



Relatório de Atividades - Novembro 2017

Ministério da Fazenda

Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

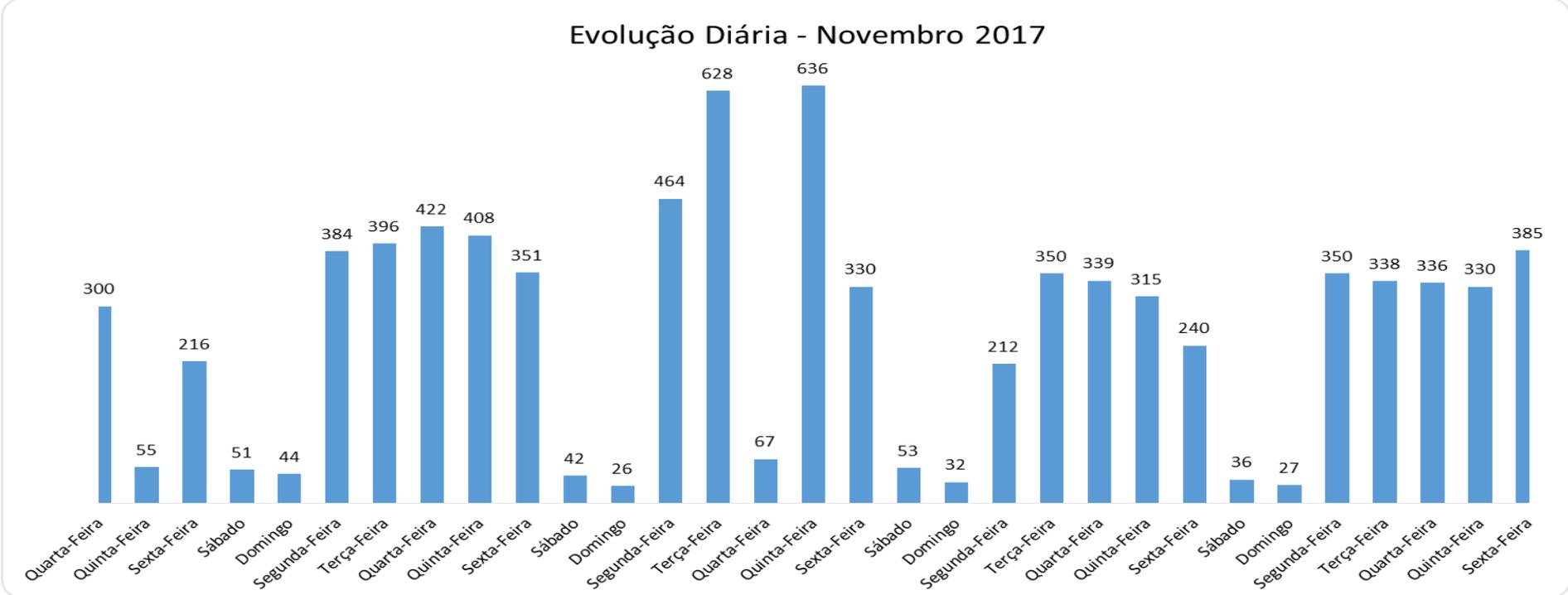
Relatório de Atividades- Novembro 2017



Relatório das demandas registradas na Ouvidoria Geral.

- 1. Ouvidoria Geral.
- 1.1 Evolução diária das demandas.

A Ouvidoria registrou no mês de novembro de 2017 um total de 7778 mensagens.



* O relatório demonstra a situação do dia 4 de dezembro em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de novembro.

