



Relatório de Atividades - Março 2017

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Março 2017

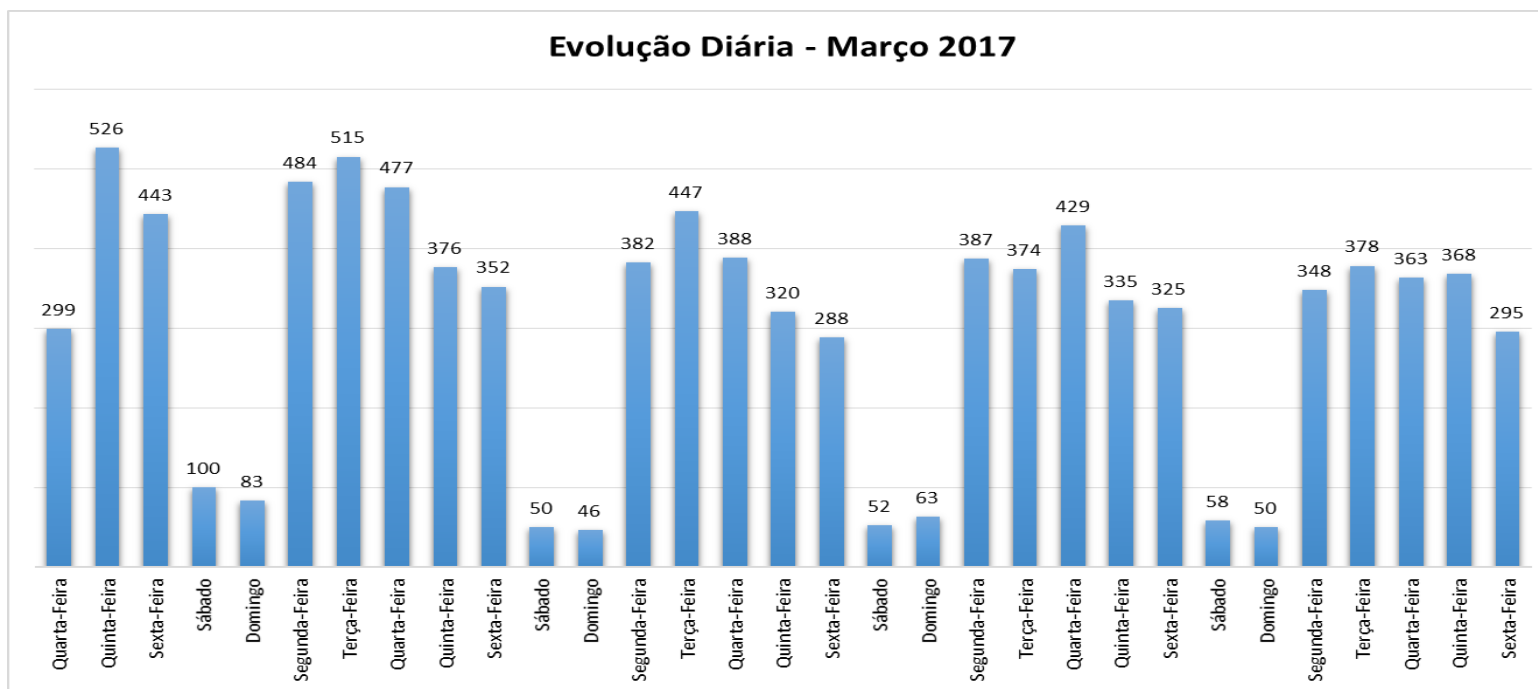


Relatório das demandas registradas na Ouvidoria Geral.

1. Ouvidoria Geral.

1.1 Evolução diária das demandas.

A Ouvidoria registrou no mês de março de 2017 um total de 9401 mensagens.



