



Relatório de Atividades - Novembro 2018

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Novembro 2018

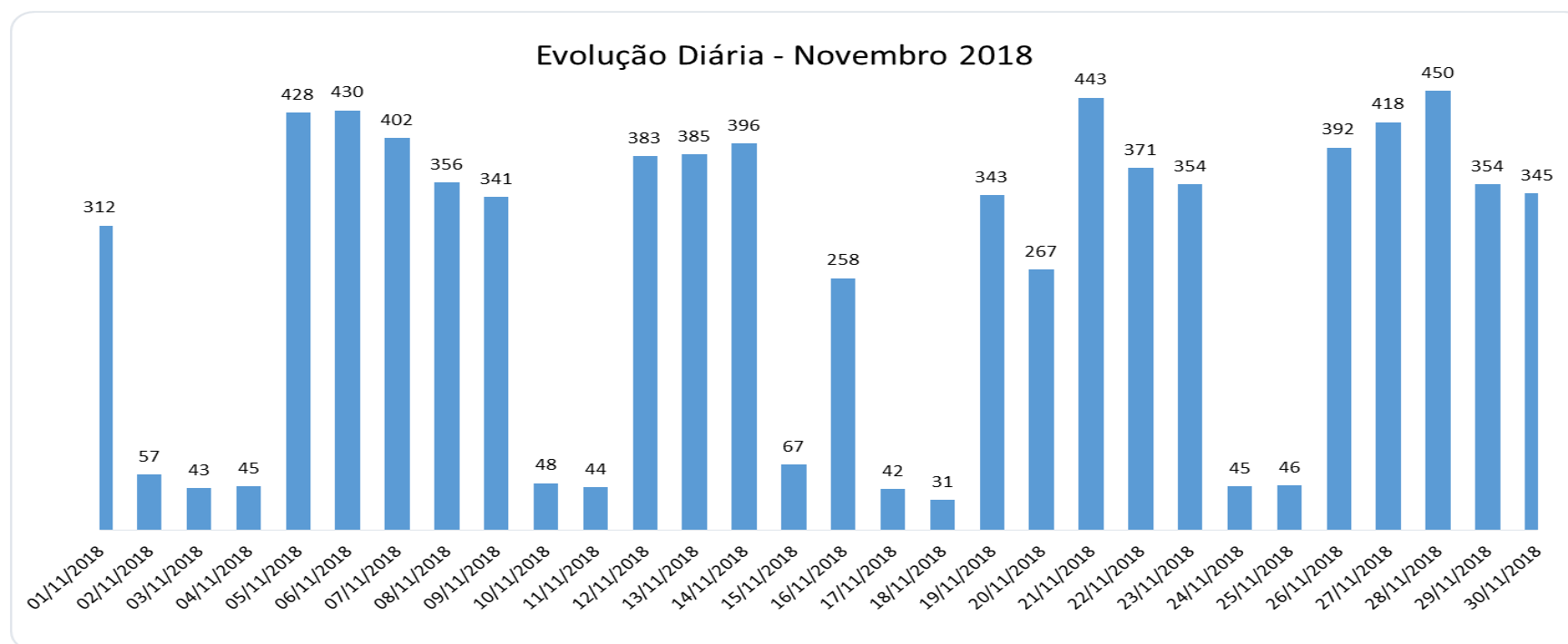


Relatório das demandas registradas na Ouvidoria-Geral.

1. Ouvidoria-Geral.

1.1 Evolução diária das demandas.

A Ouvidoria registrou no mês de novembro de 2018 um total de 7.896 mensagens.



* O relatório demonstra a situação do dia 7 de dezembro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de novembro de 2018.

Ministério da Fazenda

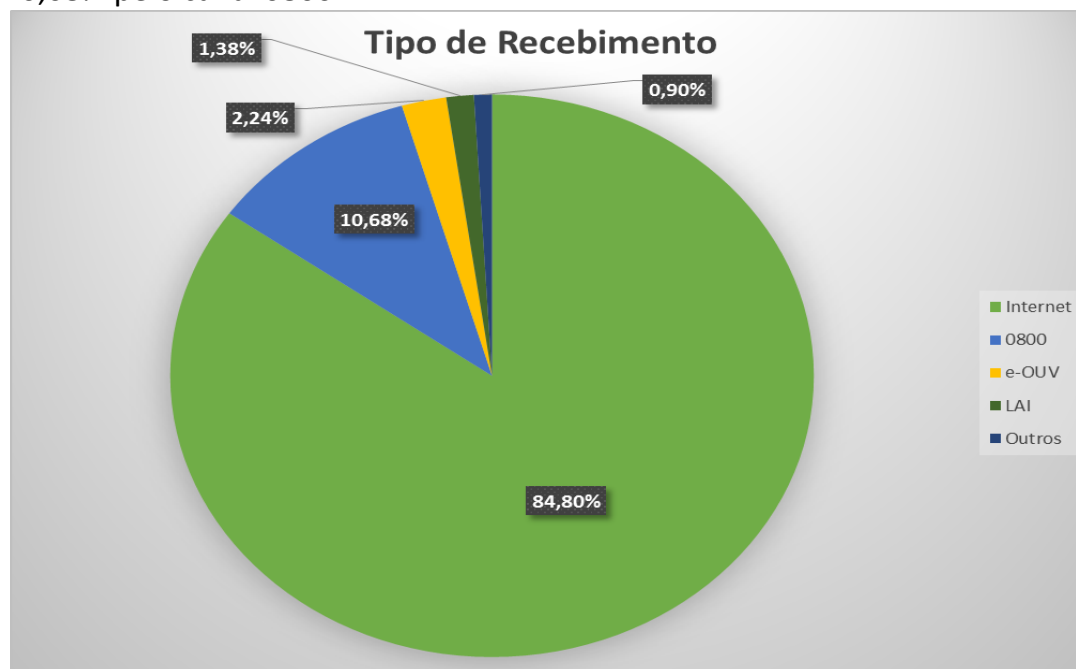
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades – Novembro 2018



1.2 Tipo de Recebimento.

O recebimento de demandas pela Ouvidoria-Geral deu-se mediante a seguinte distribuição: 84,80% diretamente pela Internet e 10,68% pelo canal 0800.