Ministério da Fazenda

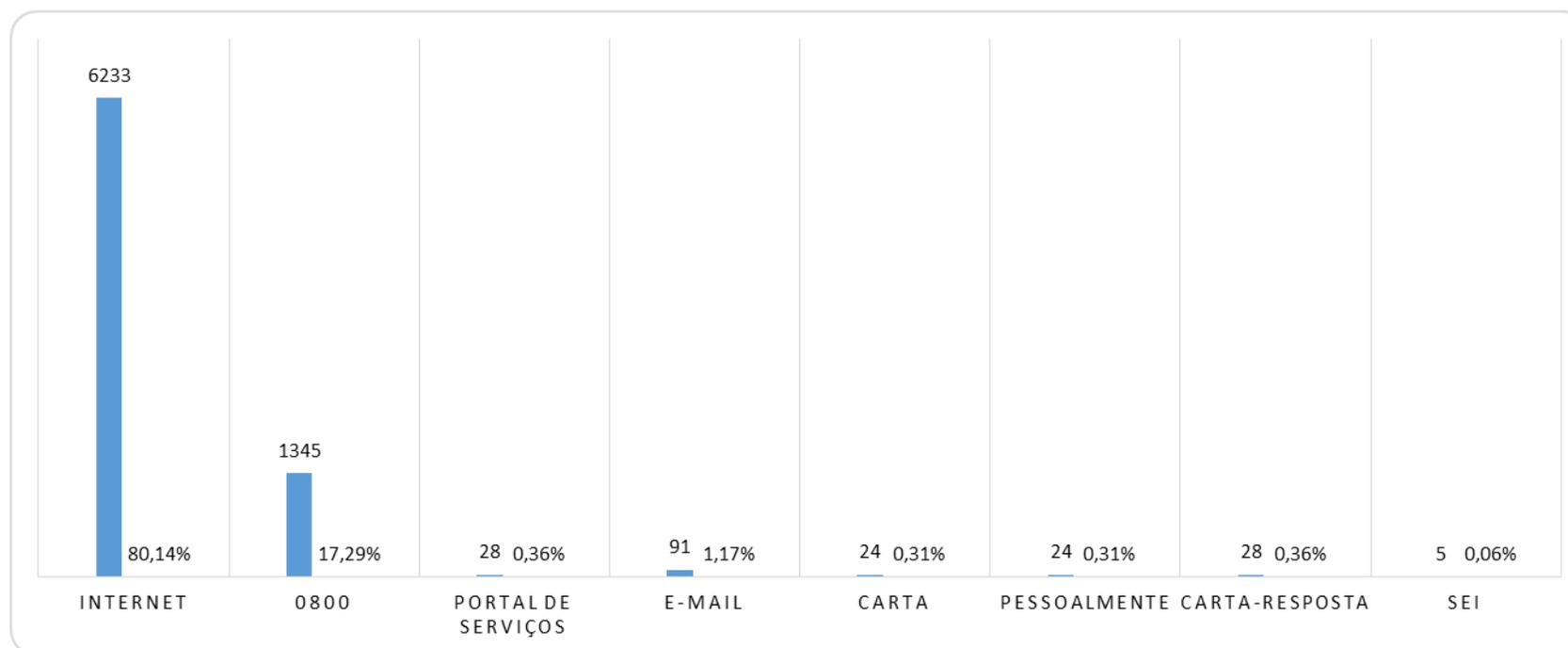
Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Novembro 2017



1.2 Tipo de Recebimento.

Recebemos 80,14% das demandas diretamente pela internet, em segundo lugar o 0800 registrou 17,29% das demandas.



