



Relatório de Atividades - Junho 2017

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Junho 2017

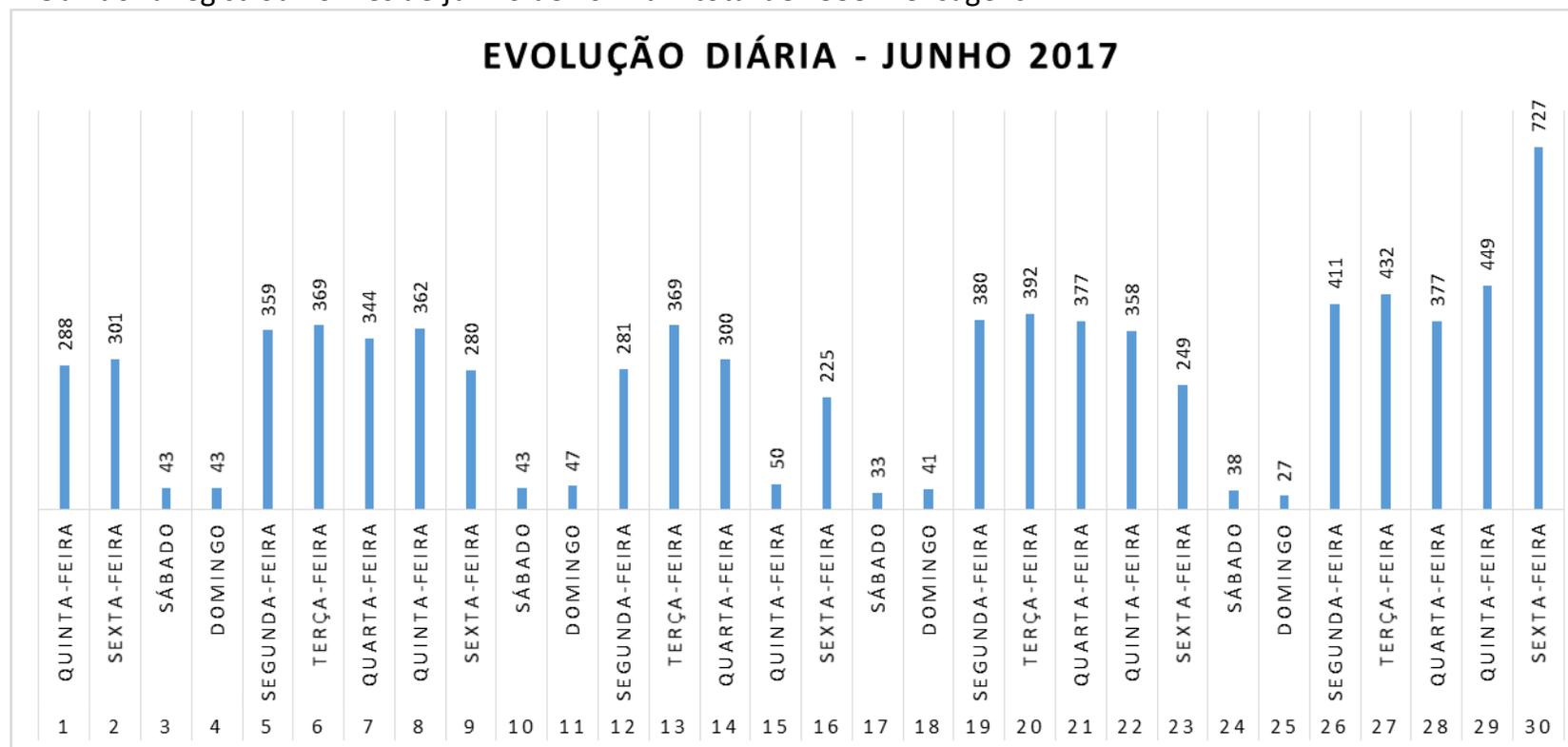


Relatório das demandas registradas na Ouvidoria Geral.

