



OUVIDORIA
seu canal de cidadania



Relatório de Atividades - Janeiro 2017

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Janeiro 2017

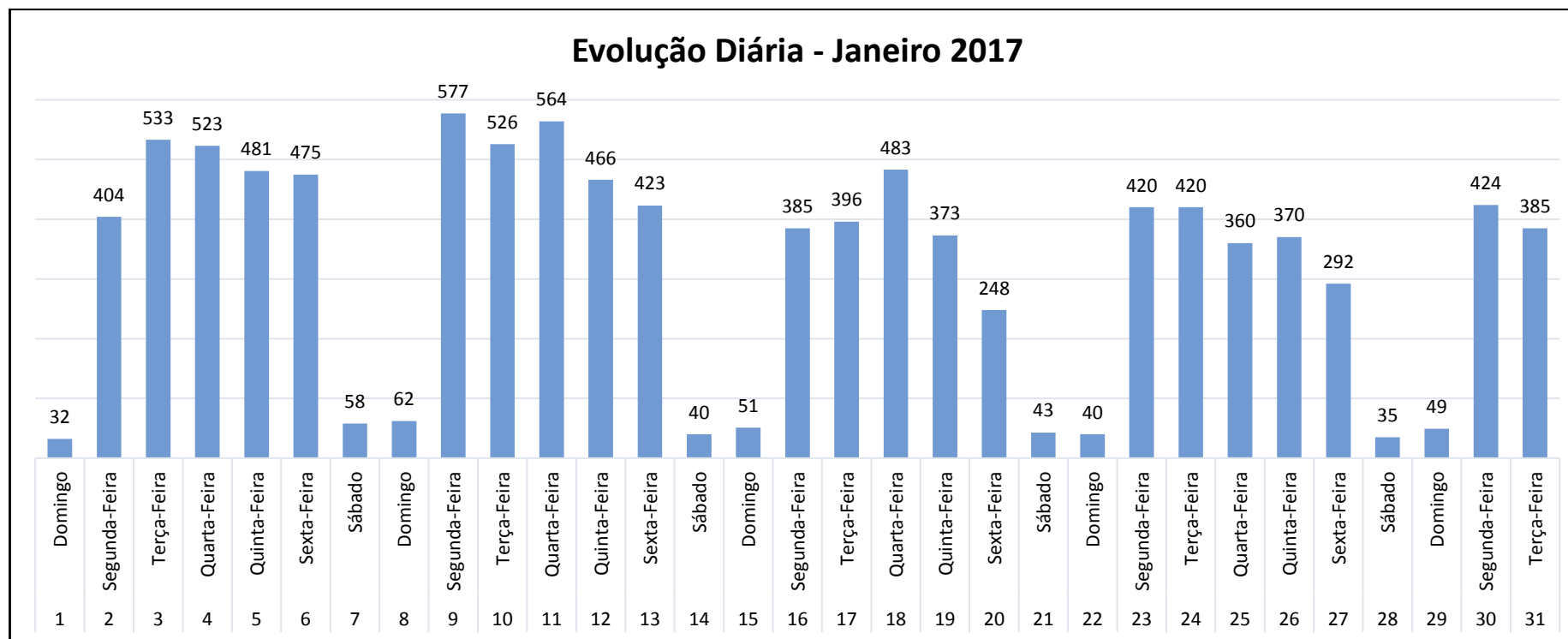


Relatório das demandas registradas na Ouvidoria Geral.

1. Ouvidoria Geral.

1.1 Evolução diária das demandas.

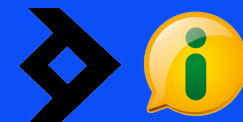
A Ouvidoria registrou no mês de janeiro de 2017 um total de 9.938 mensagens.



