



Relatório de Atividades - 2016

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- 2016

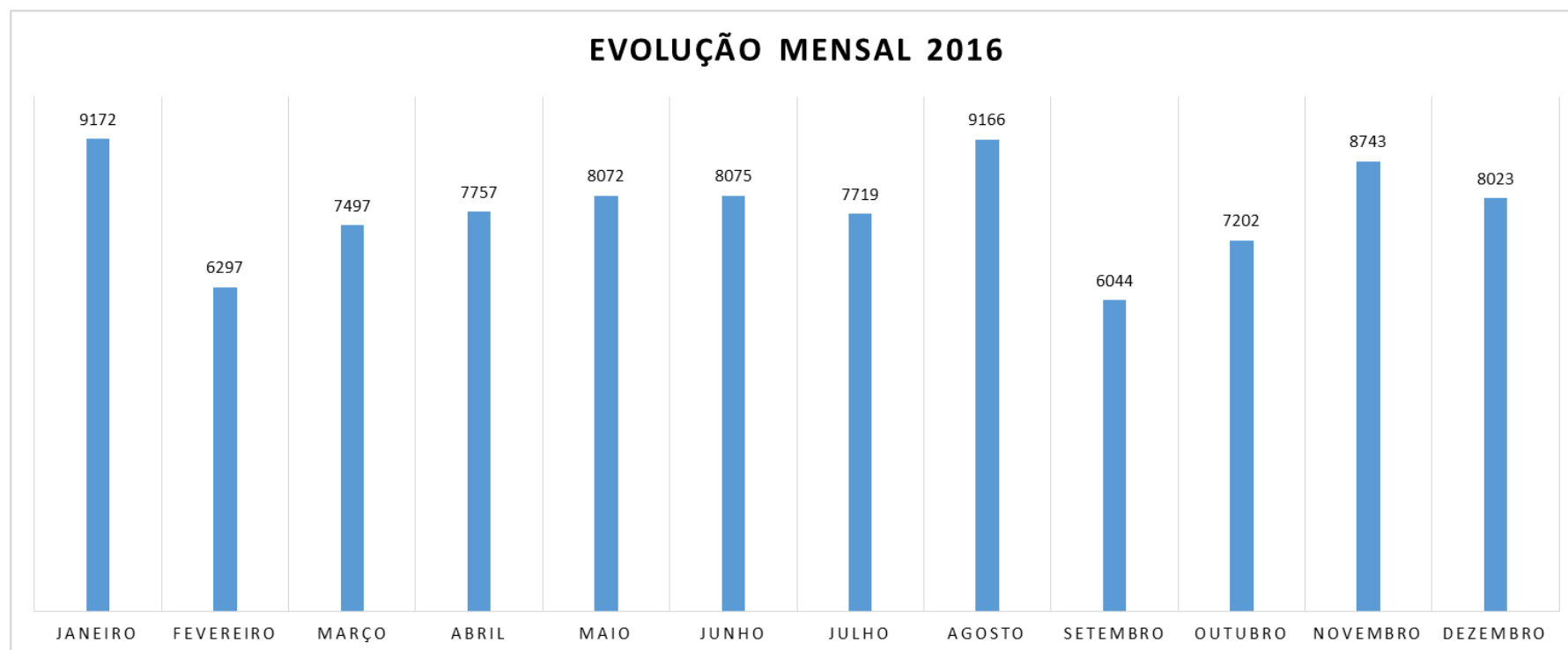


Relatório das demandas registradas na Ouvidoria Geral.

1. Ouvidoria Geral.

1.1 Evolução mensal das demandas.

A Ouvidoria registrou no ano de 2016 um total de 93.767 mensagens.



