



OUVIDORIA
seu canal de cidadania



Relatório de Atividades - Fevereiro 2017

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Fevereiro 2017

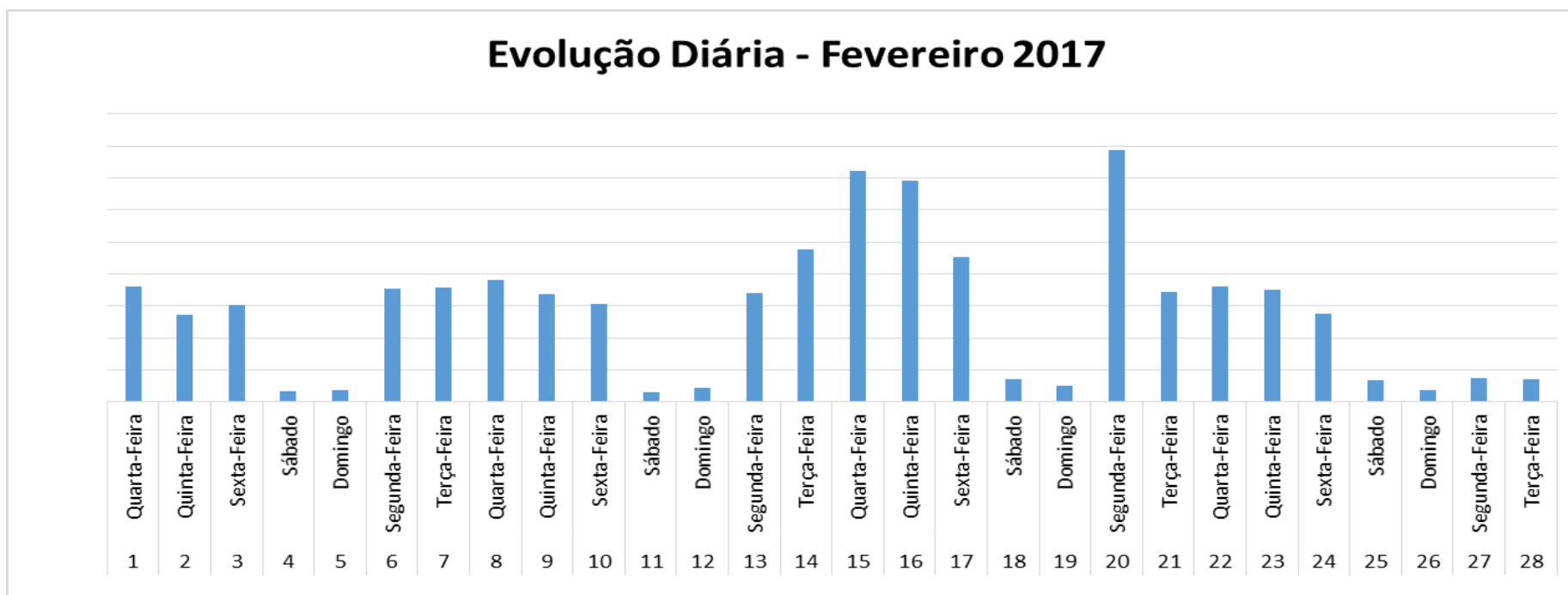


Relatório das demandas registradas na Ouvidoria Geral.

1. Ouvidoria Geral.

1.1 Evolução diária das demandas.

A Ouvidoria registrou no mês de fevereiro de 2017 um total de 7977 mensagens.

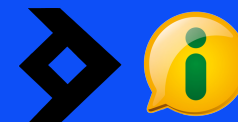


* O relatório demonstra a situação do dia 6 de março em relação as demandas registradas no período de 1º a 28 de fevereiro.

