



Relatório de Atividades - Abril 2017

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Abril 2017

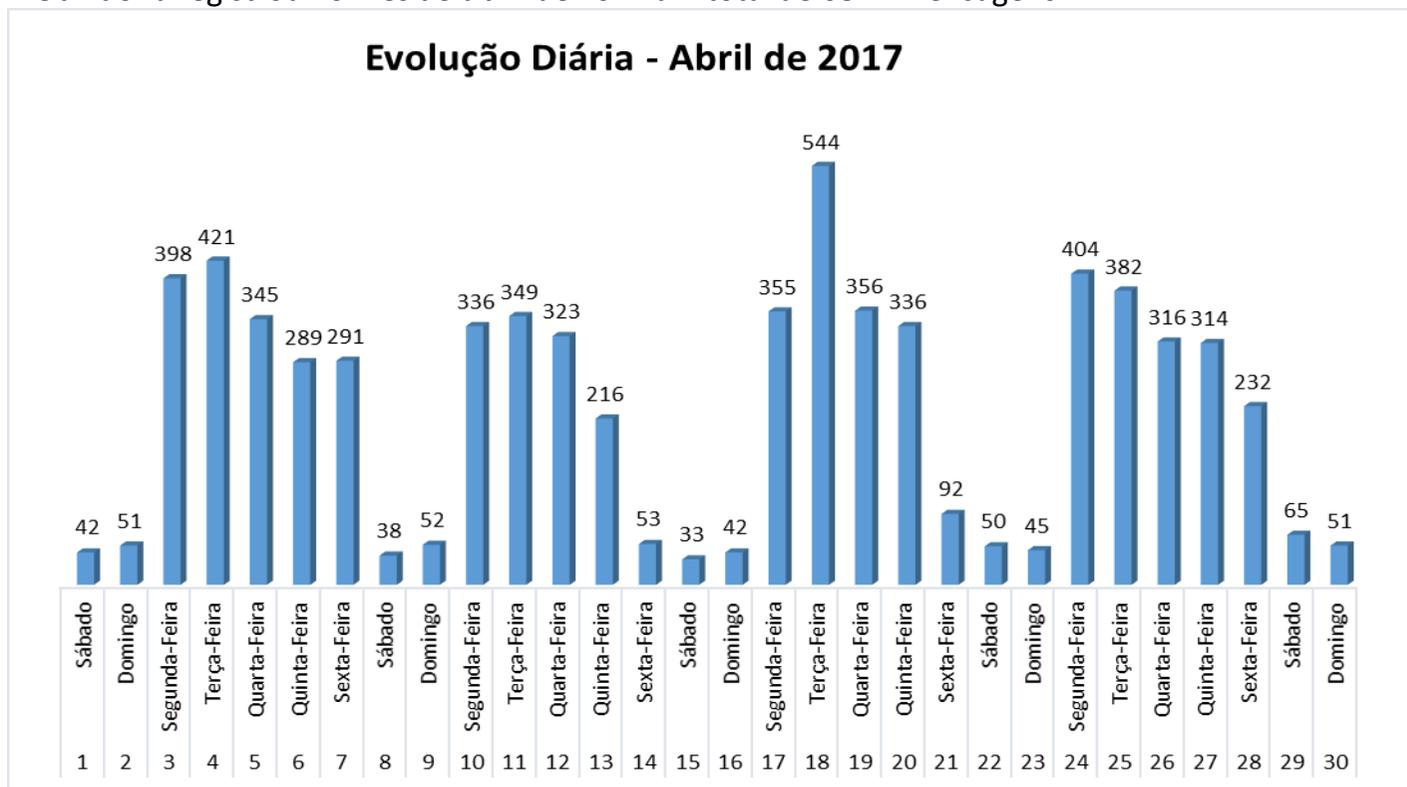


Relatório das demandas registradas na Ouvidoria Geral.