Ministério da Fazenda

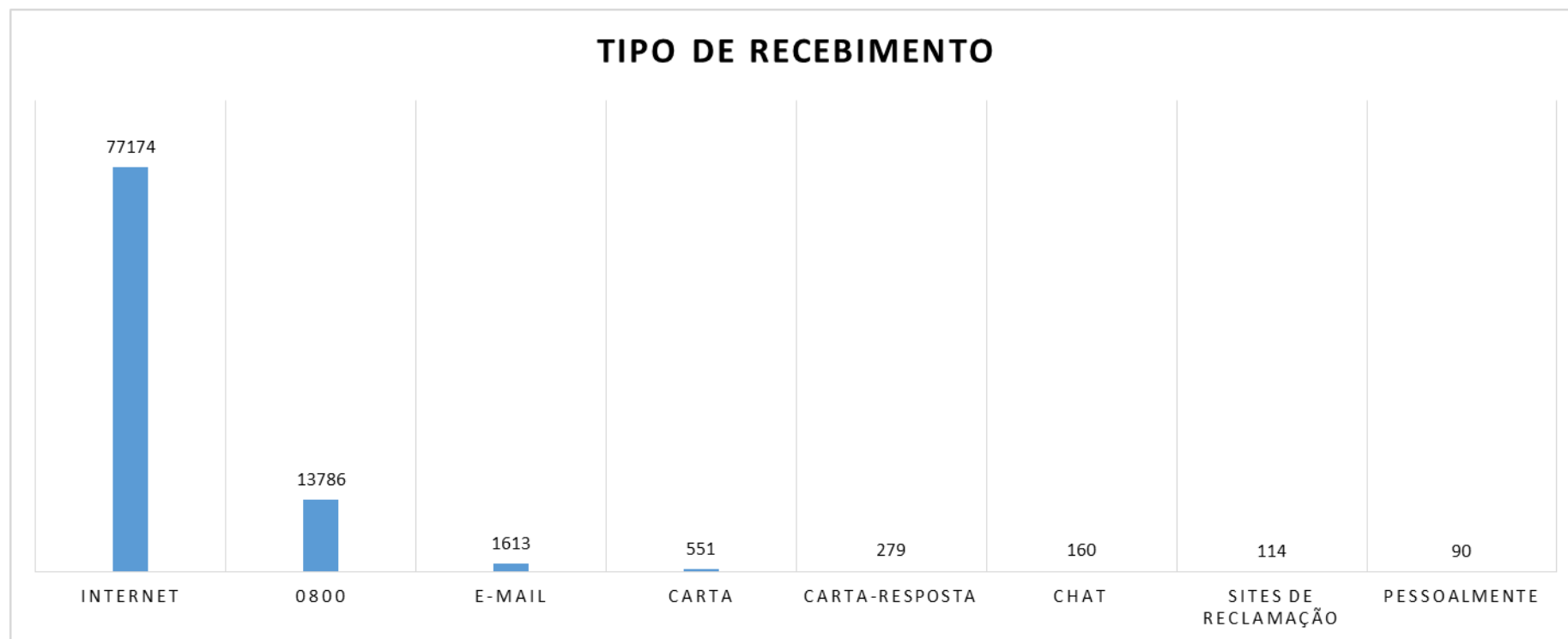
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- 2016



1.2 Tipo de Recebimento.

Recebemos 82% das demandas diretamente pela internet, em segundo lugar o 0800 registrou 14% das demandas.



