



Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Outubro 2018

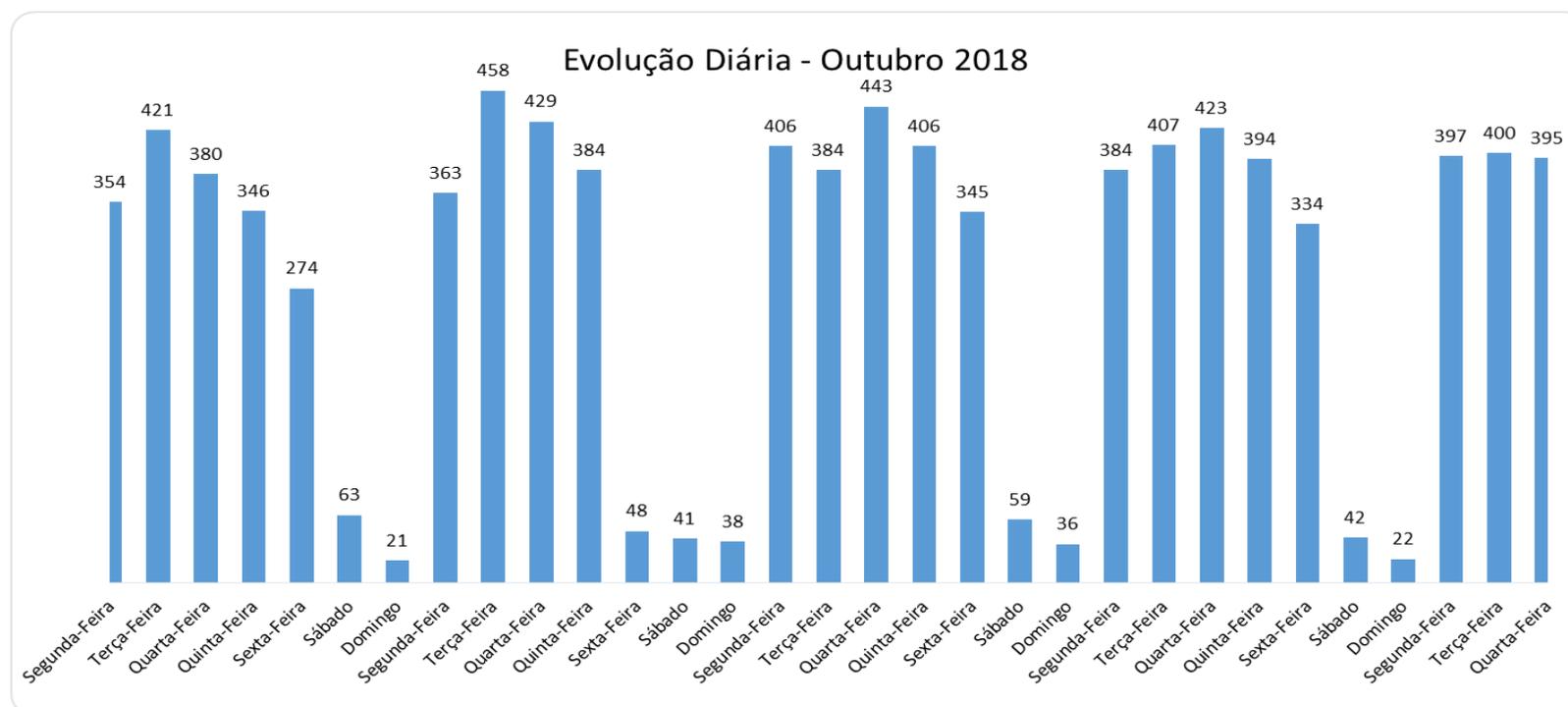


Relatório das demandas registradas na Ouvidoria-Geral.

1. Ouvidoria-Geral.

1.1 Evolução diária das demandas.

A Ouvidoria registrou no mês de setembro de 2018 um total de 8.897 mensagens.



* O relatório demonstra a situação do dia 5 de novembro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31º de outubro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades – Outubro 2018



1.2 Tipo de Recebimento.

O recebimento de demandas pela Ouvidoria-Geral deu-se mediante a seguinte distribuição: 85,39% diretamente pela Internet e 10,81% pelo canal 0800.