Ministério da Fazenda

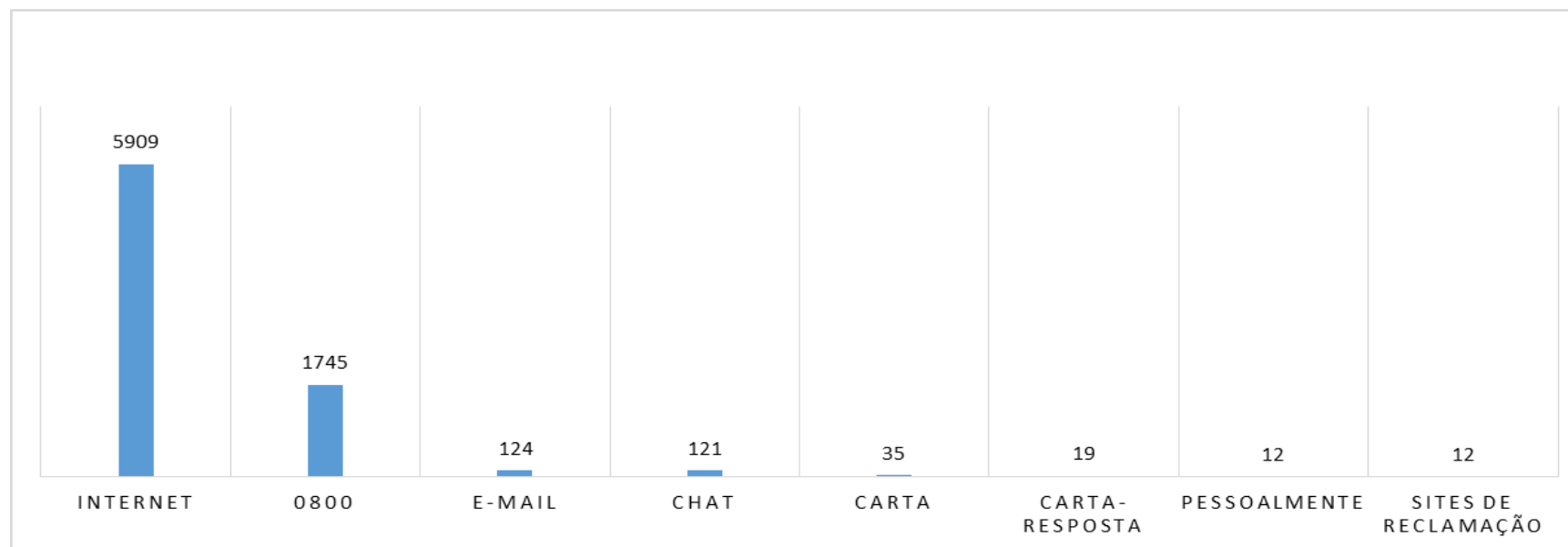
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Fevereiro 2017



1.2 Tipo de Recebimento.

Recebemos 74% das demandas diretamente pela internet, em segundo lugar o 0800 registrou 21% das demandas.



* O relatório demonstra a situação do dia 6 de março em relação as demandas registradas no período de 1º a 28 de fevereiro.