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

Ministério da Fazenda

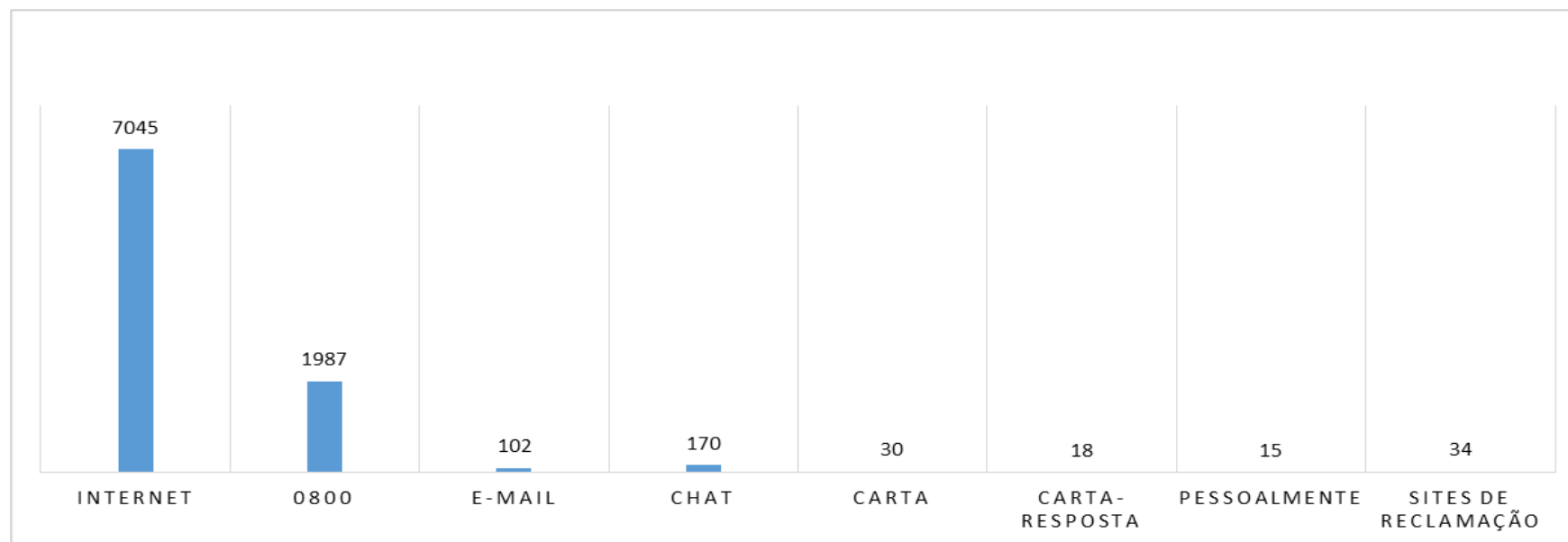
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Março 2017



1.2 Tipo de Recebimento.

Recebemos 75% das demandas diretamente pela internet, em segundo lugar o 0800 registrou 21% das demandas.



