



Relatório de Atividades - Setembro 2018

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Setembro 2018

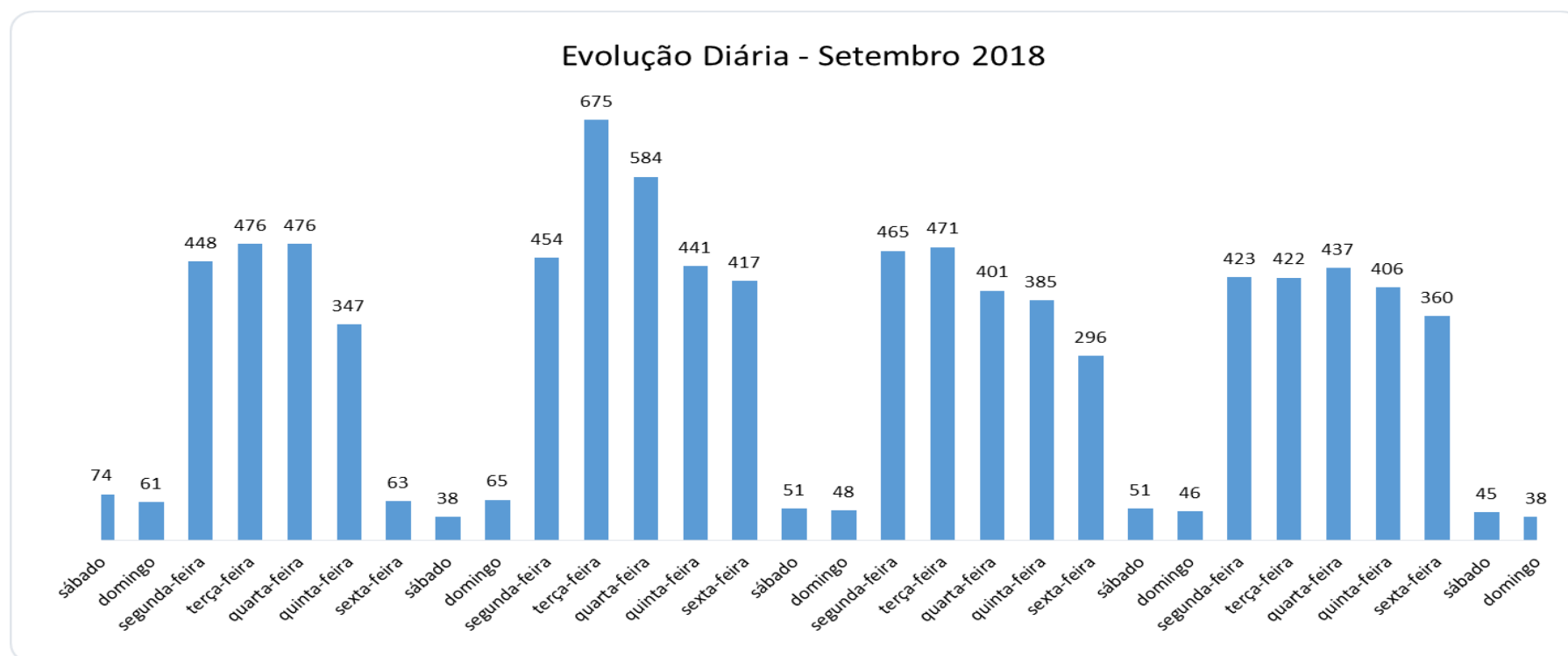


Relatório das demandas registradas na Ouvidoria-Geral.

1. Ouvidoria-Geral.

1.1 Evolução diária das demandas.

A Ouvidoria registrou no mês de setembro de 2018 um total de 8.964 mensagens.