1. Ouvidoria Geral.

1.1 Evolução diária das demandas.

A Ouvidoria registrou no mês de abril de 2017 um total de 6821 mensagens.



* O relatório demonstra a situação do dia 30 de abril em relação as demandas registradas no período de 1º a 30 de abril.

Ministério da Fazenda

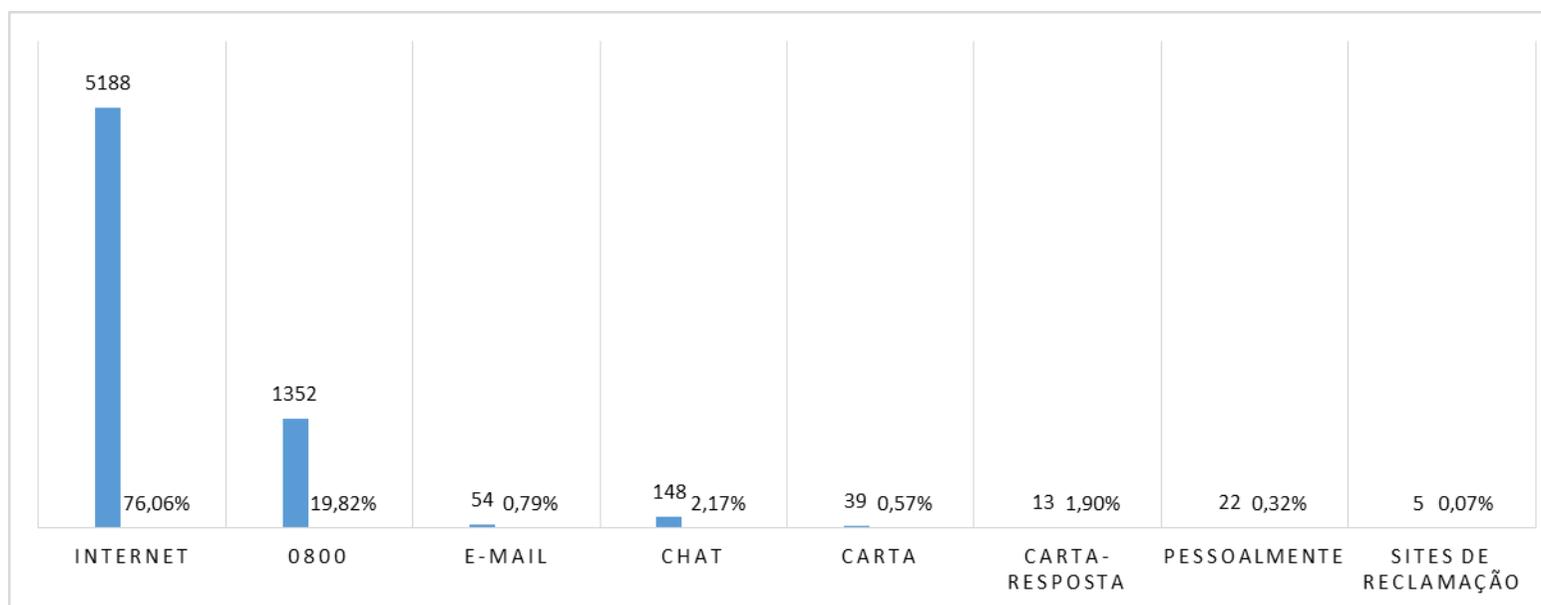
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Abril 2017



1.2 Tipo de Recebimento.

Recebemos 76% das demandas diretamente pela internet, em segundo lugar o 0800 registrou 20% das demandas.