Ministério da Fazenda

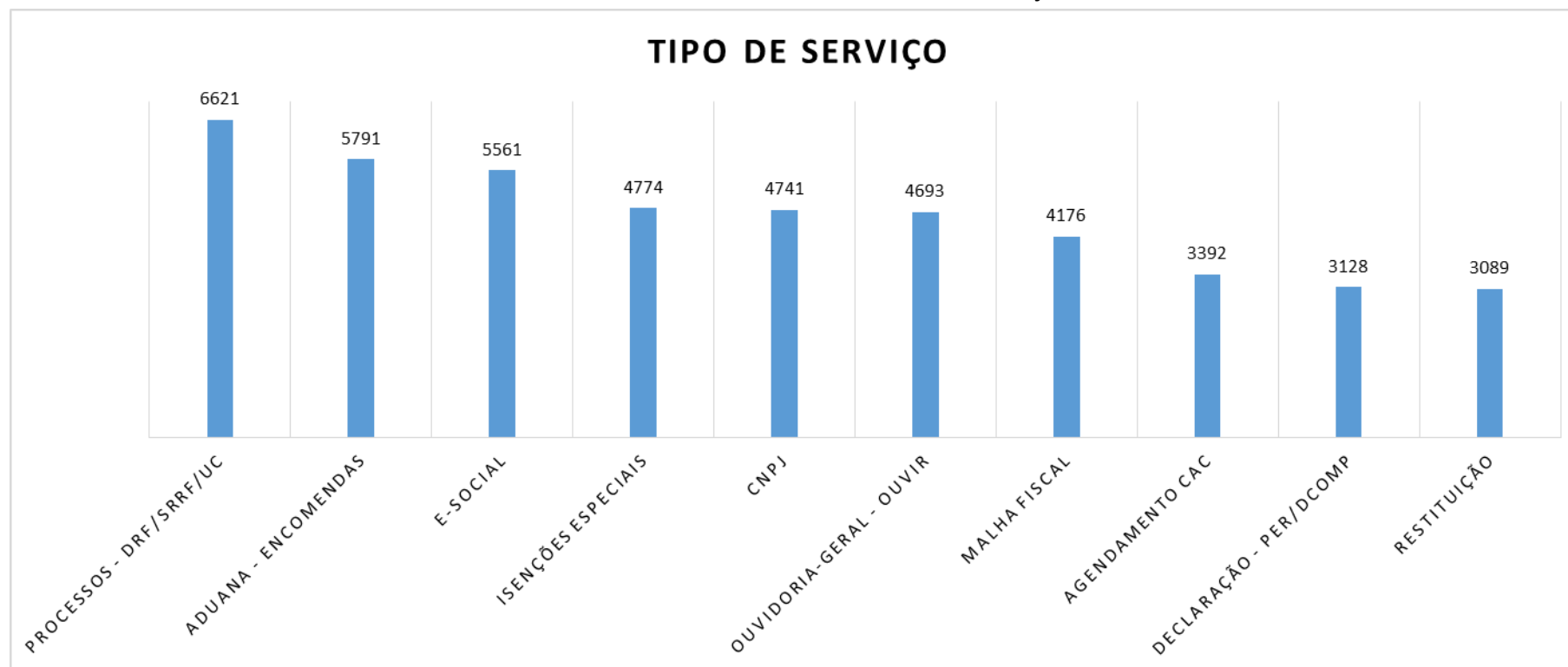
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- 2016



1.3 Pedidos por Assunto.

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



Ministério da Fazenda

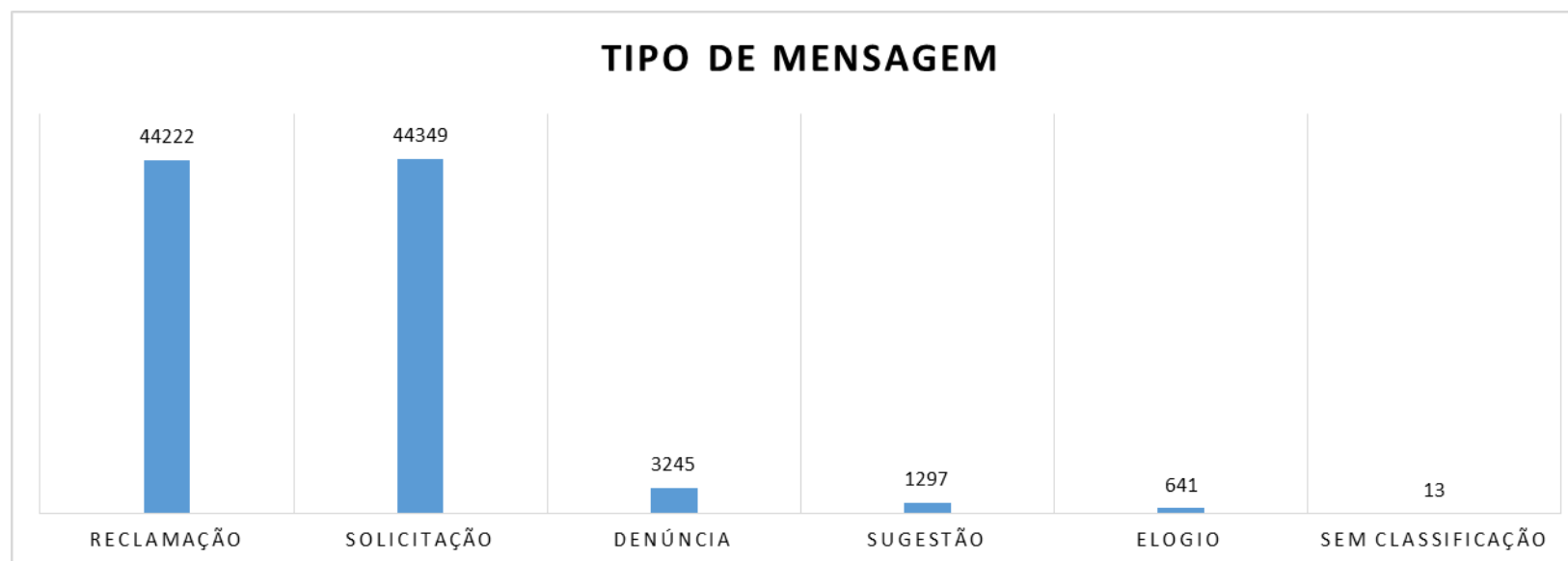
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- 2016



