



# Relatório de Atividades - Setembro 2017

# Ministério da Fazenda

## Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades- Setembro 2017

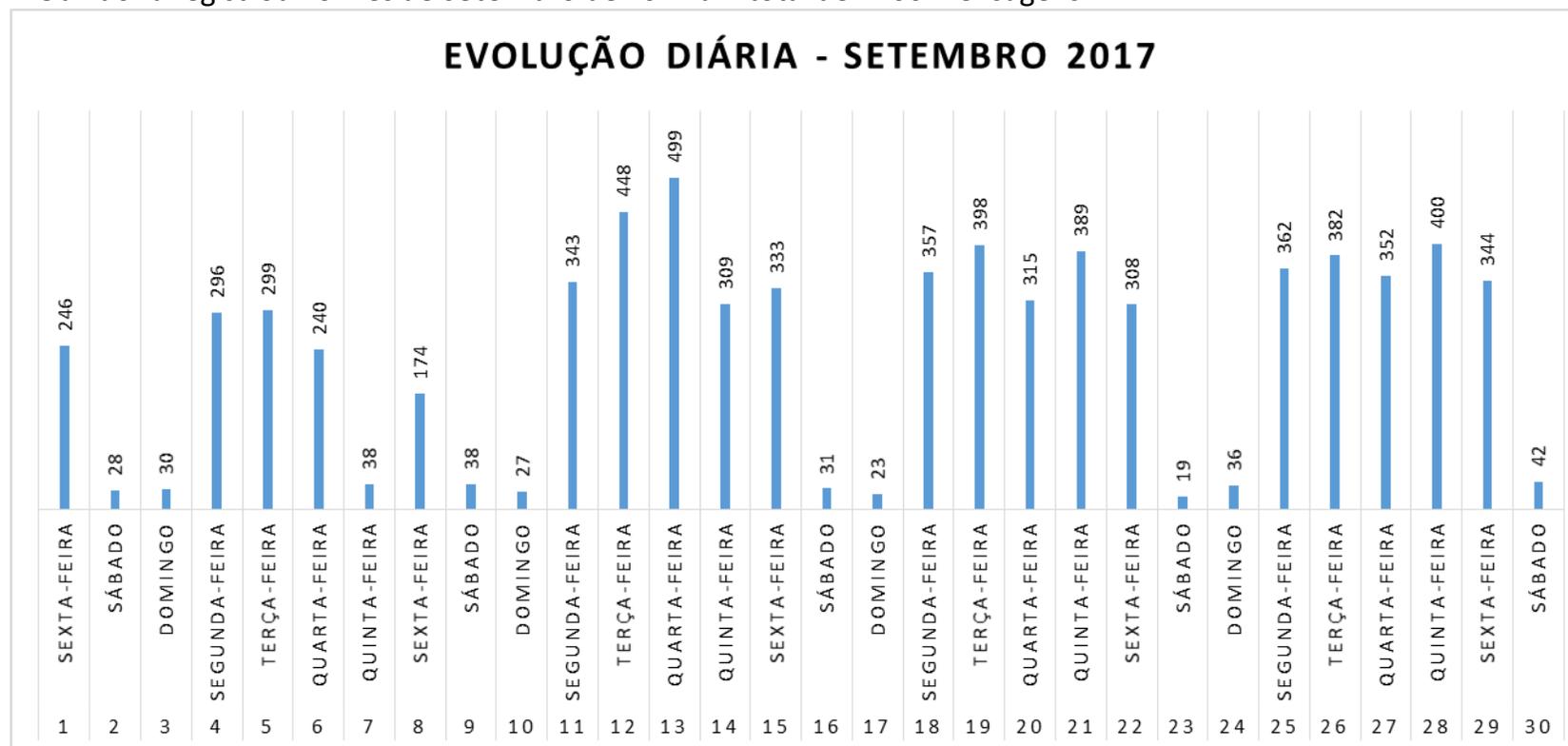


Relatório das demandas registradas na Ouvidoria Geral.

#### 1. Ouvidoria Geral.

##### 1.1 Evolução diária das demandas.

A Ouvidoria registrou no mês de setembro de 2017 um total de 7106 mensagens.



\* O relatório demonstra a situação do dia 03 de outubro em relação as demandas registradas no período de 1º a 30 de setembro.