1. Ouvidoria Geral.

1.1 Evolução diária das demandas.

A Ouvidoria registrou no mês de junho de 2017 um total de 7995 mensagens.



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

Ministério da Fazenda

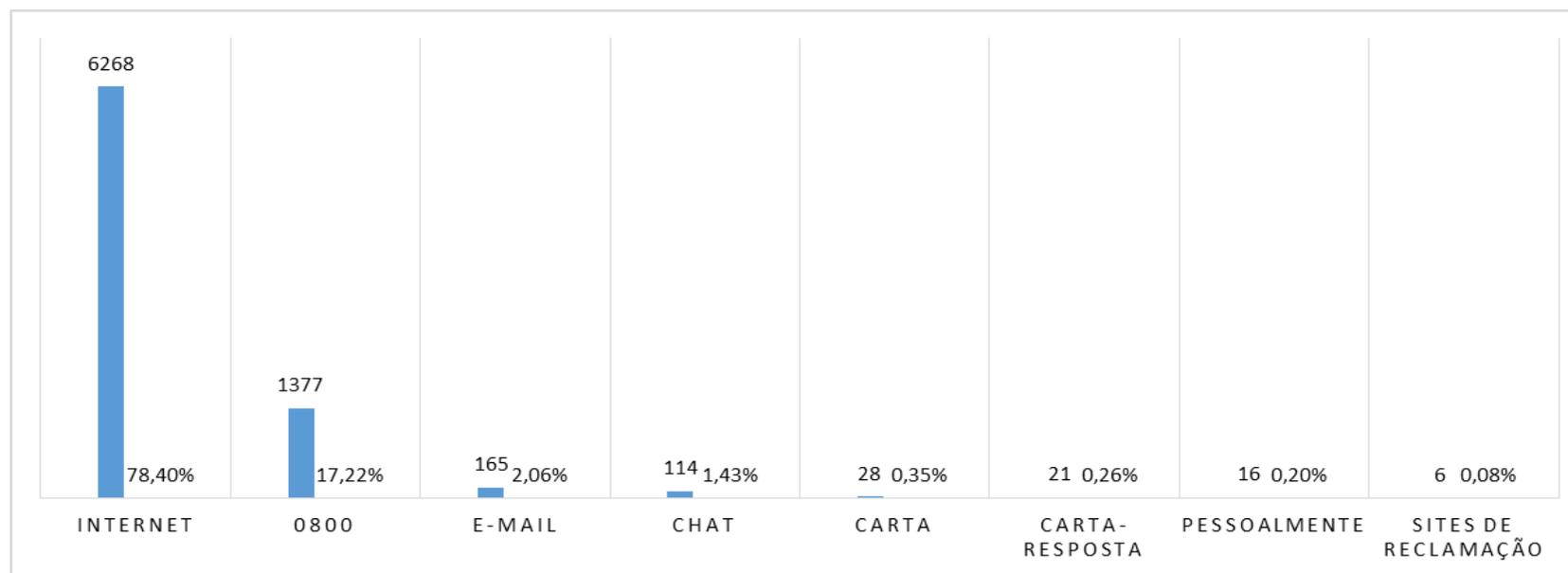
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Junho 2017



1.2 Tipo de Recebimento.

Recebemos 78,40% das demandas diretamente pela internet, em segundo lugar o 0800 registrou 17,22% das demandas.