Tipo de recebimento		
Internet	7.597	85,39%
0800	962	10,81%
LAI	129	1,45%
e-OUV	89	1,00%
Carta Resposta	30	0,34%
Carta	27	0,30%
E-Mail	18	0,20%
Pessoalmente	16	0,18%
Simplifique	11	0,12%
SEI	9	0,10%
Portal de Serviços	8	0,09%
Sites de Reclamação	1	0,01%
Total	8.897	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 três demandas de Lei de Acesso à Informação (LAI). Essas demandas serão contabilizadas no e-SIC, no mês subsequente.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades – Outubro 2018



1.3 Pedidos por Assunto.

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



* O relatório demonstra a situação do dia 5 de novembro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31º de outubro de 2018.

Ministério da Fazenda

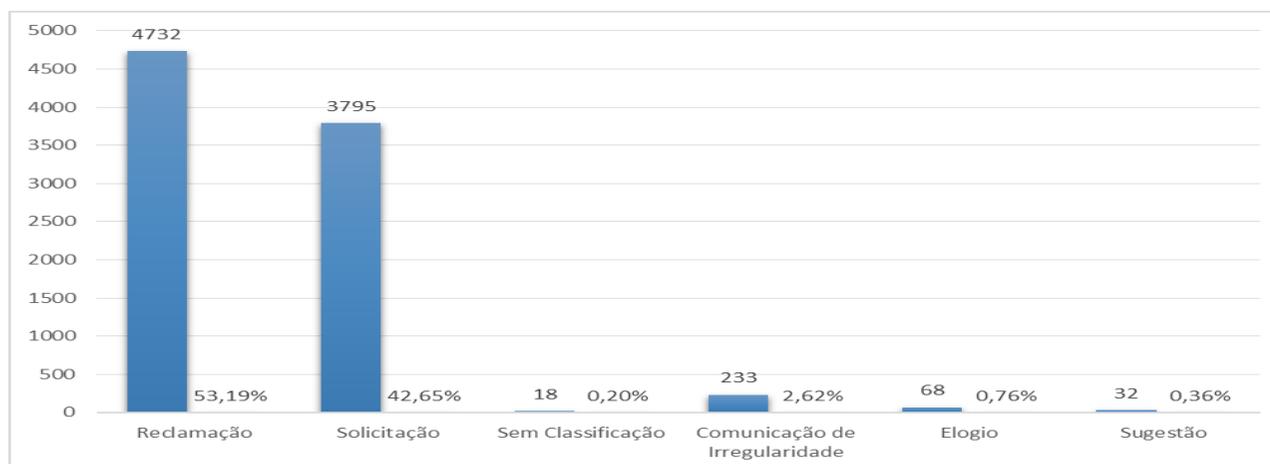
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades – Outubro 2018



1.4 Tipo de Mensagem

Do total de mensagens recebidas, 53,19% foram classificadas como reclamação e 42,65% 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 – Outubro 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 outubro de 2018 ficou responsável por 80,93% das demandas.

Distribuição por Órgão		
Órgão	Quantidade	Percentual
RFB - Receita Federal do Brasil	7200	80,93%
OG-MF - Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda	894	10,05%
PGFN - Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	683	7,68%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	61	0,69%
DATAPREV - Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social	13	0,15%
CARF - Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	13	0,15%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	9	0,10%
ESAF - Escola de Administração Fazendária	6	0,07%
SEFEL - Secretaria de Acompanhamento Fiscal, Energia e Loteria	6	0,07%
SPREV - Secretaria de Previdência	5	0,06%
COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras	3	0,03%
SAIN - Secretaria de Assuntos Internacionais	2	0,02%
COGER-GMF-MF - Corregedoria do Ministério da Fazenda	1	0,01%
SPE - Secretaria de Política Econômica	1	0,01%
Total do Ministério da Fazenda	8.897	100,00%

