



Relatório de Atividades - Dezembro 2018

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Dezembro 2018

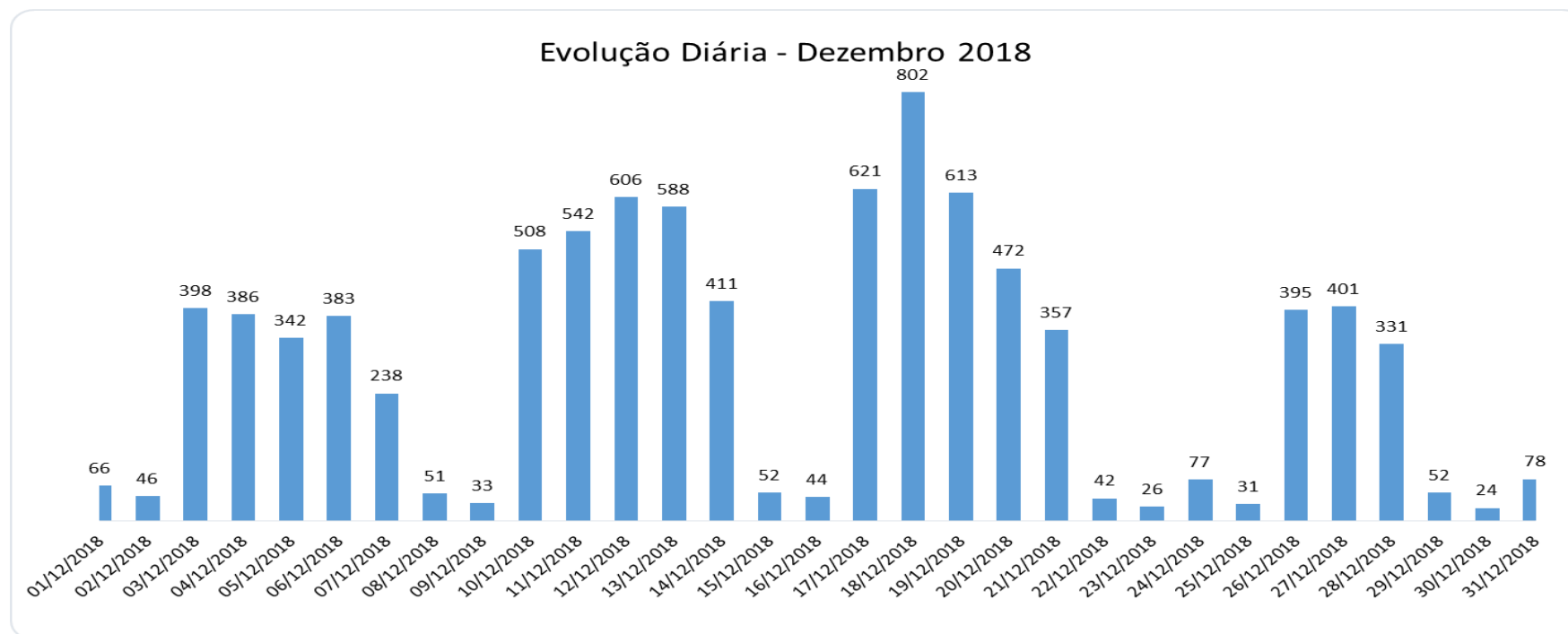


Relatório das demandas registradas na Ouvidoria-Geral.

1. Ouvidoria-Geral.

1.1 Evolução diária das demandas.

A Ouvidoria registrou no mês de dezembro de 2018 um total de 9.016 mensagens.



* O relatório demonstra a situação do dia 7 de janeiro de 2019 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de dezembro de 2018.