Ministério da Fazenda

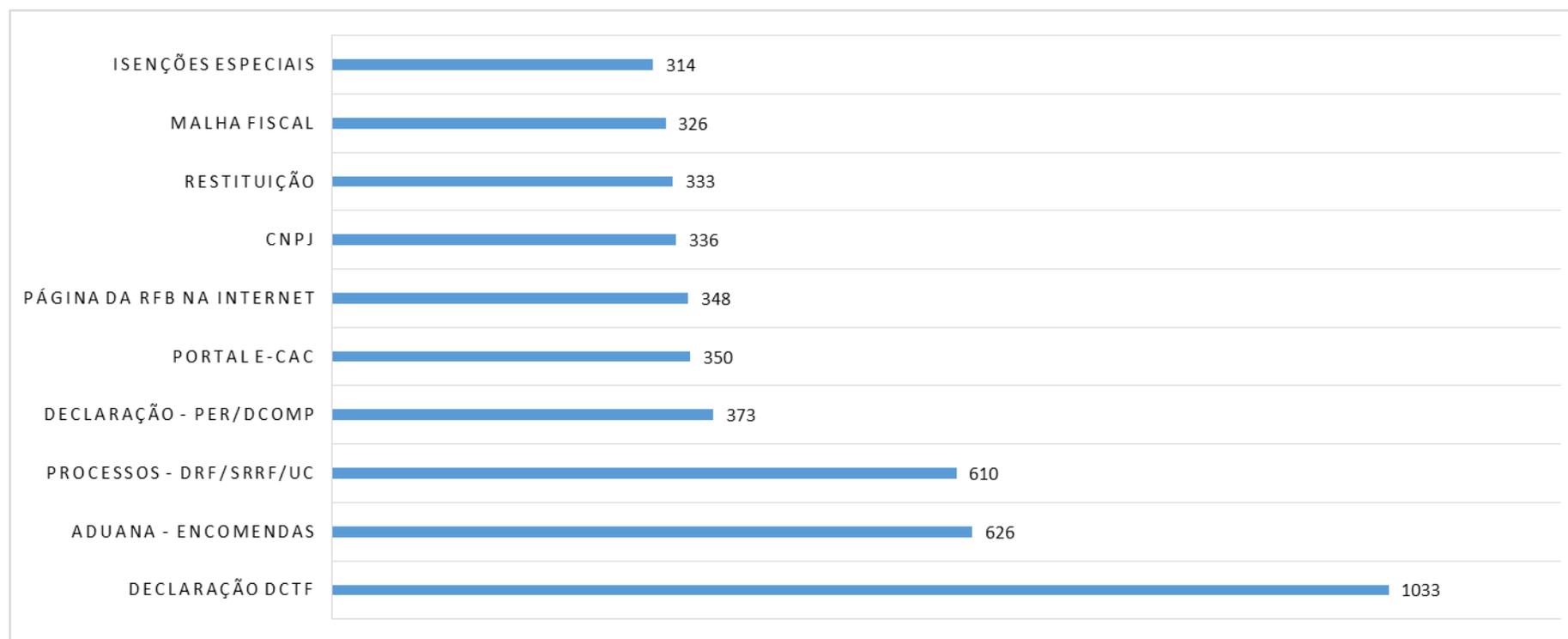
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Junho 2017