Ministério da Fazenda

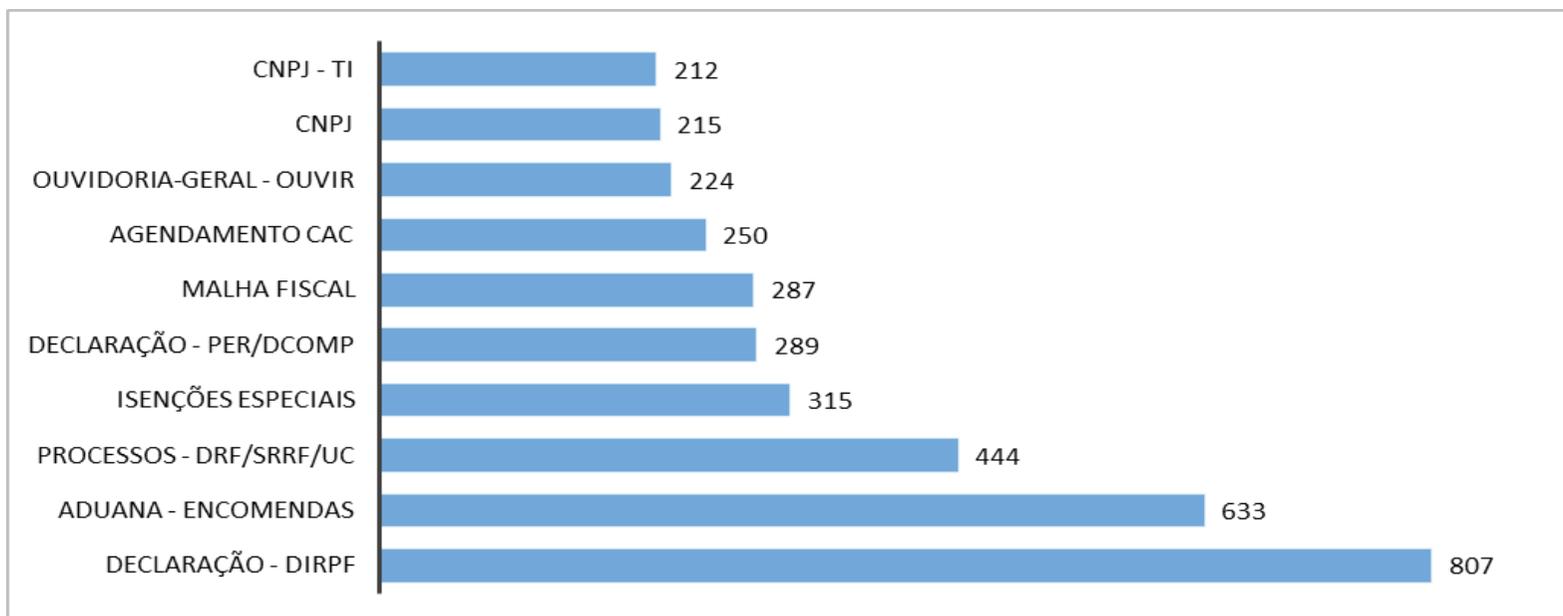
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Abril 2017