# Ministério da Fazenda

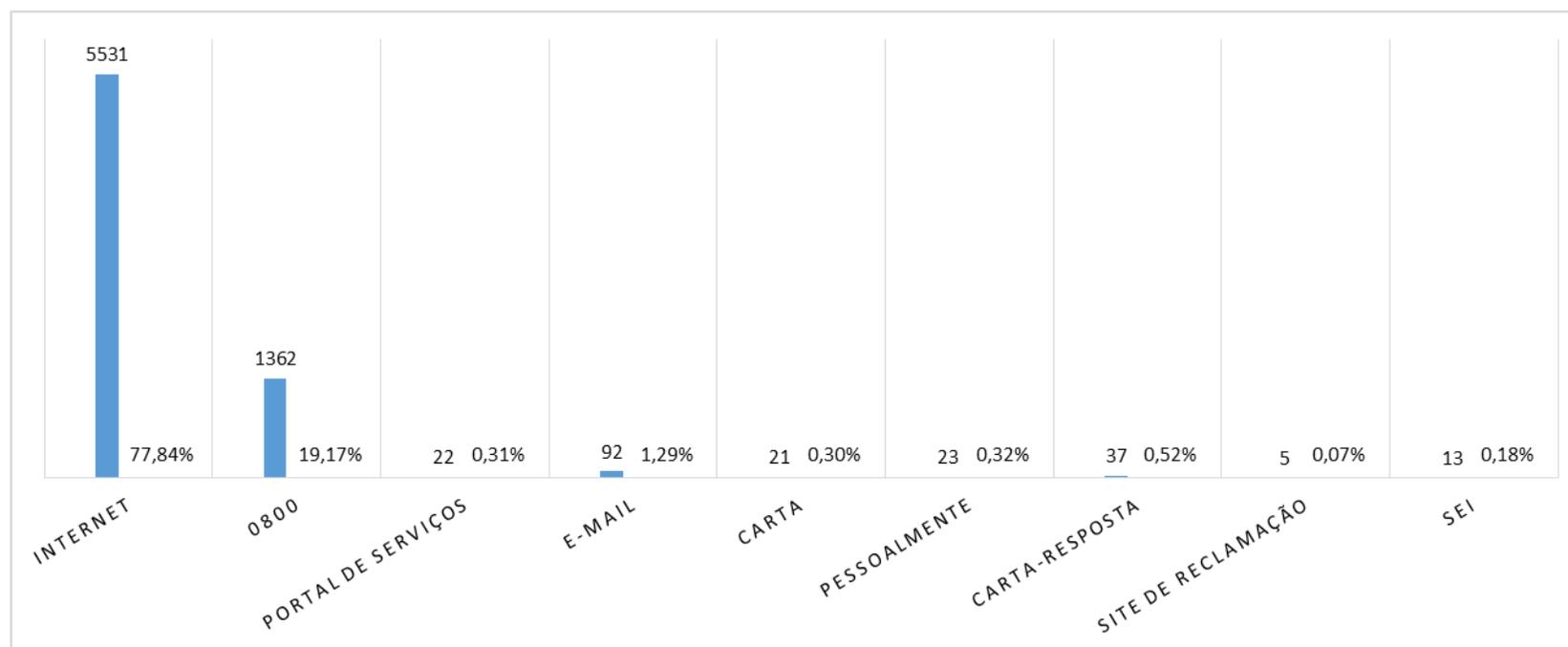
## Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades- Setembro 2017



#### 1.2 Tipo de Recebimento.

Recebemos 77,84% das demandas diretamente pela internet, em segundo lugar o 0800 registrou 19,17% das demandas.