Tipo de recebimento		
Internet	6.696	84,80%
0800	843	10,68%
e-OUV	177	2,24%
LAI	109	1,38%
Carta Resposta	23	0,29%
Pessoalmente	16	0,20%
Simplifique!	12	0,15%
Carta	9	0,11%
E-Mail	8	0,10%
SEI	3	0,04%
Total	7.896	100,00%

* As demandas registradas para o Serviço de Informação ao Cidadão e que não se enquadram na Lei de Acesso à Informação (LAI) são reencaminhadas para a Ouvidoria do Ministério da Fazenda;

** O relatório apresenta divergência de quatro demandas de Lei de Acesso à Informação (LAI). Essas demandas serão contabilizadas no e-SIC, no mês subsequente.

*** Há divergência de demandas do e-OUV, que serão contabilizadas na Ouvidoria, no mês subsequente.

Ministério da Fazenda

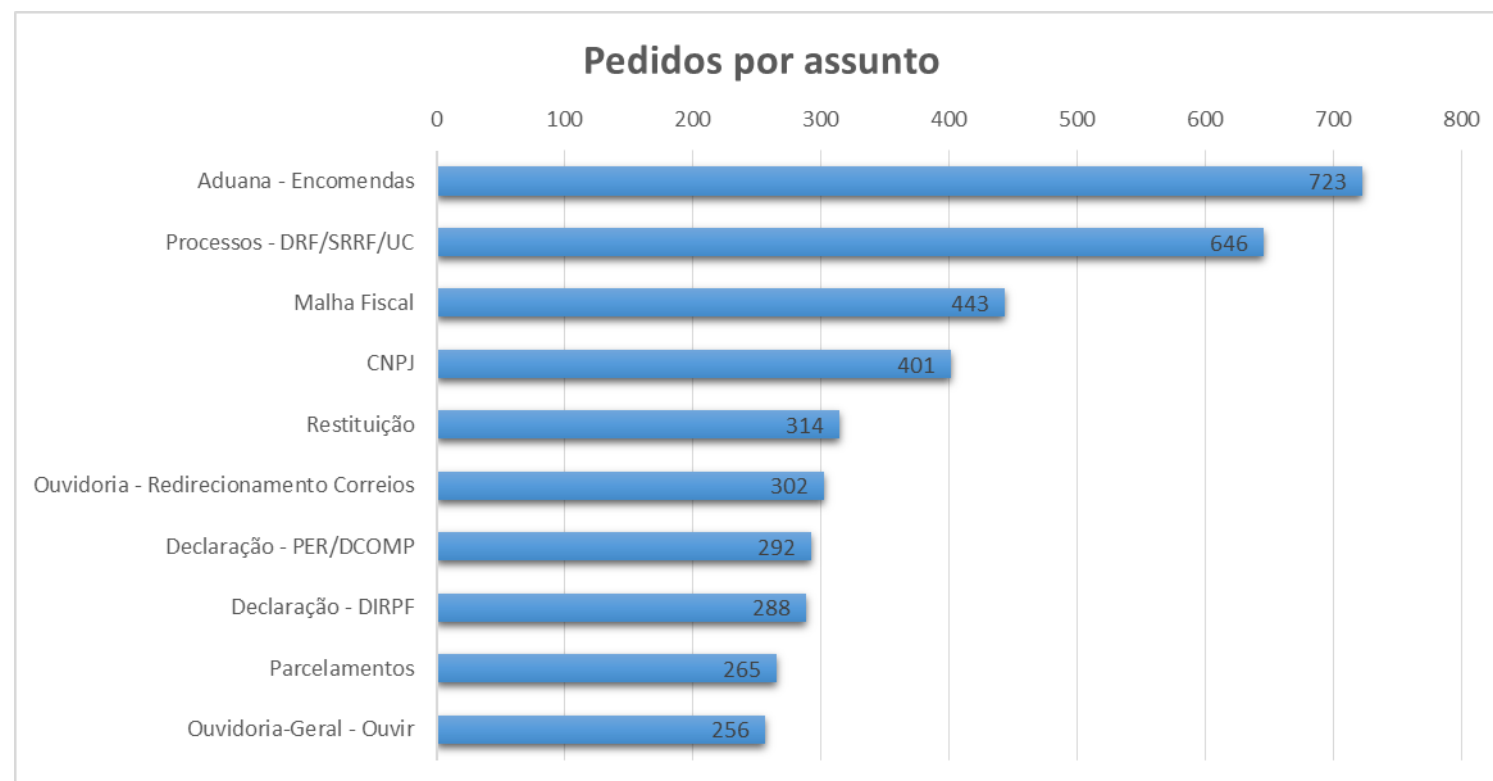
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades – Novembro 2018



1.3 Pedidos por Assunto.

Estatística dos dez assuntos mais demandados na Ouvidoria-Geral durante o mês de novembro de 2018.