Ministério da Fazenda

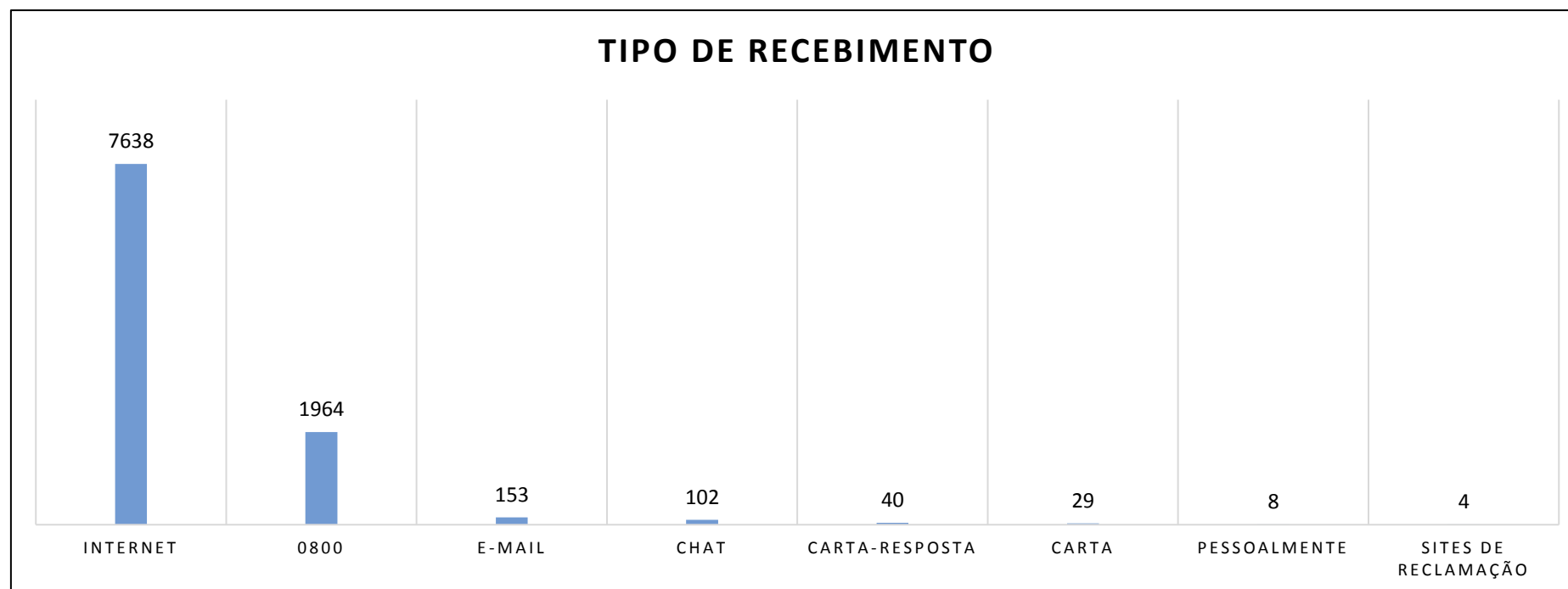
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Janeiro 2017



1.2 Tipo de Recebimento.

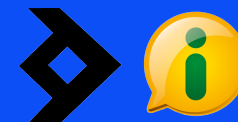
Recebemos 77% das demandas diretamente pela internet, em segundo lugar o 0800 registrou 20% das demandas.