# Ministério da Fazenda

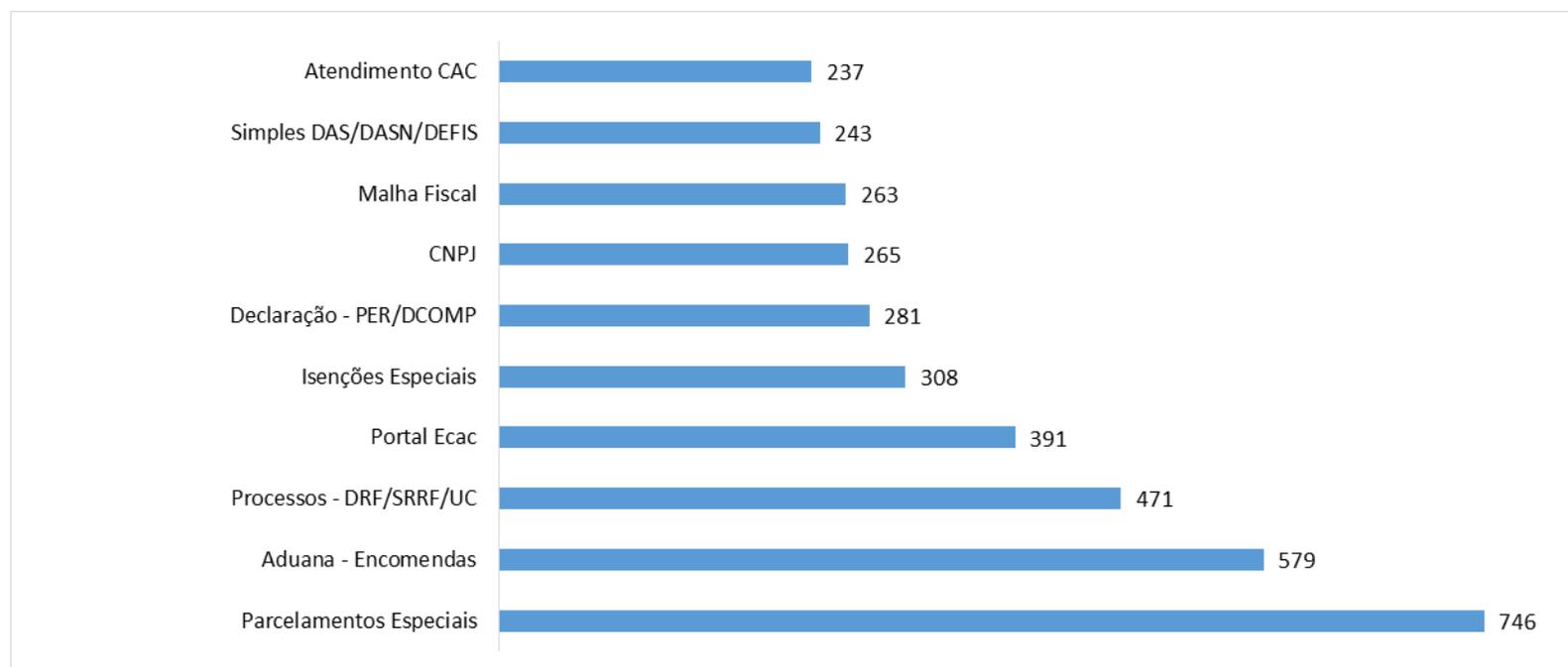
## Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades- Setembro 2017