* O relatório demonstra a situação do dia 7 de dezembro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de novembro de 2018.

Ministério da Fazenda

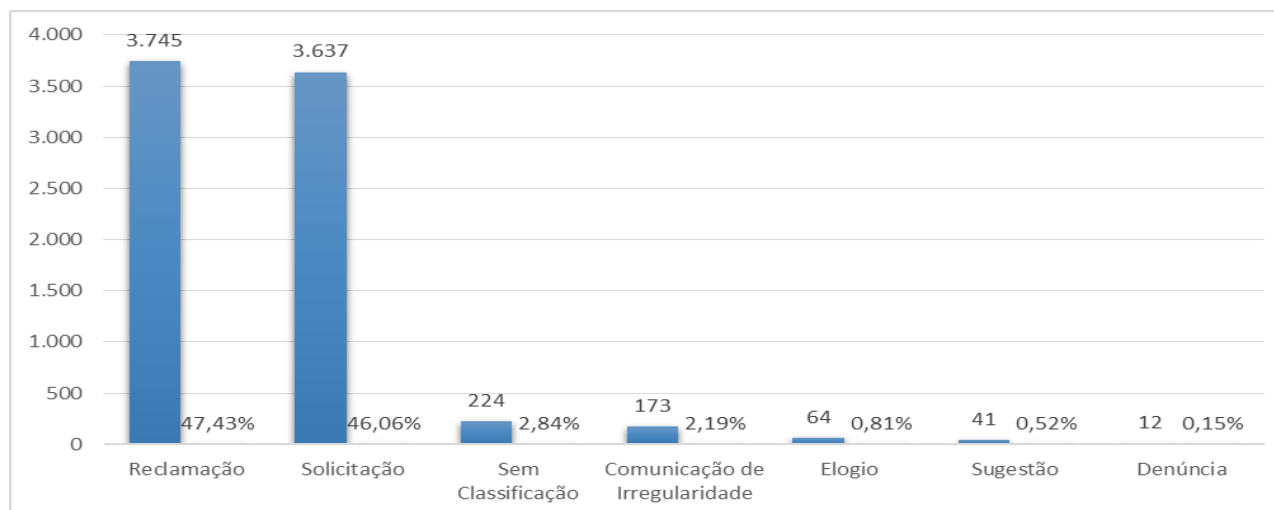
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades – Novembro 2018



1.4 Tipo de Mensagem

Do total de mensagens recebidas, 47,43% foram classificadas como reclamação e 46,06% como solicitação.



Conforme Instrução Normativa nº 05/2018 da Ouvidoria-Geral da União considera-se:

Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal;

Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

Solicitação: pedido 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 órgãos apuratórios competentes. E ainda, denúncias relacionadas à fiscalização da Receita Federal.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades – Novembro 2018



1.5 Distribuição por Órgão

A Ouvidoria do Ministério da Fazenda é composta por uma rede de ouvidores, distribuídos por órgãos e áreas de competência, coordenada pela Ouvidoria-Geral.

Dentre os órgãos que compõem essa rede, a Secretaria da Receita Federal no mês de novembro de 2018 ficou responsável por 77,74% das demandas.

Distribuição por Órgão		
Órgão	Quantidade	Percentual
RFB - Receita Federal do Brasil	6.138	77,74%
OG-MF - Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda	997	12,63%
PGFN - Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	685	8,68%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	26	0,33%
CARF - Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	14	0,18%
DATAPREV - Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social	9	0,11%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	8	0,10%
ESAF - Escola de Administração Fazendária	6	0,08%
COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras	5	0,06%
SEFEL - Secretaria de Acompanhamento Fiscal, Energia e Loteria	5	0,06%
SPREV - Secretaria de Previdência	2	0,03%
COGER-GMF-MF - Corregedoria do Ministério da Fazenda	1	0,01%
Total do Ministério da Fazenda	7.896	100,00%

* O relatório demonstra a situação do dia 7 de dezembro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de novembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades – Novembro 2018



1.6 Situação de Atendimento.

A Instrução Normativa nº 5, 2018, da Ouvidoria-Geral da União, prevê o prazo de atendimento de trinta dias, prorrogáveis por mais trinta dias.

Unidade	Total de Mensagens Recebidas	Situação					
		Em Tramitação				Respondidos	
		No Prazo	%	Prorrogadas	%	Quantidade	%
RFB - Receita Federal do Brasil	6.139	1.139	18,55%	53	0,86%	4.947	80,58%
OG-MF - Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda	996	21	2,11%	0	0,00%	975	97,89%
PGFN - Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	685	394	57,52%	54	7,88%	237	34,60%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	26	8	30,77%	2	7,69%	16	61,54%
CARF - Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	14	1	7,14%	0	0,00%	13	92,86%
DATAPREV - Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social	9	1	11,11%	0	0,00%	8	88,89%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	8	5	62,50%	3	37,50%	0	0,00%
ESAF - Escola de Administração Fazendária	6	1	16,67%	0	0,00%	5	83,33%
COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras	5	5	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
SEFEL - Secretaria de Acompanhamento Fiscal, Energia e Loteria	5	4	80,00%	1	20,00%	0	0,00%
SPREV - Secretaria de Previdência	2	0	0,00%	0	0,00%	2	100,00%
COGER-GMF-MF - Corregedoria do Ministério da Fazenda	1	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%
TOTAL	7.896	1.579	20,00%	113	1,43%	6.204	78,57%