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades – Outubro 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 - Secretaria da Receita Federal do Brasil	7.200	1.759	24,43%	49	0,68%	5.392	74,89%
OG-MF - Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda	894	64	7,16%	2	0,22%	828	92,62%
PGFN - Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	683	453	66,33%	49	7,17%	181	26,50%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	61	19	31,15%	0	0,00%	42	68,85%
DATAPREV - Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social	13	2	15,38%	0	0,00%	11	84,62%
CARF - Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	13	12	92,31%	0	0,00%	1	7,69%
COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras	3	1	33,33%	0	0,00%	2	66,67%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	9	8	88,89%	1	11,11%	0	0,00%
SEFEL - Secretaria de Acompanhamento Fiscal, Energia e Loteria	6	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
COGER-GMF-MF - Corregedoria do Ministério da Fazenda	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
ESAF - Escola de Administração Fazendária	6	1	16,67%	0	0,00%	5	83,33%
SAIN - Secretaria de Assuntos Internacionais	2	0	0,00%	0	0,00%	2	100,00%
SPE - Secretaria de Política Econômica	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
SPREV - Secretaria de Previdência	5	2	40,00%	0	0,00%	3	60,00%
TOTAL	8.897	2.329	26,18%	101	1,14%	6.467	72,69%

*O relatório demonstra a situação no dia 5 de novembro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de outubro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Outubro 2018

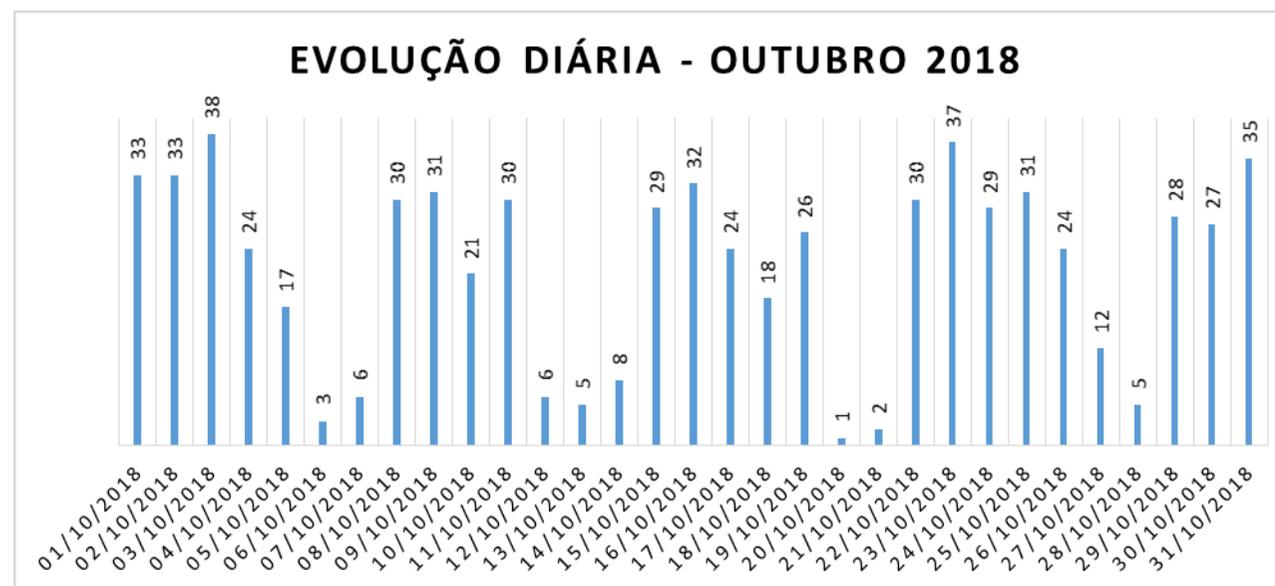


2. Serviço de Informação ao Cidadão.

2.1 Evolução diária das demandas.

Pedidos recebidos em setembro: 675.

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 7 de novembro de 2018 e demonstra o quantitativo de demandas registradas ou reencaminhadas para o Ministério da Fazenda no período de 1º a 31 de outubro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Outubro 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: 565 (83,7%). São aqueles pedidos que tiveram resposta do órgão ou entidade demandado.