Ministério da Fazenda

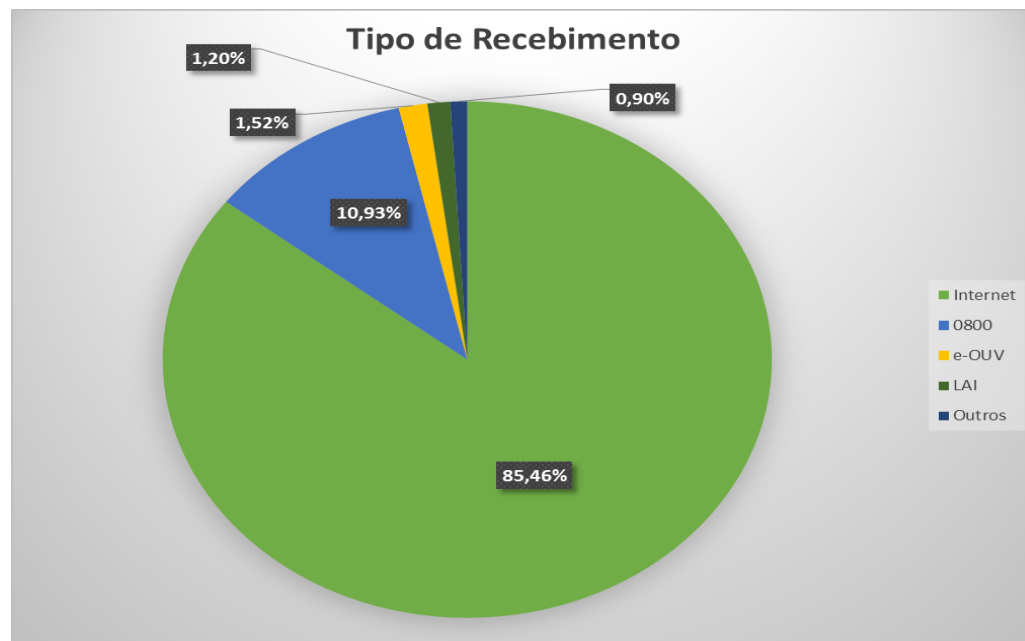
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades – Dezembro 2018



1.2 Tipo de Recebimento.

O recebimento de demandas pela Ouvidoria-Geral deu-se mediante a seguinte distribuição: 85,46% diretamente pela Internet e 10,93% pelo canal 0800.



Tipo de recebimento		
Internet	7.705	85,46%
0800	985	10,93%
e-OUV	137	1,52%
LAI	108	1,20%
Carta Resposta	27	0,30%
Simplifique!	20	0,22%
Pessoalmente	13	0,14%
Carta	11	0,12%
SEI	4	0,04%
E-Mail	3	0,03%
Portal de Serviços	3	0,03%
Total	9.016	100,00%

* As demandas registradas para o Serviço de Informação ao Cidadão e que não se enquadram na Lei de Acesso à Informação (LAI) são reencaminhadas para a Ouvidoria do Ministério da Fazenda;

** O relatório apresenta divergência de dezessete demandas de Lei de Acesso à Informação (LAI). Essas demandas serão contabilizadas no e-SIC, no mês subsequente.

*** Há divergência de demandas do e-OUV, que serão contabilizadas na Ouvidoria, no mês subsequente.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades – Dezembro 2018



1.3 Pedidos por Assunto.

Estatística dos dez assuntos mais demandados na Ouvidoria-Geral durante o mês de dezembro de 2018.



* O relatório demonstra a situação do dia 7 de janeiro de 2019 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de dezembro de 2018.

Ministério da Fazenda

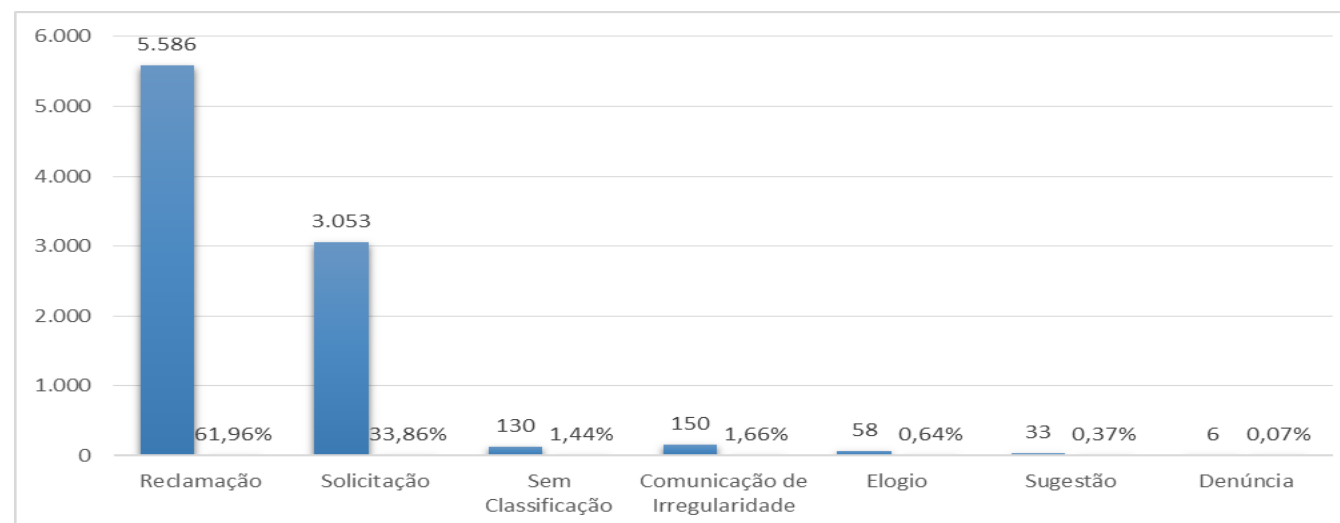
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades – Dezembro 2018



1.4 Tipo de Mensagem

Do total de mensagens recebidas, 61,96% foram classificadas como reclamação e 33,86% como solicitação.