Ministério da Fazenda

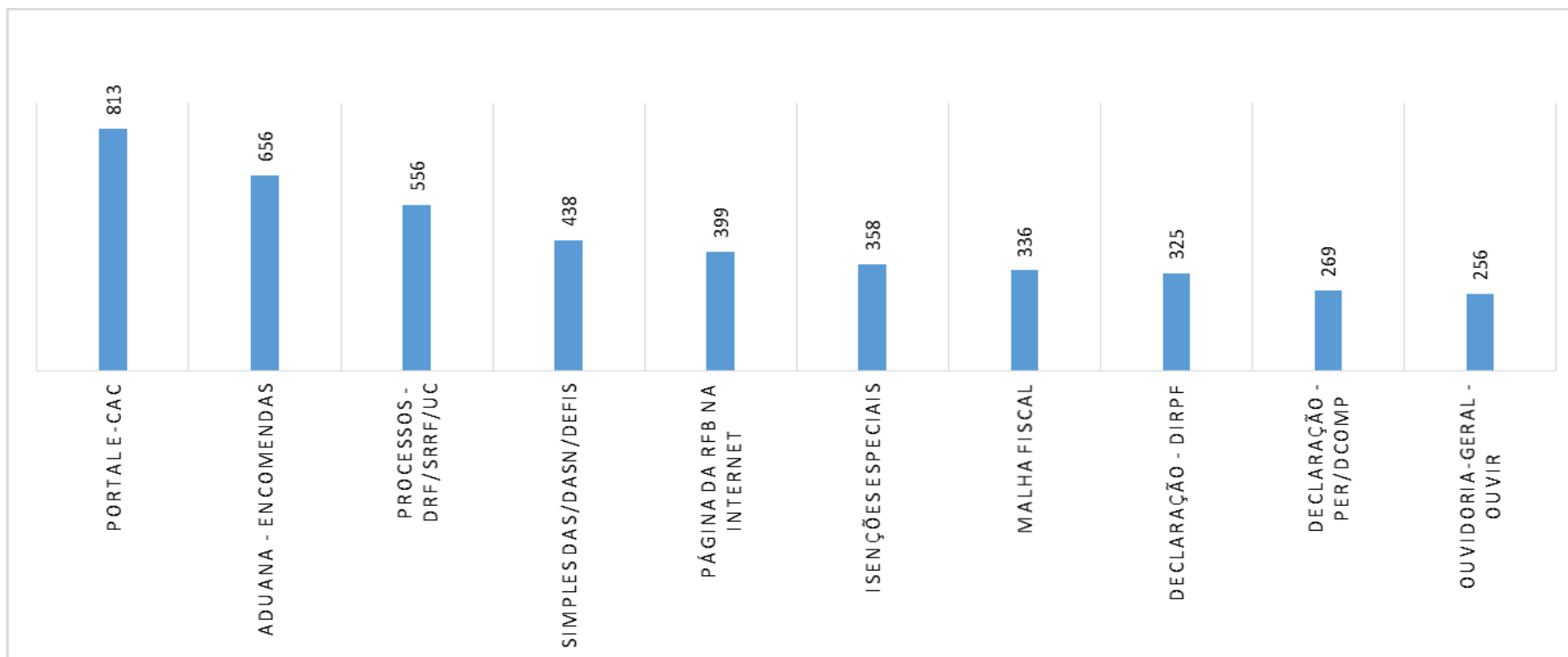
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Fevereiro 2017



1.3 Pedidos por Assunto.

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

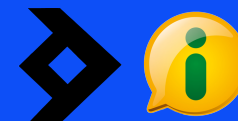


* O relatório demonstra a situação do dia 6 de março em relação as demandas registradas no período de 1º a 28 de fevereiro.

Ministério da Fazenda

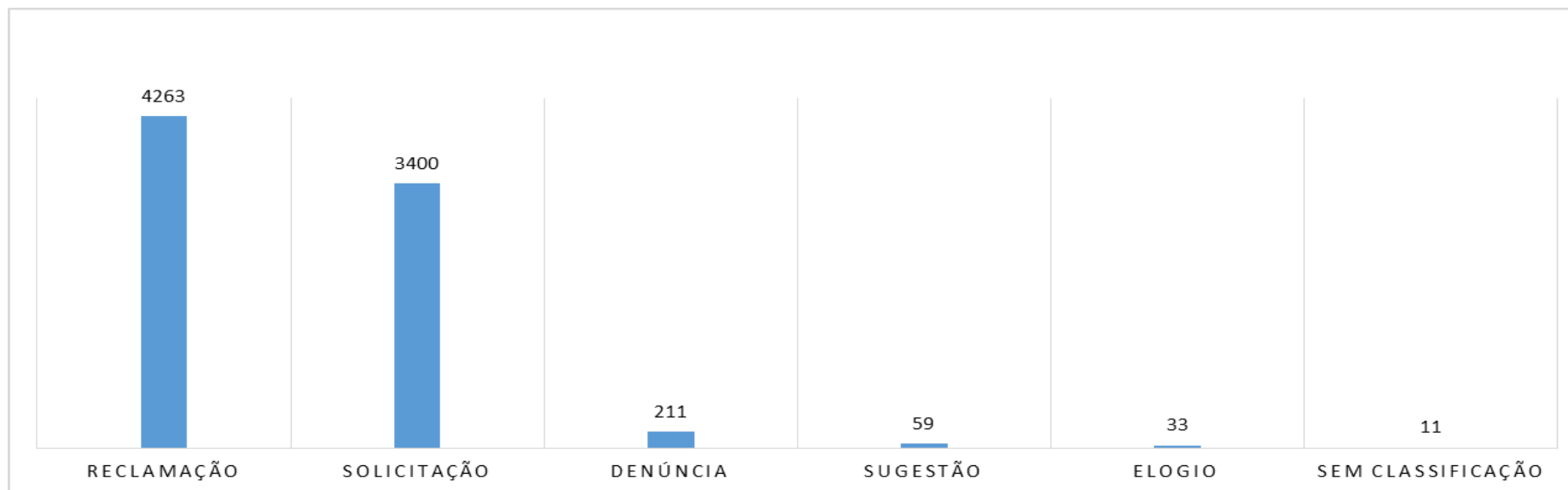
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Fevereiro 2017