Unidade	N° de Pedidos	Situação					
		Em Tramitação				Respondidos	
		No Prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%
CARF - Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	1	0	0%	0	0%	1	100%
COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras	4	1	25%	0	0%	3	75%
COGER - Corregedoria Geral	2	0	0%	0	0%	2	100%
CONFAZ - Conselho Nacional de Política Fazendária	3	0	0%	0	0%	3	100%
SIC - Serviço de Informação ao Cidadão	239	0	0%	0	0%	239	100%
ESAF - Escola de Administração Fazendária	2	2	100%	0	0%	0	0%
GMF - Gabinete do Ministro de Estado da Fazenda	1	0	0%	0	0%	1	100%
OUVIR - Ouvidoria-Geral	126	0	0%	0	0%	126	100%
PGFN - Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	33	20	61%	0	0%	13	39%
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	185	67	36%	1	1%	117	63%
SAIN - Secretaria de Assuntos Internacionais	2	1	50%	0	0%	1	50%
SEFEL - Secretaria de Acompanhamento Fiscal, Energia e Loteria	1	0	0%	0	0%	1	100%
SEPRAC - Secretaria de Promoção da Produtividade e Advocacia da Concorrência	1	0	0%	0	0%	1	100%
SE - Secretaria-Executiva	9	1	11%	0	0%	8	89%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	24	7	29%	0	0%	17	71%
SPREV - Secretaria de Previdência	19	3	16%	0	0%	16	84%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	23	7	30%	0	0%	16	70%
TOTAL	675	109	16,1%	1	0,1%	565	83,7%

* O relatório demonstra a situação do dia 7 de novembro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de outubro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Outubro 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	%
CARF - Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	1	0	0%
COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras	4	1	25%
COGER - Corregedoria Geral	2	0	0%
CONFAZ - Conselho Nacional de Política Fazendária	3	0	0%
SIC - Serviço de Informação ao Cidadão	239	0	0%
ESAF - Escola de Administração Fazendária	2	0	0%
GMF - Gabinete do Ministro de Estado da Fazenda	1	0	0%
OUVIR - Ouvidoria-Geral	126	0	0%
PGFN - Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	33	7	21%
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	185	17	9%
SAIN - Secretaria de Assuntos Internacionais	2	1	50%
SEFEL - Secretaria de Acompanhamento Fiscal, Energia e Loteria	1	0	0%
SEPRAC - Secretaria de Promoção da Produtividade e Advocacia da Concorrência	1	0	0%
SE - Secretaria-Executiva	9	0	0%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	24	3	13%
SPREV - Secretaria de Previdência	19	0	0%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	23	0	0%
TOTAL	675	29	4%

* O relatório demonstra a situação do dia 7 de novembro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de outubro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Outubro 2018



2.4 Pedidos por Assunto

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



* O relatório demonstra a situação do dia 7 de novembro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de outubro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