1.3 Pedidos por Assunto.

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



Ministério da Fazenda

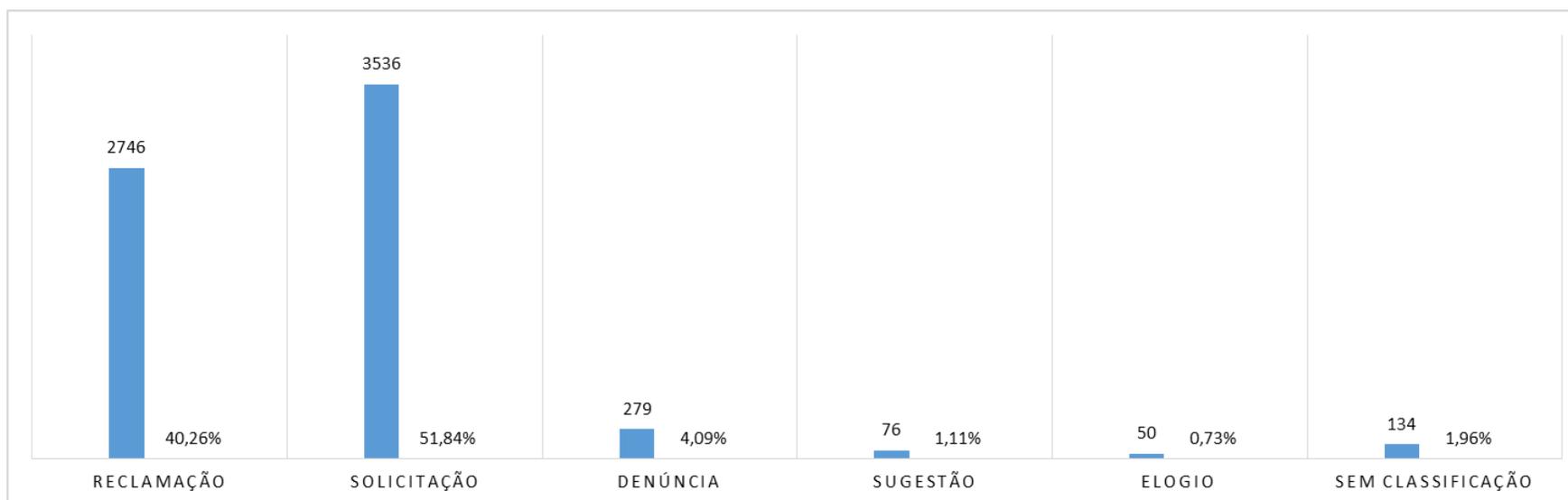
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Abril 2017



1.4 Tipo de Mensagem

A Ouvidoria-Geral recebeu 51% de solicitações e 40% 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- Abril 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 abril ficou responsável por 86% das demandas.

Distribuição por Órgão		
Órgão	Quantidade	Percentual
Receita Federal do Brasil	5867	86,04%
Ouvidoria Geral do MF	674	9,85%
Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	172	2,52%
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	73	1,07%
Secretaria do Tesouro Nacional	17	0,25%
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	12	0,18%
Secretaria de Acompanhamento Econômico	2	0,03%
Escola de Administração Fazendária	3	0,04%
Conselho de Controle de Atividades Financeira	1	0,01%

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Abril 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	No Prazo	%	Prorrogado	%	Total
Receita Federal do Brasil	5697	97,07%	172	2,93%	5869
Ouvidoria Geral do MF	669	99,55%	3	0,45%	672
Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	165	95,93%	7	4,07%	172
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	71	97,26%	2	2,74%	73
Secretaria do Tesouro Nacional	16	94,12%	1	5,88%	17
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	11	91,67%	1	8,33%	12
Secretaria de Acompanhamento Econômico	1	50,00%	1	50,00%	2
Escola de Administração Fazendária	3	100,00%	0	0,00%	3
Conselho de Controle de Atividades Financeira	1	100,00%	0	0,00%	1

*O relatório demonstra a situação do dia 30 de abril em relação as demandas registradas no período de 1º a 30 de abril.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

