



Relatório de Atividades - Maio 2017

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Maio 2017

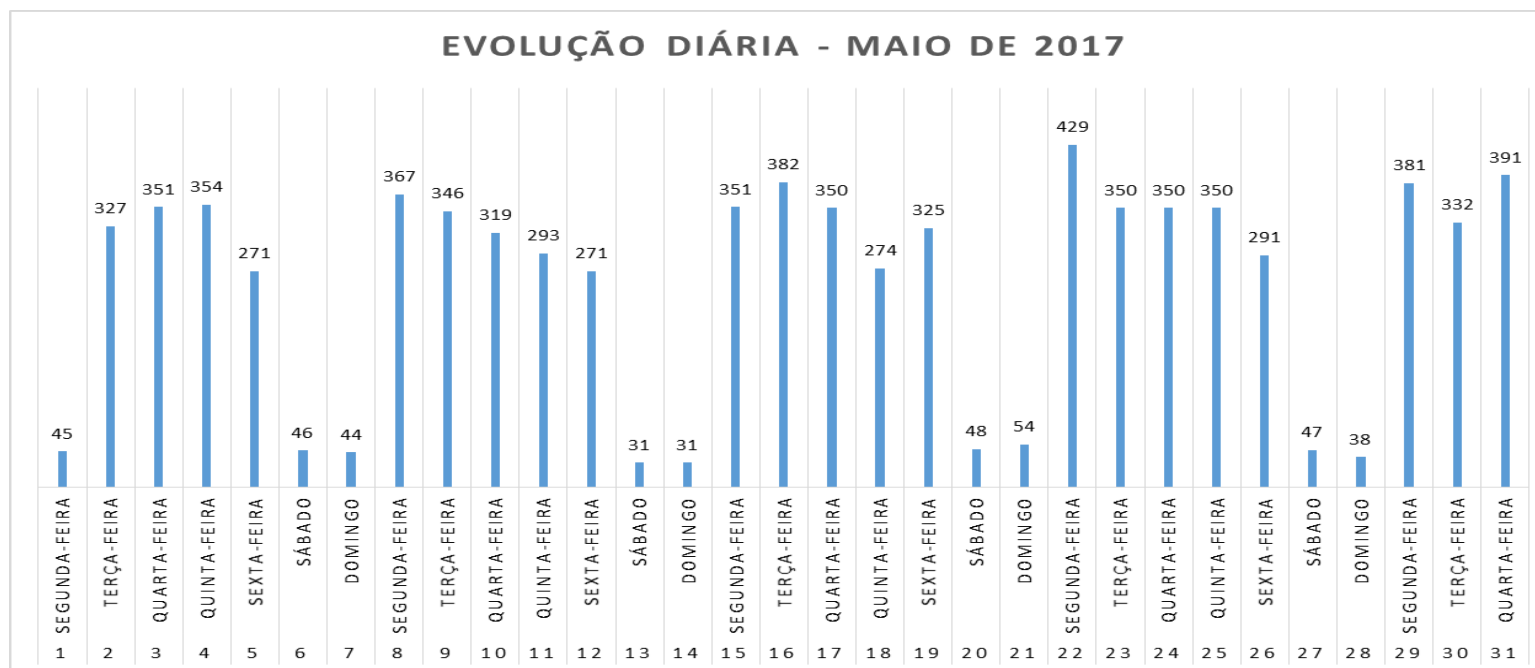


Relatório das demandas registradas na Ouvidoria Geral.

1. Ouvidoria Geral.

1.1 Evolução diária das demandas.

A Ouvidoria registrou no mês de maio de 2017 um total de 7839 mensagens.