1.4 Tipo de Mensagem

A Ouvidoria-Geral recebeu 47% de reclamações e 47% 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- 2016



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 janeiro ficou responsável por 84% das demandas do ano de 2016.

Distribuição por Órgão	
Órgão	Quantidade
Receita Federal do Brasil	79676
Ouvidoria Geral do MF	10893
Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	1663
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	669
Secretaria do Tesouro Nacional	329
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	231
Escola de Administração Fazendária	122
Conselho de Controle de Atividades Financeira	75
Secretaria de Acompanhamento Econômico	53
Secretaria de Política Econômica	24
Corregedoria do Ministério da Fazenda	8

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- 2016



1.6 Situação de Atendimento.

A Instrução Normativa da Ouvidoria-Geral da União prescreve o prazo de atendimento de vinte (20) dias, prorrogáveis por mais dez (10) dias. No dia 31/12/2016 o status da Ouvidoria estava da seguinte forma:

Situação de atendimento				
Órgão	No Prazo	Prorrogado	Atrasado	Total
Receita Federal do Brasil	71357	5430	2889	79676
Ouvidoria Geral do MF	10775	99	19	10893
Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	1408	80	175	1663
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	525	41	103	669
Secretaria do Tesouro Nacional	160	37	132	329
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	228	1	2	231
Escola de Administração Fazendária	17	7	98	122
Conselho de Controle de Atividades Financeira	75	0	0	75
Secretaria de Acompanhamento Econômico	16	7	30	53
Secretaria de Política Econômica	4	1	19	24
Corregedoria do Ministério da Fazenda	6	2	0	8