#### 1.3 Pedidos por Assunto.

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



# Ministério da Fazenda

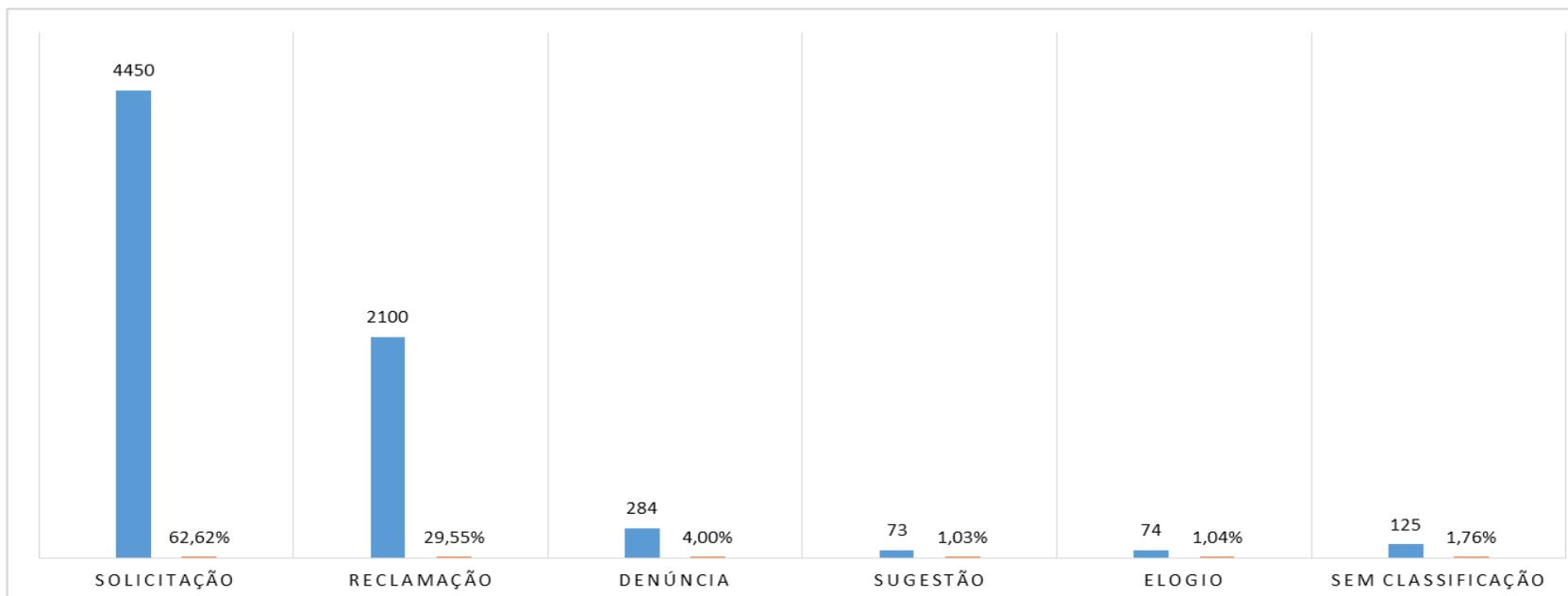
## Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades- Setembro 2017



#### 1.4 Tipo de Mensagem

A Ouvidoria Geral recebeu 62,62% de solicitações e 29,55% de 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- Setembro 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 setembro ficou responsável por 82,13% das demandas.

Distribuição por Órgão		
Órgão	Quantidade	Percentual
RFB - Receita Federal do Brasil	5836	82,13%
PGFN - Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	532	7,49%
OGMF – Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda	557	7,84%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	37	0,52%
CARF - Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	25	0,35%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	15	0,21%
DATAPREV	88	1,24%
ESAF - Escola de Administração Fazendária	2	0,03%
SEAE - Secretaria de Acompanhamento Econômico	1	0,01%
SPREV - Secretaria de Previdência	2	0,03%
SPE - Secretaria de Política Econômica	5	0,07%
COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras	5	0,07%
COGER - Corregedoria do Ministério da Fazenda	1	0,01%
Total: Ministério da Fazenda	7106	100,00%

# Ministério da Fazenda

## Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades- Setembro 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	5836	5685	97,41%	140	2,40%	11	0,19%
PGFN - Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	532	515	96,80%	15	2,82%	2	0,38%
OGMF – Ouvidoria Geral do Ministério da Fazenda	557	553	99,28%	4	0,72%	0	0,00%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	37	35	94,59%	2	5,41%	0	0,00%
CARF - Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	25	25	100%	0	0,00%	0	0,00%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	15	15	100%	0	0,00%	0	0,00%
DATAPREV	88	88	100%	0	0,00%	0	0,00%
ESAF - Escola de Administração Fazendária	2	2	100%	0	0,00%	0	0,00%
SEAE - Secretaria de Acompanhamento Econômico	1	1	100%	0	0,00%	0	0,00%
SPREV - Secretaria de Previdência	2	2	100%	0	0,00%	0	0,00%
SPE - Secretaria de Política Econômica	5	5	100%	0	0,00%	0	0,00%
COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras	5	5	100%	0	0,00%	0	0,00%
COGER - Corregedoria do Ministério da Fazenda	1	1	100%	0	0,00%	0	0,00%
Total: Ministério da Fazenda	7106	6932	97,55%	161	2,27%	13	0,18%

\*O relatório demonstra a situação do dia 03 de outubro em relação as demandas registradas no período de 1º a 30 de setembro.