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

Ministério da Fazenda

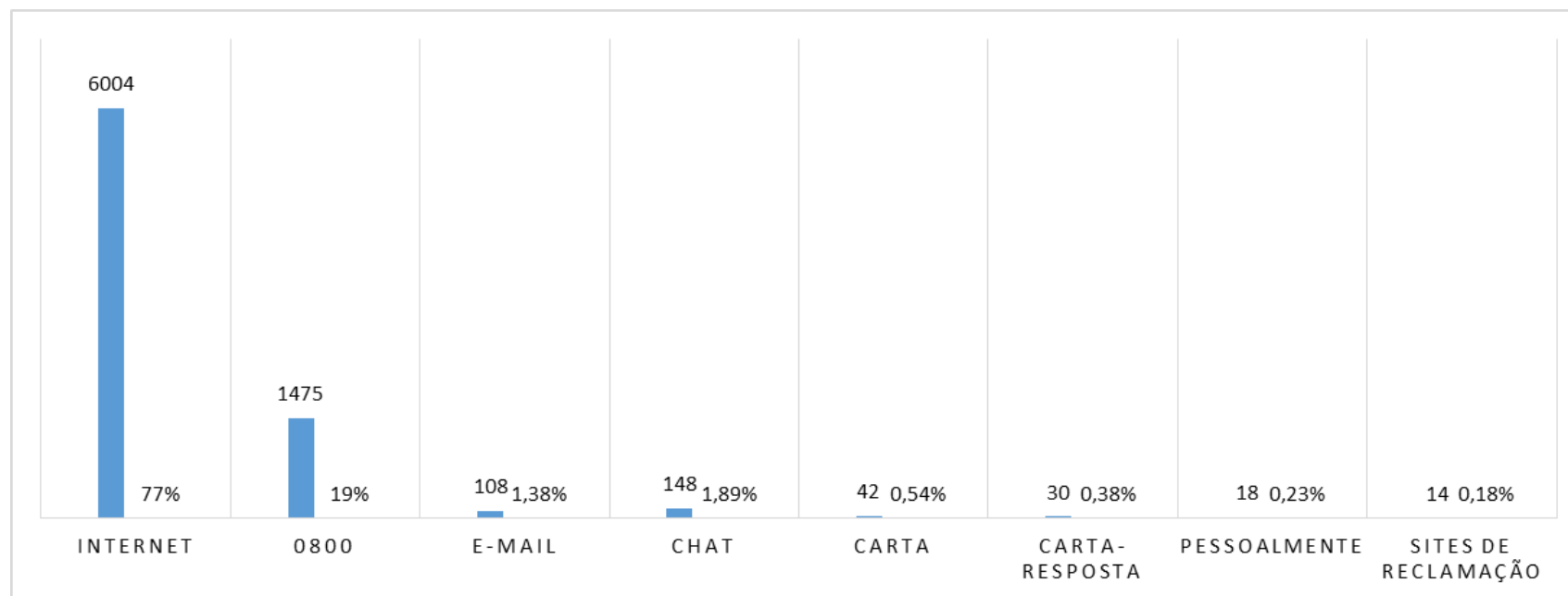
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Maio 2017



1.2 Tipo de Recebimento.

Recebemos 77% das demandas diretamente pela internet, em segundo lugar o 0800 registrou 19% das demandas.



Ministério da Fazenda

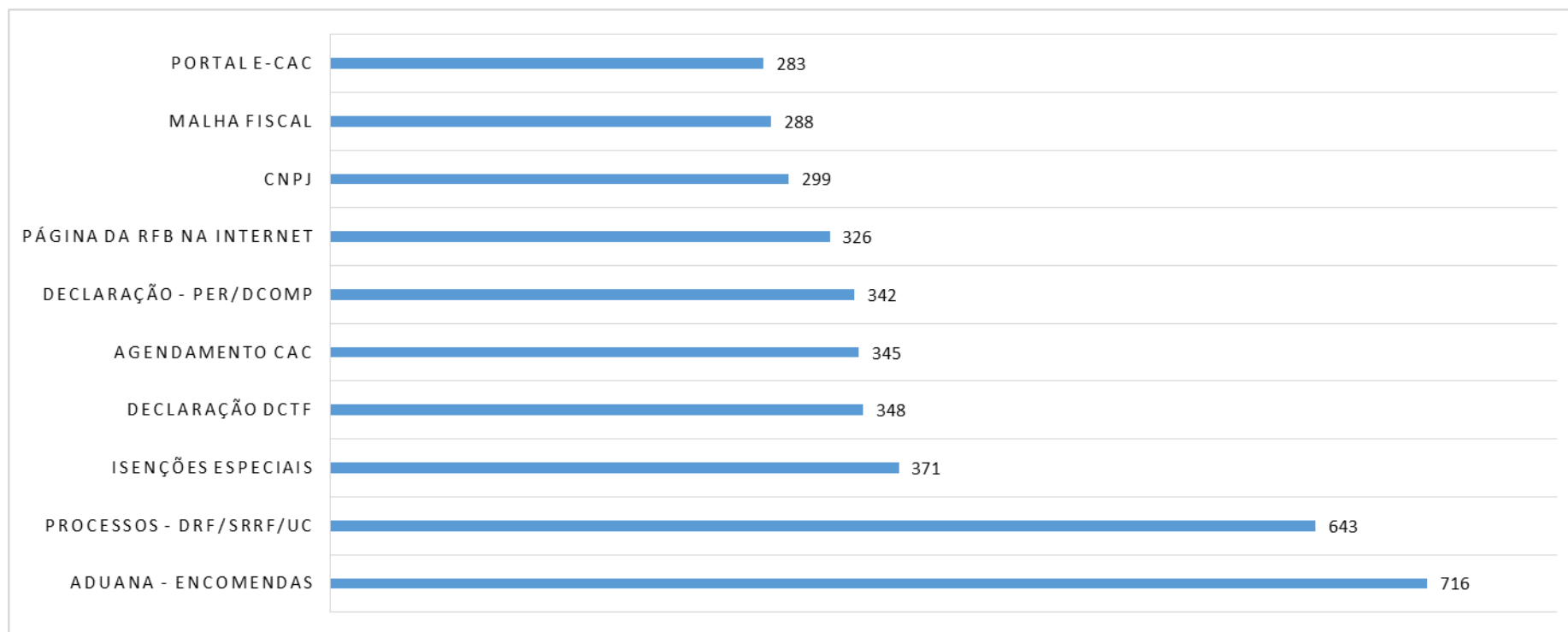
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Maio 2017