* O relatório demonstra a situação do dia 7 de dezembro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de novembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Novembro 2018

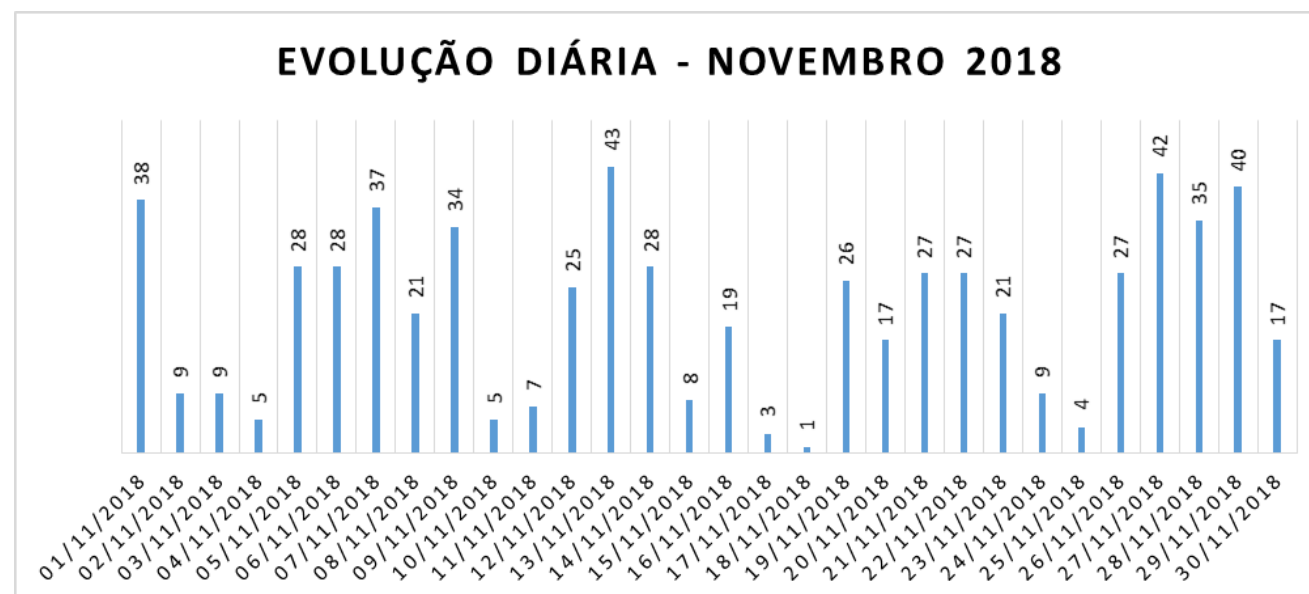


2. Serviço de Informação ao Cidadão.

2.1 Evolução diária das demandas.

Pedidos recebidos em novembro: 640.

São aqueles pedidos registrados no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) recebidos pelo órgão ou entidade.



* O relatório foi extraído no dia 5 de dezembro de 2018 e demonstra o quantitativo de demandas registradas ou reencaminhadas para o Ministério da Fazenda no período de 1º a 30 de novembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Novembro 2018



2.2 Pedidos por Órgão - Situação

Quantitativo de demandas que estão em tramitação dentro do prazo e atrasadas, bem como o total de pedidos respondidos pelas unidades do Ministério da Fazenda.

Pedidos Respondidos: 521 (81,4%). São aqueles pedidos que tiveram resposta do órgão ou entidade demandado.

Unidade	N° de Pedidos	Situação					
		Em Tramitação				Respondidos	
		No Prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%
DIC - Divisão de Informação ao Cidadão	218	0	0%	0	0%	218	100%
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	182	69	38%	0	0%	113	62%
OUVIR - Ouvidoria-Geral	113	0	0%	0	0%	113	100%
PGFN - Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	37	12	32%	0	0%	25	68%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	31	20	65%	0	0%	11	35%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	26	12	46%	0	0%	14	54%
SPREV - Secretaria de Previdência	10	2	20%	0	0%	8	80%
GMF - Gabinete do Ministro de Estado da Fazenda	6	2	33%	0	0%	4	67%
SE - Secretaria-Executiva	4	1	25%	0	0%	3	75%
SEFEL - Secretaria de Acompanhamento Fiscal, Energia e Loteria	3	0	0%	0	0%	3	100%
SEPRAC - Secretaria de Promoção da Produtividade e Advocacia da Concorrência	3	0	0%	0	0%	3	100%
COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras	2	0	0%	0	0%	2	100%
ESAF - Escola de Administração Fazendária	2	0	0%	0	0%	2	100%
CARF - Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	1	0	0%	0	0%	1	100%
CONFAZ - Conselho Nacional de Política Fazendária	1	0	0%	0	0%	1	100%
SAIN - Secretaria de Assuntos Internacionais	1	1	100%	0	0%	0	0%
TOTAL	640	119	18,6%	0	0,0%	521	81,4%

* O relatório demonstra a situação do dia 5 de dezembro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de novembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Novembro 2018