Ministério da Fazenda

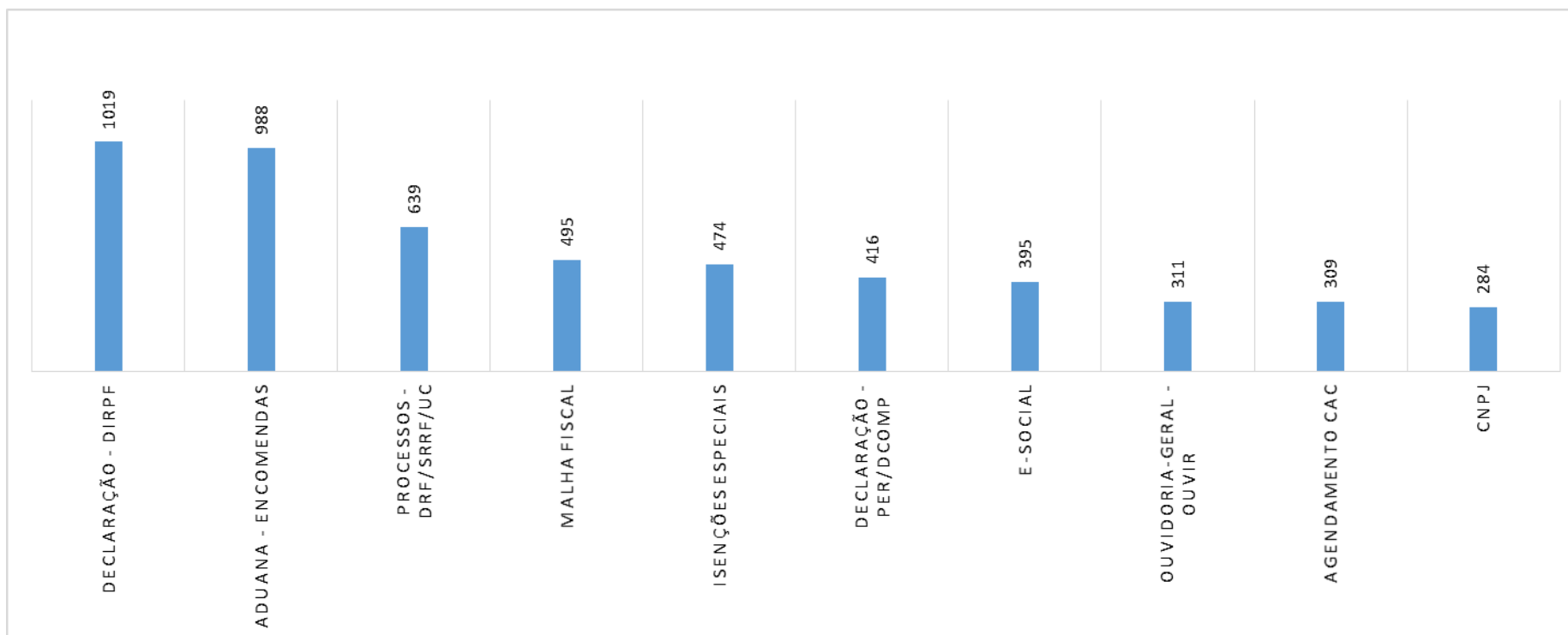
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Março 2017



1.3 Pedidos por Assunto.

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



Ministério da Fazenda

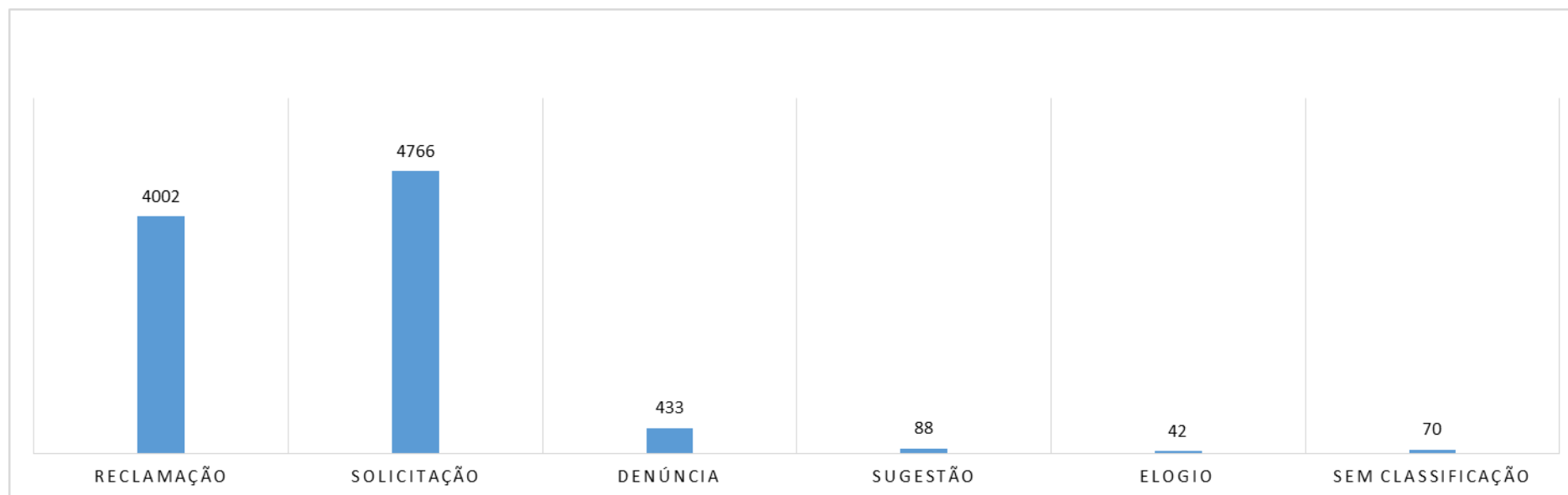
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Março 2017