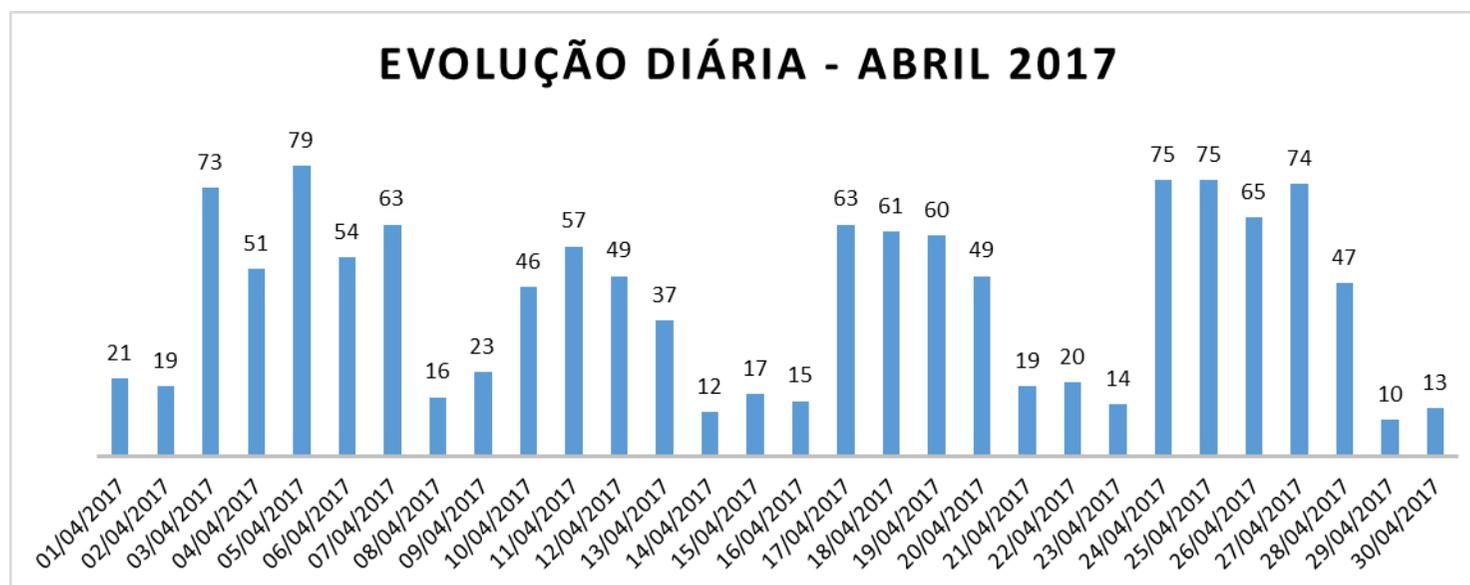
Relatório de Atividades- Abril 2017



2. Serviço de Informação ao Cidadão.

2.1 Evolução diária das demandas.

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou no mês de abril de 2017 um total de 1277 mensagens.



*O relatório demonstra a situação do dia 3 de maio e demonstra o quantitativo de demandas registradas ou reencaminhadas para o Ministério da Fazenda no período de 1º a 30 de abril.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Abril 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.

Período: 01/04/2017 a 30/04/2017								
Unidade	N° de Pedidos	Situação				Status dos Pedidos Em Tramitação		Prorrogadas
		Em Tramitação		Respondidos		Atrasados	Prazo	
		Quantidade	%	Quantidade	%			
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	1	0	0,00%	1	100,00%	0	0	0
Conselho Nacional de Política Fazendária	8	1	12,50%	7	87,50%	0	1	0
Escola de Administração Fazendária	3	1	33,33%	2	66,67%	0	1	0
Gabinete do Ministro da Fazenda	3	1	33,33%	2	66,67%	0	1	1
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda	258	1	0,39%	257	99,61%	0	1	0
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	29	12	41,38%	17	58,62%	0	12	1
Secretaria da Receita Federal	197	94	47,72%	103	52,28%	0	94	42
Secretaria Executiva do Ministério da Fazenda	5	2	40,00%	3	60,00%	0	2	0
Secretaria de Acompanhamento Econômico	6	1	16,67%	5	83,33%	0	1	1
Serviço de Informação ao Cidadão	716	3	0,42%	713	99,58%	0	3	0
Secretaria de Política Econômica	1	1	100,00%	0	0,00%	0	1	0
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	16	5	31,25%	11	68,75%	0	5	1
Secretaria do Tesouro Nacional	34	25	73,53%	9	26,47%	0	25	10
TOTAL	1277	147	11,51%	1130	88,49%	0	147	56

*O relatório demonstra a situação do dia 3 de maio em relação as demandas registradas no período de 1º a 30 de abril.