2.3 Prorrogações

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

Unidade	Nº de Pedidos	Pedidos Prorrogados	%
DIC - Divisão de Informação ao Cidadão	218	1	0%
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	182	37	20%
OUVIR - Ouvidoria-Geral	113	1	1%
PGFN - Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	37	14	38%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	31	2	6%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	26	3	12%
SPREV - Secretaria de Previdência	10	0	0%
GMF - Gabinete do Ministro de Estado da Fazenda	6	1	17%
SE - Secretaria-Executiva	4	1	25%
SEFEL - Secretaria de Acompanhamento Fiscal, Energia e Loteria	3	1	33%
SEPRAC - Secretaria de Promoção da Produtividade e Advocacia da Concorrência	3	1	33%
COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras	2	0	0%
ESAF - Escola de Administração Fazendária	2	0	0%
CARF - Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	1	0	0%
CONFAZ - Conselho Nacional de Política Fazendária	1	0	0%
SAIN - Secretaria de Assuntos Internacionais	1	0	0%
TOTAL	640	62	10%

* O relatório demonstra a situação do dia 5 de dezembro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de novembro de 2018.

Ministério da Fazenda

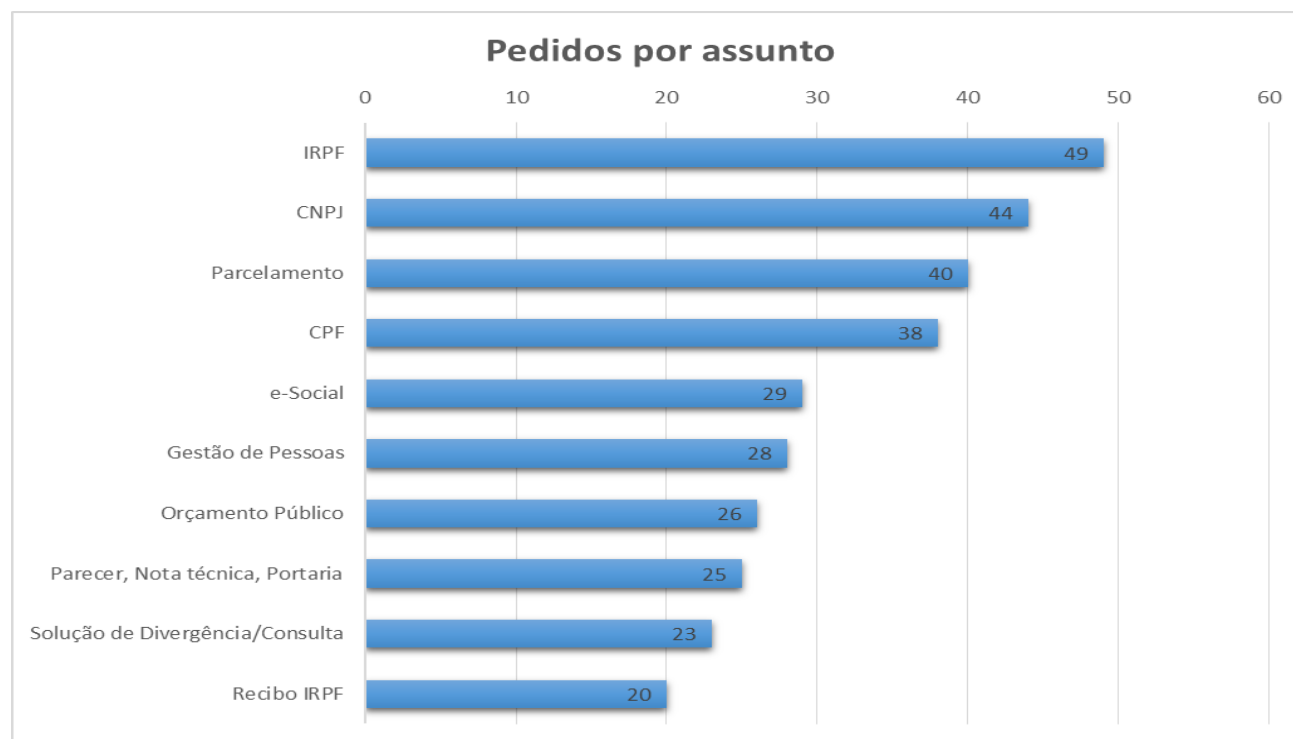
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Novembro 2018



2.4 Pedidos por Assunto

Estatística dos dez assuntos mais demandados no Serviço de Informação ao Cidadão durante o mês de novembro de 2018.



* O relatório demonstra a situação do dia 5 de dezembro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de novembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Novembro 2018



2.5 Pedidos por Respostas

Relação dos pedidos respondidos de acordo com a disponibilização da informação.
Tempo médio de resposta: 3,98 dias.



Acesso Concedido: Classificação dada à resposta a pedido de acesso em que a informação solicitada foi franqueada totalmente ao requerente.	245
Acesso Negado: Classificação dada à resposta a pedido em que o órgão nega motivadamente o acesso à informação.	36
Acesso Parcialmente Concedido: Classificação dada à resposta a pedido de acesso em que a informação solicitada foi franqueada parcialmente ao requerente.	11
Encaminhado para o e-Ouv: Manifestações que não têm por objetivo o acesso à informação propriamente dito.	9
Informação Inexistente: Classificação dada à resposta a pedido em que o órgão ou entidade não dispõe da informação solicitada.	4
Não se trata de solicitação de informação: Classificação dada aos pedidos que não se enquadram no escopo da Lei de Acesso à Informação, tais como consultas, reclamações, elogios e solicitação de opinião de órgão.	178
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto: Classificação dada a resposta a pedido de informação em que o órgão ou entidade não dispõe de competência sobre o assunto demandado.	9
Pergunta Duplicada/Repetida: Classificação dada aos pedidos em que o requerente apresenta, uma ou mais vezes, a mesma pergunta a um mesmo ente.	27

* O relatório demonstra a situação do dia 5 de dezembro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de novembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Novembro 2018



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.