Conforme Instrução Normativa nº 05/2018 da Ouvidoria-Geral da União considera-se:

Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal;

Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

Solicitação: pedido 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 órgãos apuratórios competentes. E ainda, denúncias relacionadas à fiscalização da Receita Federal.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades – Dezembro 2018



1.5 Distribuição por Órgão

A Ouvidoria do Ministério da Fazenda é composta por uma rede de ouvidores, distribuídos por órgãos e áreas de competência, coordenada pela Ouvidoria-Geral.

Dentre os órgãos que compõem essa rede, a Secretaria da Receita Federal no mês de dezembro de 2018 ficou responsável por 81,13% das demandas.

Distribuição por Órgão		
Órgão	Quantidade	Percentual
RFB - Receita Federal do Brasil	7.315	81,13%
OG-MF - Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda	825	9,15%
PGFN - Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	817	9,06%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	22	0,24%
CARF - Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	12	0,13%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	8	0,09%
COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras	7	0,08%
DATAPREV - Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social	3	0,03%
SPREV - Secretaria de Previdência	2	0,02%
COGER-GMF-MF - Corregedoria do Ministério da Fazenda	1	0,01%
COINP - Coordenação-Geral de Inteligência Previdenciária (SPREV)	1	0,01%
ESAF - Escola de Administração Fazendária	1	0,01%
SEFEL - Secretaria de Acompanhamento Fiscal, Energia e Loteria	1	0,01%
SPE - Secretaria de Política Econômica	1	0,01%
Total do Ministério da Fazenda	9.016	100,00%

* O relatório demonstra a situação do dia 7 de janeiro de 2019 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de dezembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades – Dezembro 2018



1.6 Situação de Atendimento.

A Instrução Normativa nº 5, 2018, da Ouvidoria-Geral da União, prevê o prazo de atendimento de trinta dias, prorrogáveis por mais trinta dias.

Unidade	Total de Mensagens Recebidas	Situação					
		Em Tramitação				Respondidos	
		No Prazo	%	Prorrogadas	%	Quantidade	%
RFB - Receita Federal do Brasil	7.315	1.720	23,51%	57	0,78%	5.538	75,71%
OG-MF - Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda	825	46	5,58%	5	0,61%	774	93,82%
PGFN - Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	817	282	34,52%	82	10,04%	453	55,45%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	22	13	59,09%	0	0,00%	9	40,91%
CARF - Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	12	1	8,33%	0	0,00%	11	91,67%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	8	5	62,50%	3	37,50%	0	0,00%
COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras	7	0	0,00%	0	0,00%	7	100,00%
DATAPREV - Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social	3	1	33,33%	0	0,00%	2	66,67%
SPREV - Secretaria de Previdência	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
COGER-GMF-MF - Corregedoria do Ministério da Fazenda	1	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%
COINP - Coordenação-Geral de Inteligência Previdenciária (SPREV)	1	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%
ESAF - Escola de Administração Fazendária	1	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%
SEFEL - Secretaria de Acompanhamento Fiscal, Energia e Loteria	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
SPE - Secretaria de Política Econômica	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	9.016	2.072	22,98%	147	1,63%	6.797	75,39%

* O relatório demonstra a situação do dia 7 de janeiro de 2019 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de dezembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Dezembro 2018