1.3 Pedidos por Assunto.

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



Ministério da Fazenda

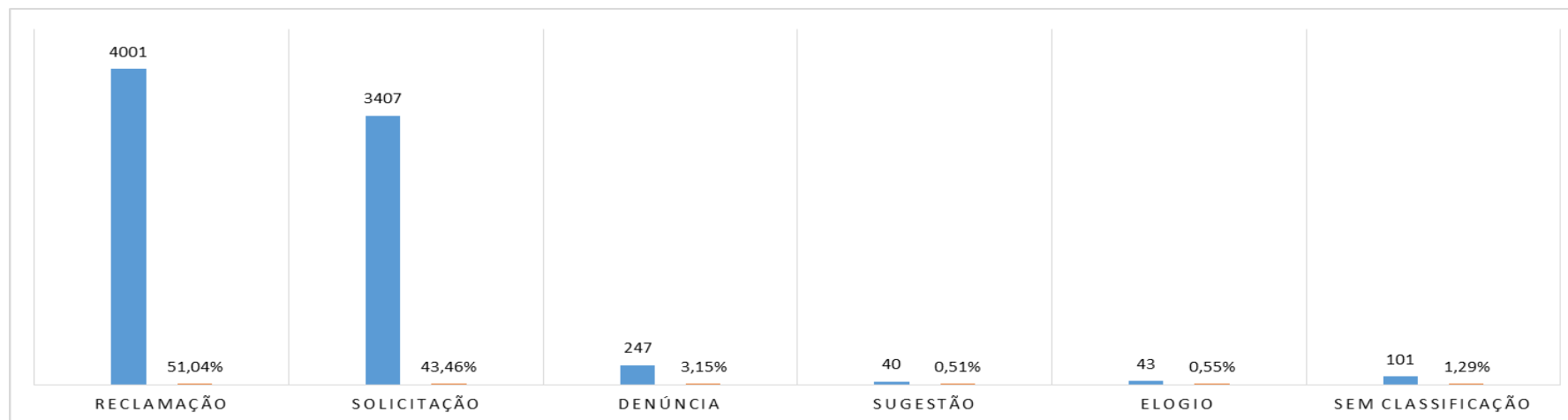
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Maio 2017



1.4 Tipo de Mensagem

A Ouvidoria-Geral recebeu 51,04% de reclamações e 43,46% 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- Maio 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 maio ficou responsável por 87,94% das demandas.