Total recebido: 41.

Total respondido: 37 (90%).

Unidade	Nº de Recursos	Situação							
		Em Tramitação				Respondido		Não Respondido	
		No Prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%	Quantidade	%
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	19	1	5%	1	5%	16	84%	1	5%
SPREV - Secretaria de Previdência	4	0	0%	0	0%	4	100%	0	0%
OUVIR - Ouvidoria-Geral	4	1	0%	0	0%	3	75%	0	0%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	4	0	0%	0	0%	4	100%	0	0%
DIC - Divisão de Informação ao Cidadão	3	0	0%	0	0%	3	100%	0	0%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	2	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%
COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras	2	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%
SEFEL - Secretaria de Acompanhamento Fiscal, Energia e Loteria	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
COGER - Corregedoria Geral	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
SE - Secretaria-Executiva	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
TOTAL	41	2	5%	1	2%	37	90%	1	2%

* O relatório demonstra a situação do dia 5 de dezembro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de novembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

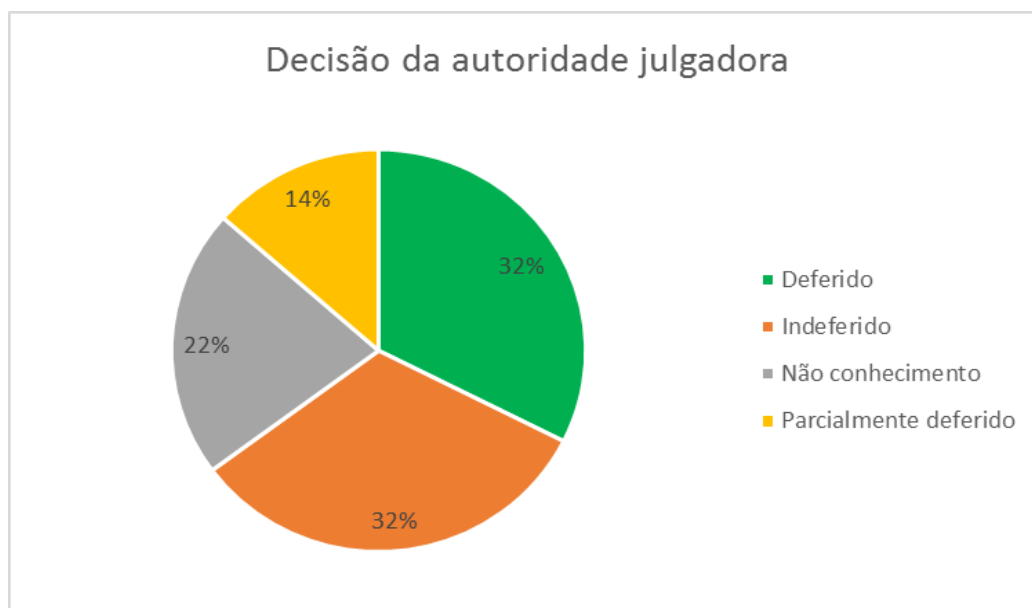
Relatório de Atividades - Novembro 2018



2.7 Relatório de Recursos Por Resposta - 1ª Instância

Resposta dos recursos conforme decisão da autoridade julgadora.

Período: 01/11/2018 a 30/11/2018.



Recurso ao chefe hierárquico respondido	
Deferido	12
Indeferido	12
Não conhecimento	8
Parcialmente deferido	5
TOTAL	37

Deferido: Determina que a informação seja fornecida.

Indeferido: O órgão entende que as razões da negativa são adequadas, nos termos legais.

Não conhecimento: O recurso sequer é conhecido por não tratar de pedido de acesso à informação (denúncia, reclamação ou consulta, por exemplo) ou por não atender a alguma exigência básica que possibilite a análise pelo órgão, como ter sido apresentado fora do prazo.

Parcialmente deferido: Determina que apenas parte da informação seja fornecida.

* O relatório demonstra a situação do dia 5 de dezembro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de novembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Novembro 2018



2.8 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.

Total recebido: 8.

Total respondido: 5 (63%).

Unidade	N° de Recursos	Situação							
		Em Tramitação				Respondido		Não Respondido	
		No Prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%	Quantidade	%
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	4	0	0%	0	0%	2	50%	2	50%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	1	0	0%	0	0%	1	0%	0	100%
SPREV - Secretaria de Previdência	1	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%
SE - Secretaria-Executiva	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
PGFN - Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	1	0	0%	0	0%	1	0%	0	100%
TOTAL	8	1	13%	0	0%	5	63%	2	25%

* O relatório demonstra a situação do dia 5 de dezembro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de novembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