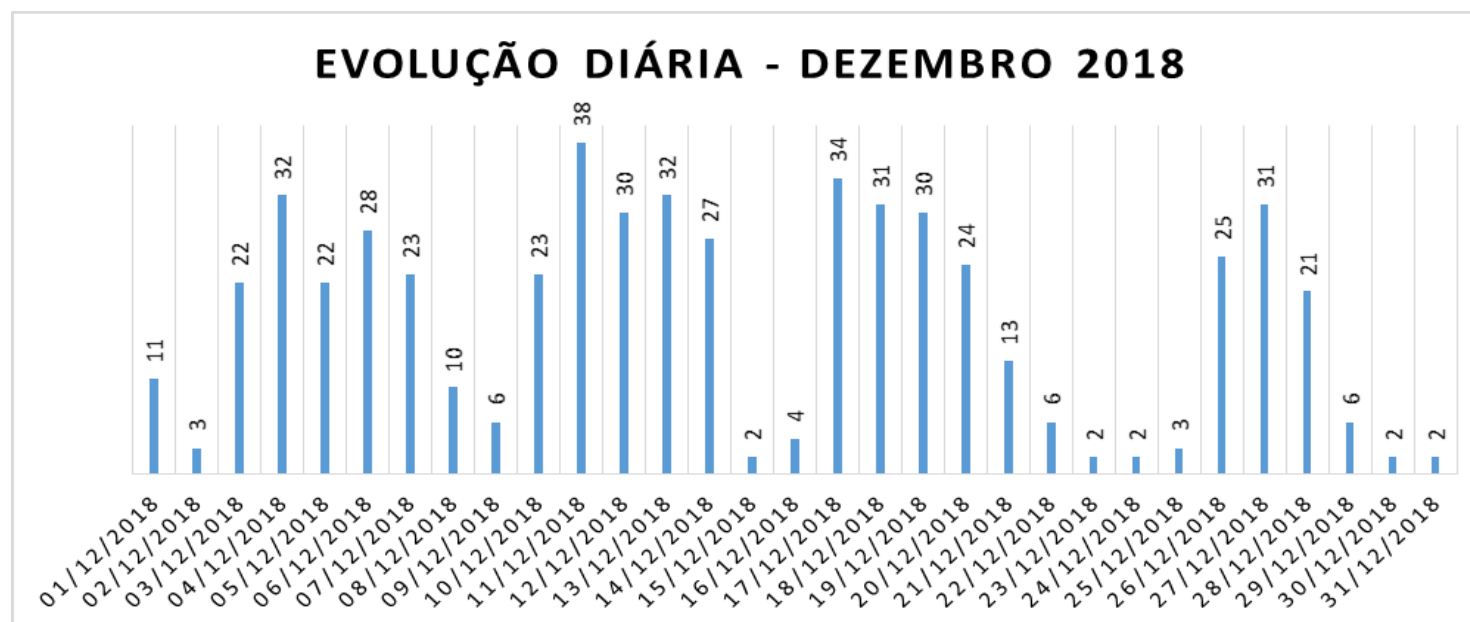


2. Serviço de Informação ao Cidadão.

2.1 Evolução diária das demandas.

Pedidos recebidos em dezembro: 545.

São aqueles pedidos registrados no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) recebidos pelo órgão ou entidade.



* O relatório foi extraído no dia 21 de janeiro de 2019 e demonstra o quantitativo de demandas registradas ou reencaminhadas para o Ministério da Fazenda no período de 1º a 31 de dezembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Dezembro 2018



2.2 Pedidos por Órgão - Situação

Quantitativo de demandas que estão em tramitação dentro do prazo e atrasadas, bem como o total de pedidos respondidos pelas unidades do Ministério da Fazenda.

Pedidos Respondidos: 537 (99%). São aqueles pedidos que tiveram resposta do órgão ou entidade demandado.

Unidade	N° de Pedidos	Situação					
		Em Tramitação				Respondidos	
		No Prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%
SIC - Serviço de Informação ao Cidadão	197	0	0%	0	0%	197	100%
OUVIR - Ouvidoria-Geral	125	0	0%	0	0%	125	100%
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	123	3	2%	3	2%	117	95%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	22	0	0%	1	5%	21	95%
PGFN - Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	21	1	5%	0	0%	20	95%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	18	0	0%	0	0%	18	100%
SPREV - Secretaria de Previdência	11	0	0%	0	0%	11	100%
SE - Secretaria-Executiva	7	0	0%	0	0%	7	100%
SEFEL - Secretaria de Acompanhamento Fiscal, Energia e Loteria	6	0	0%	0	0%	6	100%
COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras	4	0	0%	0	0%	4	100%
CONFAZ - Conselho Nacional de Política Fazendária	4	0	0%	0	0%	4	100%
CARF - Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	3	0	0%	0	0%	3	100%
ESAF - Escola de Administração Fazendária	2	0	0%	0	0%	2	100%
SAIN - Secretaria de Assuntos Internacionais	1	0	0%	0	0%	1	100%
SEPRAC - Secretaria de Promoção da Produtividade e Advocacia da Concorrência	1	0	0%	0	0%	1	100%
TOTAL	545	4	1%	4	1%	537	99%

* O relatório demonstra a situação do dia 21 de janeiro de 2019 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de dezembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Dezembro 2018