1.4 Tipo de Mensagem

A Ouvidoria-Geral recebeu 53% de reclamações e 42% 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 - Fevereiro 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 fevereiro ficou responsável por 87% das demandas.

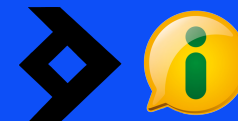
| Distribuição por Órgão | |
|--|------------|
| Órgão | Quantidade |
| Receita Federal do Brasil | 6977 |
| Ouvidoria Geral do MF | 757 |
| Procuradoria Geral da Fazenda Nacional | 157 |
| Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração | 44 |
| Secretaria do Tesouro Nacional | 20 |
| Conselho Administrativo de Recursos Fiscais | 17 |
| Escola de Administração Fazendária | 3 |
| Conselho de Controle de Atividades Financeira | 2 |

* O relatório demonstra a situação do dia 6 de março em relação as demandas registradas no período de 1º a 28 de fevereiro.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Fevereiro 2017



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 06/03 o status da Ouvidoria estava da seguinte forma:

| Situação de atendimento | | | | |
|--|----------|------------|----------|-------|
| Órgão | No Prazo | Prorrogado | Atrasado | Total |
| Receita Federal do Brasil | 6658 | 302 | 17 | 6977 |
| Ouvidoria Geral do MF | 751 | 6 | 0 | 757 |
| Procuradoria Geral da Fazenda Nacional | 144 | 13 | 0 | 157 |
| Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração | 40 | 4 | 0 | 44 |
| Secretaria do Tesouro Nacional | 20 | 0 | 0 | 20 |
| Conselho Administrativo de Recursos Fiscais | 16 | 1 | 0 | 16 |
| Escola de Administração Fazendária | 3 | 0 | 0 | 3 |
| Conselho de Controle de Atividades Financeira | 2 | 0 | 0 | 2 |

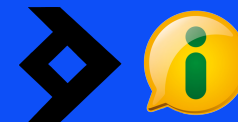
*Demandas atrasadas de meses anteriores.

**O relatório demonstra a situação do dia 6 de março em relação as demandas registradas no período de 1º a 28 de fevereiro.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