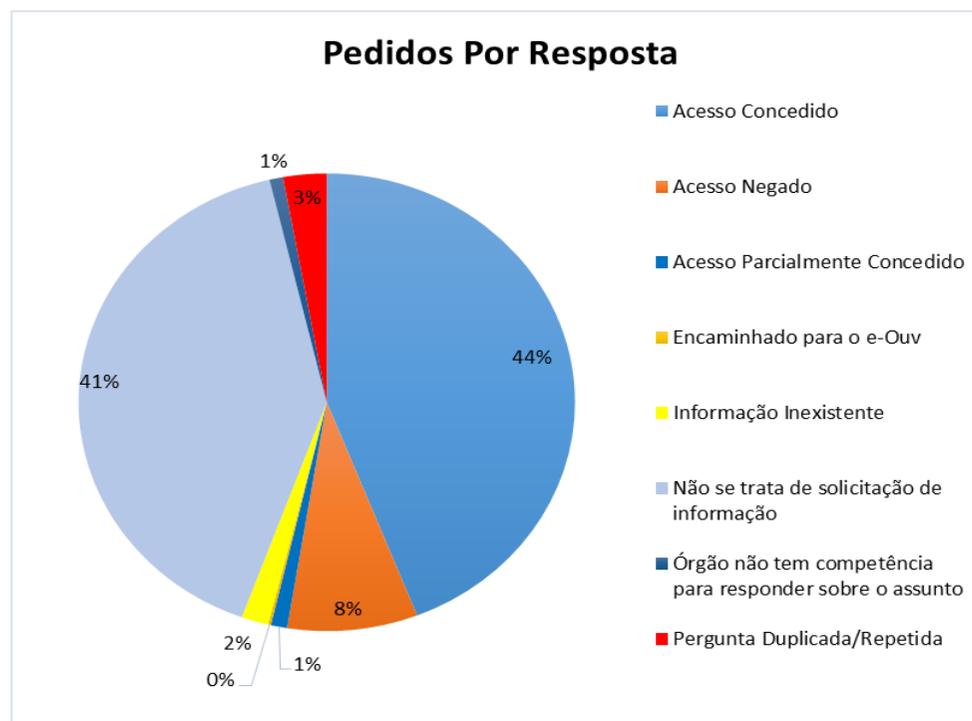
Relatório de Atividades - Outubro 2018



2.5 Pedidos por Respostas

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

Tempo médio de resposta: 3,88 dias.



Acesso Concedido: Classificação dada à resposta a pedido de acesso em que a informação solicitada foi franqueada totalmente ao requerente.	249
Acesso Negado: Classificação dada à resposta a pedido em que o órgão nega motivadamente o acesso à informação.	48
Acesso Parcialmente Concedido: Classificação dada à resposta a pedido de acesso em que a informação solicitada foi franqueada parcialmente ao requerente.	6
Encaminhado para o e-Ouv: Manifestações que não têm por objetivo o acesso à informação propriamente dito.	1
Informação Inexistente: Classificação dada à resposta a pedido em que o órgão ou entidade não dispõe da informação solicitada.	10
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.	230
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.	5
Pergunta Duplicada/Repetida: Classificação dada aos pedidos em que o requerente apresenta, uma ou mais vezes, a mesma pergunta a um mesmo ente.	16

* O relatório demonstra a situação do dia 7 de novembro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de outubro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Outubro 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: 54.

Total respondido: 45 (83%).

Unidade	Nº de Recursos	Situação							
		Em Tramitação				Respondido		Não Respondido	
		No Prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%	Quantidade	%
CONFAZ - Conselho Nacional de Política Fazendária	7	0	0%	0	0%	7	100%	0	0%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	3	0	0%	0	0%	3	100%	0	0%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	6	0	0%	0	0%	6	100%	0	0%
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	26	0	0%	4	15%	17	65%	5	19%
SIC - Serviço de Informação ao Cidadão	4	0	0%	0	0%	4	100%	0	0%
PGFN - Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	2	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%
SPREV - Secretaria de Previdência	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
OUVIR - Ouvidoria-Geral	5	0	0%	0	0%	5	100%	0	0%
TOTAL	54	0	0%	4	7%	45	83%	5	9%

* O relatório demonstra a situação do dia 7 de novembro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de outubro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