# Ministério da Fazenda

## Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

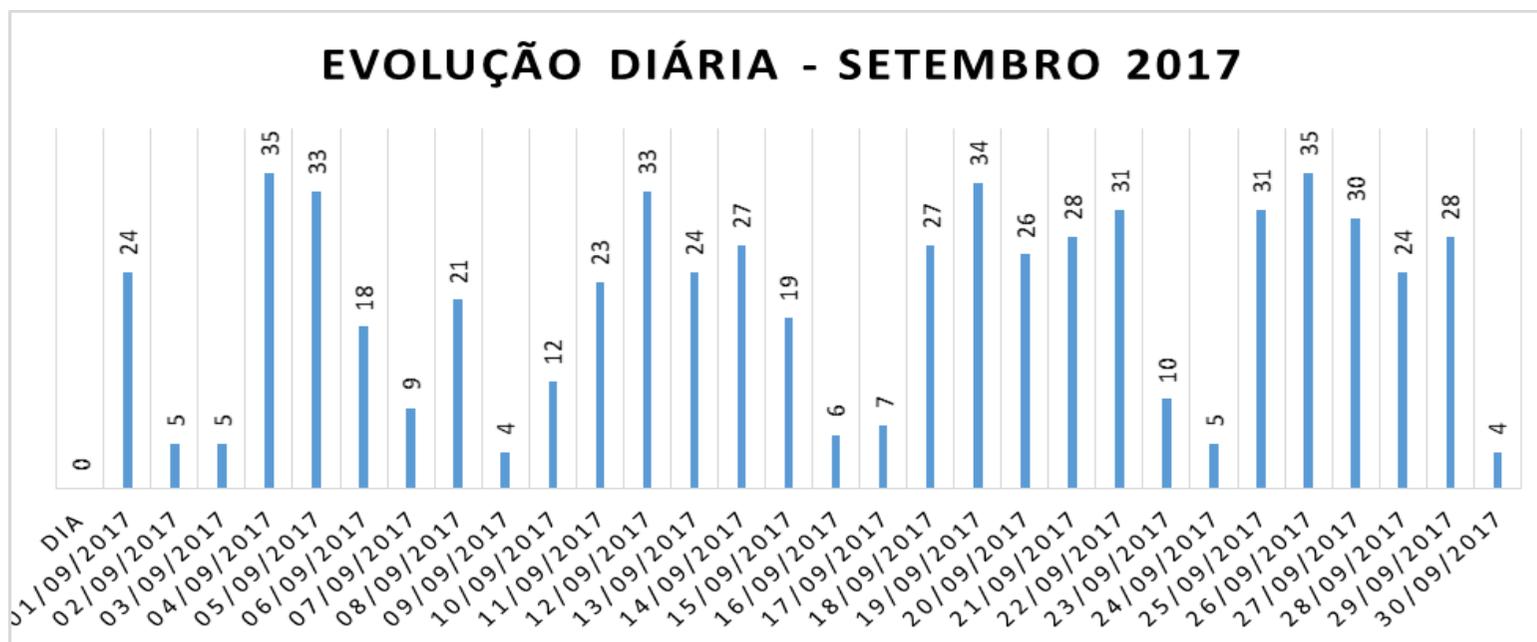
### Relatório de Atividades- Setembro 2017



## 2. Serviço de Informação ao Cidadão.

### 2.1 Evolução diária das demandas.

O Serviço de Informação ao Cidadão registrou no mês de setembro de 2017 um total de 618 mensagens.



\* O relatório foi extraído no dia 04 de outubro e demonstra o quantitativo de demandas registradas ou reencaminhadas para o Ministério da Fazenda no período de 1º a 30 de setembro.

# Ministério da Fazenda

## Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades- Setembro 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 da Previdência.