2.3 Prorrogações

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

Unidade	Nº de Pedidos	Pedidos Prorrogados	%
SIC - Serviço de Informação ao Cidadão	197	0	0%
OUVIR - Ouvidoria-Geral	125	1	1%
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	123	25	20%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	22	4	18%
PGFN - Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	21	5	24%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	18	1	6%
SPREV - Secretaria de Previdência	11	0	0%
SE - Secretaria-Executiva	7	1	14%
SEFEL - Secretaria de Acompanhamento Fiscal, Energia e Loteria	6	0	0%
COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras	4	0	0%
CONFAZ - Conselho Nacional de Política Fazendária	4	0	0%
CARF - Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	3	0	0%
ESAF - Escola de Administração Fazendária	2	0	0%
SAIN - Secretaria de Assuntos Internacionais	1	0	0%
SEPRAC - Secretaria de Promoção da Produtividade e Advocacia da Concorrência	1	1	100%
TOTAL	545	38	7%

* O relatório demonstra a situação do dia 21 de janeiro de 2019 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de dezembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Dezembro 2018



2.4 Pedidos por Assunto

Estatística dos dez assuntos mais demandados no Serviço de Informação ao Cidadão durante o mês de dezembro de 2018.



* O relatório demonstra a situação do dia 21 de janeiro de 2019 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de dezembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Dezembro 2018



2.5 Pedidos por Respostas

Relação dos pedidos respondidos de acordo com a disponibilização da informação.
Tempo médio de resposta: 5,08 dias.



Acesso Concedido: Classificação dada à resposta a pedido de acesso em que a informação solicitada foi franqueada totalmente ao requerente.	261
Acesso Negado: Classificação dada à resposta a pedido em que o órgão nega motivadamente o acesso à informação.	49
Acesso Parcialmente Concedido: Classificação dada à resposta a pedido de acesso em que a informação solicitada foi franqueada parcialmente ao requerente.	11
Encaminhado para o e-Ouv: Manifestações que não têm por objetivo o acesso à informação propriamente dito.	21
Informação Inexistente: Classificação dada à resposta a pedido em que o órgão ou entidade não dispõe da informação solicitada.	5
Não se trata de solicitação de informação: Classificação dada aos pedidos que não se enquadram no escopo da Lei de Acesso à Informação, tais como consultas, reclamações, elogios e solicitação de opinião de órgão.	158
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto: Classificação dada a resposta a pedido de informação em que o órgão ou entidade não dispõe de competência sobre o assunto demandado.	13
Pergunta Duplicada/Repetida: Classificação dada aos pedidos em que o requerente apresenta, uma ou mais vezes, a mesma pergunta a um mesmo ente.	19

* O relatório demonstra a situação do dia 21 de janeiro de 2019 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de dezembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Dezembro 2018



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.

Total recebido: 63.

Total respondido: 61 (97%).

Unidade	Nº de Recursos	Situação							
		Em Tramitação				Respondido		Não Respondido	
		No Prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%	Quantidade	%
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	41	0	0%	0	0%	39	95%	2	5%
OUVIR - Ouvidoria-Geral	5	0	0%	0	0%	5	100%	0	0%
SIC - Serviço de Informação ao Cidadão	4	0	0%	0	0%	4	100%	0	0%
COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras	4	0	0%	0	0%	4	100%	0	0%
SPREV - Secretaria de Previdência	3	0	0%	0	0%	3	100%	0	0%
SE - Secretaria-Executiva	3	0	0%	0	0%	3	100%	0	0%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	2	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
TOTAL	63	0	0%	0	0%	61	97%	2	3%

* O relatório demonstra a situação do dia 21 de janeiro de 2019 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de dezembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