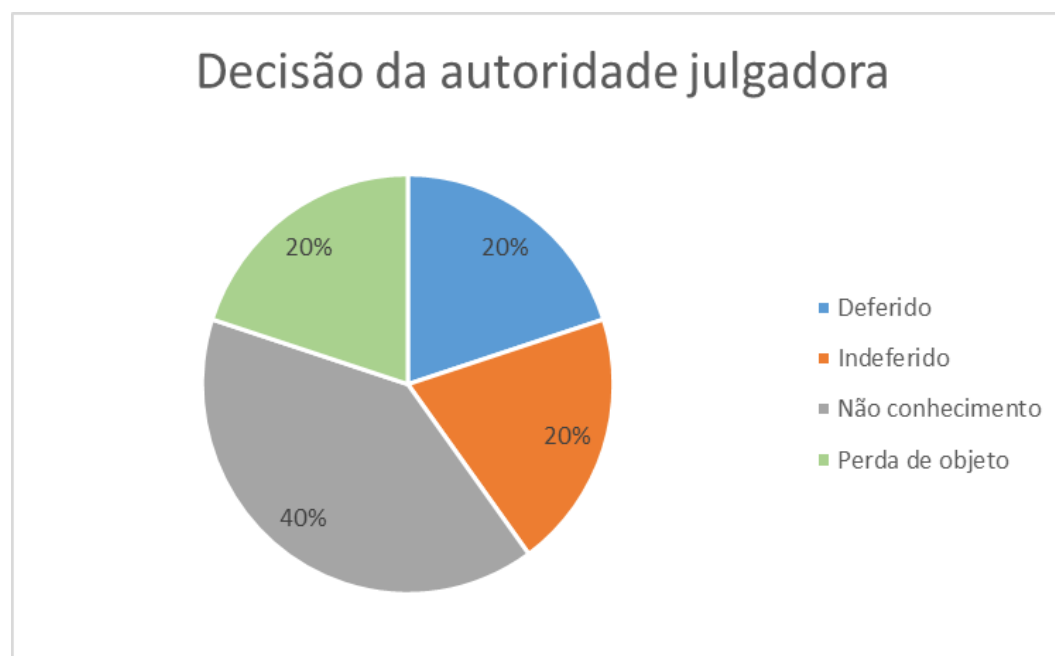
Relatório de Atividades - Novembro 2018



2.9 Relatório de Recursos Por Resposta - 2ª Instância

Resposta dos recursos conforme decisão da autoridade julgadora.

Período: 01/11/2018 a 30/11/2018.



Recursos à autoridade máxima	
Deferido	1
Indeferido	1
Não conhecimento	2
Perda de objeto	1
TOTAL	5

Deferido: Determina que a informação seja fornecida.
Indeferido: O órgão entende que as razões da negativa são adequadas, nos termos legais.
Não conhecimento: O recurso sequer é conhecido por não tratar de pedido de acesso à informação (denúncia, reclamação ou consulta, por exemplo) ou por não atender a alguma exigência básica que possibilite a análise pelo órgão, como ter sido apresentado fora do prazo.
Perda de objeto: São os casos em que a informação é fornecida pelo próprio recorrido antes da decisão do recurso.

* O relatório demonstra a situação do dia 5 de dezembro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de novembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Novembro 2018



2.10 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.

Total de recursos à CGU: 4.

Total respondido: 2 (50%).

Unidade	Nº de Recursos	Situação			
		Em Tramitação		Respondido	
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	2	0	0%	2	100%
PGFN - Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	1	1	100%	0	0%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	1	1	100%	0	0%
TOTAL	4	2	50%	2	50%

* O relatório demonstra a situação do dia 5 de dezembro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de novembro de 2018.

** 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

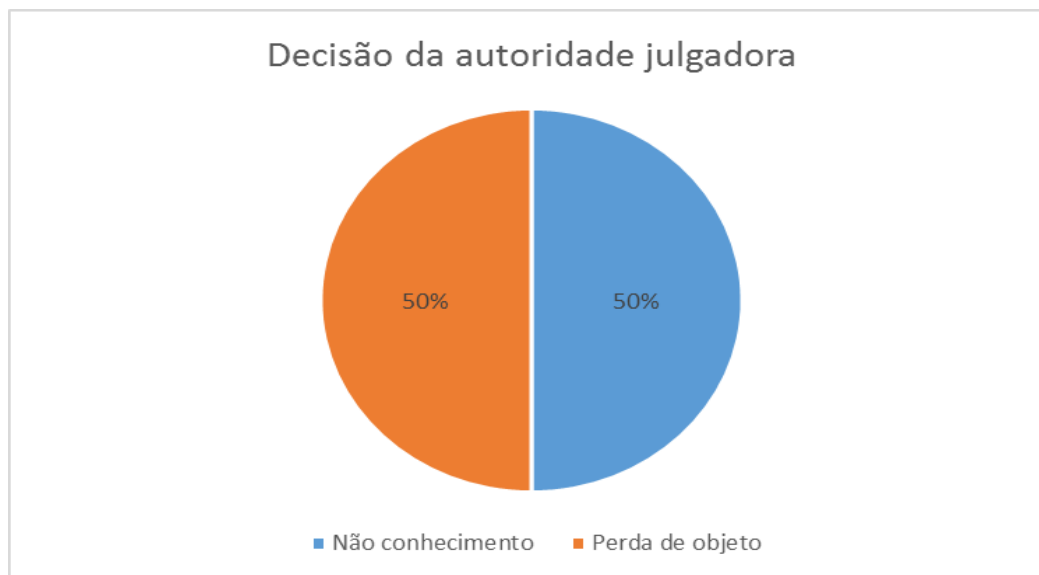
Relatório de Atividades - Novembro 2018



2.11 Relatório de Recursos Por Resposta - 3ª Instância

Resposta dos recursos conforme decisão da autoridade julgadora.