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

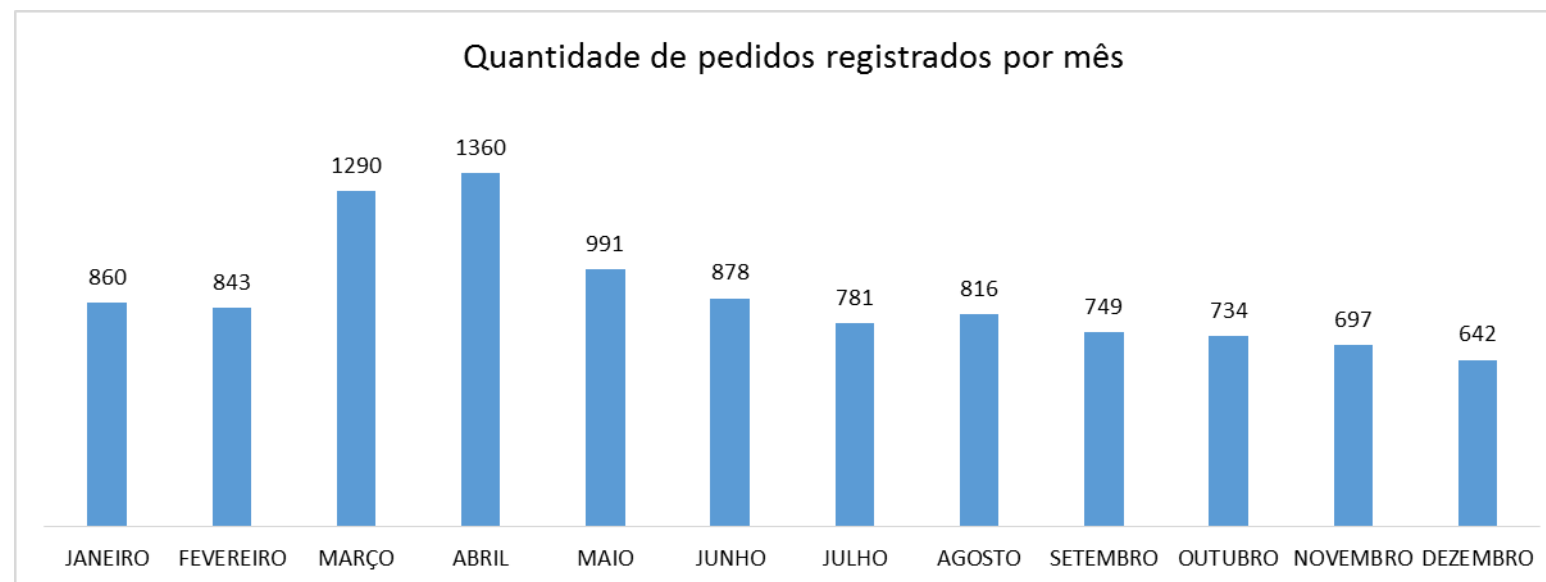
Relatório de Atividades- 2016



2. Serviço de Informação ao Cidadão.

2.1 Evolução diária das demandas.

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou no ano 2016 o total de 10.641 demandas.



* O relatório foi extraído no dia 8 de maio de 2017 e demonstra o quantitativo de demandas registradas ou reencaminhadas para o Ministério da Fazenda no período de 1º janeiro a 31 de dezembro de 2016.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- 2016



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.

Período: 01/01/2016 a 31/12/2016								
Unidade	Nº de Pedidos	Situação				Status dos Pedidos Em Tramitação		Prorrogadas
		Em Tramitação		Respondidos		Atrasados	Prazo	
		Quantidade	%	Quantidade	%			
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	33	0	0%	33	100%	0	0	6
Conselho de Controle de Atividades Financeiras	11	0	0%	11	100%	0	0	0
Corregedoria-Geral do Ministério da Fazenda	5	0	0%	5	100%	0	0	3
Conselho Nacional de Política Fazendária	18	0	0%	18	100%	0	0	3
Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional	7	0	0%	7	100%	0	0	2
Escola de Administração Fazendária	134	0	0%	134	100%	0	0	6
Gabinete do Ministro da Fazenda	32	0	0%	32	100%	0	0	5
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda	2737	0	0%	2737	100%	0	0	2
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	213	0	0%	213	100%	0	0	19
Secretaria da Receita Federal	3049	0	0%	3049	100%	0	0	385
Secretaria de Assuntos Internacionais	10	0	0%	10	100%	0	0	1
Secretaria Executiva do Ministério da Fazenda	43	0	0%	43	100%	0	0	2
Secretaria de Acompanhamento Econômico	14	0	0%	14	100%	0	0	2
Serviço de Informação ao Cidadão	3831	0	0%	3831	100%	0	0	2
Secretaria de Política Econômica	11	0	0%	11	100%	0	0	1
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	170	0	0%	170	100%	0	0	22
Secretaria do Tesouro Nacional	323	0	0%	323	100%	0	0	70
TOTAL	10641	0	0%	10641	100%	0	0	531

* O relatório demonstra a situação do dia 8 de maio em relação às demandas registradas no ano de 2016.