Ministério da Fazenda

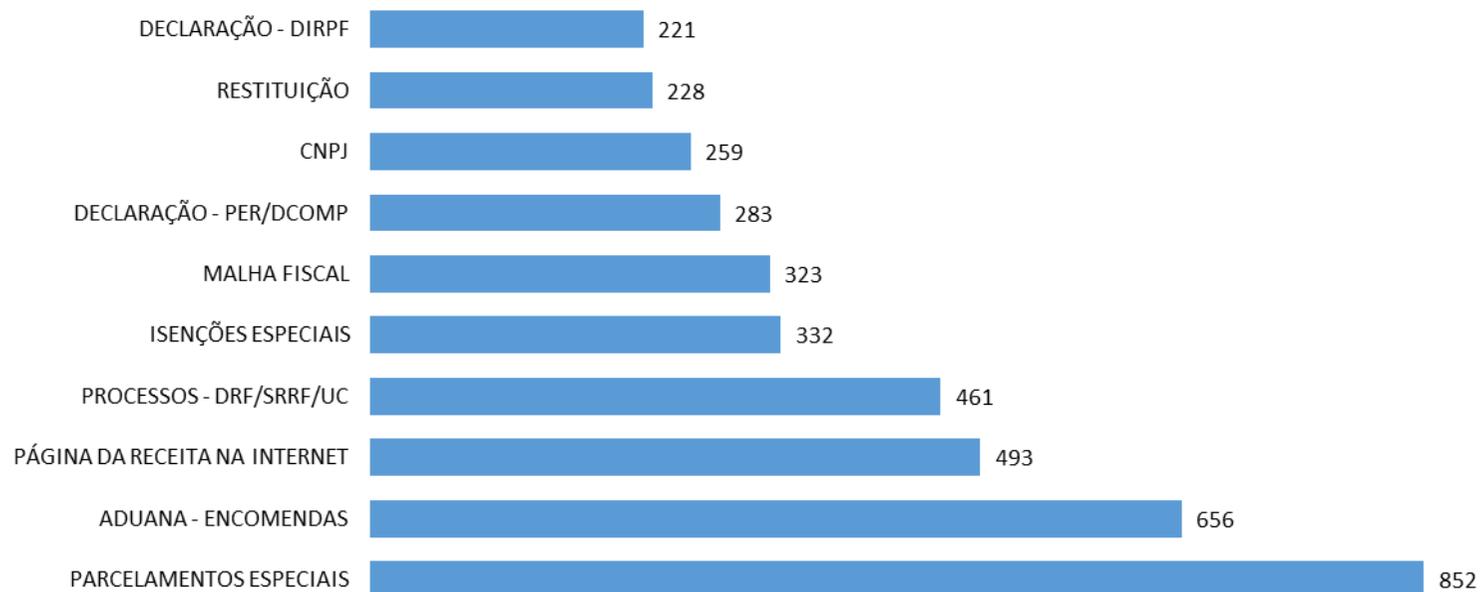
Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Novembro 2017



1.3 Pedidos por Assunto.

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



Ministério da Fazenda

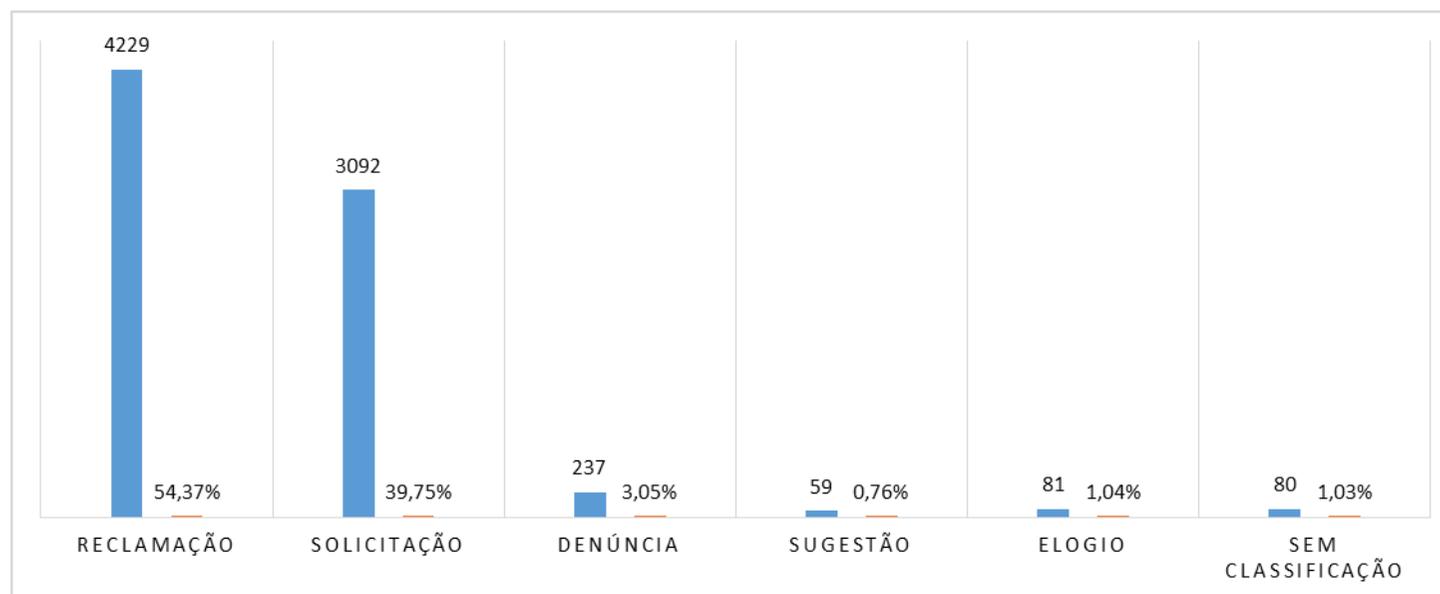
Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Novembro 2017