1.3 Pedidos por Assunto.

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



Ministério da Fazenda

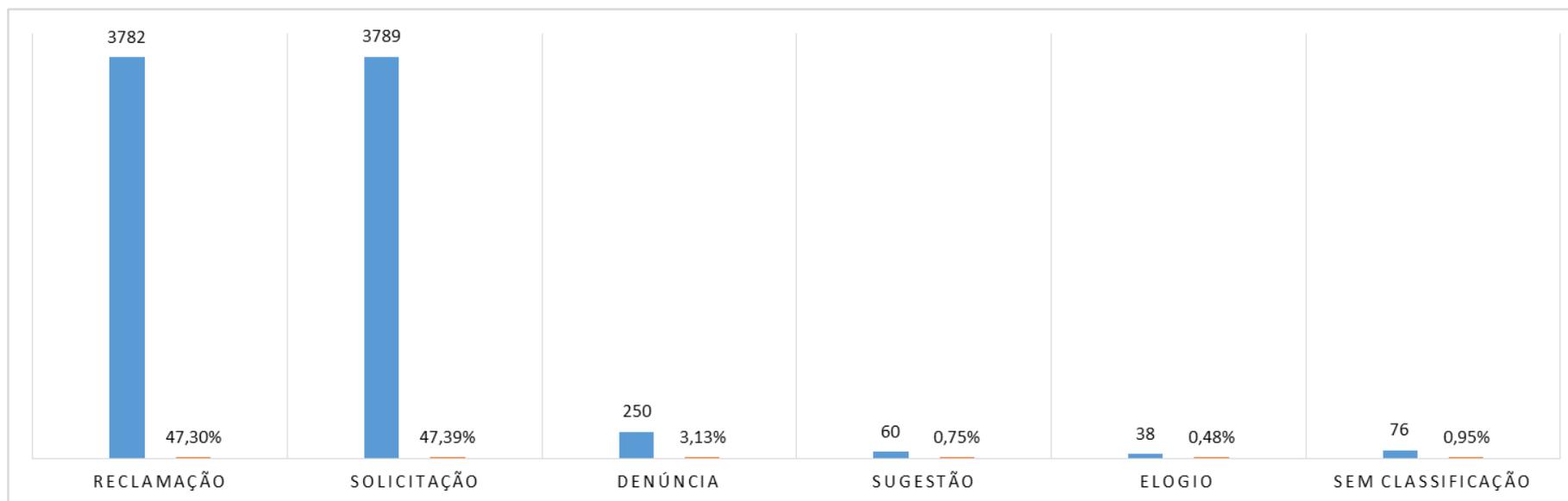
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Junho 2017



1.4 Tipo de Mensagem

A Ouvidoria-Geral recebeu 47,30% de reclamações e 47,39% de 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- Junho 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 junho ficou responsável por 88,51% das demandas.

Distribuição por Órgão		
Órgão	Quantidade	Percentual
Receita Federal do Brasil	7076	88,51%
Ouvidoria Geral do MF	734	9,18%
Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	118	1,48%
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	25	0,31%
Secretaria do Tesouro Nacional	10	0,13%
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	17	0,21%
Secretaria de Acompanhamento Econômico	2	0,03%
Corregedoria Feral do Ministério da Fazenda	2	0,03%
Secretaria de Assuntos Internacionais	1	0,01%
Escola de Administração Fazendária	1	0,01%
Secretaria de Previdência	5	0,06%
Banco da Amazônia	1	0,01%
Conselho de Controle de Atividades Financeira	3	0,04%
Total do Ministério da Fazenda	7995	100,00%

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Junho 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	Total de mensagens Recebidas	No Prazo	%	Prorrogado	%	Atrasado	%
Receita Federal do Brasil	7076	6836	96,61%	211	2,98%	29	0,41%
Ouvidoria Geral do MF	734	728	99,18%	5	0,68%	1	0,14%
Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	118	111	94,07%	7	5,93%	0	0,00%
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	25	18	72,00%	3	12,00%	4	16,00%
Secretaria do Tesouro Nacional	10	10	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	17	16	94,12%	1	5,88%	0	0,00%
Secretaria de Acompanhamento Econômico	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Corregedoria Feral do Ministério da Fazenda	2	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Secretaria de Assuntos Internacionais	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Escola de Administração Fazendária	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Secretaria de Previdência	5	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Conselho de Controle de Atividades Financeira	3	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Basa	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total do Ministério da Fazenda	7995	7734	96,74%	227	2,84%	34	0,43%