Ministério da Fazenda

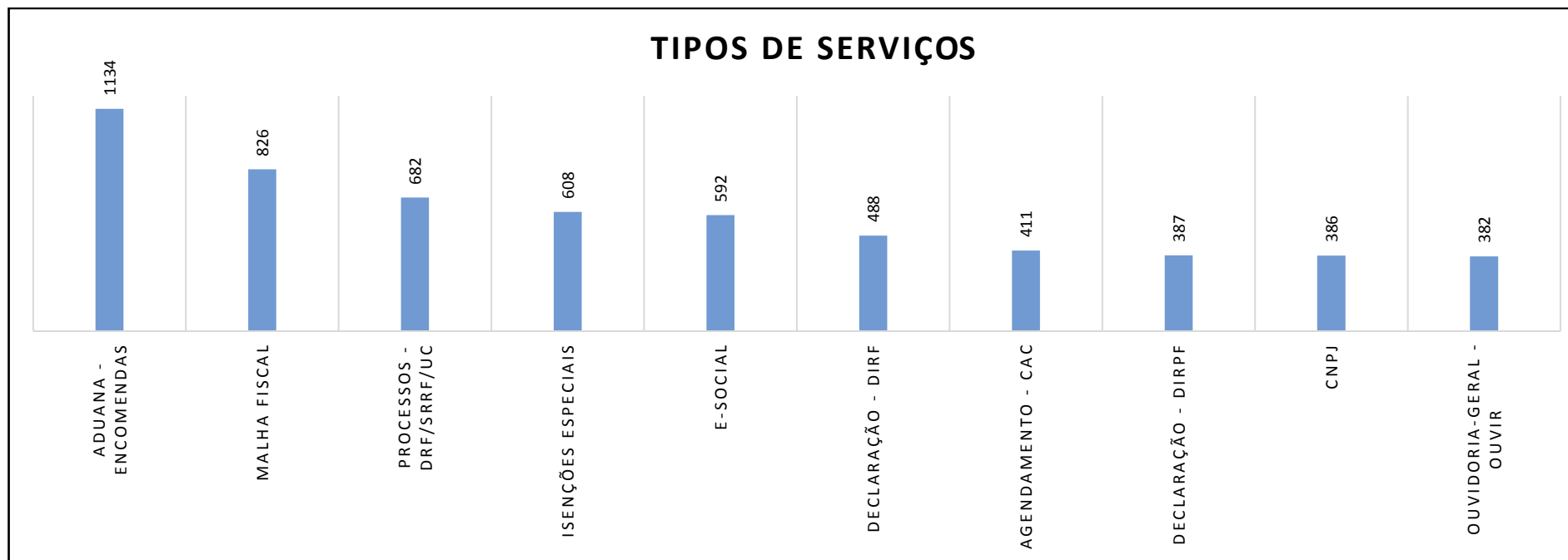
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Janeiro 2017



1.3 Pedidos por Assunto.

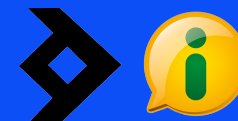
Estatística dos dez assuntos mais demandados na Ouvidoria-Geral durante o mês de janeiro.



