

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA

2024

MINISTÉRIO DA
FAZENDA





Ministério da Fazenda
Esplanada dos Ministérios, Bloco P
CEP 70.048-900
<https://www.gov.br/fazenda/pt-br>

Ministro da Fazenda
Fernando Haddad

Secretário-Executivo
Dario Carnevalli Durigan

Ouvidor
Carlos Augusto Moreira Araújo

Coordenadora de Ouvidoria
Ana Catarina de Lucena

Coordenadora de Transparência
Renata Rodrigues de Castro Rocha

Equipe técnica responsável pela elaboração

Andréa Rodrigues Oliveira
Jéssica Mendonça Silveira de Paiva
Letícia dos Santos Lopes

Equipe técnica responsável pela revisão

Ana Catarina de Lucena
Edvaldo Nunes Silva
Fanny Carvalho Borges de Faria
Karin Kelly Silva Santos

Diagramação

Beatriz Pereira Rodrigues

Sumário

1	SUMÁRIO EXECUTIVO	04
2	OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA FAZENDA	05
	2.1 Quadro Funcional e Estrutura	
	2.2 Unidades Técnicas X Manifestações	
3	OUVIDORIA EM NÚMEROS	07
	3.1 Manifestações Recebidas	
	3.2 Canais de Atendimento	
	3.3 Tipos de Manifestações	
	3.4 Tratamento da Manifestação	
	3.5 Divisão de Ouvidoria	
	3.6 Áreas Técnicas - Cenário	
4	AÇÕES DA OUVIDORIA	17
	4.1 Monitoramento dos prazos e Apoio às unidades técnicas	
	4.2 Análise da Qualidade das Respostas	
	4.3 Ouvidoria x Transparência	
	4.4 Ouvidoria de Propósito	
	4.5 Ouvidoria Itinerante	
	4.6 Manual de Conduta	
	4.7 A Diversidade e a Cidadania - Ouvir Melhor Para Melhor Acolher	
	4.8 Reconhecimento Profissional	
	4.9 Curso de Análise de Crises Internacionais	
	4.10 Acontece na Ouvidoria	
	4.11 Participação em eventos	
	4.12 Treinamentos promovidos pela Ouvidoria	
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	23

1. SUMÁRIO EXECUTIVO

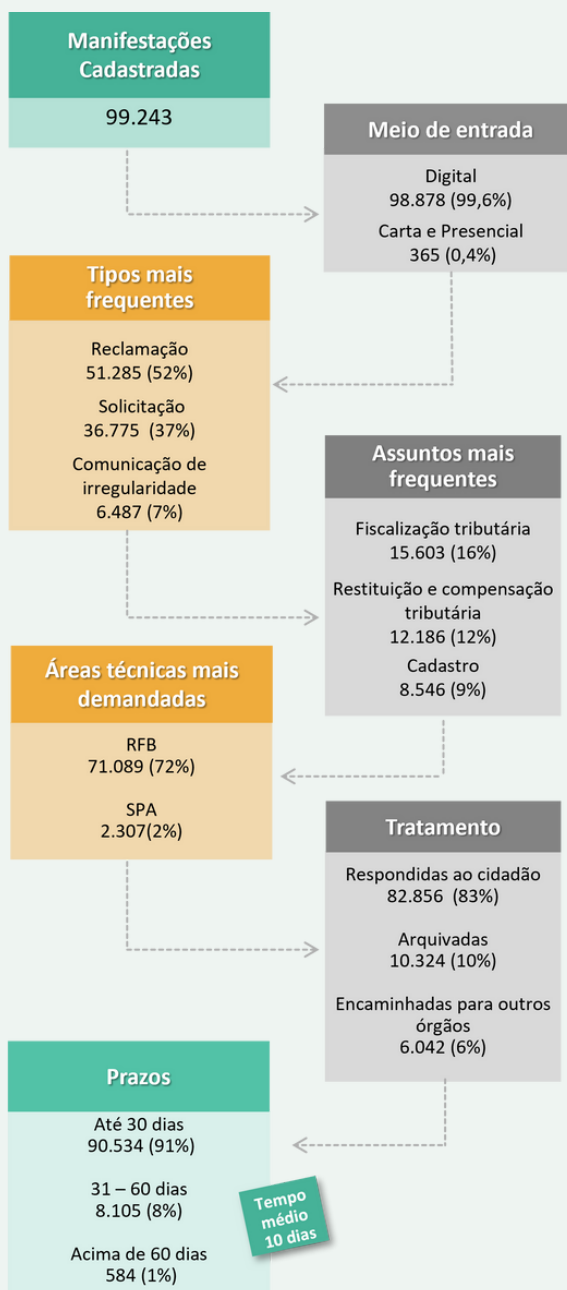
Este relatório tem como objetivo apresentar à sociedade um panorama das manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria do Ministério da Fazenda - MF em 2024. A análise, que abrange tanto aspectos quantitativos quanto qualitativos, cumpre as exigências legais estabelecidas pela [Lei nº 13.460/2017](#), regulamentada pelo [Decreto nº 9492/2018](#), pela [Portaria SE/MF nº 1.554/2023](#) e pela [Portaria nº 116/2024 da CGU](#).