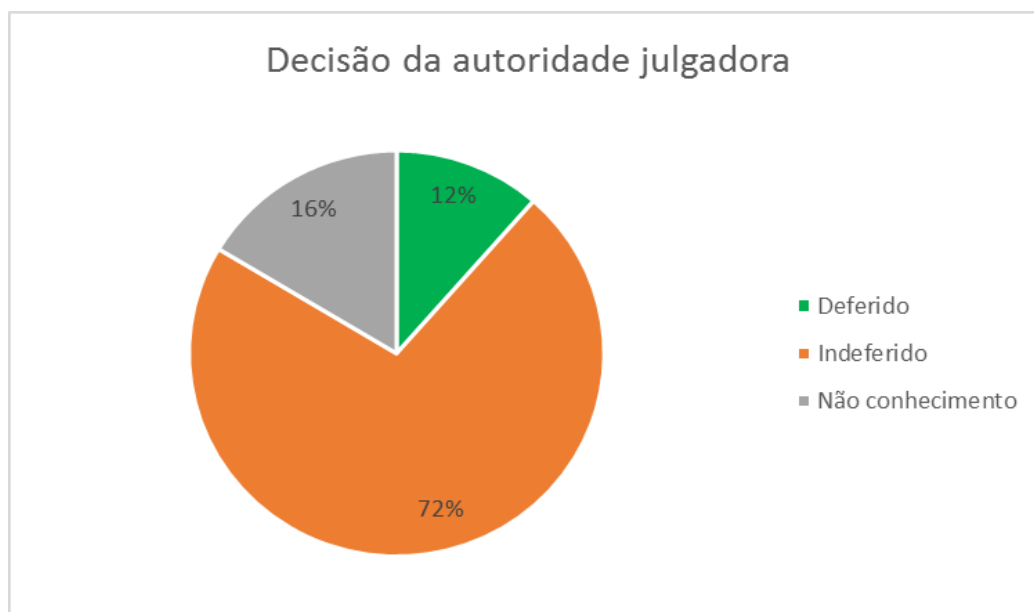
Relatório de Atividades - Dezembro 2018



2.7 Relatório de Recursos Por Resposta - 1ª Instância

Resposta dos recursos conforme decisão da autoridade julgadora.

Período: 01/12/2018 a 31/12/2018.



Recurso ao chefe hierárquico respondido	
Indeferido	44
Não conhecimento	10
Deferido	7
TOTAL	61

Deferido: Determina que a informação seja fornecida.

Indeferido: O órgão entende que as razões da negativa são adequadas, nos termos legais.

Não conhecimento: O recurso sequer é conhecido por não tratar de pedido de acesso à informação (denúncia, reclamação ou consulta, por exemplo) ou por não atender a alguma exigência básica que possibilite a análise pelo órgão, como ter sido apresentado fora do prazo.

* O relatório demonstra a situação do dia 21 de janeiro de 2019 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de dezembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Dezembro 2018



2.8 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.

Total recebido: 15.

Total respondido: 15 (100%).

Unidade	Nº de Recursos	Situação							
		Em Tramitação				Respondido		Não Respondido	
		No Prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%	Quantidade	%
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	7	0	0%	0	0%	7	100%	0	0%
COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras	3	0	0%	0	0%	3	100%	0	0%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
SEFEL - Secretaria de Acompanhamento Fiscal, Energia e Loteria	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
SIC - Serviço de Informação ao Cidadão	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
OUVIR - Ouvidoria-Geral	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
SE - Secretaria-Executiva	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
TOTAL	15	0	0%	0	0%	15	100%	0	0%

* O relatório demonstra a situação do dia 21 de janeiro de 2019 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de dezembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

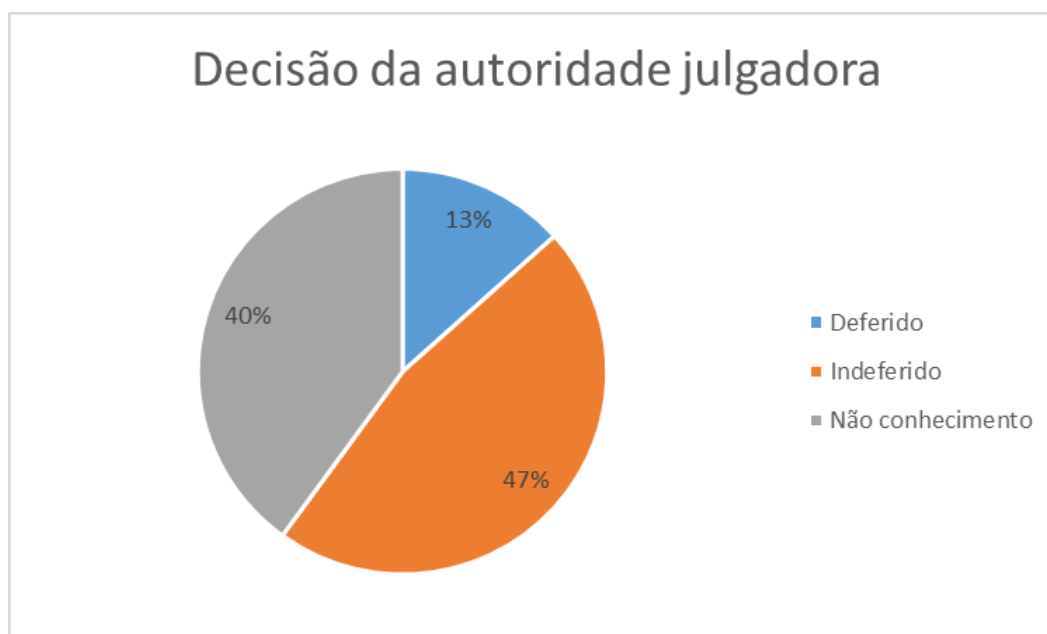
Relatório de Atividades - Dezembro 2018



2.9 Relatório de Recursos Por Resposta - 2ª Instância

Resposta dos recursos conforme decisão da autoridade julgadora.

Período: 01/12/2018 a 31/12/2018.