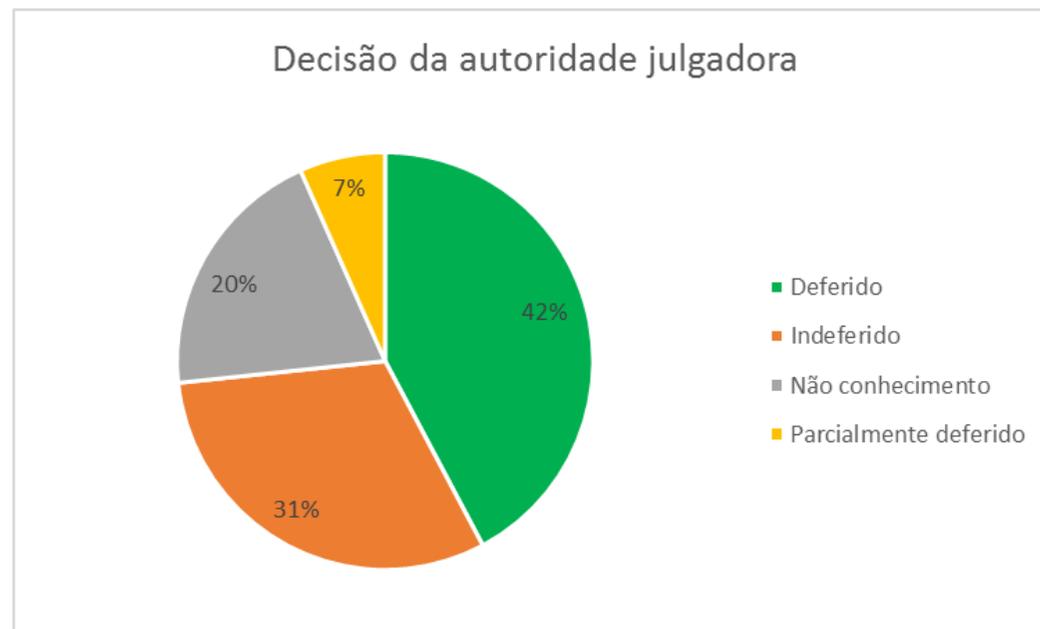
Relatório de Atividades - Outubro 2018



2.7 Relatório de Recursos Por Resposta - 1ª Instância

Resposta dos recursos conforme decisão da autoridade julgadora.

Período: 01/10/2018 a 31/10/2018.



Recurso ao chefe hierárquico respondido	
Deferido	19
Indeferido	14
Não conhecimento	9
Parcialmente deferido	3
TOTAL	45

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 7 de novembro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de outubro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Outubro 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: 18.

Total respondido: 15 (83%).

Unidade	N° de Recursos	Situação							
		Em Tramitação				Respondido		Não Respondido	
		No Prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%	Quantidade	%
PGFN - Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	2	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%
CONFAZ - Conselho Nacional de Política Fazendária	4	0	0%	0	0%	4	100%	0	0%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	2	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	10	0	0%	0	0%	7	70%	3	30%
TOTAL	18	0	0%	0	0%	15	83%	3	17%

* O relatório demonstra a situação do dia 7 de novembro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de outubro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

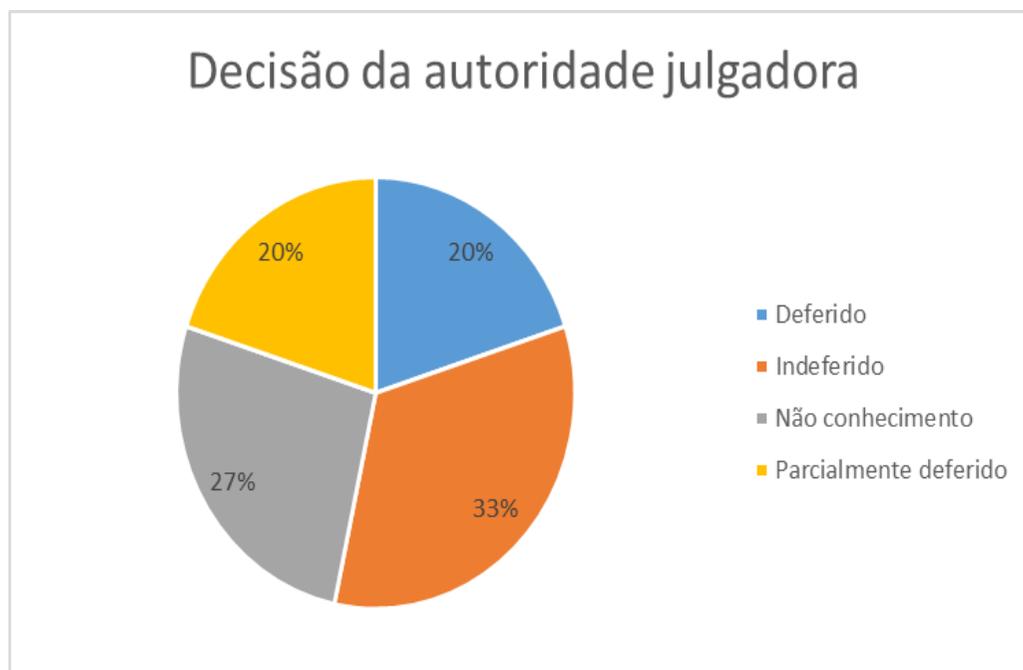
Relatório de Atividades - Outubro 2018



2.9 Relatório de Recursos Por Resposta - 2ª Instância

Resposta dos recursos conforme decisão da autoridade julgadora.