Período: 01/11/2018 a 30/11/2018.



Recursos à CGU	
Não conhecimento	1
Perda de objeto	1
TOTAL	2

Não conhecimento: O recurso sequer é conhecido por não tratar de pedido de acesso à informação (denúncia, reclamação ou consulta, por exemplo) ou por não atender a alguma exigência básica que possibilite a análise pelo órgão, como ter sido apresentado fora do prazo.

Perda de objeto: São os casos em que a informação é fornecida pelo próprio recorrido antes da decisão do recurso.

* O relatório demonstra a situação do dia 5 de dezembro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de novembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Novembro 2018



2.12 Reclamação

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

Quando o órgão ou entidade não responde a um pedido de acesso à informação dentro do prazo, pode o cidadão apresentar uma reclamação à Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação - LAI.

Total de reclamações: 9.

Total respondido: 9 (100%).

Unidade	N° de Recursos	Situação							
		Em Tramitação				Respondido		Não Respondido	
		No Prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%	Quantidade	%
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	7	0	0%	0	0%	7	100%	0	0%
SE - Secretaria-Executiva	2	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%
TOTAL	9	0	0%	0	0%	9	100%	0	0%

* O relatório demonstra a situação do dia 5 de dezembro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de novembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

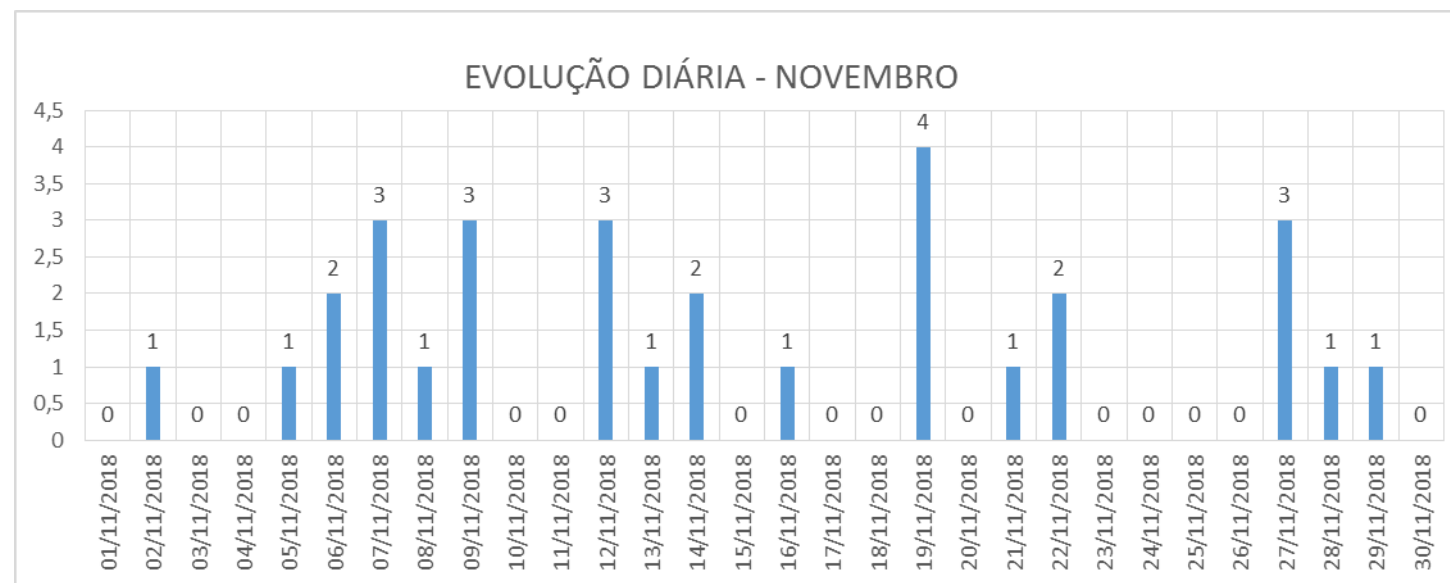
Relatório de Atividades - Novembro 2018



3 Simplifique!

3.1 Evolução diária das demandas.

O Sistema de Simplificação registrou no mês de novembro de 2018, um total de 30 demandas.



* O relatório foi extraído no dia 7 de dezembro de 2018 e demonstra o quantitativo de demandas registradas ou reencaminhadas para o Ministério da Fazenda no período de 1º a 30 de novembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Novembro 2018



3.2 Distribuição por Órgão / Situação da Demandas

Período: 01/11/2018 a 30/11/2018				
Distribuição por Órgão	Total de demandas recebidas	Situação das demandas		
		Solicitação Encaminhada	Resposta Intermediária	Concluída
OGMF – Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda	17	0	0	17
Não Compete / Outras	6	0	0	6
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	6	7	0	0
CONFAZ - Conselho Nacional de Política Fazendária	1	1	0	0
Total do Ministério da Fazenda	30	8	0	23

* O relatório demonstra a situação do dia 7 de dezembro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de novembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Novembro 2018



3.3 Tipo de Mensagem

Tipo de Mensagem		
Reclamação	17	57%
Solicitação	7	23%
Encaminhada para outra ouvidoria	6	20%
Denúncia	0	0%
Total do Ministério da Fazenda	30	100%

* O relatório demonstra a situação do dia 8 de novembro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de outubro de 2018.