Ministério da Fazenda

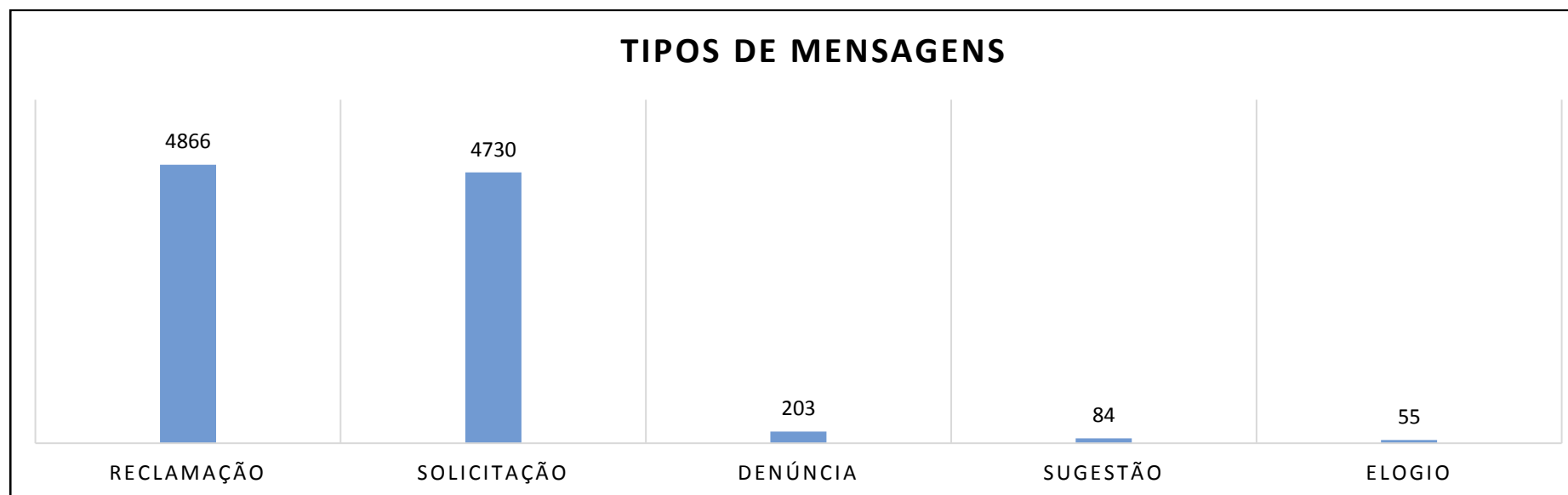
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Janeiro 2017



1.4 Tipo de Mensagem

A Ouvidoria-Geral recebeu 49% 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;

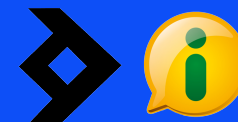
Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público.

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 - Janeiro 2017



1.5 Distribuição por Órgão

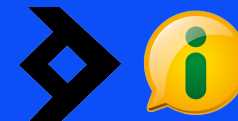
A Ouvidoria é composta por uma rede de ouvidorias hierarquicamente distribuída por áreas de competência e jurisdição, coordenadas pela Ouvidoria Geral. A Receita Federal no mês de janeiro ficou responsável por 88% das demandas.

Distribuição por Órgão	
Órgão	Quantidade
Receita Federal do Brasil	8842
Ouvidoria Geral do MF	798
Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	169
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	55
Secretaria do Tesouro Nacional	26
Conselho de Controle de Atividades Financeiras	17
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	16
Escola de Administração Fazendária	12
Secretaria de Acompanhamento Econômico	3
Total	9938

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Janeiro 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 06/02 o status da Ouvidoria estava da seguinte forma:

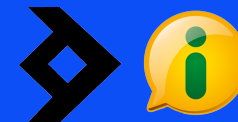
Situação de Atendimento				
	No Prazo	Prorrogado	Atrasado*	Total
Receita Federal do Brasil	8300	431	111	8842
Ouvidoria-Geral do MF	795	3	0	798
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	150	16	3	169
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	43	8	4	55
Secretaria do Tesouro Nacional	17	4	5	26
Conselho de Controle de Atividades Financeiras	17	0	0	17
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	16	0	0	16
Escola de Administração Fazendária	8	0	4	12
Secretaria de Acompanhamento Econômico	3	0	0	3
Total	9349	462	127	9938

*Demandas atrasadas de meses anteriores.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