Recursos à autoridade máxima	
Indeferido	7
Não conhecimento	6
Deferido	2
TOTAL	15

Deferido: Determina que a informação seja fornecida.

Indeferido: O órgão entende que as razões da negativa são adequadas, nos termos legais.

Não conhecimento: O recurso sequer é conhecido por não tratar de pedido de acesso à informação (denúncia, reclamação ou consulta, por exemplo) ou por não atender a alguma exigência básica que possibilite a análise pelo órgão, como ter sido apresentado fora do prazo.

* O relatório demonstra a situação do dia 21 de janeiro de 2019 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de dezembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Dezembro 2018



2.10 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.

Total de recursos à CGU: 4.

Total respondido: 4 (100%).

Unidade	Nº de Recursos	Situação			
		Em Tramitação		Respondido	
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	2	0	0%	2	100%
OUVIR - Ouvidoria-Geral	1	0	0%	1	0%
SEFEL - Secretaria de Acompanhamento Fiscal, Energia e Loteria	1	0	0%	1	100%
TOTAL	4	0	0%	4	100%

* O relatório demonstra a situação do dia 21 de janeiro de 2019 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de dezembro de 2018.

** 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

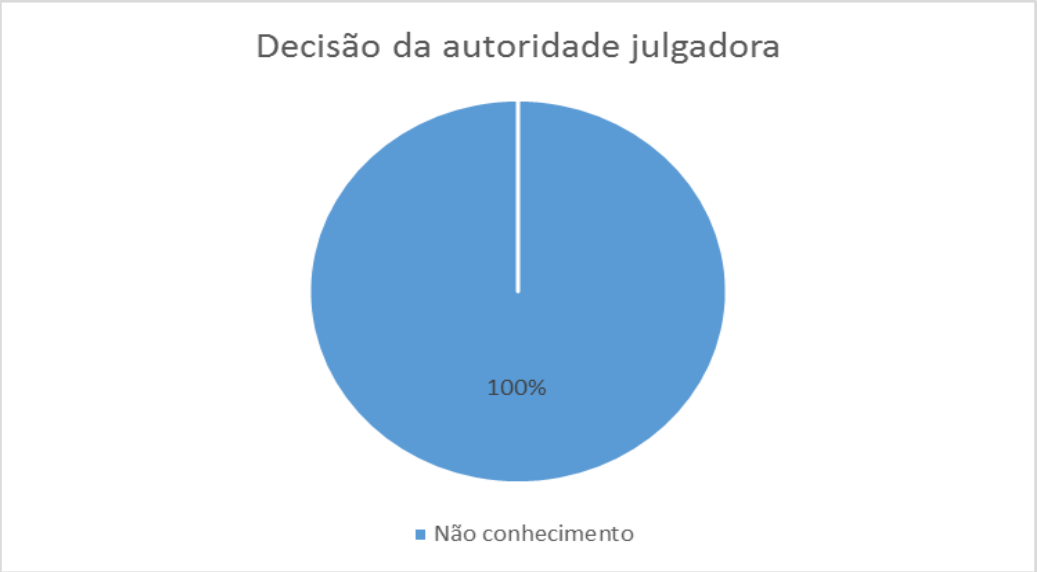
Relatório de Atividades - Dezembro 2018



2.11 Relatório de Recursos Por Resposta - 3ª Instância

Resposta dos recursos conforme decisão da autoridade julgadora.

Período: 01/12/2018 a 31/12/2018.



Recursos à CGU	
Não conhecimento	4
TOTAL	4

Não conhecimento: O recurso sequer é conhecido por não tratar de pedido de acesso à informação (denúncia, reclamação ou consulta, por exemplo) ou por não atender a alguma exigência básica que possibilite a análise pelo órgão, como ter sido apresentado fora do prazo.

* O relatório demonstra a situação do dia 21 de janeiro de 2019 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de dezembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Dezembro 2018



2.12 Reclamação

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

Quando o órgão ou entidade não responde a um pedido de acesso à informação dentro do prazo, pode o cidadão apresentar uma reclamação à Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação - LAI.

Total de reclamações: 7.

Total respondido: 7 (100%).

Unidade	N° de Recursos	Situação							
		Em Tramitação				Respondido		Não Respondido	
		No Prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%	Quantidade	%
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	7	0	0%	0	0%	7	100%	0	0%
TOTAL	7	0	0%	0	0%	7	100%	0	0%

* O relatório demonstra a situação do dia 21 de janeiro de 2019 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de dezembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Dezembro 2018



2.13 Recursos à CMRI

Período: 01/12/2018 a 31/12/2018

Quantitativo de recursos de 4ª instância interposto em razão de negativa ou discordância da resposta do recurso de 3ª instância.