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

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

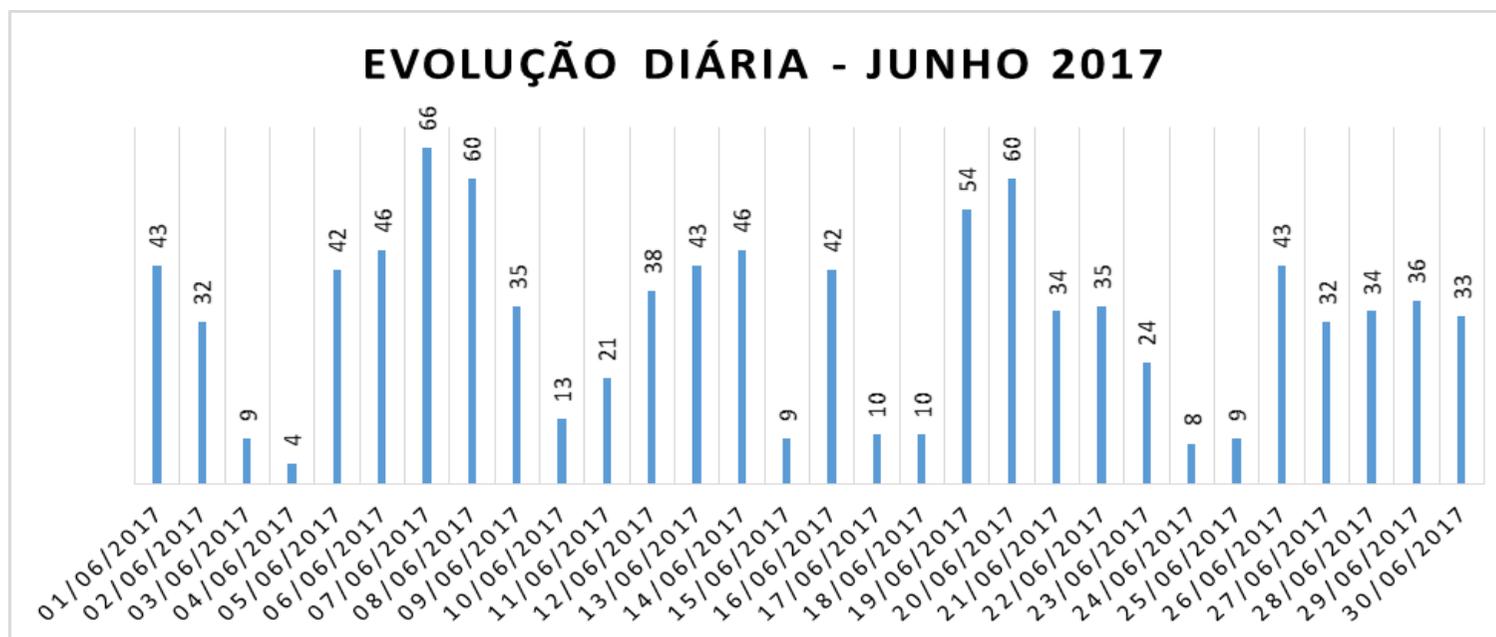
Relatório de Atividades- Junho 2017



2. Serviço de Informação ao Cidadão.

2.1 Evolução diária das demandas.

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou no mês de junho de 2017 um total de 971 mensagens.



* O relatório foi extraído no dia 5 de julho e demonstra o quantitativo de demandas registradas ou reencaminhadas para o Ministério da Fazenda no período de 1º a 30 de junho.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Junho 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. Desde maio/2017, em decorrência da Lei 13.341/2016, que alterou a organização administrativa do Poder Executivo Federal, os pedidos de informação da Secretaria da Previdência estão sendo recepcionados e tratados pelo Serviço de Informação do Ministério da Fazenda.

Período: 01/06/2017 a 30/06/2017								
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	1
Conselho de Controle de Atividades Financeiras	1	0	0%	1	100%	0	0	0
Conselho Nacional de Política Fazendária	2	0	0%	2	100%	0	0	0
Escola de Administração Fazendária	3	1	33%	2	67%	0	1	1
Gabinete do Ministro da Fazenda	4	1	25%	3	75%	0	1	0
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda	144	0	0%	144	100%	0	0	0
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	31	13	42%	18	58%	0	13	7
Secretaria da Receita Federal	270	75	28%	195	72%	0	75	15
Secretaria de Assuntos Internacionais	1	0	0%	1	100%	0	0	0
Secretaria Executiva do Ministério da Fazenda	20	8	40%	12	60%	0	8	3
Serviço de Informação ao Cidadão	418	0	0%	418	100%	0	0	0
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	15	4	27%	11	73%	0	4	2
Secretaria da Previdência	31	12	39%	19	61%	0	12	4
Secretaria do Tesouro Nacional	28	6	21%	22	79%	0	6	3
Total do Ministério da Fazenda	971	121	12%	850	88%	0	121	36

*O relatório demonstra a situação do dia 5 de julho em relação as demandas registradas no período de 1º a 30 de junho.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Junho 2017



2.3 Pedidos por Assunto.

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



* O relatório demonstra a situação do dia 5 de julho em relação as demandas registradas no período de 1º a 30 de junho.