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

Ministério da Fazenda

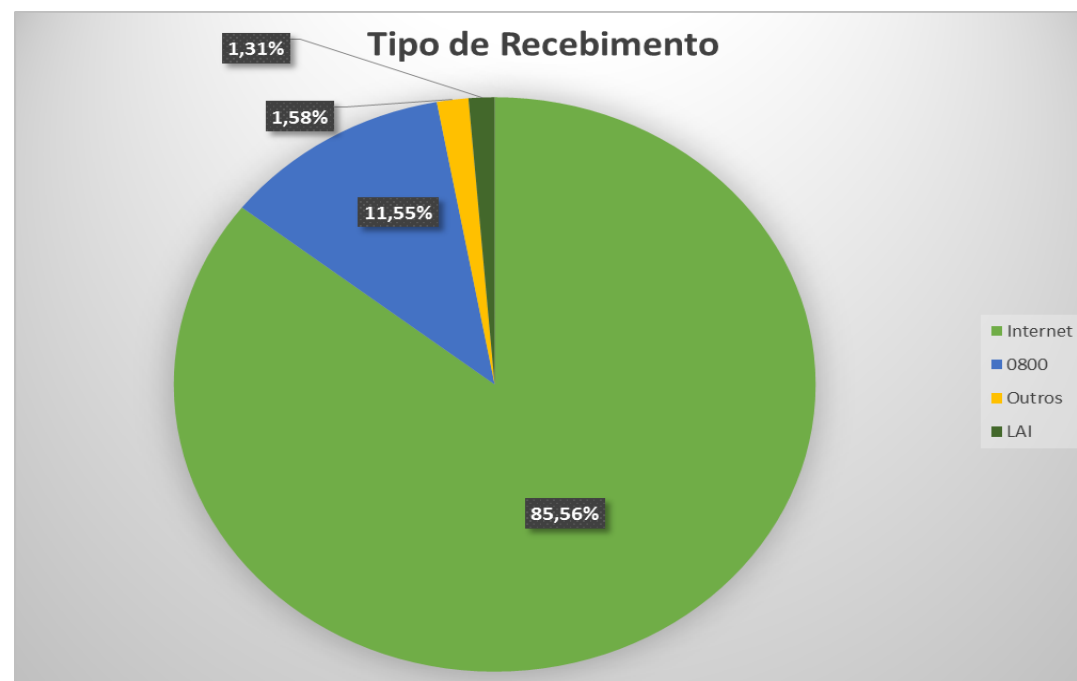
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Setembro 2018



1.2 Tipo de Recebimento.

O recebimento de demandas pela Ouvidoria-Geral deu-se mediante a seguinte distribuição: 85,56% diretamente pela Internet e 11,55% pelo canal 0800.



Tipo de recebimento		
Internet	7.670	85,56%
0800	1.035	11,55%
LAI	117	1,31%
Carta-Resposta	28	0,31%
E-Mail	26	0,29%
Carta	23	0,26%
Portal de Serviços	20	0,22%
Simplifique!	19	0,21%
Pessoalmente	12	0,13%
SEI	12	0,13%
Sites de Reclamação	2	0,02%
Total	8.964	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 uma demanda de Lei de Acesso à Informação (LAI). Essa demanda será contabilizada no e-SIC, no mês subsequente.

Ministério da Fazenda

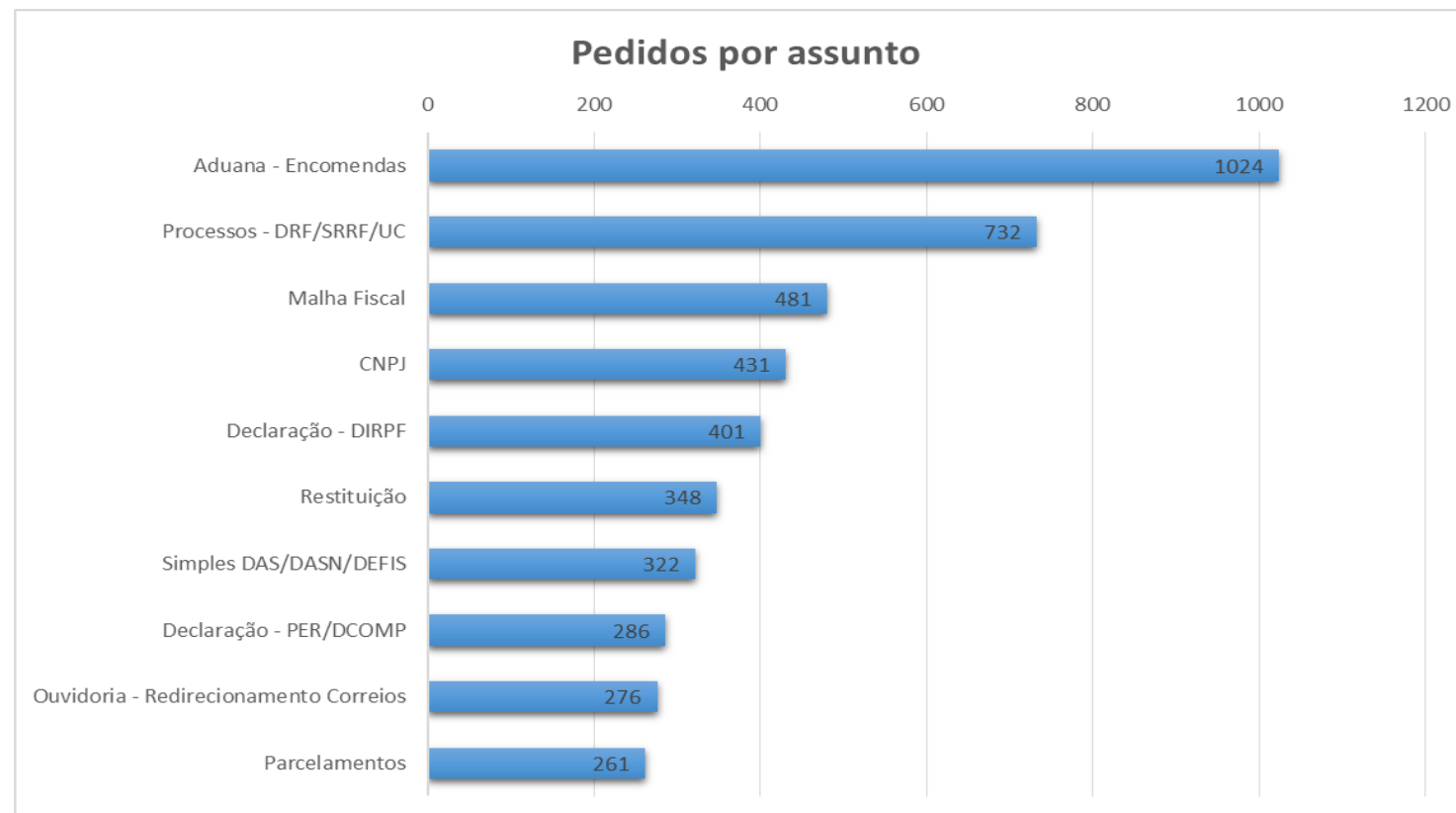
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Setembro 2018