Total de recursos à CMRI: 2

Unidade	Nº de Recursos	Situação			
		Em Tramitação		Respondido	
		Quantidade	%	Quantidade	%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	1	0	0%	0	0%
PGFN - Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	1	0	0%	0	0%
TOTAL	2	0	0%	0	0%

* O relatório demonstra a situação do dia 21 de janeiro de 2019 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de dezembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

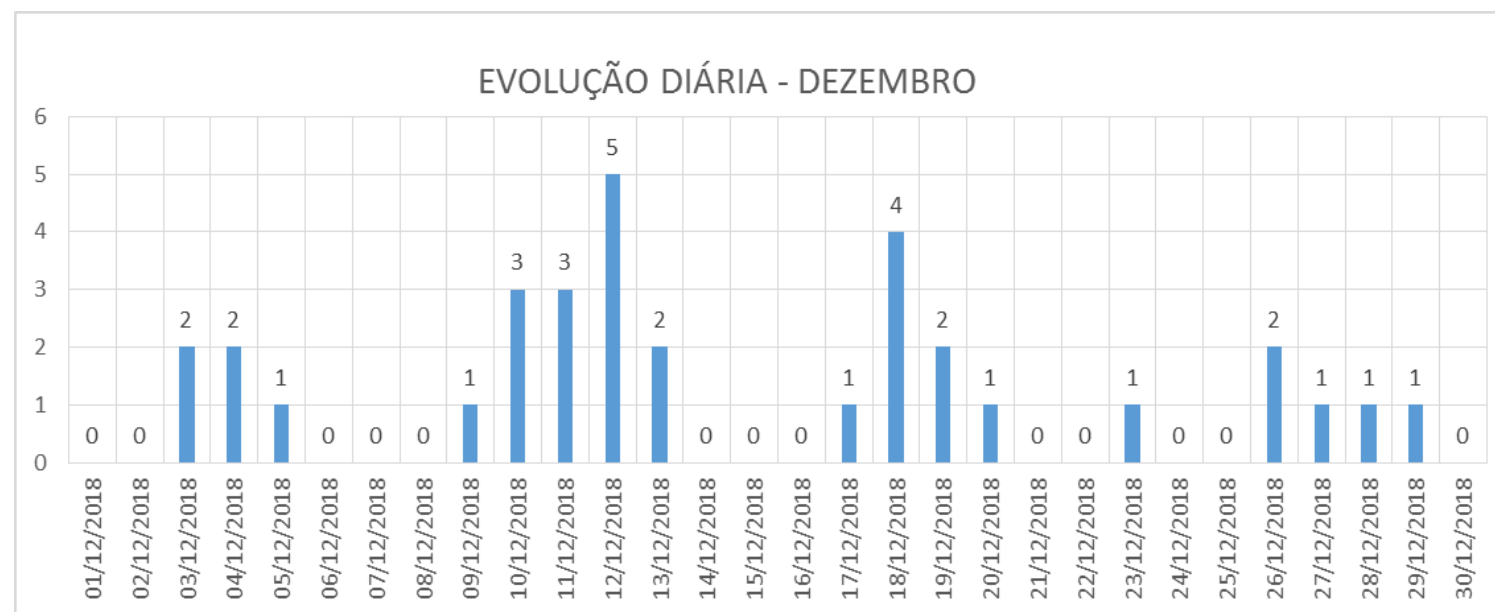
Relatório de Atividades - Dezembro 2018



3 Simplifique!

3.1 Evolução diária das demandas.

O Sistema de Simplificação registrou no mês de dezembro de 2018, um total de 33 demandas.



* O relatório foi extraído no dia 8 de janeiro de 2019 e demonstra o quantitativo de demandas registradas ou reencaminhadas para o Ministério da Fazenda no período de 1º a 31 de dezembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Dezembro 2018



3.2 Distribuição por Órgão / Situação da Demandas

Período: 01/12/2018 a 31/12/2018				
Distribuição por Órgão	Total de demandas recebidas	Situação das demandas		
		Solicitação Encaminhada	Resposta Intermediária	Concluída
OGMF - Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda	22	0	0	22
Não Compete / Outras	2	0	0	2
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	9	5	0	4
Total do Ministério da Fazenda	33	5	0	28

* O relatório demonstra a situação do dia 8 de janeiro de 2019 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de dezembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Dezembro 2018



3.3 Tipo de Mensagem

Tipo de Mensagem		
Reclamação *	23	70%
Solicitação	9	27%
Encaminhada para outra ouvidoria	1	3%
Denúncia	0	0%
Total do Ministério da Fazenda	33	100%

* O relatório demonstra a situação do dia 8 de janeiro de 2019 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de dezembro de 2018