1.4 Tipo de Mensagem

A Ouvidoria Geral recebeu 54,37% de reclamações e 39,75% 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- Novembro 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 Secretaria da Receita Federal no mês de novembro ficou responsável por 79,62% das demandas.

Distribuição por Órgão		
Órgão	Quantidade	Percentual
RFB - Receita Federal do Brasil	6193	79,62%
PGFN - Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	825	10,61%
OGMF - Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda	555	7,14%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	34	0,44%
CARF - Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	15	0,19%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	15	0,19%
DATAPREV	93	1,20%
ESAF - Escola de Administração Fazendária	29	0,37%
SEAE - Secretaria de Acompanhamento Econômico	4	0,05%
SPREV - Secretaria de Previdência	8	0,10%
SAIN - Secretaria de Assuntos Internacionais	1	0,01%
COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras	3	0,04%
COINP - Coordenação-Geral de Inteligência Previdenciária (SPREV)	3	0,04%
Total do Ministério da Fazenda	7778	100,00%

Ministério da Fazenda

Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades- Novembro 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	%
RFB - Receita Federal do Brasil	6193	5931	95,77%	239	3,86%	23	0,37%
PGFN - Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	825	773	93,70%	50	6,06%	2	0,24%
OGMF - Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda	555	553	99,64%	2	0,36%	0	0,00%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	34	34	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
CARF - Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	15	15	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	15	13	86,67%	2	13,33%	0	0,00%
DATAPREV	93	85	91,40%	8	8,60%	0	0,00%
ESAF - Escola de Administração Fazendária	29	29	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
SEAE - Secretaria de Acompanhamento Econômico	4	3	75,00%	1	25,00%	0	0,00%
SPREV - Secretaria de Previdência	8	7	87,50%	1	12,50%	0	0,00%
SAIN - Secretaria de Assuntos Internacionais	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras	3	2	66,67%	1	33,33%	0	0,00%
COINP - Coordenação-Geral de Inteligência Previdenciária (SPREV)	3	2	66,67%	1	33,33%	0	0,00%
Total do Ministério da Fazenda	7778	7448	95,76%	305	3,92%	25	0,32%

*O relatório demonstra a situação do dia 4 de dezembro em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de novembro.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

