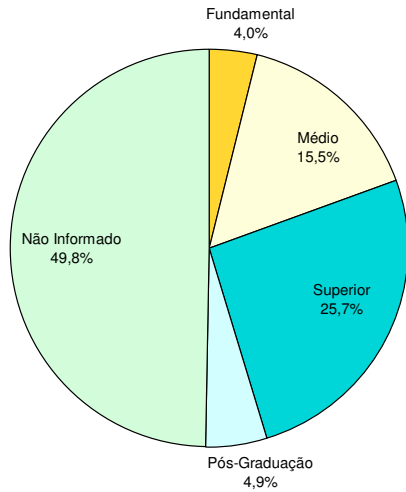
UNIDADE		set/04	out/04	nov/04	dez/04	jan/05	fev/05	mar/05	abr/05	mai/05	jun/05	jul/05	ago/05	set/05
FORMA	Serviço "0800"	465	421	404	406	466	498	769	623	622	494	684	982	1640
	Internet	1300	1152	1163	1058	934	1056	1550	1383	1114	972	1278	1656	1822
	Carta/Fax	171	154	121	209	148	137	157	159	142	169	5	215	177
	Carta-Resposta	85	64	62	80	93	44	49	116	41	89	3	13	84
	E-mail	160	150	73	160	128	189	222	147	164	225	13	34	647
	Pessoalmente	3	12	10	4	6	9	8	8	3	5	0	6	4
	Telefone	4	0	9	17	4	10	7	10	2	3	1	5	1
Total	2188	1953	1842	1934	1779	1943	2762	2446	2088	1957	1984	2911	4375	





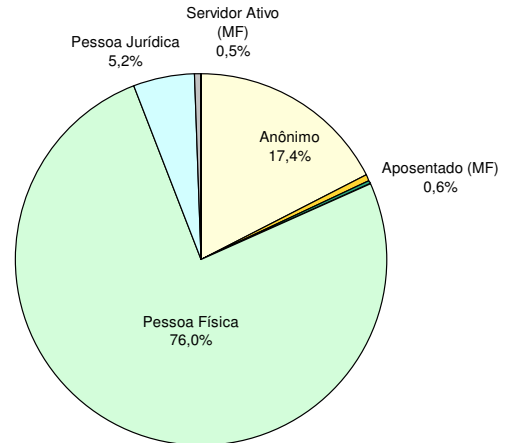
Escolaridade	Total	%
Fundamental	371	4,0%
Médio	1.441	15,5%
Superior	2.381	25,7%
Pós-Graduação	457	4,9%
Não Informado	4.620	49,8%
Total	9.270	100,0%

ESCOLARIDADE



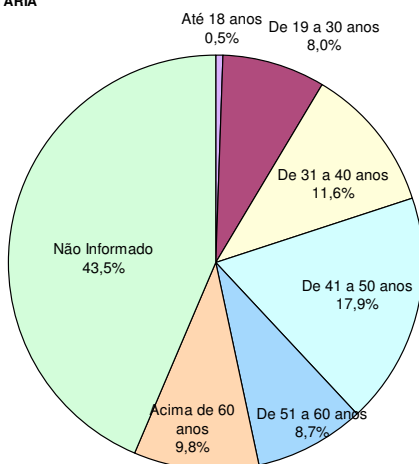
Tipo de Usuário	Total	%
Anônimo	1.610	17,4%
Aposentado (MF)	56	0,6%
Pensionista (MF)	26	0,3%
Pessoa Física	7.046	76,0%
Pessoa Jurídica	482	5,2%
Servidor Ativo (MF)	50	0,5%
Não Informado	-	0,0%
Total	9.270	100,0%

TIPO DE USUÁRIO



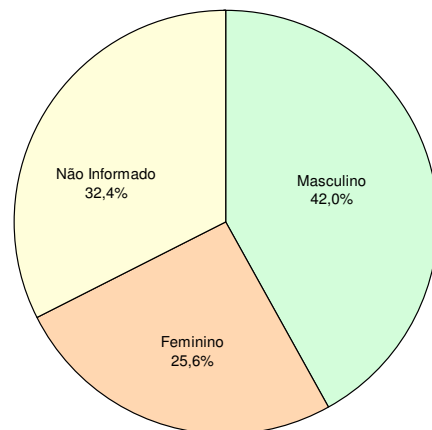
Faixa Etária	Total	%
Até 18 anos	45	0,5%
De 19 a 30 anos	741	8,0%
De 31 a 40 anos	1.071	11,6%
De 41 a 50 anos	1.662	17,9%
De 51 a 60 anos	809	8,7%
Acima de 60 anos	911	9,8%
Não Informado	4.031	43,5%
Total	9.270	100,0%

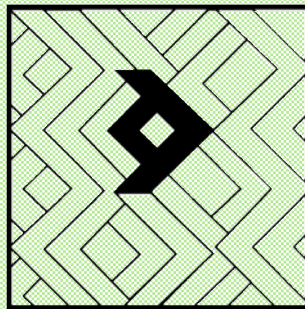
FAIXA ETÁRIA



Sexo	Total	%
Masculino	3.895	42,0%
Feminino	2.373	25,6%
Não Informado	3.002	32,4%
Total	9.270	100,0%

SEXO





OUVIDORIA
Ministério da Fazenda

Missão

Garantir o direito de manifestação do cidadão-usuário sobre os serviços prestados pelo Ministério da Fazenda.