Ministério da Fazenda

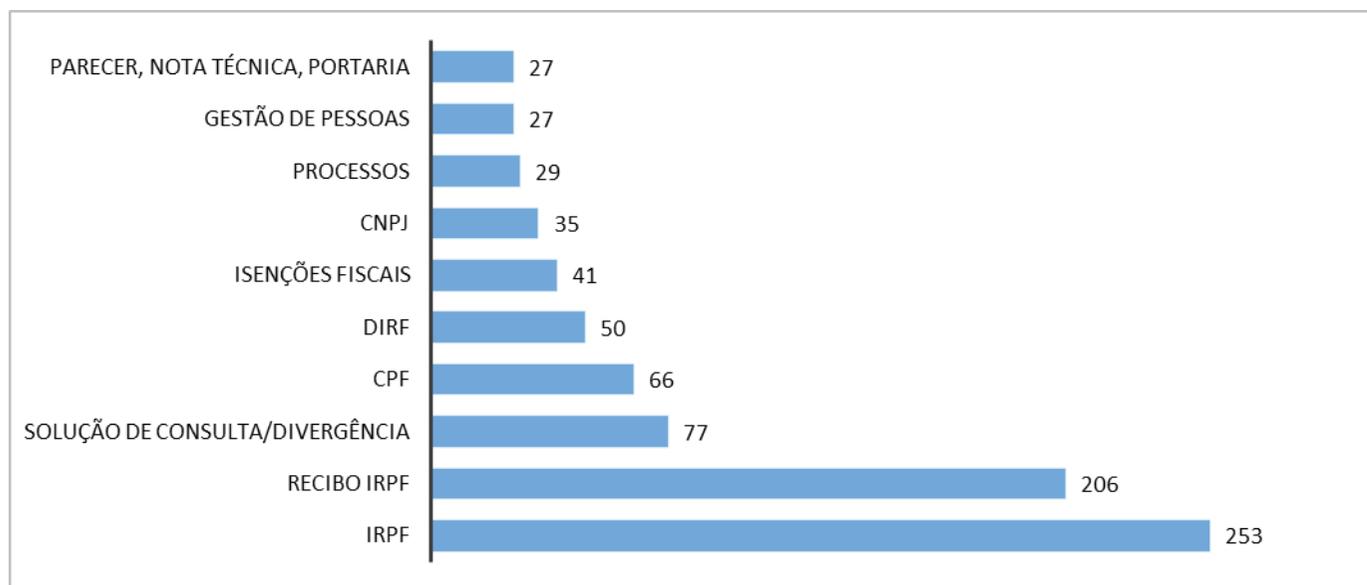
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Abril 2017



2.3 Pedidos por Assunto.

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



* O relatório demonstra a situação do dia 3 de maio em relação as demandas registradas no período de 1º a 30 de abril.

**Verifica-se que o serviço IRPF teve um aumento de 10,4% comparado a março de 2017. A elevação do número de demandas está relacionada ao período de entrega do Imposto de Renda que ocorre em março e abril.