Período: 01/10/2018 a 31/10/2018.



Recursos à autoridade máxima	
Deferido	3
Indeferido	5
Não conhecimento	4
Parcialmente deferido	3
TOTAL	15

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 7 de novembro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de outubro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Outubro 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: 9.

Total respondido: 4 (44%).

Unidade	Nº de Recursos	Situação			
		Em Tramitação		Respondido	
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	6	3	33%	3	50%
SIC - Serviço de Informação ao Cidadão	1	1	100%	0	0%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	2	1	0%	1	50%
TOTAL	9	5	56%	4	44%

* O relatório demonstra a situação do dia 7 de novembro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de outubro 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

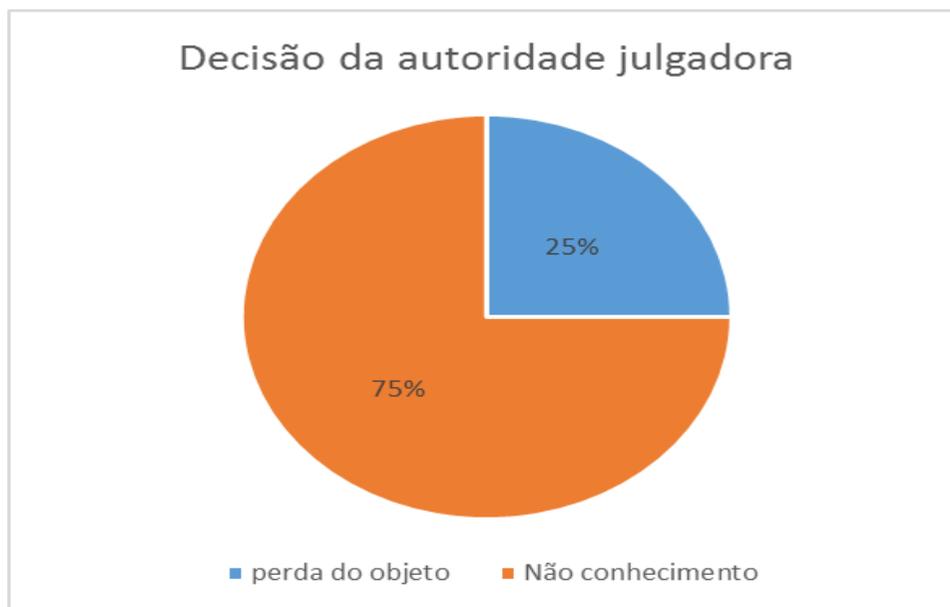
Relatório de Atividades - Outubro 2018



2.11 Relatório de Recursos Por Resposta - 3ª Instância

Resposta dos recursos conforme decisão da autoridade julgadora.

Período: 01/10/2018 a 31/10/2018.



Recursos à CGU	
Perda do objeto	1
Não conhecimento	3
TOTAL	4
Perda de objeto: São os casos em que a informação é fornecida pelo próprio recorrido antes da decisão do recurso.	
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.	

* O relatório demonstra a situação do dia 7 de novembro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de outubro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Outubro 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: 2.

Total respondido: 2 (100%).

Unidade	N° de Recursos	Situação							
		Em Tramitação				Respondido		Não Respondido	
		No Prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%	Quantidade	%
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
TOTAL	2	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%

* O relatório demonstra a situação do dia 7 de novembro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de outubro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Outubro 2018



2.13 Recursos à CMRI

Período: 01/10/2018 a 31/10/2018

Quantitativo de recursos de 4ª instância interposto em razão de negativa ou discordância da resposta do recurso de 3ª instância.