Período: 01/09/2017 a 30/09/2017							
Unidade	N° de Pedidos	Situação					
		Em Tramitação				Respondidos	
		Prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	4	1	25%	0	0%	3	75%
Conselho de Controle de Atividades Financeiras	4	0	0%	0	0%	4	100%
Corregedoria do Ministério da Fazenda	1	0	0%	0	0%	1	100%
Conselho Nacional de Política Fazendária	2	2	100%	0	0%	0	0%
Escola de Administração Fazendária	3	0	0%	0	0%	3	100%
Gabinete do Ministro da Fazenda	6	0	0%	0	0%	6	100%
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda	70	0	0%	0	0%	70	100%
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	29	16	55%	0	0%	13	45%
Secretaria da Receita Federal	256	121	47%	0	0%	135	53%
Secretaria de Assuntos Internacionais	2	0	0%	0	0%	2	100%
Secretaria Executiva do Ministério da Fazenda	1	1	100%	0	0%	0	0%
Gerência de Informação ao Cidadão	175	0	0%	0	0%	175	100%
Secretaria de Política Econômica	5	1	20%	0	0%	4	80%
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	17	8	47%	0	0%	9	53%
Secretaria da Previdência	11	6	55%	0	0%	5	45%
Secretaria do Tesouro Nacional	32	6	19%	0	0%	26	81%
<b>Total: Ministério da Fazenda</b>	<b>618</b>	<b>162</b>	<b>26,2%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>456</b>	<b>73,8%</b>

\*O relatório demonstra a situação do dia 04 de outubro em relação as demandas registradas no período de 1º a 30 de setembro.

# Ministério da Fazenda

## Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades - Setembro 2017



#### 2.3 Prorrogações

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

Período: 01/09/2017 a 31/09/2017			
Unidade	Nº de Pedidos	Pedidos prorrogados	%
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	4	0	0%
Conselho de Controle de Atividades Financeiras	4	0	0%
Corregedoria do Ministério da Fazenda	1	1	100%
Conselho Nacional de Política Fazendária	2	1	50%
Escola de Administração Fazendária	3	1	33%
Gabinete do Ministro da Fazenda	6	0	0%
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda	70	0	0%
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	29	3	10%
Secretaria da Receita Federal	256	29	11%
Secretaria de Assuntos Internacionais	2	0	0%
Secretaria Executiva do Ministério da Fazenda	1	0	0%
Gerência de Informação ao Cidadão	175	0	0%
Secretaria de Política Econômica	5	0	0%
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	17	1	6%
Secretaria da Previdência	11	0	0%
Secretaria do Tesouro Nacional	32	0	0%
Total: Ministério da Fazenda	618	36	6%

\* O relatório demonstra a situação do dia 04 de outubro em relação as demandas registradas no período de 1º a 30 de setembro.

# Ministério da Fazenda

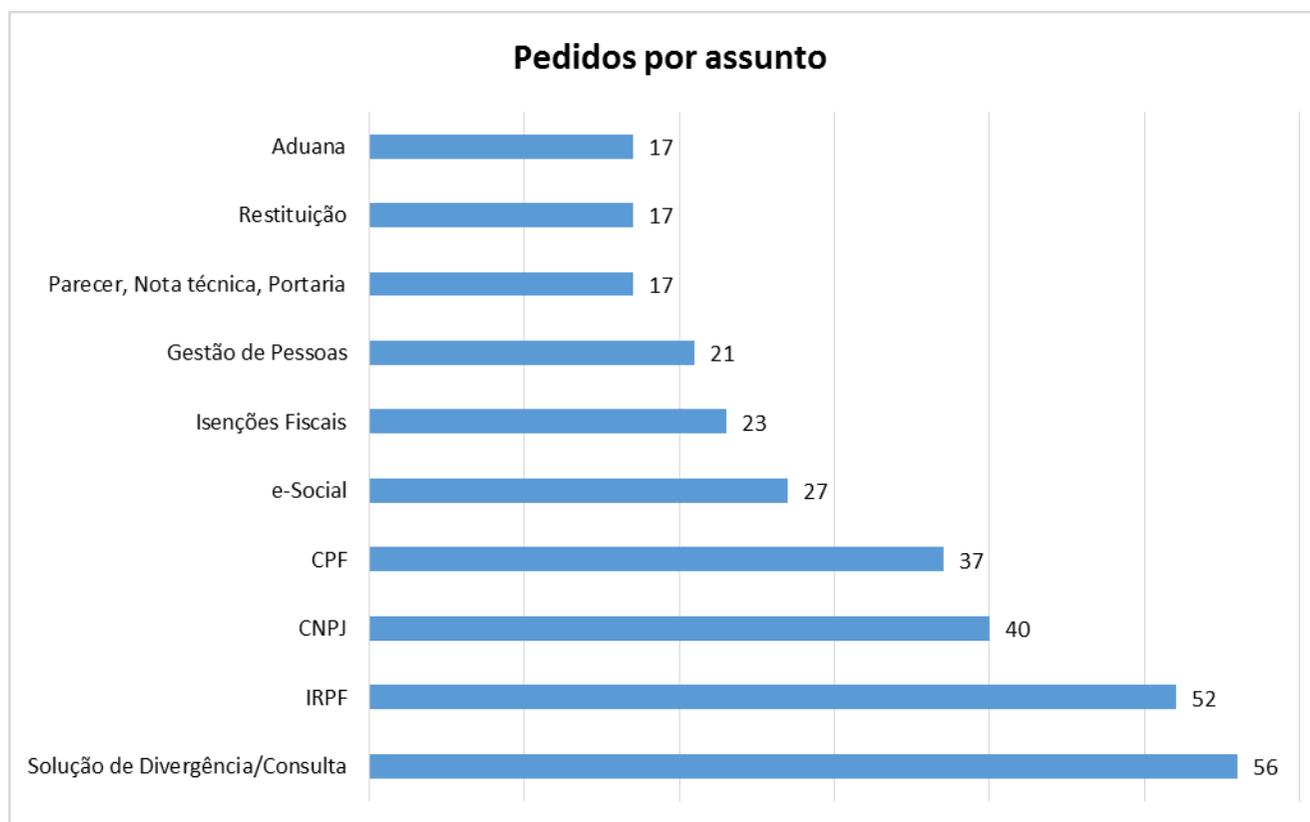
## Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades - Setembro 2017