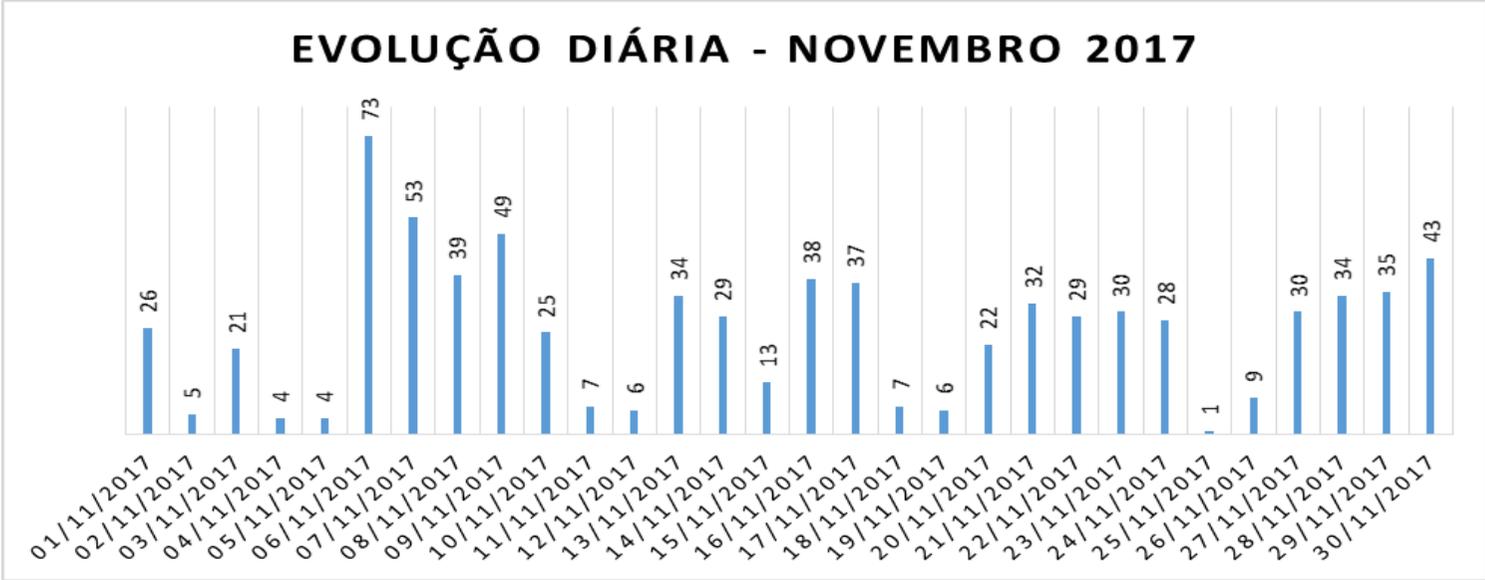
Relatório de Atividades - Novembro 2017



2. Serviço de Informação ao Cidadão.

2.1 Evolução diária das demandas.

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou no mês de novembro de 2017 um total de 769 mensagens.



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

Ministério da Fazenda

Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Novembro 2017



2.2 Pedidos por Órgão Situação

Quantitativo de demandas que estão em tramitação dentro do prazo e atrasadas, 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 do extinto Ministério da Previdência passaram a ser recepcionados e tratados pela Secretaria de Previdência.

Período: 01/11/2017 a 30/11/2017							
Unidade	Nº de Pedidos	Situação					
		Em Tramitação				Respondidos	
		No Prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%
CARF - Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	3	2	67%	0	0%	1	33%
COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras	1	1	100%	0	0%	0	0%
COGER - Corregedoria Geral	1	1	100%	0	0%	0	0%
CONFAZ - Conselho Nacional de Política Fazendária	2	0	0%	0	0%	2	100%
CRSFN - CONSELHO DE RECURSOS DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL	2	0	0%	0	0%	2	100%
ESAF - Escola de Administração Fazendária	2	1	50%	0	0%	1	50%
GMF - Gabinete do Ministro de Estado da Fazenda	2	1	50%	0	0%	1	50%
OUVIR - Ouvidoria-Geral	84	0	0%	0	0%	84	100%
PGFN - Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	46	16	35%	0	0%	30	65%
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	303	127	42%	4	1%	172	57%
SAIN - Secretaria de Assuntos Internacionais	1	0	0%	0	0%	1	100%
SEAE - Secretaria de Acompanhamento Econômico	2	0	0%	0	0%	2	100%
SE - Secretaria-Executiva	6	3	50%	0	0%	3	50%
SIC - Serviço de Informação ao Cidadão	223	0	0%	0	0%	223	100%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	40	10	25%	0	0%	30	75%
SPREV - Secretaria de Previdência	20	4	20%	0	0%	16	80%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	31	15	48%	0	0%	16	52%
Total: Ministério da Fazenda	769	181	23,5%	4	0,5%	584	75,9%

* O relatório demonstra a situação do dia 5 de dezembro em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de novembro.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Novembro 2017



2.3 Prorrogações

Total de pedidos prorrogados de acordo com o §2º do art. 11 da Lei 12.527/11.