Ministério da Fazenda

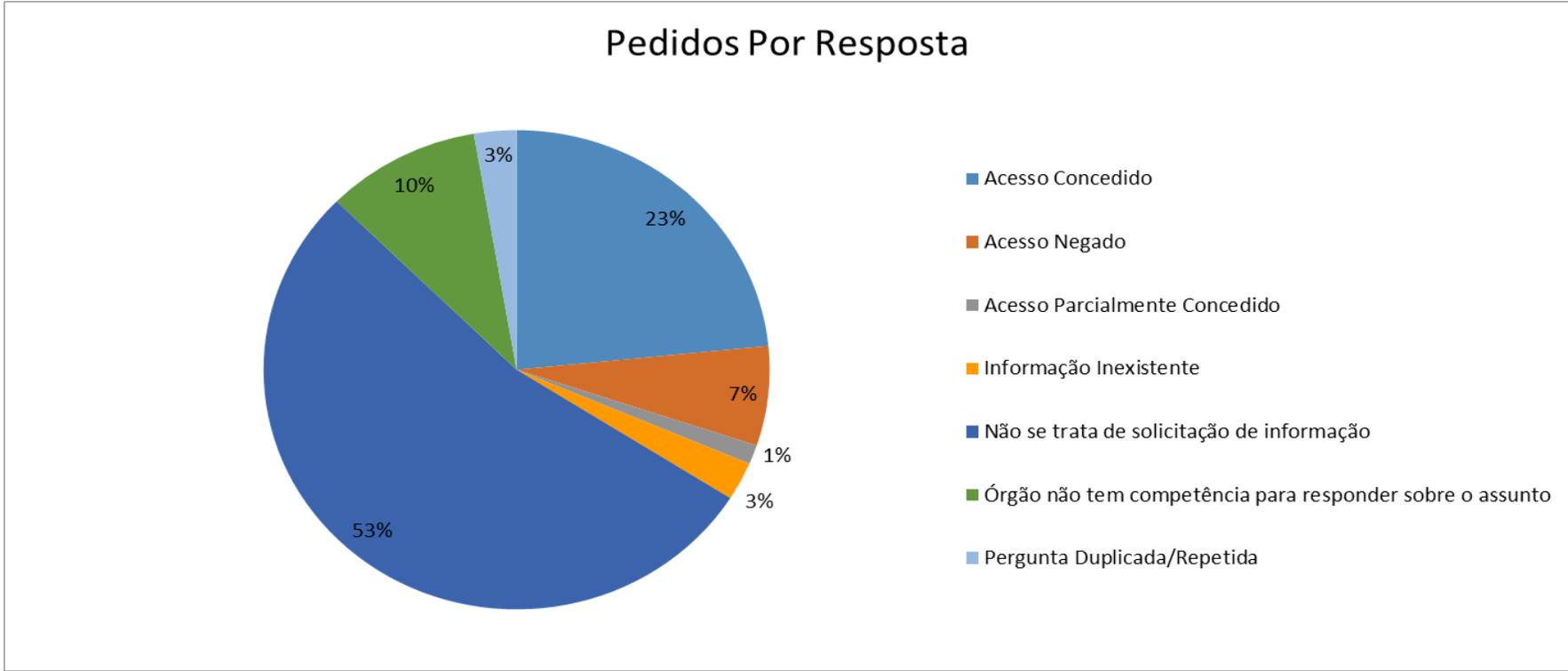
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Junho 2017