DESTAQUES EM 2024

A **ouvidoria** é uma **instância de controle e participação social** na qual os cidadãos podem manifestar sua opinião, auxiliar na detecção de irregularidades e produzir recomendações e propostas para o processo de melhoria dos serviços.

Ao longo de 2024, a ouvidoria se dedicou ao aprimoramento de suas atividades, com projetos como o "**Ouvidoria Itinerante**", que promoveu um diálogo aberto com as áreas técnicas do Ministério da Fazenda, e o "**Papo Legal de Ouvidoria**", que convidou suas áreas técnicas e colaboradores para treinamentos sobre temas específicos de Ouvidoria.

Os **dados** apresentados foram **coletados**¹ no sistema de tratamento de manifestações **SisOuvidor – MF** que é integrado com a [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação \(Fala.BR\)](#) da Controladoria Geral da União – CGU.



¹Dados extraídos em 28 de janeiro de 2025

2. OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA FAZENDA

A Ouvidoria do Ministério da Fazenda, disciplinada pela [Portaria SE/MF nº 1.554/2023](#), é vinculada à Secretaria-Executiva e tem a competência legal de receber e redistribuir as manifestações cadastradas no Fala.BR para as unidades técnicas do Ministério da Fazenda e acompanhar a conclusão dos apontamentos dos cidadãos com o objetivo de ser uma instância de interação com a sociedade. É de sua responsabilidade a promoção da participação da sociedade e a articulação de ações para transparência visando a melhoria dos serviços.

Convém destacar que a Ouvidoria compõe o [Programa de Integridade do Ministério da Fazenda – FAZ Integridade](#), responsável pela gestão da integridade institucional.

2.1 Quadro Funcional e Estrutura

O quadro funcional da Ouvidoria é composto por **46 agentes públicos: 34 terceirizados, 10 servidores e 2 estagiárias**.

A estrutura da Ouvidoria segue organograma abaixo.