1.3 Pedidos por Assunto.

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



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

Ministério da Fazenda

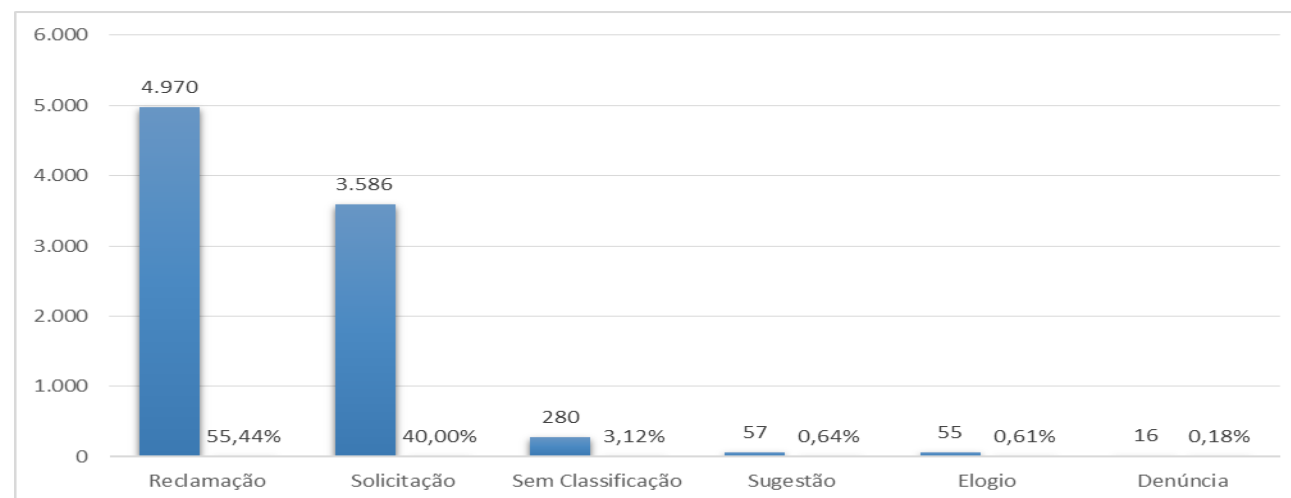
Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Setembro 2018



1.4 Tipo de Mensagem

Do total de mensagens recebidas, 55,44% foram classificadas como reclamação e 40% como solicitação.



Conforme Instrução Normativa nº 05/2018 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 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 setembro de 2018 ficou responsável por 83,82% das demandas.