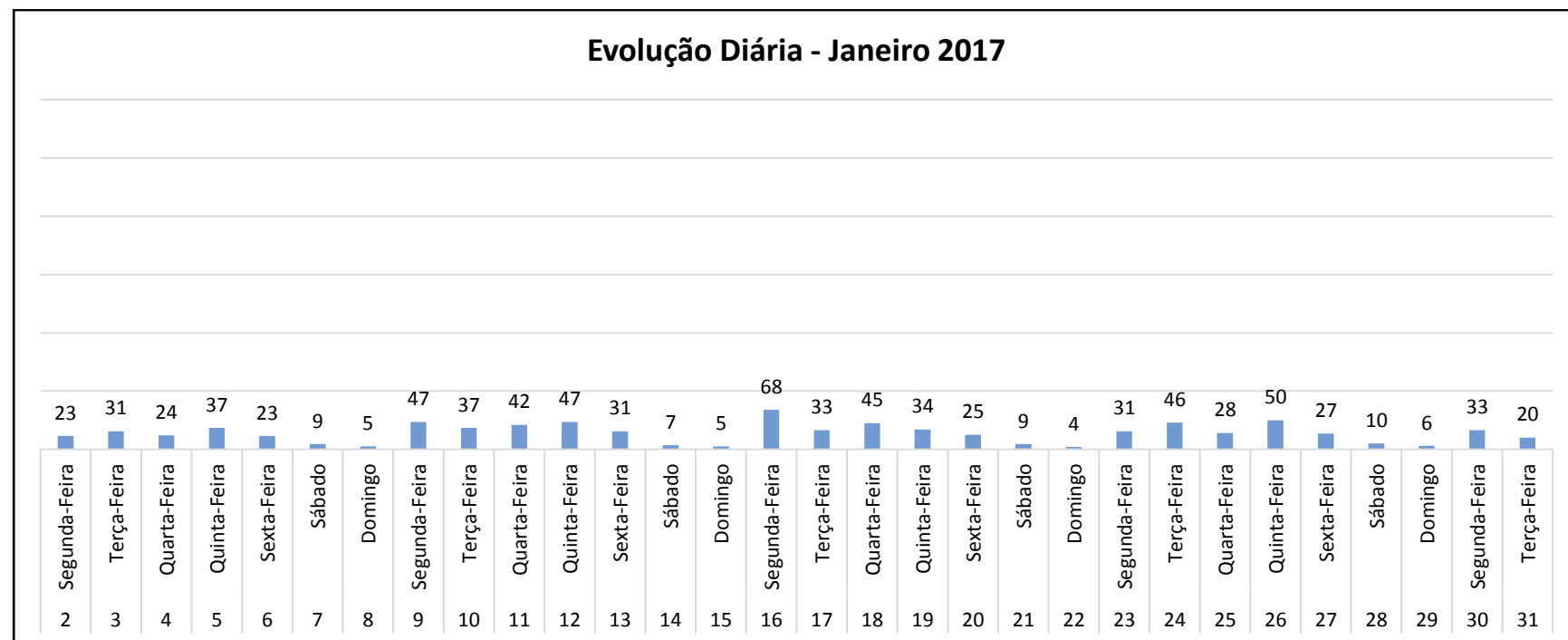
Relatório de Atividades - Janeiro 2017



2. Serviço de Informação ao Cidadão.

2.1 Evolução diária das demandas.

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou no mês de janeiro de 2017 um total de 837 mensagens.

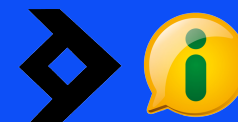


*O relatório demonstra a situação do dia 5 de fevereiro em relação as demandas registradas no período de 1º a 31 de janeiro.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Janeiro 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: 01/01/2017 a 31/01/2017								
Unidade	N° de Pedidos	Situação				Status dos Pedidos Em Tramitação		Prorrogadas
		Em Tramitação		Respondidos		Atrasados	Prazo	
		Quantidade	%	Quantidade	%			
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	3	1	33%	2	67%	0	1	0
Conselho de Controle de Atividades Financeiras	1		0%	1	100%	0	0	0
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	4	1	25%	3	75%	0	1	0
Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional	1	1	100%	0	0%	0	1	0
Escola de Administração Fazendária	2	0	0%	2	100%	0	0	0
Gabinete do Ministério da Fazenda	4	0	0%	4	100%	0	0	0
Ouvidoria-Geral do MF	280	1	0%	279	100%	0	1	0
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	12	3	25%	9	75%	0	3	0
Receita Federal do Brasil	158	48	30%	110	70%	1	47	19
Secretaria de Assuntos Internacionais	1	0	0%	1	100%	0	0	0
Secretaria Executiva	3	1	33%	2	67%	0	1	0
Secretaria de Acompanhamento Econômico	1	0	0%	1	100%	0	0	0
Serviço de Informação ao Cidadão	309	0	0%	309	100%	0	0	0
Secretaria de Política Econômica	3	0	0%	3	100%	0	0	0
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	15	5	33%	10	67%	1	4	5
Secretaria do Tesouro Nacional	40	18	45%	22	55%	0	18	11
TOTAL	837	79	9%	758	91%	2	77	35