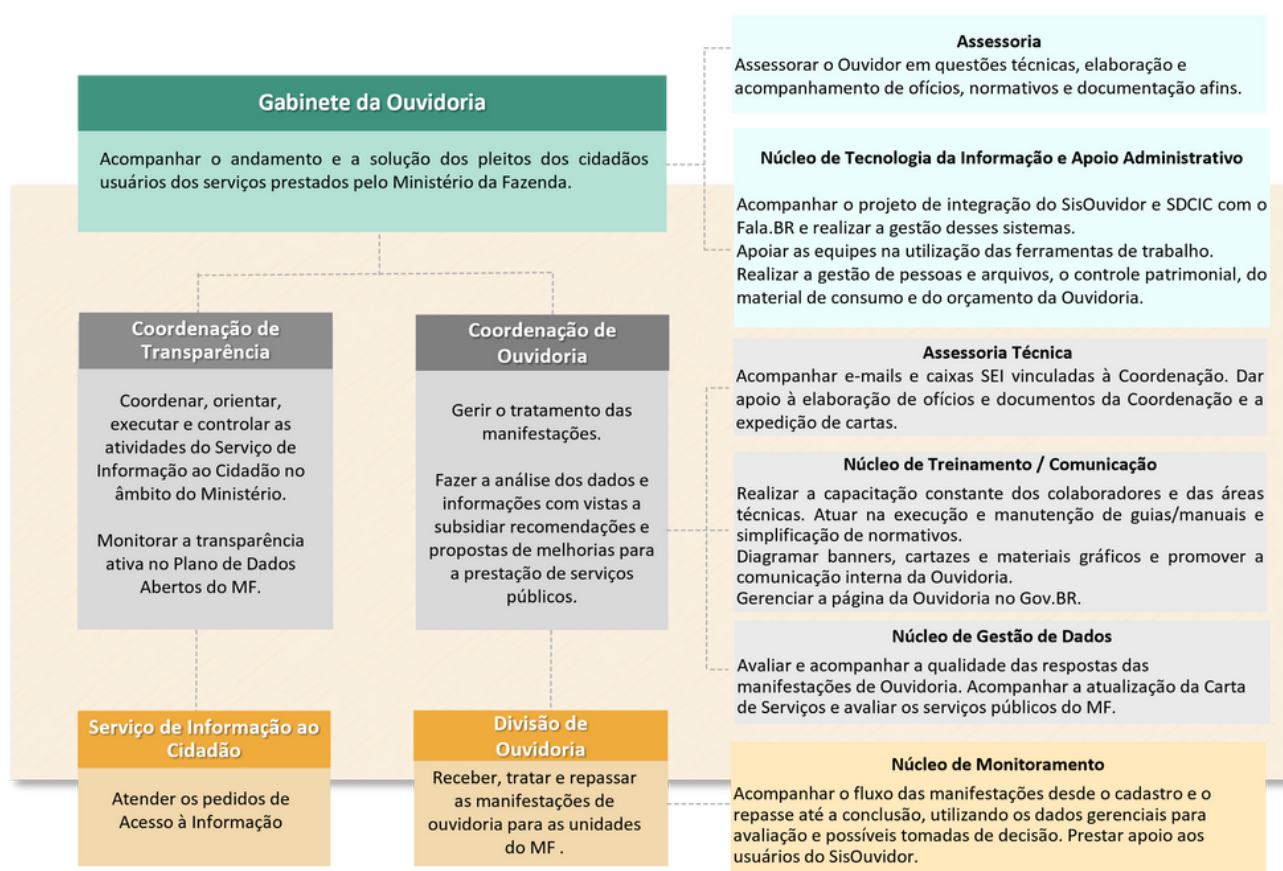


Figura 01 – Estrutura e atribuições na Ouvidoria

2.2 Unidades Técnicas x Manifestações

As **unidades** descritas no quadro abaixo foram as que **receberam e trataram manifestações** durante o ano de 2024.

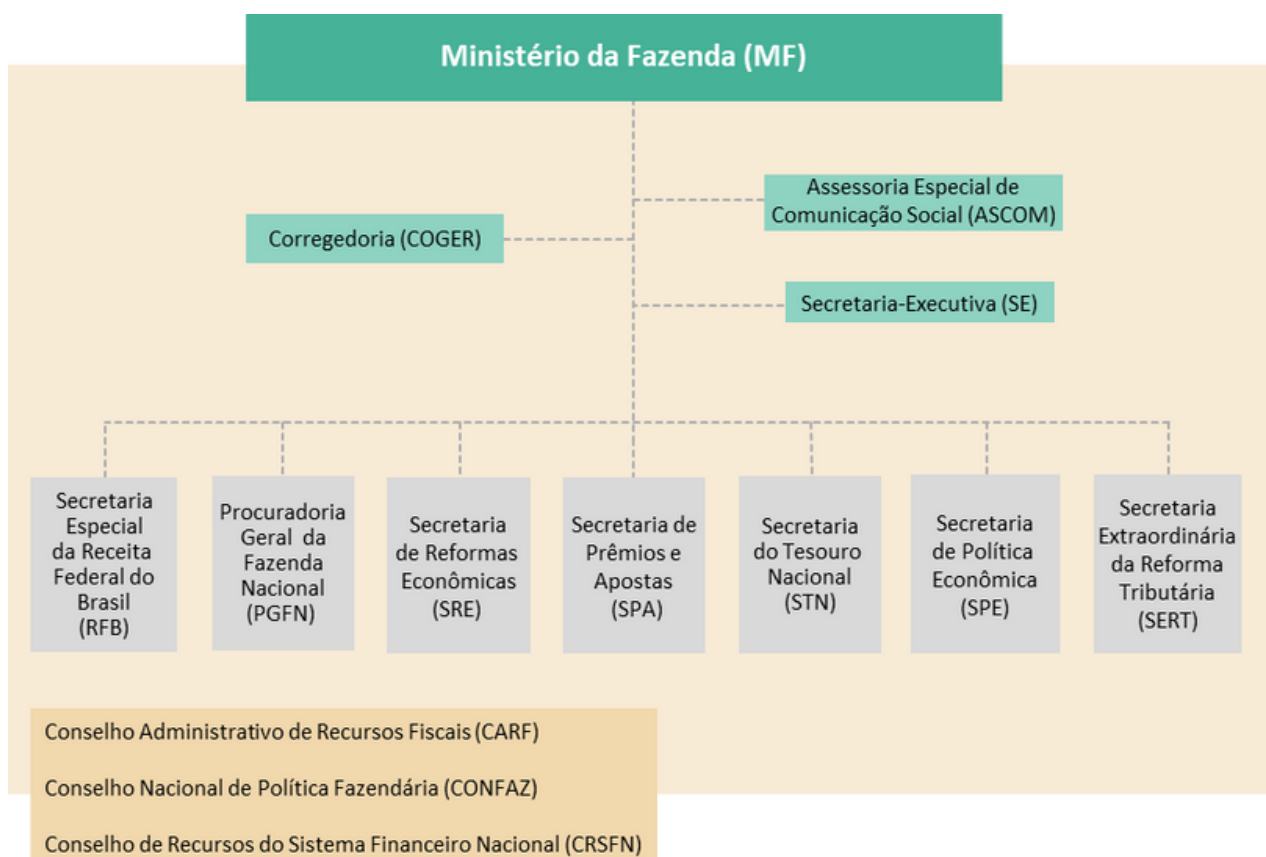


Figura 02 – Áreas que trataram manifestações de ouvidoria

Nova Secretaria

A publicação do [Decreto nº 11.907/2024](#) dividiu as atribuições da Secretaria de Reformas Econômicas (SRE) com a **criação da Secretaria de Prêmios e Apostas (SPA)**, que passou a receber as manifestações relativas a jogo responsável, apostas e promoção comercial.