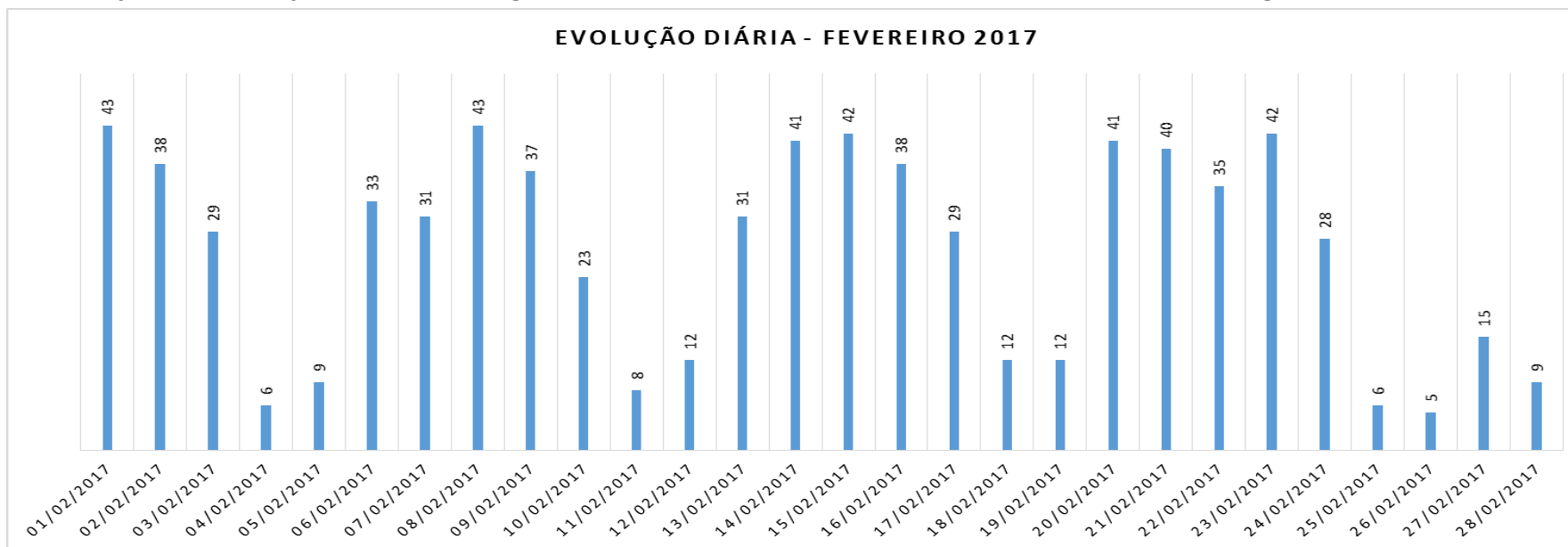
Relatório de Atividades - Fevereiro 2017



2. Serviço de Informação ao Cidadão.

2.1 Evolução diária das demandas.

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou no mês de fevereiro de 2017 um total de 736 mensagens.

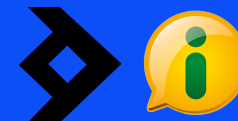


*O relatório demonstra a situação do dia 6 de março em relação as demandas registradas no período de 1º a 28 de fevereiro.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Fevereiro 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.

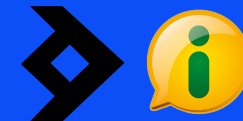
| Período: 01/02/2017 a 28/02/2017 | | | | | | | | |
|--|---------------|---------------|-----------|-------------|------------|----------------------------------|-----------|-------------|
| Unidade | N° de Pedidos | Situação | | | | Status dos Pedidos Em Tramitação | | Prorrogadas |
| | | Em Tramitação | | Respondidos | | Atrasados | Prazo | |
| | | Quantidade | % | Quantidade | % | | | |
| Conselho Administrativo de Recursos Fiscais | 2 | 0 | 0% | 2 | 100% | 0 | 0 | 0 |
| Conselho de Controle de Atividades Financeiras | 1 | 0 | 0% | 1 | 100% | 0 | 0 | 0 |
| Conselho Nacional de Política Fazendária | 1 | 1 | 100% | 0 | 0% | 0 | 1 | 0 |
| Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional | 1 | 0 | 0% | 1 | 100% | 0 | 0 | 0 |
| Escola de Administração Fazendária | 1 | 0 | 0% | 1 | 100% | 0 | 0 | 0 |
| Gabinete do Ministro da Fazenda | 4 | 0 | 0% | 4 | 100% | 0 | 0 | 0 |
| Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda | 221 | 0 | 0% | 221 | 100% | 0 | 0 | 0 |
| Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional | 17 | 3 | 18% | 14 | 82% | 0 | 3 | 0 |
| Secretaria da Receita Federal | 158 | 39 | 25% | 119 | 75% | 0 | 39 | 18 |
| Secretaria de Assuntos Internacionais | 1 | 0 | 0% | 1 | 100% | 0 | 0 | 0 |
| Secretaria Executiva do Ministério da Fazenda | 3 | 0 | 0% | 3 | 100% | 0 | 0 | 0 |
| Secretaria de Acompanhamento Econômico | 1 | 0 | 0% | 1 | 100% | 0 | 0 | 0 |
| Serviço de Informação ao Cidadão | 292 | 0 | 0% | 292 | 100% | 0 | 0 | 0 |
| Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração | 20 | 12 | 60% | 8 | 40% | 0 | 12 | 0 |
| Secretaria do Tesouro Nacional | 13 | 4 | 31% | 9 | 69% | 0 | 4 | 0 |
| TOTAL | 736 | 59 | 8% | 677 | 92% | 0 | 59 | 18 |