Distribuição por Órgão		
Órgão	Quantidade	Percentual
RFB - Receita Federal do Brasil	7.514	83,82%
OG-MF - Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda	805	8,98%
PGFN - Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	563	6,28%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	34	0,38%
DATAPREV	14	0,16%
CARF - Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	9	0,10%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	7	0,08%
COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras	5	0,06%
SEPRAC - Secretaria de Promoção da Produtividade e Advocacia da Concorrência	4	0,04%
SPREV - Secretaria de Previdência	3	0,03%
COGER-GMF-MF - Corregedoria do Ministério da Fazenda	2	0,02%
ESAF - Escola de Administração Fazendária	2	0,02%
SEFEL - Secretaria de Acompanhamento Fiscal, Energia e Loteria	1	0,01%
SPE - Secretaria de Política Econômica	1	0,01%
Total do Ministério da Fazenda	8.964	100,00%

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Setembro 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	7.514	1.485	19,76%	22	0,29%	6.007	79,94%
OG-MF - Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda	805	69	8,57%	0	0,00%	736	91,43%
PGFN - Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	563	423	75,13%	40	7,10%	100	17,76%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	34	19	55,88%	0	0,00%	15	44,12%
DATAPREV	14	3	21,43%	0	0,00%	11	78,57%
CARF - Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	9	0	0,00%	0	0,00%	9	100,00%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	7	5	71,43%	0	0,00%	2	28,57%
COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras	5	1	20,00%	0	0,00%	4	80,00%
SEPRAC - Secretaria de Promoção da Produtividade e Advocacia da Concorrência	4	2	50,00%	0	0,00%	2	50%
SPREV - Secretaria de Previdência	3	1	33,33%	0	0,00%	2	66,67%
COGER-GMF-MF - Corregedoria do Ministério da Fazenda	2	0	0,00%	0	0,00%	2	100%
ESAF - Escola de Administração Fazendária	2	1	50,00%	0	0,00%	1	50%
SEFEL - Secretaria de Acompanhamento Fiscal, Energia e Loteria	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0%
SPE - Secretaria de Política Econômica	1	1	100,00%	0	0,00%	0	0%
TOTAL	8.964	2.011	22,43%	62	0,69%	6.891	76,87%

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

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Setembro 2018

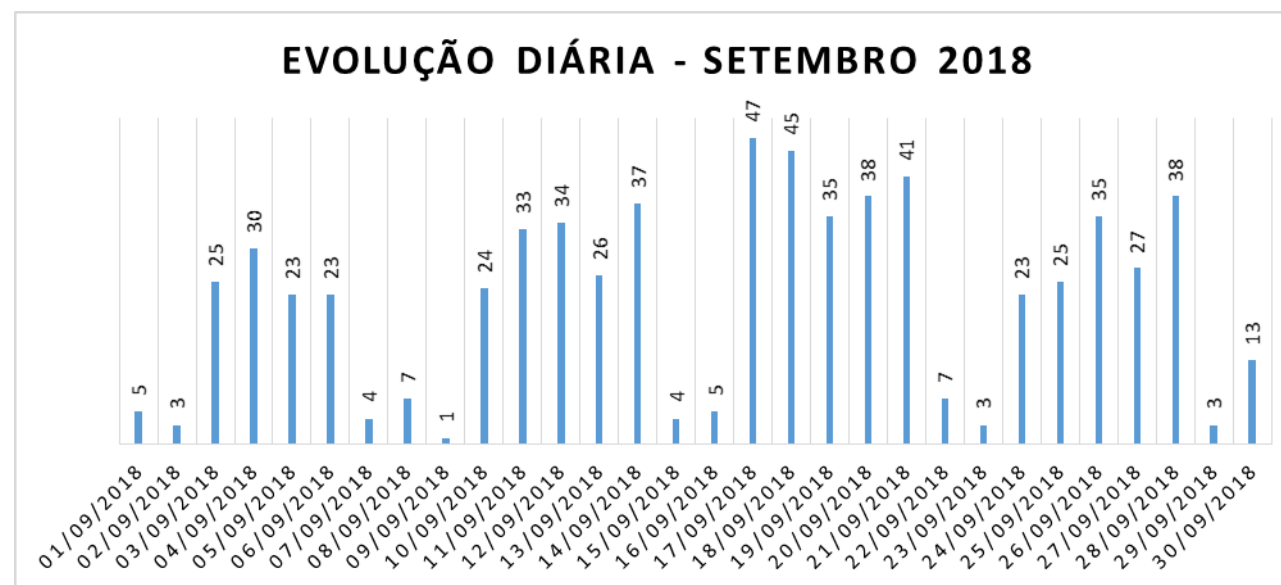


2. Serviço de Informação ao Cidadão.

2.1 Evolução diária das demandas.

Pedidos recebidos em setembro: 664.