Período: 01/10/2017 a 31/10/2017			
Unidade	Nº de Pedidos	Pedidos Prorrogados	%
CARF - Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	3	1	33%
COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras	1	0	0%
COGER - Corregedoria Geral	1	0	0%
CONFAZ - Conselho Nacional de Política Fazendária	2	0	0%
CRSFN - Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional	2	0	0%
ESAF - Escola de Administração Fazendária	2	0	0%
GMF - Gabinete do Ministro de Estado da Fazenda	2	1	50%
OUVIR - Ouvidoria-Geral	84	0	0%
PGFN - Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	46	3	7%
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	303	7	2%
SAIN - Secretaria de Assuntos Internacionais	1	0	0%
SEAE - Secretaria de Acompanhamento Econômico	2	0	0%
SE - Secretaria-Executiva	6	0	0%
SIC - Serviço de Informação ao Cidadão	223	0	0%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	40	2	5%
SPREV - Secretaria de Previdência	20	1	5%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	31	2	6%
Total: Ministério da Fazenda	769	17	2%

* O relatório demonstra a situação do dia 5 de dezembro em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de novembro.

Ministério da Fazenda

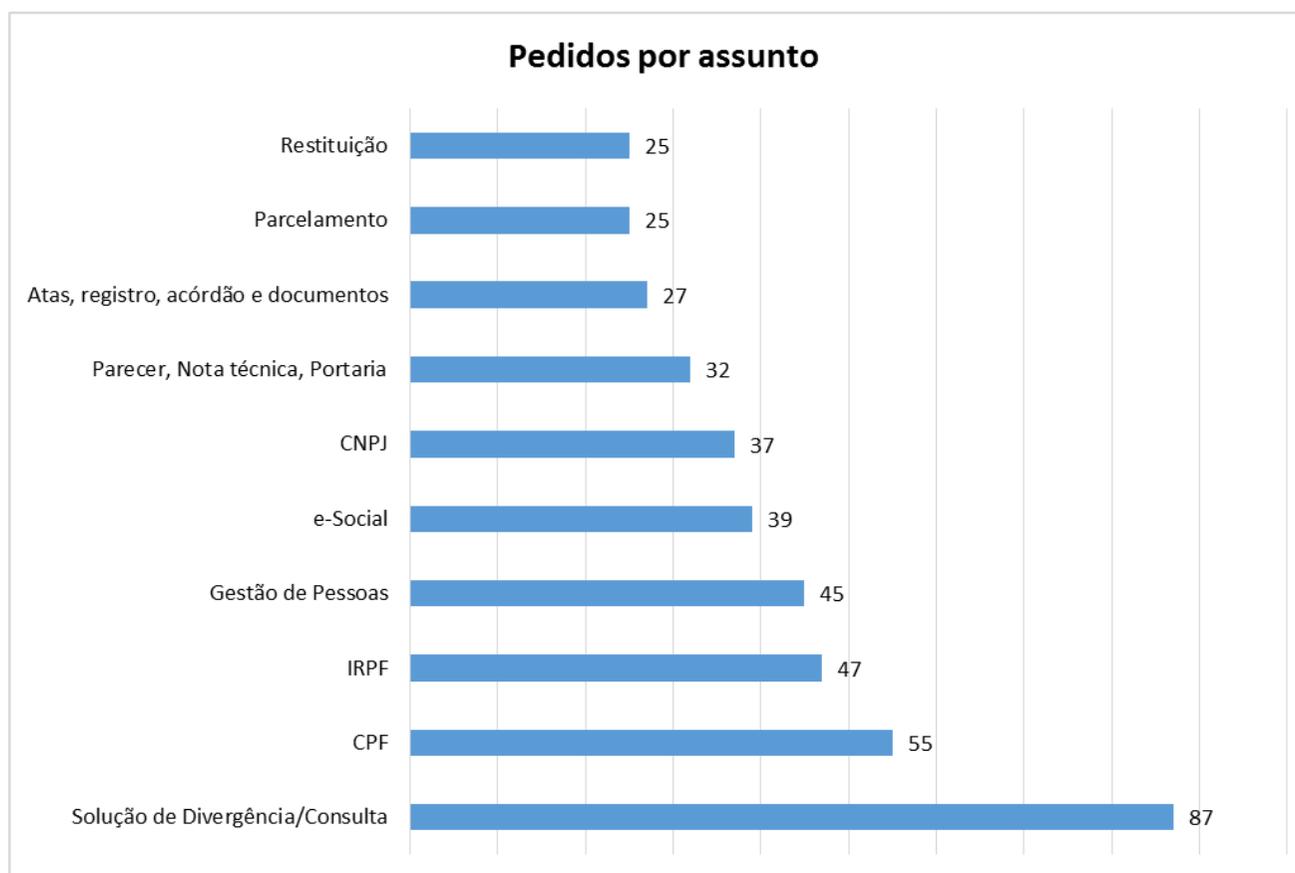
Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Novembro 2017