*O relatório demonstra a situação do dia 5 de fevereiro em relação as demandas registradas no período de 1º a 31 de janeiro.

Ministério da Fazenda

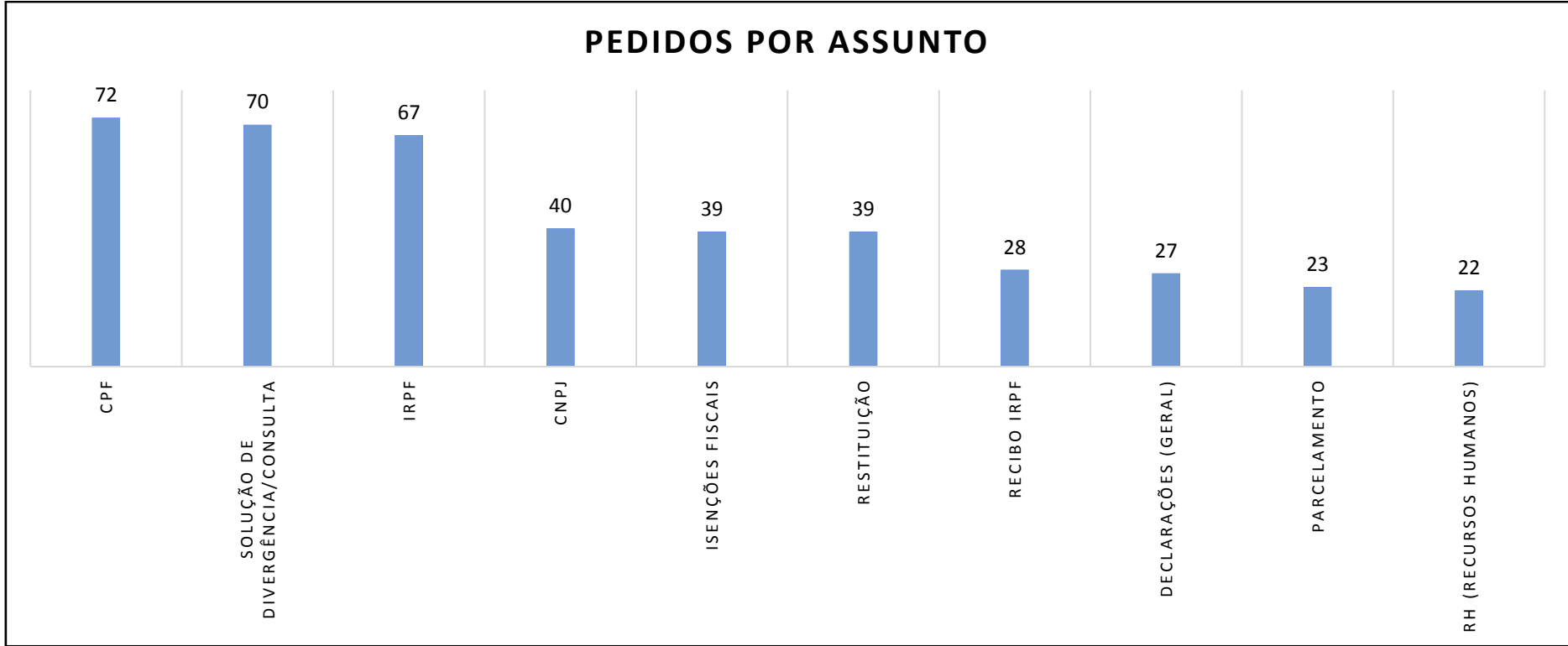
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Janeiro 2017



2.3 Pedidos por Assunto.

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



*O relatório demonstra a situação do dia 5 de fevereiro em relação as demandas registradas no período de 1º a 31 de janeiro.