1.4 Tipo de Mensagem

A Ouvidoria-Geral recebeu 50% de solicitações e 42% reclamações.



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 - Março 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 março ficou responsável por 86% das demandas.

Distribuição por Órgão	
Órgão	Quantidade
Receita Federal do Brasil	8160
Ouvidoria Geral do MF	927
Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	193
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	81
Secretaria do Tesouro Nacional	17
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	14
Secretaria de Acompanhamento Econômico	3
Escola de Administração Fazendária	2
Conselho de Controle de Atividades Financeira	2
Secretaria Política Econômica	1
Corregedoria Ministério da Fazenda	1

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Março 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	Atrasado	Total
Receita Federal do Brasil	7785	327	49	8161
Ouvidoria Geral do MF	924	1	1	926
Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	181	4	8	193
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	73	6	2	81
Secretaria do Tesouro Nacional	15	1	1	17
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	12	2	0	14
Secretaria de Acompanhamento Econômico	3	0	0	3
Escola de Administração Fazendária	2	0	0	2
Conselho de Controle de Atividades Financeira	2	0	0	2
Secretaria Política Econômica	1	0	0	1
Corregedoria Ministério da Fazenda	1	0	0	1

*Demandas atrasadas de meses anteriores.

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

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

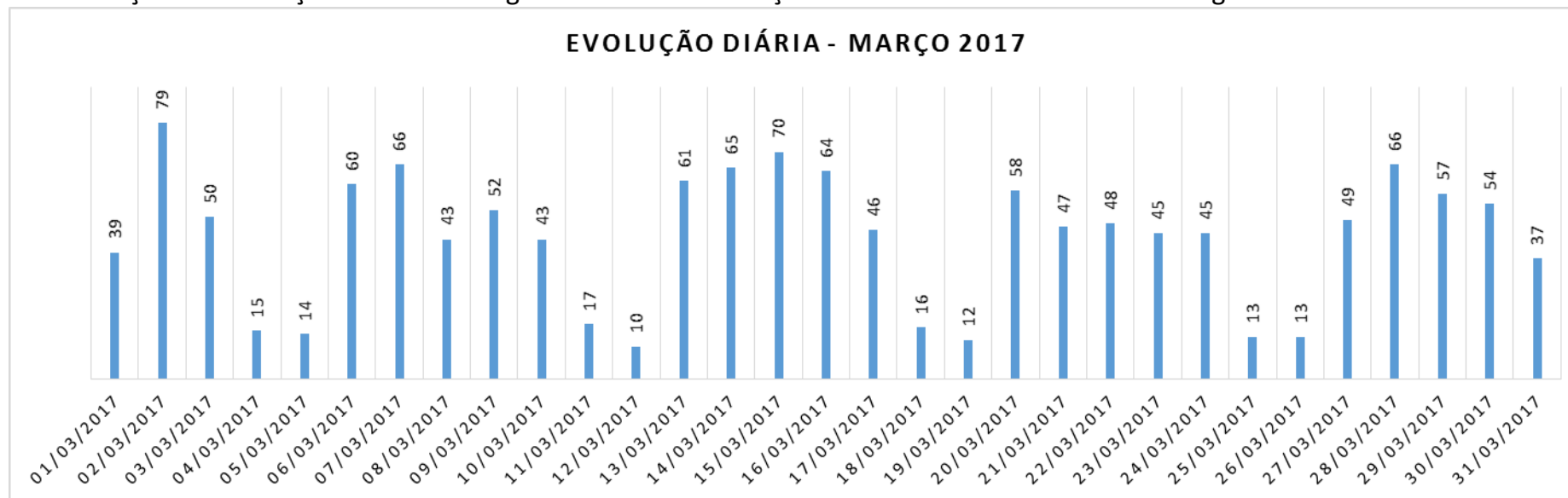
Relatório de Atividades - Março 2017



2. Serviço de Informação ao Cidadão.

2.1 Evolução diária das demandas.

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou no mês de março de 2017 um total de 1354 mensagens.



*O relatório demonstra a situação do dia 3 de abril e apresenta o quantitativo de demandas registradas ou reencaminhadas para o Ministério da Fazenda no período de 1º a 31 de março.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Março 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: 01/03/2017 a 31/03/2017									
Unidade	N° de Pedidos	Situação				Status dos Pedidos Em Tramitação		Prorrogadas	
		Em Tramitação		Respondidos		Atrasados	Prazo		
		Quantidade	%	Quantidade	%				
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	2	1	50%	1	50%	0	1	0	
Conselho de Controle de Atividades Financeiras	3	0	0%	3	100%	0	0	0	
Conselho Nacional de Política Fazendária	5	3	60%	2	40%	0	3	1	
Escola de Administração Fazendária	7	5	71%	2	29%	0	5	0	
Gabinete do Ministro da Fazenda	3	3	100%	0	0%	0	3	0	
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda	291	1	0%	290	100%	0	1	0	
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	17	7	41%	10	59%	0	7	0	
Secretaria da Receita Federal	251	115	46%	136	54%	0	115	6	
Secretaria de Assuntos Internacionais	2	0	0%	2	100%	0	0	0	
Secretaria Executiva do Ministério da Fazenda	5	2	40%	3	60%	0	2	2	
Secretaria de Acompanhamento Econômico	9	4	44%	5	56%	0	4	0	
Serviço de Informação ao Cidadão	712	0	0%	712	100%	0	0	0	
Secretaria de Política Econômica	1	0	0%	1	100%	0	0	0	
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	16	11	69%	5	31%	0	11	1	
Secretaria do Tesouro Nacional	30	25	83%	5	17%	0	25	3	
TOTAL	1354	177	13%	1177	87%	0	177	13	

*O relatório demonstra a situação do dia 3 de abril em relação as demandas registradas no período de 1º a 31 de março.