Distribuição por Órgão		
Órgão	Quantidade	Percentual
Receita Federal do Brasil	6894	87,94%
Ouvidoria Geral do MF	677	8,64%
Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	173	2,21%
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	57	0,73%
Secretaria do Tesouro Nacional	11	0,14%
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	18	0,23%
Secretaria de Acompanhamento Econômico	4	0,05%
Corregedoria Feral do Ministério da Fazenda	2	0,03%
Secretaria de Assuntos Internacionais	1	0,01%
Escola de Administração Fazendária	1	0,01%
Conselho de Controle de Atividades Financeira	1	0,01%
Total	7839	100,00%

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Maio 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	6692	85,37%	202	2,58%	6894
Ouvidoria Geral do MF	674	8,60%	3	0,04%	677
Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	160	2,04%	13	0,17%	173
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	56	0,71%	1	0,01%	57
Secretaria do Tesouro Nacional	11	0,14%	0	0,00%	11
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	18	0,23%	0	0,00%	18
Secretaria de Acompanhamento Econômico	3	0,04%	1	0,01%	4
Corregedoria Feral do Ministério da Fazenda	2	0,03%	0	0,00%	2
Secretaria de Assuntos Internacionais	1	0,01%	0	0,00%	1
Escola de Administração Fazendária	1	0,01%	0	0,00%	1
Conselho de Controle de Atividades Financeira	1	0,01%	0	0,00%	1
Total	7619	97,19%	220	2,81%	7839

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

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

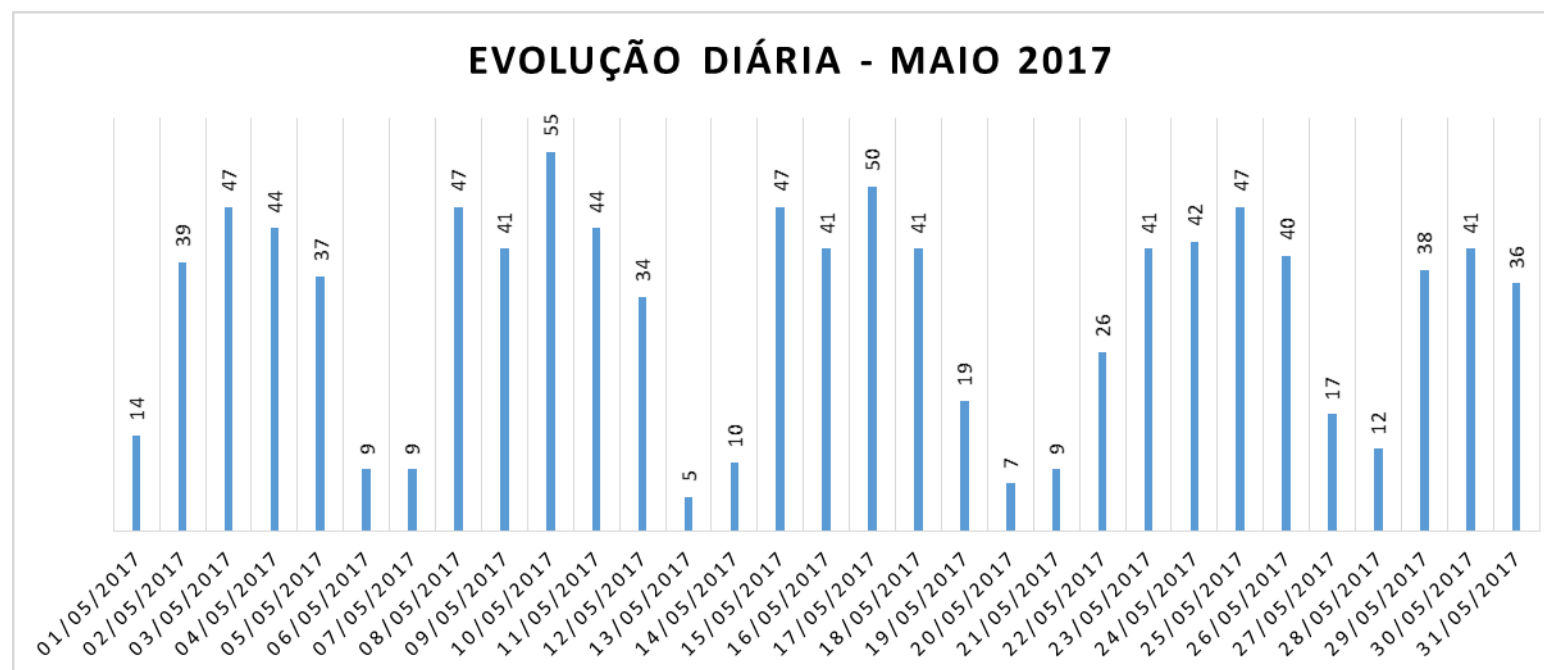
Relatório de Atividades- Maio 2017



2. Serviço de Informação ao Cidadão.

2.1 Evolução diária das demandas.

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou no mês de maio de 2017 um total de 989 mensagens.