2.4 Pedidos por Assunto.

Estatística dos dez assuntos mais demandados no Serviço de Informação ao Cidadão durante o mês de novembro.



* O relatório demonstra a situação do dia 5 de dezembro em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de novembro.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Novembro 2017



2.5 Pedidos por Respostas

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



Tempo médio de resposta: 4,64 dias

* O relatório demonstra a situação do dia 5 de dezembro em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de novembro.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Novembro 2017



2.6 Recursos 1ª Instância

Quantitativo de recursos de 1ª instância interposto em razão de negativa ou discordância com a resposta dos pedidos de informação, bem como número de recursos em tramitação, respondidos e não respondidos.

Período: 01/11/2017 a 30/11/2017									
Unidade	Nº de Recursos	Situação							
		Em Tramitação				Respondido		Não Respondido	
		No Prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%	Quantidade	%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	1	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	16	0	0%	2	13%	8	50%	6	38%
PGFN - Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	10	0	0%	2	20%	8	80%	0	0%
SIC - Serviço de Informação ao Cidadão	4	0	0%	0	0%	4	100%	0	0%
COGER - Corregedoria Geral	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
GMF - Gabinete do Ministro de Estado da Fazenda	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
SPREV - Secretaria de Previdência	2	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%
SE - Secretaria-Executiva	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
OUVIR - Ouvidoria-Geral	2	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
Total: Ministério da Fazenda	39	0	0%	5	13%	28	72%	6	15%

*O relatório demonstra a situação do dia 5 de dezembro em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de novembro.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Novembro 2017



2.7 Recursos 2ª Instância

Quantitativo de recursos de 2ª instância interposto em razão de negativa ou discordância com a resposta do recurso de 1ª instância, bem como número de recursos em tramitação, respondido e não respondido.

Período: 01/11/2017 a 30/11/2017									
Unidade	Nº de Recursos	Situação							
		Em Tramitação				Respondido		Não Respondido	
		No Prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%	Quantidade	%
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	7	0	0%	2	29%	4	57%	1	14%
PGFN - Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	2	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%
Total: Ministério da Fazenda	9	0	0%	2	22%	6	67%	1	11%

*O relatório demonstra a situação do dia 5 de dezembro em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de novembro.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Novembro 2017



2.8 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: 01/11/2017 a 30/11/2017					
Unidade	Nº de Recursos	Situação			
		Em Tramitação		Respondido	
		Quantidade	%	Quantidade	%
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	5	2	40%	3	60%
PGFN - Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	2	2	100%	0	0%
Total: Ministério da Fazenda	7	4	57%	3	43%

*O relatório demonstra a situação do dia 5 de dezembro em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de novembro.

** O relatório demonstra o total de recursos interpostos contra o Ministério da Fazenda. Os recursos de 3ª instância tramitam no Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (CGU).

Ministério da Fazenda

Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Novembro 2017



2.9 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: 01/11/2017 a 30/11/2017					
Unidade	Nº de Recursos	Situação			
		Em Tramitação		Respondido	
		Quantidade	%	Quantidade	%
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	5	5	100%	0	0%
Total: Ministério da Fazenda	5	5	100%	0	0%

* O relatório demonstra a situação do dia 5 de dezembro em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de novembro.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Novembro 2017



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

Período: 01/11/2017 a 30/11/2017									
Unidade	N° de Recursos	Situação							
		Em Tramitação				Respondido		Não Respondido	
		No Prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%	Quantidade	%
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	10	0	0%	0	0%	10	100%	0	0%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
Total: Ministério da Fazenda	11	0	0%	0	0%	11	100%	0	0%

* O relatório demonstra a situação do dia 5 de dezembro em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de novembro.