Ministério da Fazenda

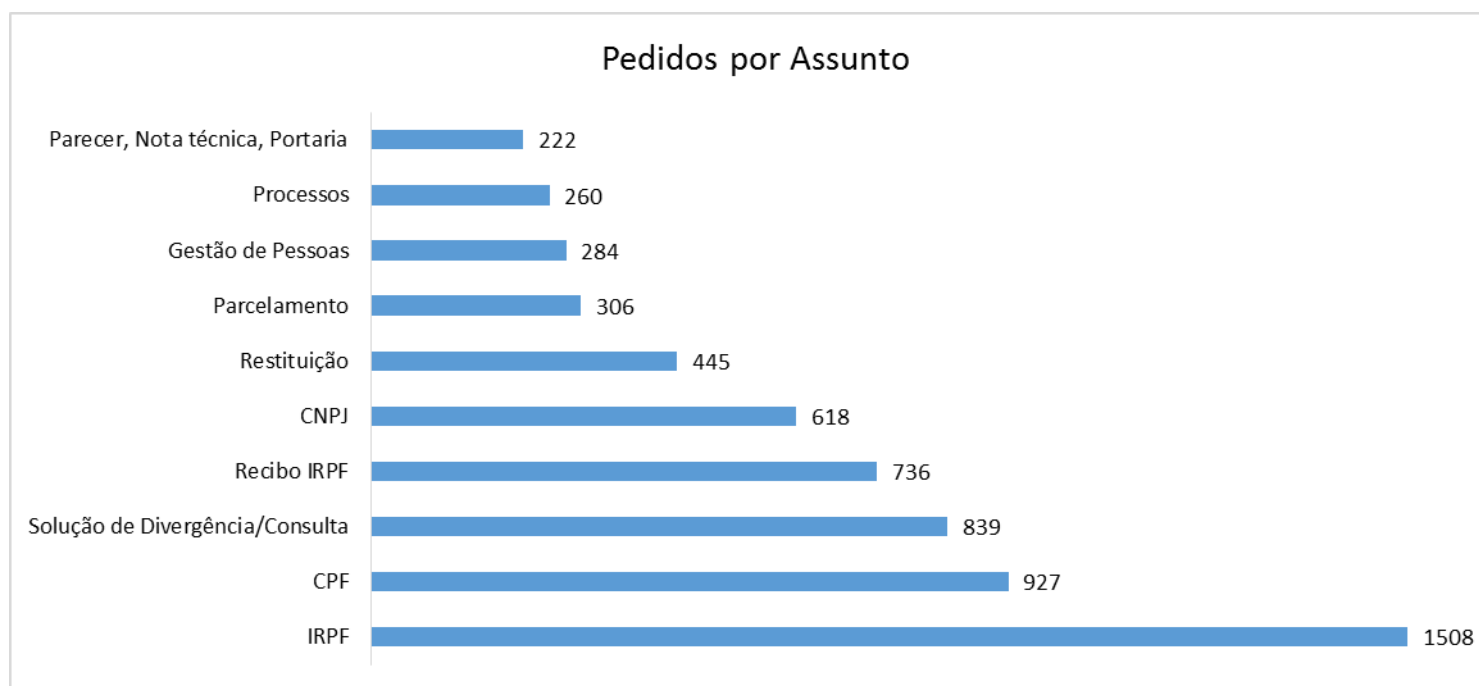
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- 2016



2.3 Pedidos por Assunto.

Estatística dos dez assuntos mais demandados no Serviço de Informação ao Cidadão durante o ano de 2016.



* O relatório demonstra a situação do dia 8 de maio em relação as demandas registradas no ano de 2016.