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 8 de outubro de 2018 e demonstra o quantitativo de demandas registradas ou reencaminhadas para o Ministério da Fazenda no período de 1º a 30 de setembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Setembro 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: 575 (86,6%). São aqueles pedidos que tiveram resposta do órgão ou entidade demandado.

Unidade	N° de Pedidos	Situação					
		Em Tramitação				Respondidos	
		No Prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	211	47	22%	0	0%	164	78%
SIC - Serviço de Informação ao Cidadão	207	1	0%	0	0%	206	100%
OUVIR - Ouvidoria-Geral	116	0	0%	0	0%	116	100%
PGFN - Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	29	12	41%	0	0%	17	59%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	23	7	30%	0	0%	16	70%
SPREV - Secretaria de Previdência	22	5	23%	0	0%	17	77%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	21	6	29%	0	0%	15	71%
CONFAZ - Conselho Nacional de Política Fazendária	14	4	29%	0	0%	10	71%
ESAF - Escola de Administração Fazendária	5	2	40%	0	0%	3	60%
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%
SE - Secretaria-Executiva	3	0	0%	0	0%	3	100%
CARF - Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	2	2	100%	0	0%	0	0%
SAIN - Secretaria de Assuntos Internacionais	2	2	100%	0	0%	0	0%
COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras	1	0	0%	0	0%	1	100%
COGER - Corregedoria Geral	1	1	100%	0	0%	0	0%
GMF - Gabinete do Ministro de Estado da Fazenda	1	0	0%	0	0%	1	100%
TOTAL	664	89	13,4%	0	0,0%	575	86,6%

* O relatório demonstra a situação do dia 8 de outubro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de setembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Setembro 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	%
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	211	11	5%
SIC - Serviço de Informação ao Cidadão	207	0	0%
OUVIR - Ouvidoria-Geral	116	0	0%
PGFN - Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	29	5	17%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	23	1	4%
SPREV - Secretaria de Previdência	22	2	9%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	21	1	5%
CONFAZ - Conselho Nacional de Política Fazendária	14	0	0%
ESAF - Escola de Administração Fazendária	5	0	0%
SEFEL - Secretaria de Acompanhamento Fiscal, Energia e Loteria	3	0	0%
SEPRAC - Secretaria de Promoção da Produtividade e Advocacia da Concorrência	3	0	0%
SE - Secretaria-Executiva	3	0	0%
CARF - Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	2	0	0%
SAIN - Secretaria de Assuntos Internacionais	2	0	0%
COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras	1	0	0%
COGER - Corregedoria Geral	1	0	0%
GMF - Gabinete do Ministro de Estado da Fazenda	1	0	0%
TOTAL	664	20	3%

* O relatório demonstra a situação do dia 8 de outubro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de setembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Setembro 2018



2.4 Pedidos por Assunto

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



* O relatório demonstra a situação do dia 8 de outubro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de setembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Setembro 2018



2.5 Pedidos por Respostas

Relação dos pedidos respondidos de acordo com a disponibilização da informação.
Tempo médio de resposta: 4,51 dias.



Acesso Concedido: Classificação dada à resposta a pedido de acesso em que a informação solicitada foi franqueada totalmente ao requerente.	270
Acesso Negado: Classificação dada à resposta a pedido em que o órgão nega motivadamente o acesso à informação.	58
Acesso Parcialmente Concedido: Classificação dada à resposta a pedido de acesso em que a informação solicitada foi franqueada parcialmente ao requerente.	12
Informação Inexistente: Classificação dada à resposta a pedido em que o órgão ou entidade não dispõe da informação solicitada.	5
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.	200
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.	10
Pergunta Duplicada/Repetida: Classificação dada aos pedidos em que o requerente apresenta, uma ou mais vezes, a mesma pergunta a um mesmo ente.	13

* O relatório demonstra a situação do dia 8 de outubro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de setembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Setembro 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: 45.

Total respondido: 33 (73%).