#### 2.4 Pedidos por Assunto.

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



\* O relatório demonstra a situação do dia 04 de outubro em relação as demandas registradas no período de 1º a 30 de setembro.

# Ministério da Fazenda

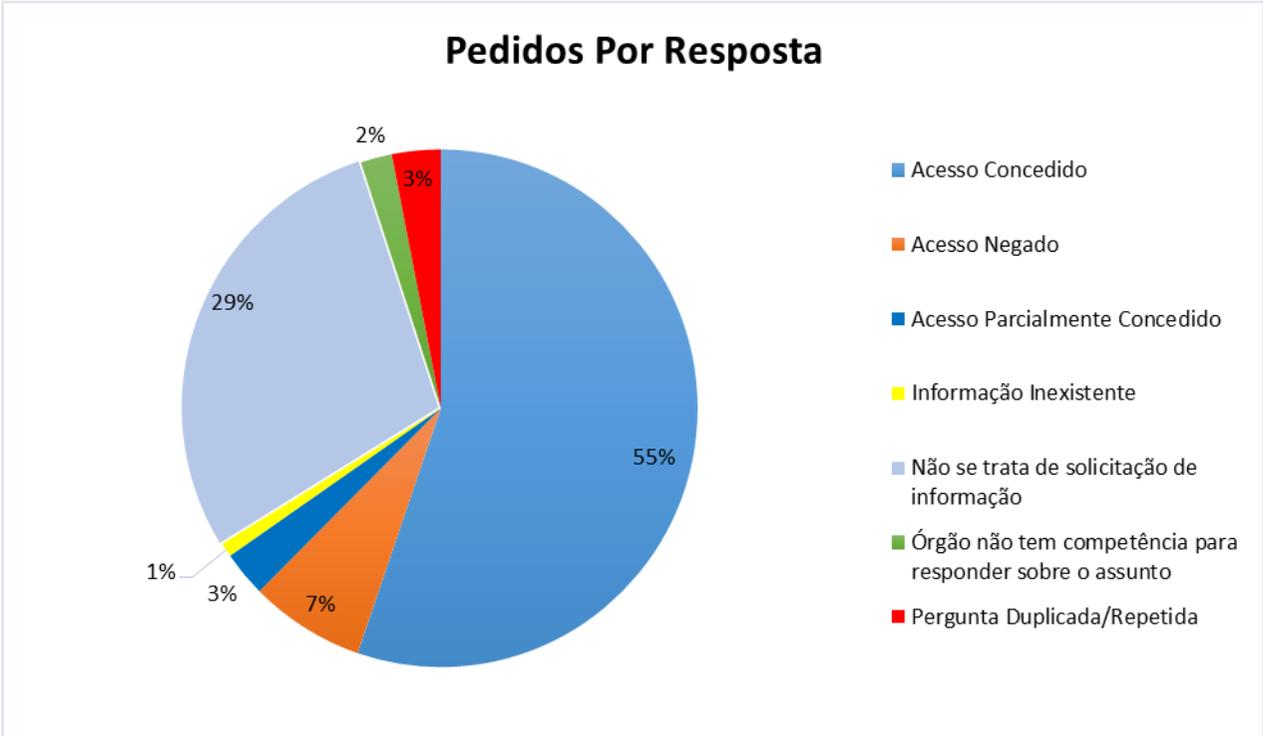
## Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades - Setembro 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 04 de outubro em relação as demandas registradas no período de 1º a 30 de setembro.