*O relatório demonstra a situação do dia 6 de março em relação as demandas registradas no período de 1º a 28 de fevereiro.

Ministério da Fazenda

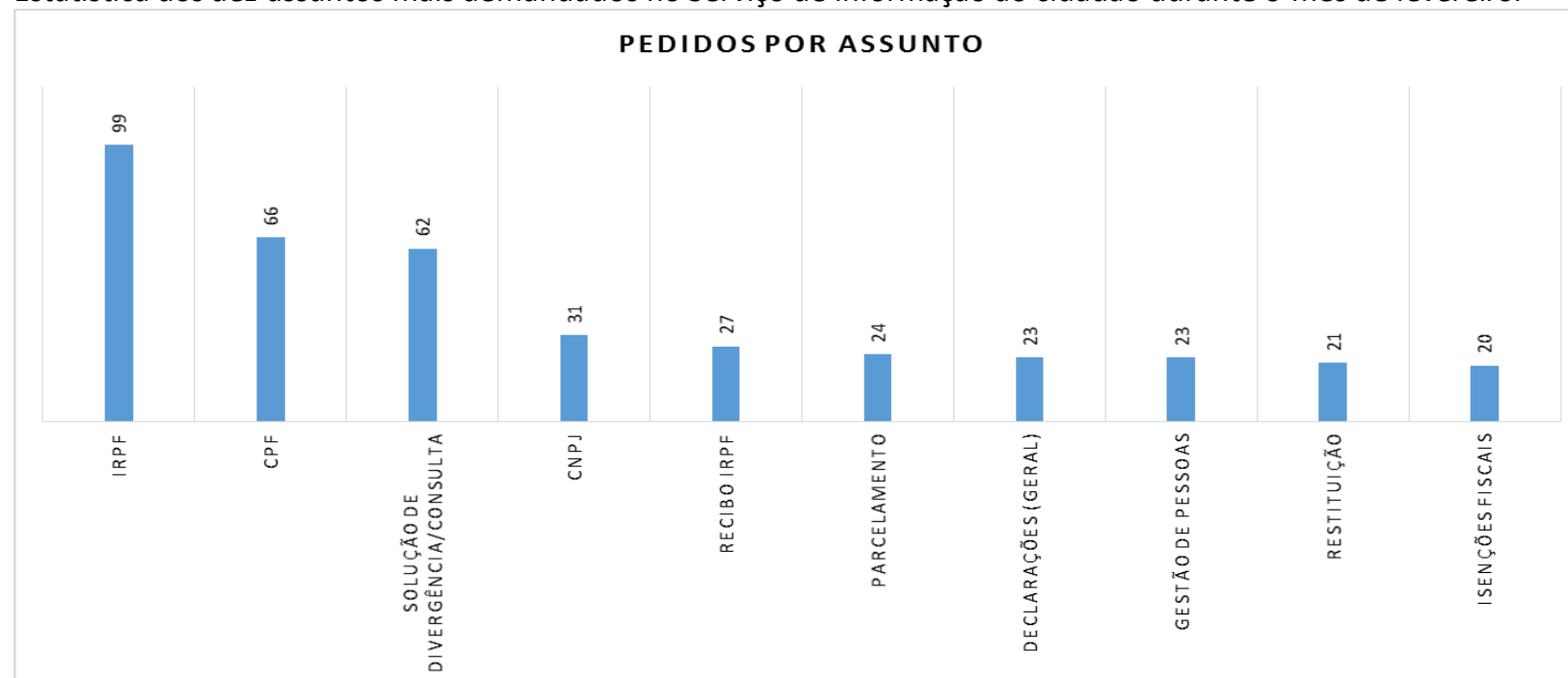
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Fevereiro 2017



2.3 Pedidos por Assunto.

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



* O relatório demonstra a situação do dia 6 de março em relação as demandas registradas no período de 1º a 28 de fevereiro.