Ministério da Fazenda

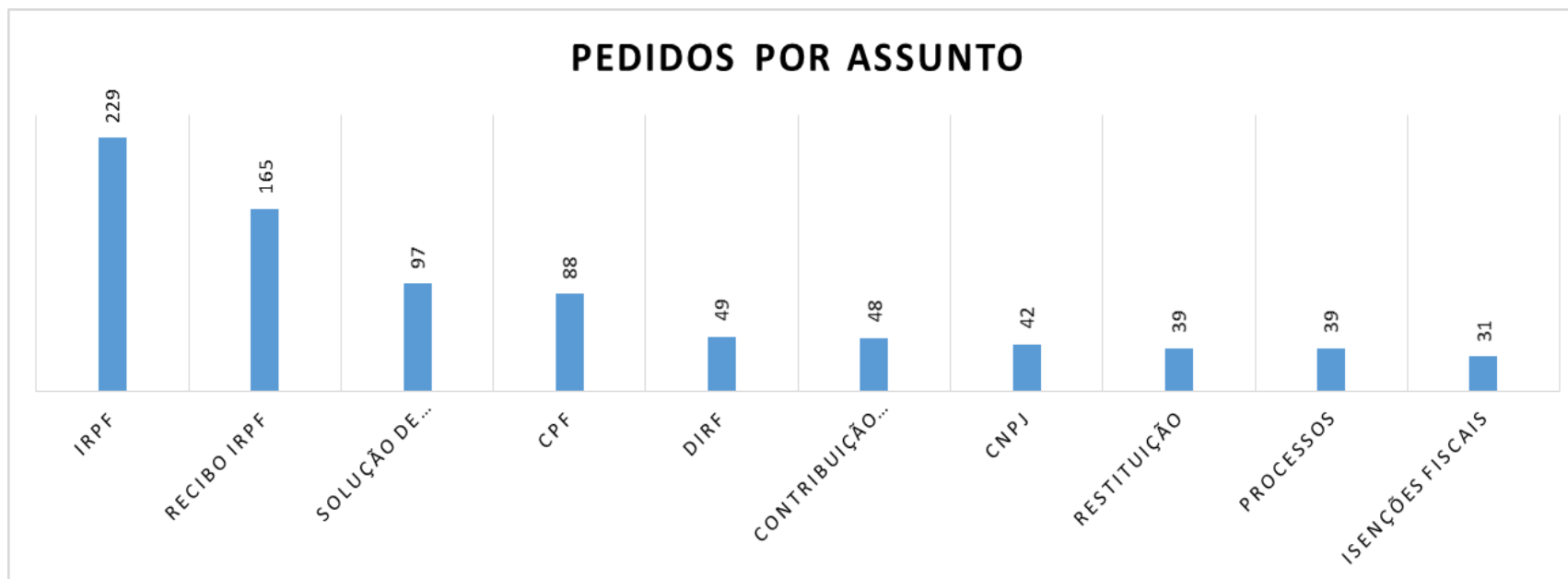
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Março 2017



2.3 Pedidos por Assunto.

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



* O relatório demonstra a situação do dia 3 de abril em relação as demandas registradas no período de 1º a 31 de março.