Ministério da Fazenda

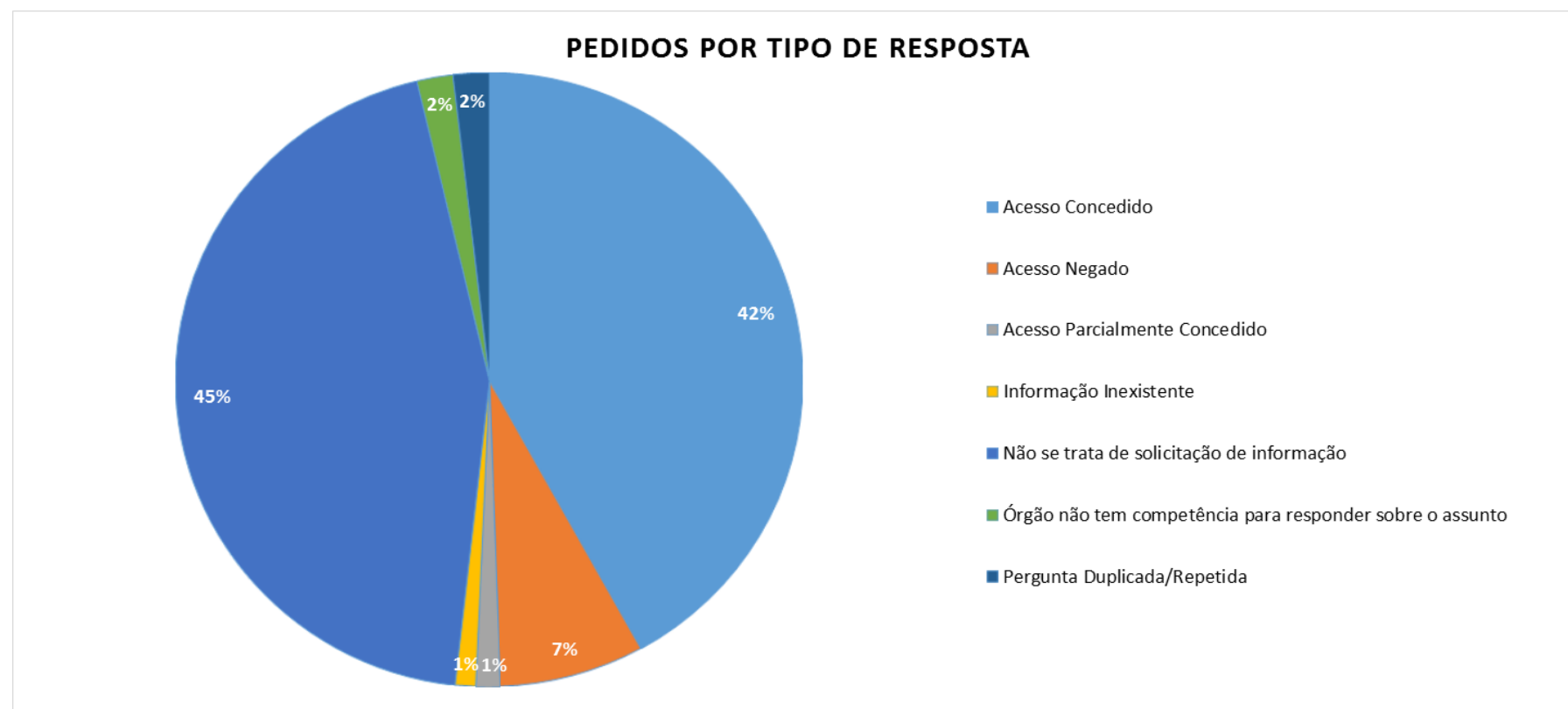
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- 2016



2.4 Pedidos por Respostas

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



* O relatório demonstra a situação do dia 8 de maio em relação as demandas registradas no ano 2016.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- 2016



2.5 Recursos 1ª Instância

Quantitativo de recursos de 1ª instância interposto em razão de negativa ou discordância com a resposta dos pedidos de informação.

Período: 01/01/2016 a 31/12/2016							
Unidade	Nº de Recursos	Situação					
		Em Tramitação		Respondido		Não Respondido	
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Escola de Administração Fazendária	26	0	0%	24	92%	2	8%
Conselho Nacional de Política Fazendária	4	0	0%	4	100%	0	0%
Secretaria do Tesouro Nacional	39	0	0%	39	100%	0	0%
Secretaria da Receita Federal	240	0	0%	234	98%	6	3%
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	12	0	0%	12	100%	0	0%
Serviço de Informação ao Cidadão	38	0	0%	35	92%	3	8%
Conselho de Controle de Atividades Financeiras	2	0	0%	2	100%	0	0%
Gabinete do Ministro da Fazenda	2	0	0%	2	100%	0	0%
Secretaria Executiva do Ministério da Fazenda	2	0	0%	2	100%	0	0%
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	26	0	0%	26	100%	0	0%
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	3	0	0%	3	100%	0	0%
Secretaria de Acompanhamento Econômico	1	0	0%	1	100%	0	0%
Corregedoria-Geral	2	0	0%	1	50%	1	50%
Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional	1	0	0%	1	100%	0	0%
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda	36	0	0%	36	100%	0	0%
TOTAL	434	0	0%	422	97%	12	3%