Verifica-se que o serviço IRPF teve um aumento de 47% comparado a janeiro de 2017. A elevação do número de demandas está relacionada a proximidade do período de entrega do Imposto de Renda que ocorre em março e abril.

Ministério da Fazenda

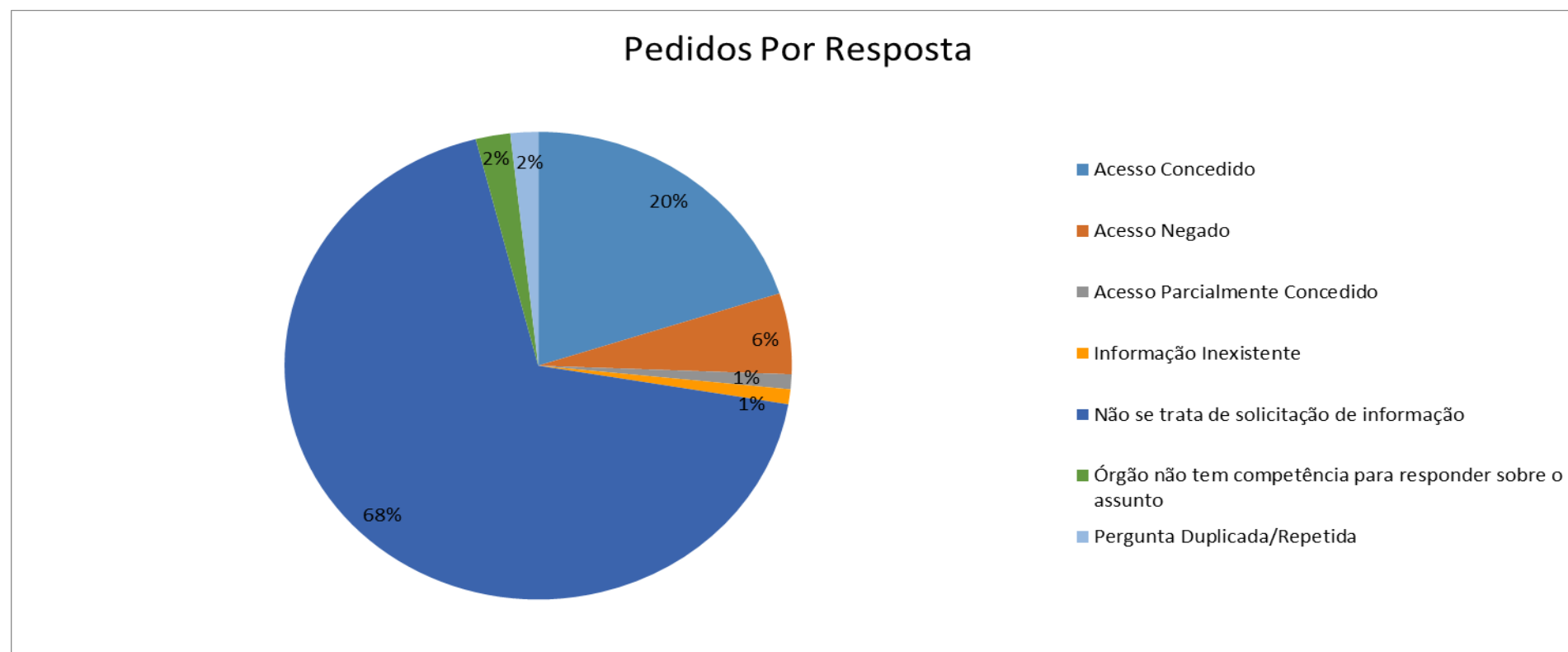
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Fevereiro 2017