* O relatório foi extraído no dia 1º de junho e demonstra o quantitativo de demandas registradas ou reencaminhadas para o Ministério da Fazenda no período de 1º a 31 de maio.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Maio 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: 01/05/2017 a 31/05/2017

Unidade	Nº de Pedidos	Situação				Status dos Pedidos		Prorrogadas
		Em Tramitação		Respondidos		Em Tramitação		
		Quantidade	%	Quantidade	%	Atrasados	Prazo	
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	1	0	0%	1	100%	0	0	0
Conselho de Controle de Atividades Financeiras	2	1	50%	1	50%	0	1	0
Corregedoria-Geral do Ministério da Fazenda	1	1	100%	0	0%	0	1	0
Escola de Administração Fazendária	2	0	0%	2	100%	0	0	0
Gabinete do Ministro da Fazenda	6	1	17%	5	83%	0	1	1
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda	222	0	0%	222	100%	0	0	0
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	35	15	43%	20	57%	0	15	4
Secretaria da Receita Federal	194	97	50%	97	50%	0	97	10
Secretaria de Assuntos Internacionais	2	0	0%	2	100%	0	0	0
Secretaria Executiva do Ministério da Fazenda	12	3	25%	9	75%	0	3	0
Serviço de Informação ao Cidadão	445	1	0%	444	100%	0	1	0
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	18	12	67%	6	33%	0	12	1
Secretaria da Previdência	24	11	46%	13	54%	0	11	2
Secretaria do Tesouro Nacional	25	9	36%	16	64%	0	9	7
TOTAL	989	151	15%	838	85%	0	151	25

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

Ministério da Fazenda

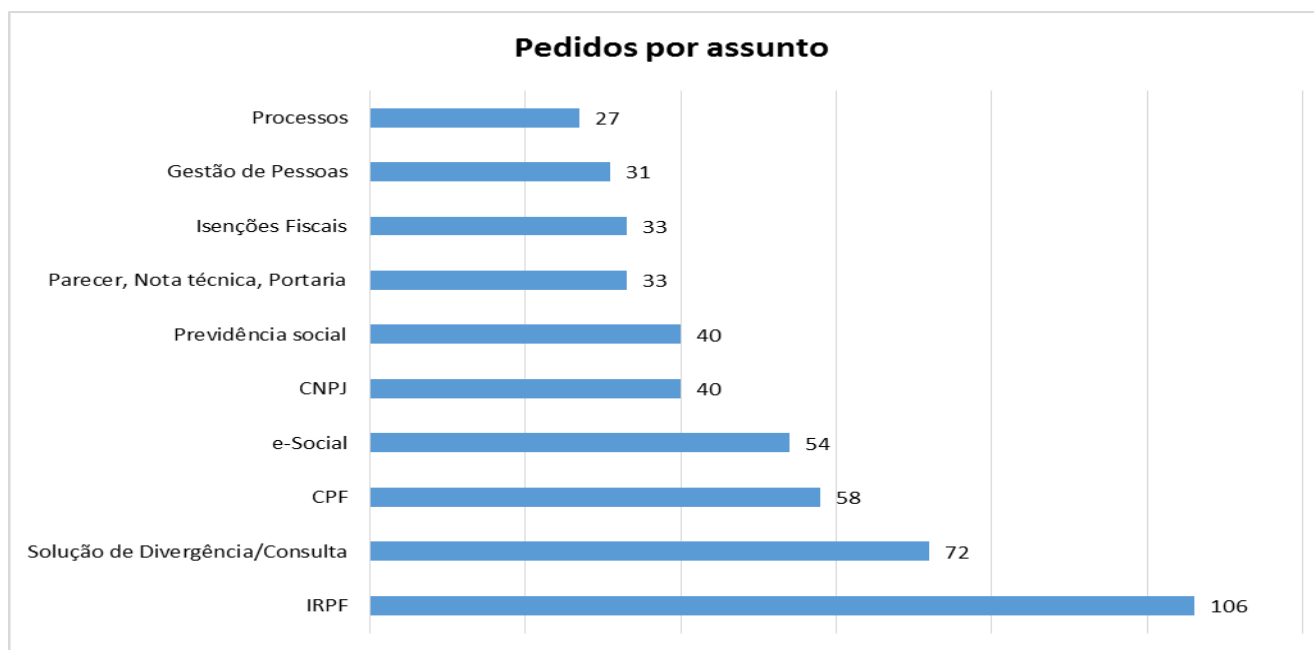
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Maio 2017