Total de recursos à CMRI: 3

Unidade	Nº de Recursos	Situação			
		Em Tramitação		Respondido	
		Quantidade	%	Quantidade	%
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	3	3	100%	0	0%
TOTAL	3	3	100%	0	0%

* O relatório demonstra a situação do dia 7 de novembro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 31 de outubro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

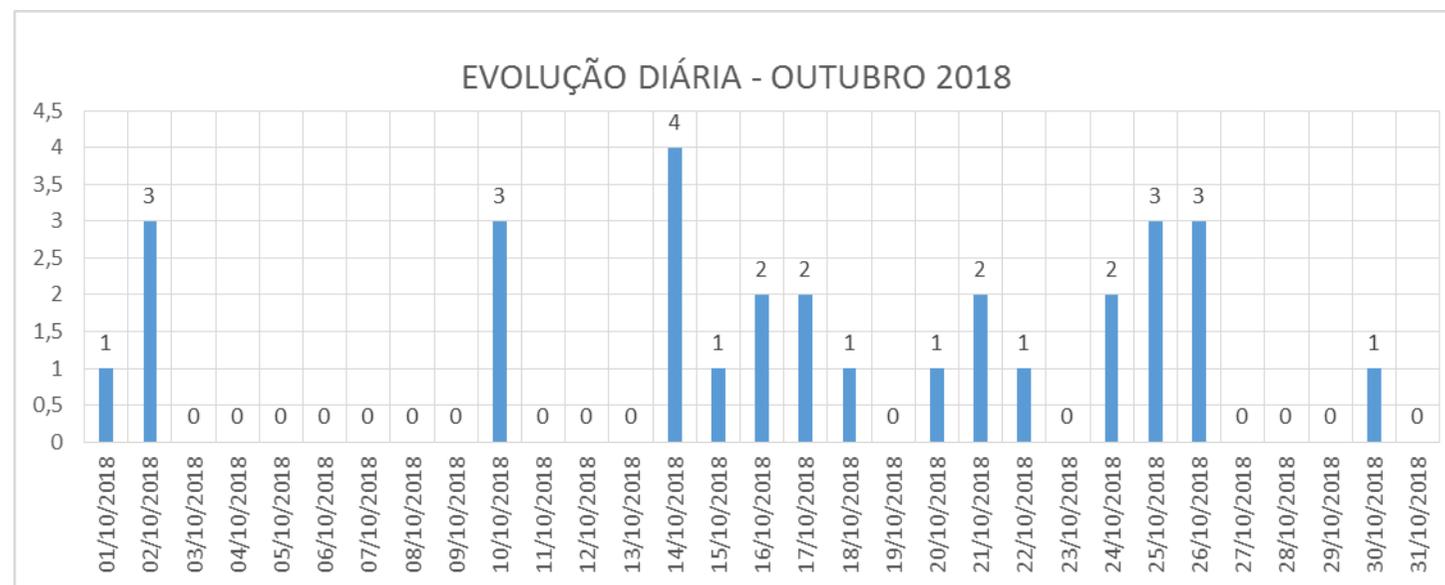
Relatório de Atividades - Outubro 2018



3 Simplifique!

3.1 Evolução diária das demandas.

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



* O relatório foi extraído no dia 8 de novembro de 2018 e demonstra o quantitativo de demandas registradas ou reencaminhadas para o Ministério da Fazenda no período de 1º a 31 de outubro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Outubro 2018



3.2 Distribuição por Órgão / Situação da Demandas

Período: 01/10/2018 a 31/10/2018				
Distribuição por Órgão	Total de demandas recebidas	Situação das demandas		
		Solicitação Encaminhada	Resposta Intermediária	Concluída
OGMF - Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda	14	0	0	14
Não Compete / Outras	9	0	0	9
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	7	7	0	0
Total do Ministério da Fazenda	30	7	0	23

* 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.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Outubro 2018



3.3 Tipo de Mensagem

Tipo de Mensagem		
Reclamação *	20	67%
Solicitação	7	23%
Encaminhada para outra ouvidoria	3	10%
Denúncia	0	0%
Total do Ministério da Fazenda	30	100%

Seis demandas classificadas como Reclamação não são de competência da Ouvidoria.

* 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.