Unidade	N° de Recursos	Situação							
		Em Tramitação				Respondido		Não Respondido	
		No Prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%	Quantidade	%
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	19	0	0%	3	16%	9	47%	7	37%
SIC - Serviço de Informação ao Cidadão	7	0	0%	0	0%	6	86%	1	14%
PGFN - Procuradoria Geral da Fazenda Nacional	5	0	0%	0	0%	4	80%	1	20%
OUVIR - Ouvidoria-Geral	4	0	0%	0	0%	4	100%	0	0%
SPOA - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração	4	0	0%	0	0%	4	100%	0	0%
CONFAZ - Conselho Nacional de Política Fazendária	3	0	0%	0	0%	3	100%	0	0%
SPREV - Secretaria de Previdência	2	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%
STN - Secretaria do Tesouro Nacional	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
TOTAL	45	0	0%	3	7%	33	73%	9	20%

* O relatório demonstra a situação do dia 8 de outubro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de setembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

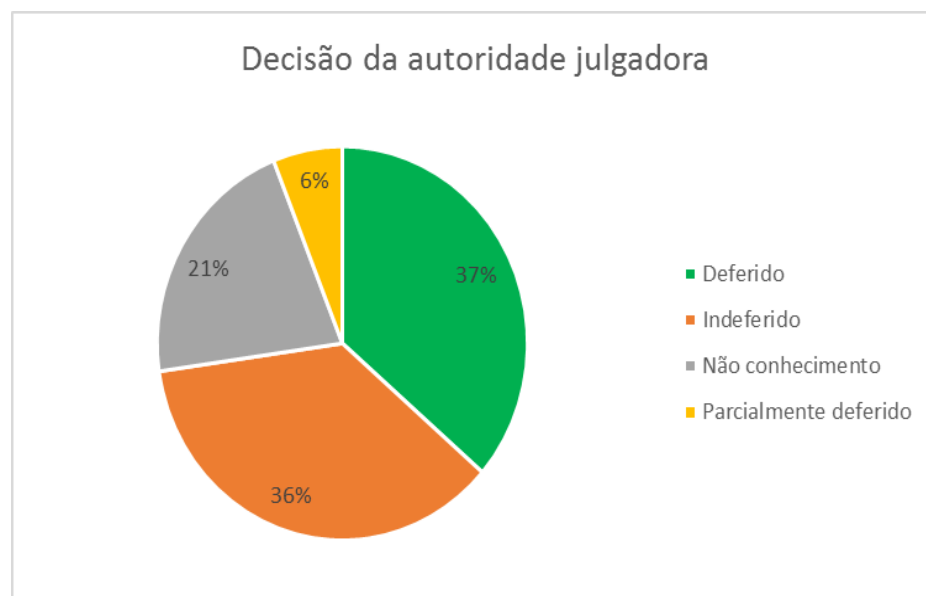
Relatório de Atividades - Setembro 2018



2.7 Relatório de Recursos Por Resposta - 1ª Instância

Resposta dos recursos conforme decisão da autoridade julgadora.

Período: 01/09/2018 a 30/09/2018.



Recurso ao chefe hierárquico respondido	
Deferido	12
Indeferido	12
Não conhecimento	7
Parcialmente deferido	2
TOTAL	33

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 8 de outubro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de setembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Setembro 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: 15.

Total respondido: 12 (80%).

Unidade	Nº de Recursos	Situação							
		Em Tramitação				Respondido		Não Respondido	
		No Prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%	Quantidade	%
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	12	0	0%	0	0%	9	75%	3	25%
SIC - Serviço de Informação ao Cidadão	2	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%
CONFAZ - Conselho Nacional de Política Fazendária	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
TOTAL	15	0	0%	0	0%	12	80%	3	20%

* O relatório demonstra a situação do dia 8 de outubro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de setembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