Ministério da Fazenda

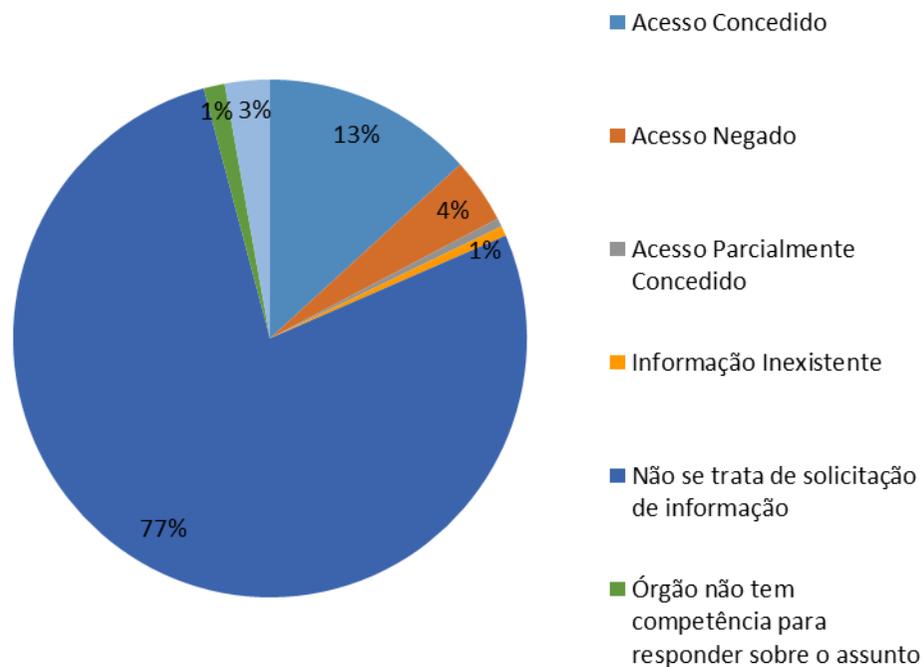
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Abril 2017



2.4 Pedidos por Respostas

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



* O relatório demonstra a situação do dia 3 de maio em relação as demandas registradas no período de 1º a 30 de abril.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Abril 2017



2.5 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: 01/04/2017 a 30/04/2017								
Unidade	N° de Recursos	Situação						Status do Recurso
		Em Tramitação		Respondido		Não Respondido		Atrasados
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%	
Escola de Administração Fazendária	3	0	0,00%	3	100,00%	0	0,00%	0
Conselho Nacional de Política Fazendária	3	1	33,33%	2	66,67%	0	0,00%	1
Secretaria do Tesouro Nacional	4	2	50,00%	2	50,00%	0	0,00%	2
Secretaria da Receita Federal	30	9	30,00%	21	70,00%	0	0,00%	6
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	2	0	0,00%	2	100,00%	0	0,00%	0
Serviço de Informação ao Cidadão	4	0	0,00%	4	100,00%	0	0,00%	0
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda	2	1	50,00%	1	50,00%	0	0,00%	1
Secretaria Executiva do Ministério da Fazenda	1	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0
TOTAL	49	13	26,53%	36	73,47%	0	0,00%	10

*O relatório demonstra a situação do dia 3 de maio em relação as demandas registradas no período de 1º a 30 de abril.

** 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 - Abril 2017



2.6 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: 01/04/2017 a 30/04/2017								
Unidade	Nº de Recursos	Situação						Status do Recurso
		Em Tramitação		Respondido		Não Respondido		Atrasados
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%	
Secretaria da Receita Federal	8	3	37,50%	2	25,00%	3	37,50%	3
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	1	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0
Secretaria do Tesouro Nacional	1	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%	0
TOTAL	10	3	30,00%	3	30,00%	4	40,00%	3

*O relatório demonstra a situação do dia 3 de maio em relação as demandas registradas no período de 1º a 30 de abril.

** 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 - Abril



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: 01/04/2017 a 30/04/2017					
Unidade	Nº de Recursos	Situação			
		Respondido		Tramitação	
		Quantidade	%	Quantidade	%
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	1	0	0,00%	1	100%
Secretaria do Tesouro Nacional	1	0	0,00%	1	100%
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda	1	0	0,00%	1	100%
Secretaria da Receita Federal	5	0	0,00%	5	100%
TOTAL	8	0	0,00%	8	100%

*O relatório demonstra a situação do dia 3 de maio em relação as demandas registradas no período de 1º a 30 de abril.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Abril 2017



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: 01/04/2017 a 30/04/2017					
Unidade	Nº de Recursos	Situação			
		Em Tramitação		Respondido	
		Quantidade	%	Quantidade	%
Secretaria da Receita Federal	2	1	50,00%	0	0,00%
TOTAL	2	1	50%	0	0%

* O relatório demonstra a situação do dia 3 de maio em relação as demandas registradas no período de 1º a 30 de abril.