Ministério da Fazenda

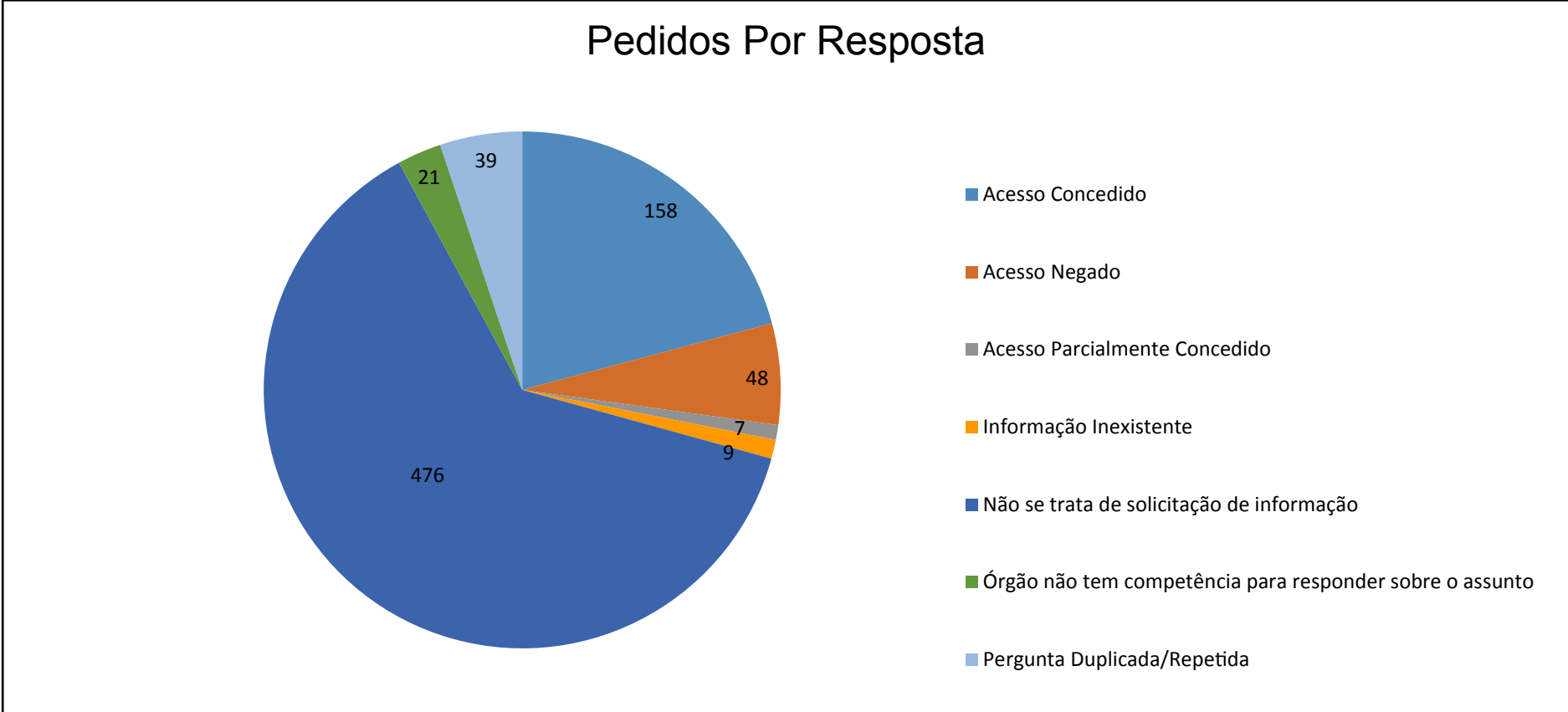
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Janeiro 2017