2.3 Pedidos por Assunto.

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



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

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Maio 2017



2.4 Pedidos por Respostas

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



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

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Maio 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: 01/05/2017 a 31/05/2017

Unidade	Nº de Recursos	Situação						Status do Recurso
		Em Tramitação		Respondido		Não Respondido		Atrasados
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%	
Conselho Nacional de Política Fazendária	1	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0
Secretaria do Tesouro Nacional	5	2	40,0%	3	60,0%	0	0,0%	2
Secretaria da Receita Federal	36	9	25,0%	22	61,1%	5	13,9%	3
Serviço de Informação ao Cidadão	31	1	3,2%	30	96,8%	0	0,0%	0
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	2	1	50,0%	1	50,0%	0	0,0%	0
Conselho de Controle de Atividades Financeiras	1	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
Secretaria da Previdência	1	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0
Gabinete do Ministro da Fazenda	1	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda	6	1	16,7%	5	83,3%	0	0,0%	0
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	2	0	0,0%	2	100,0%	0	0,0%	0
TOTAL	86	15	17,4%	65	75,6%	6	7,0%	5

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

** 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 - Maio 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: 01/05/2017 a 31/05/2017

Unidade	Nº de Recursos	Situação						Status do Recurso
		Em Tramitação		Respondido		Não Respondido		Atrasados
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%	
Conselho Nacional de Política Fazendária	1	1	100,0%	0	0,0%	0	0%	0
Secretaria do Tesouro Nacional	4	0	0,0%	4	100,0%	0	0%	0
Secretaria da Receita Federal	12	8	66,7%	4	33,3%	0	0%	2
Serviço de Informação ao Cidadão	1	0	0,0%	1	100,0%	0	0%	0
Secretaria da Previdência	1	0	0,0%	1	100,0%	0	0%	0
Gabinete do Ministro da Fazenda	1	0	0,0%	1	100,0%	0	0%	0
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda	1	0	0,0%	1	100,0%	0	0%	0
Secretaria Executiva do Ministério da Fazenda	1	0	0,0%	1	100,0%	0	0%	0
TOTAL	22	9	40,9%	13	59,1%	0	0%	2

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

** 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 - Maio 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: 01/05/2017 a 31/05/2017

Unidade	Nº de Recursos	Situação			
		Respondido		Tramitação	
		Quantidade	%	Quantidade	%
Secretaria do Tesouro Nacional	3	0	0,0%	3	100,0%
Gabinete do Ministro da Fazenda	1	0	0,0%	1	100,0%
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda	1	0	0,0%	1	100,0%
Secretaria Executiva do Ministério da Fazenda	1	0	0,0%	1	100,0%
Secretaria da Receita Federal	5	1	20,0%	4	80,0%
TOTAL	11	1	9,1%	10	90,9%

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

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Maio 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: 01/05/2017 a 31/05/2017					
Unidade	Nº de Recursos	Situação			
		Em Tramitação		Respondido	
		Quantidade	%	Quantidade	%
Secretaria do Tesouro Nacional	1	1	100%	0	0%
Secretaria da Receita Federal	1	1	100%	0	0%
TOTAL	2	2	100%	0	0%

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

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Maio 2017



2.9 Reclamação

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

Período: 01/05/2017 a 31/05/2017

Unidade	N° de Recursos	Situação						Status do Recurso
		Em Tramitação		Respondido		Não Respondido		Atrasados
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%	
Secretaria da Receita Federal	7	0	0%	7	100%	0	0%	0
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	1	0	0%	1	100%	0	0%	0
Secretaria da Previdência	1	0	0%	1	100%	0	0%	0
TOTAL	9	0	0%	9	100%	0	0%	0

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