# Ministério da Fazenda

## Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades - Setembro 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: 01/09/2017 a 30/09/2017									
Unidade	Nº de Recursos	Situação							
		Em Tramitação				Respondido		Não Respondido	
		No prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Escola de Administração Fazendária	2	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%
Conselho Nacional de Política Fazendária	2	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%
Secretaria do Tesouro Nacional	4	0	0%	0	0%	3	75%	1	25%
Secretaria da Receita Federal	25	2	8%	3	12%	14	56%	6	24%
Gerência de Informação ao Cidadão	11	0	0%	0	0%	11	100%	0	0%
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	2	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%
Secretaria da Previdência	2	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%
Secretaria de Política Econômica	2	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda	2	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	3	0	0%	0	0%	3	100%	0	0%
Secretaria de Acompanhamento Econômico	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
<b>Total: Ministério da Fazenda</b>	<b>56</b>	<b>4</b>	<b>7%</b>	<b>3</b>	<b>5%</b>	<b>42</b>	<b>75%</b>	<b>7</b>	<b>13%</b>

\*O relatório demonstra a situação do dia 04 de outubro em relação as demandas registradas no período de 1º a 30 de setembro.

# Ministério da Fazenda

## Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades - Setembro 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: 01/09/2017 a 30/09/2017									
Unidade	Nº de Recursos	Situação							
		Em Tramitação				Respondido		Não Respondido	
		No prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Escola de Administração Fazendária	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
Secretaria do Tesouro Nacional	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
Secretaria da Receita Federal	14	0	0%	2	14%	11	79%	1	7%
Gerência de Informação ao Cidadão	2	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%
<b>Total: Ministério da Fazenda</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>2</b>	<b>11%</b>	<b>16</b>	<b>84%</b>	<b>1</b>	<b>5%</b>

\*O relatório demonstra a situação do dia 04 de outubro em relação as demandas registradas no período de 1º a 30 de setembro.

# Ministério da Fazenda

## Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades - Setembro 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: 01/09/2017 a 30/09/2017					
Unidade	Nº de Recursos	Situação			
		Respondido		Em Tramitação	
		Quantidade	%	Quantidade	%
Secretaria do Tesouro Nacional	1	1	100%	0	0%
Secretaria da Receita Federal	10	1	10%	9	90%
<b>Total: Ministério da Fazenda</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>18%</b>	<b>9</b>	<b>82%</b>

\*O relatório demonstra a situação do dia 04 de outubro em relação as demandas registradas no período de 1º a 30 de setembro.

\*\* 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 - Setembro 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: 01/09/2017 a 30/09/2017					
Unidade	Nº de Recursos	Situação			
		Em Tramitação		Respondido	
		Quantidade	%	Quantidade	%
Secretaria do Tesouro Nacional	1	1	100%	0	0%
<b>Total: Ministério da Fazenda</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

\* O relatório demonstra a situação do dia 04 de outubro em relação as demandas registradas no período de 1º a 30 de setembro.

# Ministério da Fazenda

## Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

### Relatório de Atividades - Setembro 2017



#### 2.10 Reclamação

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

Período: 01/09/2017 a 30/09/2017									
Unidade	N° de Recursos	Situação							
		Em Tramitação				Respondido		Não Respondido	
		No prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Secretaria da Receita Federal	3	1	33%	0	0%	2	67%	0	0%
Secretaria do Tesouro Nacional	2	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%
Total: Ministério da Fazenda	5	1	20%	0	0%	4	80%	0	0%

\* O relatório demonstra a situação do dia 04 de outubro em relação as demandas registradas no período de 1º a 30 de setembro.