2.4 Pedidos por Respostas

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



Tempo médio de resposta: 3,32 dias

* O relatório demonstra a situação do dia 5 de julho em relação as demandas registradas no período de 1º a 30 de junho.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Junho 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: 01/06/2017 a 30/06/2017								
Unidade	Nº de Recursos	Situação						Status do Recurso
		Em Tramitação		Respondido		Não respondido		Atrasados
		Quant	%	Quant	%	Quant	%	
Secretaria do Tesouro Nacional	3	0	0,0%	3	100,0%	0	0,0%	0
Secretaria da Receita Federal	23	8	34,8%	10	43,5%	5	21,7%	4
Serviço de Informação ao Cidadão	15	0	0,0%	15	100,0%	0	0,0%	0
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	4	0	0,0%	4	100,0%	0	0,0%	0
Secretaria da Previdência	1	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0
Secretaria Executiva do Ministério da Fazenda	2	0	0,0%	2	100,0%	0	0,0%	0
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda	1	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	2	1	50,0%	1	50,0%	0	0,0%	0
Total do Ministério da Fazenda	51	9	17,6%	37	72,5%	5	9,8%	4

*O relatório demonstra a situação do dia 5 de julho em relação as demandas registradas no período de 1º a 30 de junho.

** 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 - Junho 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: 01/06/2017 a 30/06/2017								
Unidade	Nº de Recursos	Situação						Status do Recurso
		Em Tramitação		Respondido		Não respondido		Atrasados
		Quant	%	Quant	%	Quant	%	
Secretaria do Tesouro Nacional	1	0	0,0%	1	100,0%	0	0%	0
Secretaria da Receita Federal	14	0	0,0%	8	57,1%	6	43%	2
Serviço de Informação ao Cidadão	2	0	0,0%	2	100,0%	0	0%	0
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	1	0	0,0%	1	100,0%	0	0%	0
Total do Ministério da Fazenda	18	0	0,0%	12	66,7%	6	33%	2

*O relatório demonstra a situação do dia 5 de julho em relação as demandas registradas no período de 1º a 30 de junho.

** 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 - Junho 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: 01/06/2017 a 30/06/2017					
Unidade	Nº de Recursos	Situação			
		Respondido		Tramitação	
		Quantidade	%	Quantidade	%
Secretaria do Tesouro Nacional	2	1	50,0%	1	50,0%
Conselho Nacional de Política Fazendária	1	0	0,0%	1	100,0%
Serviço de Informação ao Cidadão	1	1	100,0%	0	0,0%
Secretaria da Receita Federal	16	0	0,0%	16	100,0%
Total do Ministério da Fazenda	20	2	10,0%	18	90,0%

*O relatório demonstra a situação do dia 5 de julho em relação as demandas registradas no período de 1º a 30 de junho.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Junho 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: 01/06/2017 a 30/06/2017					
Unidade	Nº de Recursos	Situação			
		Em Tramitação		Respondido	
		Quant	%	Quant	%
Serviço de Informação ao Cidadão	1	1	100%	0	0%
Conselho de Controle de Atividades Financeiras	1	1	100%	0	0%
Secretaria da Receita Federal	7	7	100%	0	0%
Total do Ministério da Fazenda	9	9	100%	0	0%

* O relatório demonstra a situação do dia 5 de julho em relação as demandas registradas no período de 1º a 30 de junho.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Junho 2017



2.9 Reclamação

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

Período: 01/06/2017 a 30/06/2017								
Unidade	N° de Recursos	Situação						Status do Recurso
		Em Tramitação		Respondido		Não respondido		Atrasados
		Quant	%	Quant	%	Quant	%	
Secretaria da Receita Federal	5	0	0%	5	100%	0	0%	0
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	1	0	0%	1	100%	0	0%	0
Secretaria do Tesouro Nacional	1	0	0%	1	100%	0	0%	0
Total do Ministério da Fazenda	7	0	0%	7	100%	0	0%	0

* O relatório demonstra a situação do dia 5 de julho em relação as demandas registradas no período de 1º a 30 de junho.