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- 2016



2.6 Recursos 2ª Instância

Quantitativo de recursos de 2ª instância interposto em razão de negativa ou discordância com a resposta do recurso de 1ª instância.

Período: 01/01/2016 a 31/12/2016							
Unidade	Nº de Recursos	Situação					
		Em Tramitação		Respondido		Não Respondido	
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Conselho Nacional de Política Fazendária	1	0	0%	1	100,0%	0	0,0%
Escola de Administração Fazendária	9	0	0%	9	100,0%	0	0,0%
Secretaria do Tesouro Nacional	4	0	0%	4	100,0%	0	0,0%
Secretaria da Receita Federal	48	0	0%	47	97,9%	1	2,1%
Conselho de Controle de Atividades Financeiras	1	0	0%	1	100,0%	0	0,0%
Serviço de Informação ao Cidadão	7	0	0%	7	100,0%	0	0,0%
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	1	0	0%	1	100,0%	0	0,0%
Gabinete do Ministro da Fazenda	1	0	0%	1	100,0%	0	0,0%
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda	5	0	0%	5	100,0%	0	0,0%
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	1	0	0%	0	0,0%	1	100,0%
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	7	0	0%	7	100,0%	0	0,0%
Secretaria de Acompanhamento Econômico	1	0	0%	1	100,0%	0	0,0%
Corregedoria-Geral	2	0	0%	2	100,0%	0	0,0%
Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional	1	0	0%	0	0,0%	1	100,0%
TOTAL	89	0	0%	86	96,6%	3	3,4%

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- 2016



2.7 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: 01/01/2016 a 31/12/2016					
Unidade	Nº de Recursos	Situação			
		Respondido		Em tramitação	
		Quantidade	%	Quantidade	%
Escola de Administração Fazendária	7	7	100,0%	0	0,0%
Conselho de Controle de Atividades Financeiras	1	1	100,0%	0	0,0%
Secretaria da Receita Federal	32	32	100,0%	0	0,0%
Conselho de Controle de Atividades Financeiras	1	1	100,0%	0	0,0%
Serviço de Informação ao Cidadão	4	4	100,0%	0	0,0%
Gabinete do Ministro da Fazenda	1	1	100,0%	0	0,0%
Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional	1	1	100,0%	0	0,0%
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda	1	1	100,0%	0	0,0%
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	1	1	100,0%	0	0,0%
TOTAL	49	49	100,0%	0	0,0%

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - 2016



2.8 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: 01/01/2016 a 31/12/2016					
Unidade	Nº de Recursos	Situação			
		Em Tramitação		Respondido	
		Quantidade	%	Quantidade	%
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	1	0	0,0%	1	100,0%
Escola de Administração Fazendária	1	0	0,0%	1	100,0%
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda	1	0	0,0%	1	100,0%
Secretaria da Receita Federal	17	0	0,0%	17	100,0%
Conselho de Controle de Atividades Financeiras	1	0	0,0%	1	100,0%
Serviço de Informação ao Cidadão	3	0	0,0%	3	100,0%
TOTAL	24	0	0,0%	24	100,0%

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - 2016



2.9 Reclamação

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

Período: 01/01/2016 a 31/12/2016							
Unidade	N° de Recursos	Situação					
		Em Tramitação		Respondido		Não Respondido	
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Secretaria da Receita Federal	19	0	0,0%	19	100,0%	0	0,0%
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	1	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%
Secretaria do Tesouro Nacional	1	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%
TOTAL	21	0	0,0%	21	100,0%	0	0,0%