**Verifica-se que o serviço IRPF teve um aumento de 131% comparado a fevereiro de 2017. A elevação do número de demandas está relacionada ao período de entrega do Imposto de Renda que ocorre em março e abril.

Ministério da Fazenda

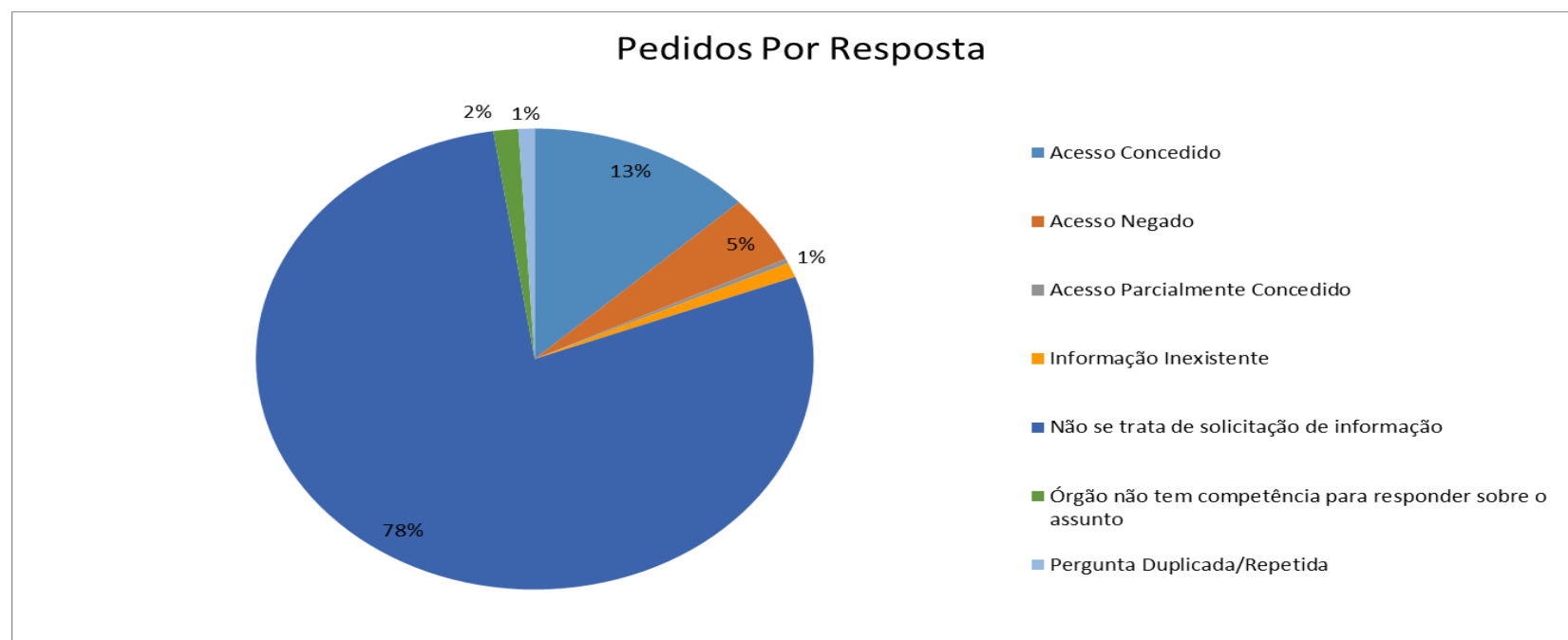
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Março 2017