2.4 Pedidos por Respostas

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

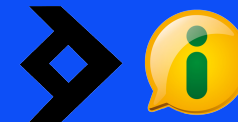


*O relatório demonstra a situação do dia 5 de fevereiro em relação as demandas registradas no período de 1º a 31 de janeiro.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Janeiro 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.

Recursos - SIC								
1º Instância								
Período: 01/01/2017 a 31/01/2017								
Unidade	Nº de Recursos	Situação						Atrasados
		Em Tramitação		Respondido		Não respondido		
		Quant	%	Quant	%	Quant	%	
Escola de Administração Fazendária	1	0	0%	1	100%	0	0%	0
Secretaria do Tesouro Nacional	1	0	0%	1	100%	0	0%	0
Serviço de Informação ao Cidadão	18	6	33%	11	61%	1	6%	6
Receita Federal do Brasil	5	1	20%	4	80%	0	0%	1
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	1	0	0%	1	100%	0	0%	0
Conselho de Controle de Atividades Financeiras	1	0	0%	1	100%	0	0%	0
Secretaria de Política Econômica	1	0	0%	1	100%	0	0%	0
Ouvidoria-Geral do MF	3	0	0%	3	100%	0	0%	0
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	1	0	0%	1	100%	0	0%	0
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	1	0	0%	1	100%	0	0%	0
TOTAL	33	7	21%	25	76%	1	3%	7

*O relatório demonstra a situação do dia 5 de fevereiro em relação as demandas registradas no período de 1º a 31 de janeiro.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Janeiro 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.

Recursos - SIC								
2ª Instância								
Período: 01/01/2017 a 31/01/2017								
Unidade	Nº de Recursos	Status do Recurso						Atrasados
		Em Tramitação		Respondido		Não respondido		
		Quant	%	Quant	%	Quant	%	
Receita Federal do Brasil	9	3	33%	6	67%	0	0%	3
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	1	0	0%	1	100%	0	0	0
TOTAL	10	3	30%	7	70%	0	0%	3

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.

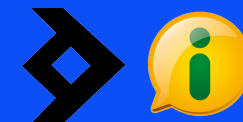
Recursos - SIC					
CGU					
Período: 01/01/2017 a 31/01/2017					
Unidade	Nº de Recursos	Situação			
		Respondido		Esclarecimentos Adicionais	
		Quant	%	Quant	%
Corregedoria do Ministério da Fazenda	1	0	0%	1	100%
TOTAL	1	0	0%		100%

*O relatório demonstra a situação do dia 5 de fevereiro em relação as demandas registradas no período de 1º a 31 de janeiro.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Janeiro 2017



2.8 Recursos 4ª Instância

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

Recursos - SIC					
CMRI					
Período: 01/01/2017 a 31/01/2017					
Unidade	Nº de Recursos	Situação			
		Em Tramitação		Respondido	
		Quant.	%	Quant.	%
Escola de Administração Fazendária	1	1	100%	0	0%
TOTAL	1	1	100%	0	0%

2.9 Reclamação

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

Recursos - SIC								
Reclamação								
Período: 01/01/2017 a 31/01/2017								
Unidade	Nº de Recursos	Situação						Status do Recurso
		Em Tramitação		Respondido		Não respondido		Atrasados
		Quantidade	%	Quant	%	Quant	%	
RFB	2	0	0%	2	100%	0	0%	0
TOTAL	2	0		2		0		0

*O relatório demonstra a situação do dia 5 de fevereiro em relação as demandas registradas no período de 1º a 31 de janeiro.