2.4 Pedidos por Respostas

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



* O relatório demonstra a situação do dia 6 de março em relação as demandas registradas no período de 1º a 28 de fevereiro.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Fevereiro 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: 01/02/2017 a 28/02/2017 | | | | | | | | |
|--|----------------|---------------|------------|------------|------------|----------------|------------|-----------|
| Unidade | Nº de Recursos | Situação | | | | | | |
| | | Em Tramitação | | Respondido | | Não Respondido | | Atrasados |
| | | Quantidade | % | Quantidade | % | Quantidade | % | |
| Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração | 2 | 1 | 50% | 1 | 50% | 0 | 0% | 0 |
| Secretaria do Tesouro Nacional | 2 | 0 | 0% | 2 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| Secretaria da Receita Federal | 19 | 6 | 32% | 8 | 42% | 5 | 26% | 5 |
| Serviço de Informação ao Cidadão | 4 | 0 | 0% | 4 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional | 1 | 0 | 0% | 1 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| Secretaria de Política Econômica | 1 | 0 | 0% | 1 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda | 2 | 0 | 0% | 2 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| TOTAL | 31 | 7 | 23% | 19 | 61% | 5 | 16% | 5 |

*O relatório demonstra a situação do dia 5 de fevereiro em relação as demandas registradas no período de 1º a 28 de fevereiro.

** 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 - Fevereiro 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: 01/02/2017 a 28/02/2017 | | | | | | | | |
|--|----------------|---------------|------------|------------|------------|----------------|------------|-----------|
| Unidade | Nº de Recursos | Situação | | | | | | |
| | | Em Tramitação | | Respondido | | Não Respondido | | Atrasados |
| | | Quantidade | % | Quantidade | % | Quantidade | % | |
| Conselho de Controle de Atividades Financeiras | 1 | 0 | 0% | 1 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional | 1 | 0 | 0% | 1 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| Serviço de Informação ao Cidadão | 1 | 0 | 0% | 1 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| Secretaria da Receita Federal | 7 | 1 | 14% | 4 | 57% | 2 | 29% | 1 |
| TOTAL | 10 | 1 | 10% | 7 | 70% | 2 | 20% | 1 |

*O relatório demonstra a situação do dia 6 de março em relação as demandas registradas no período de 1º a 28 de fevereiro.

** 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 - Fevereiro 2017



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: 01/02/2017 a 28/02/2017 | | | | | |
|--|----------------|------------|-----------|----------------------------|------------|
| Unidade | Nº de Recursos | Situação | | | |
| | | Respondido | | Esclarecimentos Adicionais | |
| | | Quantidade | % | Quantidade | % |
| Secretaria da Receita Federal | 3 | 0 | 0% | 2 | 67% |
| Conselho de Controle de Atividades Financeiras | 1 | 0 | 0% | 0 | 0% |
| TOTAL | 4 | 0 | 0% | 2 | 50% |

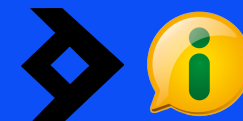
*O relatório demonstra a situação do dia 6 de março em relação as demandas registradas no período de 1º a 28 de fevereiro.

**O relatório demonstra apenas os recursos interpostos contra o Ministério da Fazenda e o quantitativo já respondido. Os recursos de 3ª instância tramitam no Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (CGU). Somente quando há necessidade, a CGU solicita esclarecimentos adicionais ao órgão recorrido.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Fevereiro 2017



2.8 Reclamação

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

| Período: 01/02/2017 a 28/02/2017 | | | | | | | | |
|----------------------------------|----------------|---------------|-----------|------------|-------------|----------------|-----------|-----------|
| Unidade | Nº de Recursos | Situação | | | | | | |
| | | Em Tramitação | | Respondido | | Não Respondido | | Atrasados |
| | | Quantidade | % | Quantidade | % | Quantidade | % | |
| Secretaria da Receita Federal | 1 | 0 | 0% | 1 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| TOTAL | 1 | 0 | 0% | 1 | 100% | 0 | 0% | 0 |

*O relatório demonstra a situação do dia 6 de março em relação as demandas registradas no período de 1º a 28 de fevereiro.