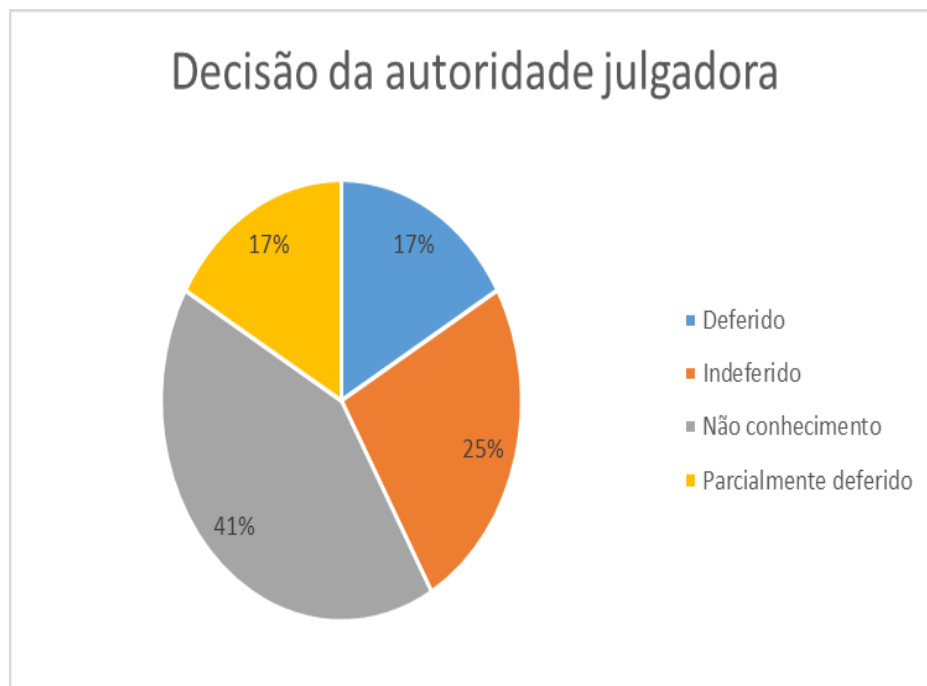
Relatório de Atividades - Setembro 2018



2.9 Relatório de Recursos Por Resposta - 2ª Instância

Resposta dos recursos conforme decisão da autoridade julgadora.

Período: 01/09/2018 a 30/09/2018.



Recursos à autoridade máxima	
Não conhecimento	5
Indeferido	3
Parcialmente deferido	2
Deferido	2
TOTAL	10

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 8 de outubro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de setembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Setembro 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: 10.

Total respondido: 6 (60%).

Unidade	Nº de Recursos	Situação			
		Em Tramitação		Respondido	
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	8	3	38%	5	63%
CONFAZ - Conselho Nacional de Política Fazendária	1	1	100%	0	0%
SPREV - Secretaria de Previdência	1	0	0%	1	100%
TOTAL	10	4	40%	6	60%

* O relatório demonstra a situação do dia 8 de outubro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de setembro 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

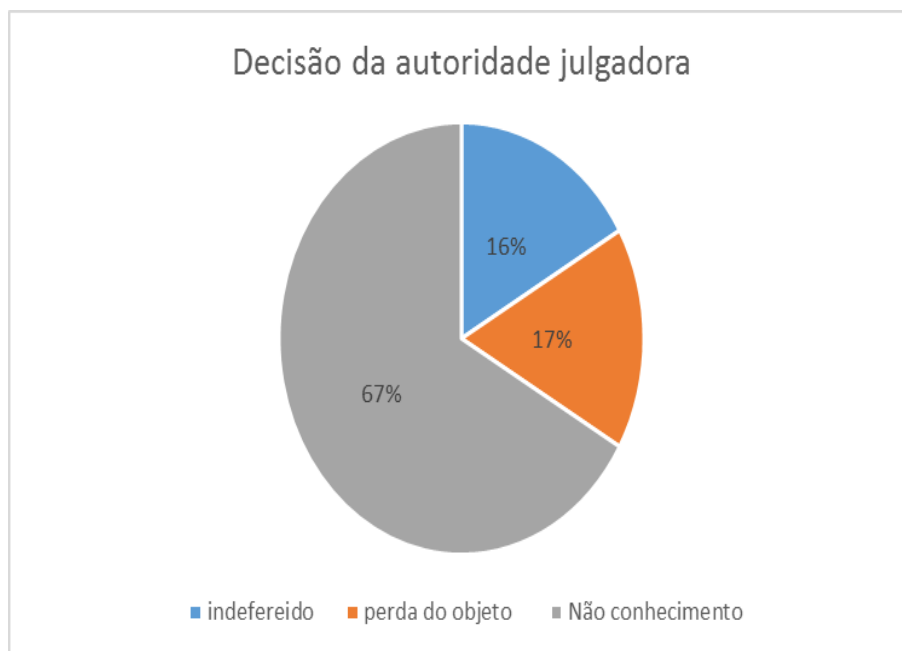
Relatório de Atividades - Setembro 2018



2.11 Relatório de Recursos Por Resposta - 3ª Instância

Resposta dos recursos conforme decisão da autoridade julgadora.

Período: 01/09/2018 a 30/09/2018.



Recursos à CGU	
Não conhecimento	4
Indeferido	1
Perda do objeto	1
TOTAL	6
Indeferido: O órgão entende que as razões da negativa são adequadas, nos termos legais.	
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 8 de outubro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de setembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Setembro 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: 6.

Total respondido: 6 (100%).