2.4 Pedidos por Respostas

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



* O relatório demonstra a situação do dia 3 de abril em relação as demandas registradas no período de 1º a 31 de março.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Março 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: 01/03/2017 a 31/03/2017								
Unidade	Nº de Recursos	Situação						Status do Recurso
		Em Tramitação		Respondido		Não Respondido		Atrasados
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%	
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	1	0	0%	1	100%	0	0%	0
Secretaria do Tesouro Nacional	1	1	100%	0	0%	0	0%	0
Secretaria da Receita Federal	16	11	69%	5	31%	0	0%	5
Serviço de Informação ao Cidadão	6	1	17%	5	83%	0	0%	0
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	2	1	50%	0	0%	1	50%	0
Conselho de Controle de Atividades Financeiras	1	1	100%	0	0%	0	0%	0
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda	3	0	0%	3	100%	0	0%	0
TOTAL	30	15	50%	14	47%	1	3%	5

*O relatório demonstra a situação do dia 3 de abril em relação as demandas registradas no período de 1º a 31 de março.

** 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 - Março 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: 01/03/2017 a 31/03/2017								
Unidade	Nº de Recursos	Situação						Status do Recurso
		Em Tramitação		Respondido		Não Respondido		Atrasados
		Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%	
Secretaria da Receita Federal	6	0	0%	5	83%	1	17%	0
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	1	0	0%	0	0%	1	100%	0
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	1	0	0%	1	100%	0	0%	0
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda	1	1	100%	0	0%	0	0%	0
TOTAL	9	1	11%	6	67%	2	22%	0

*O relatório demonstra a situação do dia 3 de abril em relação as demandas registradas no período de 1º a 31 de março.

** 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 - Março 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: 01/03/2017 a 31/03/2017					
Unidade	Nº de Recursos	Situação			
		Em tramitação		Respondido	
		Quantidade	%	Quantidade	%
Secretaria da Receita Federal	9	6	67%	3	33%
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	1	1	100%	0	0%
TOTAL	10	3	30%	3	30%

*O relatório demonstra a situação do dia 3 de abril em relação as demandas registradas no período de 1º a 31 de março.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Março 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: 01/03/2017 a 31/03/2017					
Unidade	N° de Recursos	Situação			
		Em tramitação		Respondido	
		Quantidade	%	Quantidade	%
Secretaria da Receita Federal	3	3	100%	0	0%
TOTAL	3	3	100%	0	0%

* O relatório demonstra a situação do dia 3 de abril em relação as demandas registradas no período de 1º a 31 de março.