Unidade	N° de Recursos	Situação							
		Em Tramitação				Respondido		Não Respondido	
		No Prazo	%	Atrasados	%	Quantidade	%	Quantidade	%
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	6	0	0%	0	14%	6	86%	0	0%
TOTAL	6	0	0%	0	0%	6	100%	0	0%

* O relatório demonstra a situação do dia 8 de outubro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de setembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

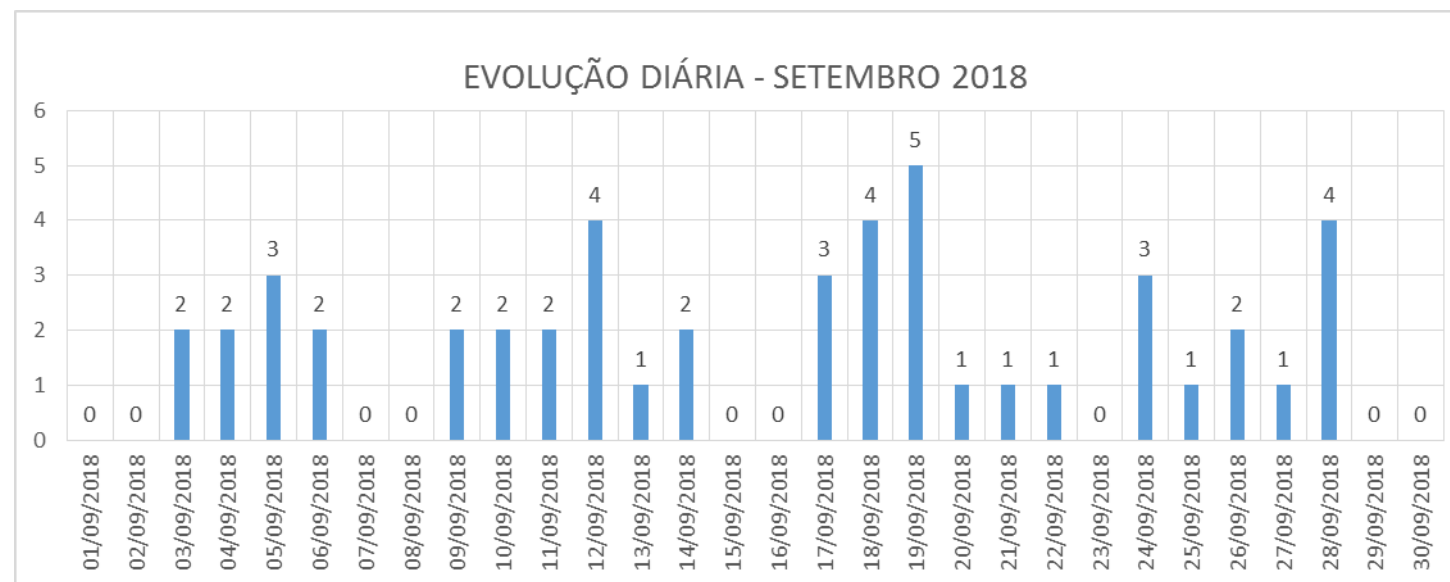
Relatório de Atividades - Setembro 2018



3 Simplifique!

3.1 Evolução diária das demandas.

O Sistema de Simplificação recebeu, no mês de setembro de 2018, um total de 48 demandas.



* O relatório foi extraído no dia 9 de outubro de 2018 e demonstra o quantitativo de demandas registradas ou reencaminhadas para o Ministério da Fazenda no período de 1º a 30 de setembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Setembro 2018



3.2 Distribuição por Órgão / Situação da Demandas

Período: 01/09/2018 a 30/09/2018				
Distribuição por Órgão	Total de demandas recebidas	Situação das demandas		
		Solicitação Encaminhada	Resposta Intermediária	Concluída
Não Compete / Outras	23	0	0	23
OGMF - Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda	17	0	0	17
RFB - Secretaria da Receita Federal do Brasil	6	4	0	2
Procuradoria-Geral do Ministério da Fazenda	2	1	0	1
Total do Ministério da Fazenda	48	5	0	43

* O relatório demonstra a situação do dia 9 de outubro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de setembro de 2018.

Ministério da Fazenda

Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda

Relatório de Atividades - Setembro 2018



3.3 Tipo de Mensagem

Tipo de Mensagem		
Reclamação *	39	81%
Solicitação	9	19%
Denúncia	0	0%
Encaminhada para outra ouvidoria	0	0%
Total do Ministério da Fazenda	48	100%

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

* O relatório demonstra a situação do dia 9 de outubro de 2018 em relação às demandas registradas no período de 1º a 30 de setembro de 2018.