3. OUVIDORIA EM NÚMEROS

3.1 Manifestações Recebidas

Em **2024**, foram **cadastradas 99.243** manifestações na Ouvidoria do Ministério da Fazenda. Em relação ao ano de **2023**, quando foram recebidas **112.340 manifestações**, houve uma **redução de 12%**, que se justifica, em parte, pela diminuição nas manifestações relacionadas a assuntos de aduana.

O Gráfico 1 mostra um padrão semelhante na entrada de manifestações nos anos de 2023 e 2024, com dois picos notáveis nos meses de março e abril, respectivamente.

Em 2023, o aumento registrado em março foi impulsionado por uma combinação de fatores, incluindo notícias sobre a possível taxação de compras online internacionais e, principalmente, a reforma administrativa, que resultou na reestruturação de ministérios, também desempenhou um papel significativo. A extinção do Ministério da Economia e a criação de novos ministérios, como o da Fazenda e da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, gerou um fluxo de manifestações buscando esclarecimentos sobre as mudanças e o direcionamento adequado para cada órgão.

No ano seguinte, destaca-se uma alta em abril devido à ocorrência de uma ação automatizada e indevida "bot", que levou ao arquivamento de 4.356 manifestações repetidas.

Entre os meses de agosto e outubro de 2023, houve um aumento nos números justificado pelas alterações na fiscalização de encomendas internacionais e a implementação do [Programa Remessa Conforme](#) - PRC². As novas regras e o novo programa, lançado no mês de junho, geraram muitas reclamações e questionamentos por parte dos cidadãos. Já em 2024, houve uma estabilização das demandas, indicando que a implementação do programa agilizou o tempo para a análise aduaneira e a divulgação de informações claras facilitou a compreensão dos cálculos na tributação das compras internacionais.

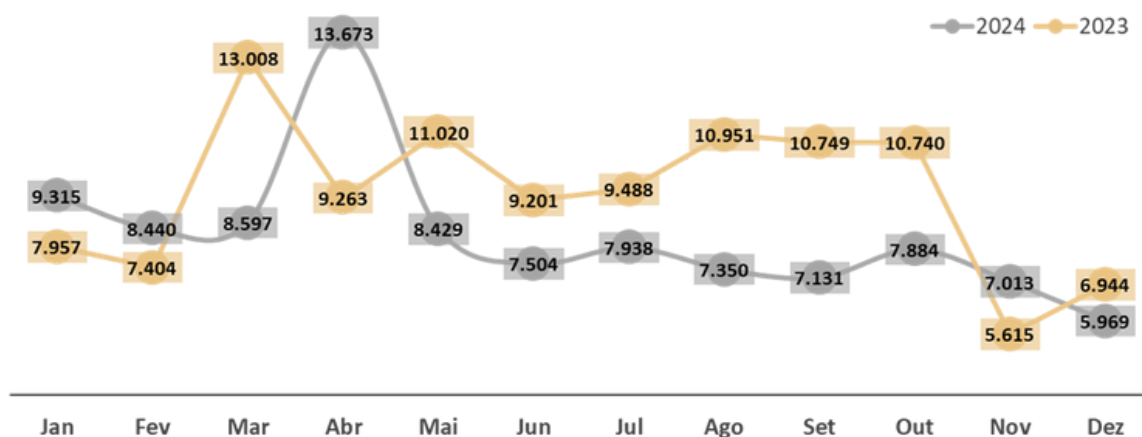


Gráfico 01 – Quantitativo de manifestações – 2023 x 2024

²Programa criado pela Receita Federal que certifica empresas de comércio eletrônico que seguirão regras de importação diferenciadas. Comprando nesses sites, você pagará os impostos antecipadamente, no ato da compra dos produtos. Com a informação chegando mais rapidamente à RFB, a encomenda, em geral, ficará menos tempo nas alfândegas e será entregue mais rapidamente.

3.2 Canais de Atendimento

O [contato](#) entre os usuários de serviços públicos do Ministério da Fazenda e a Ouvidoria é realizado por meio de três canais de atendimento, sendo **o meio digital (Fala.BR)** o mais utilizado (**99,6%**).

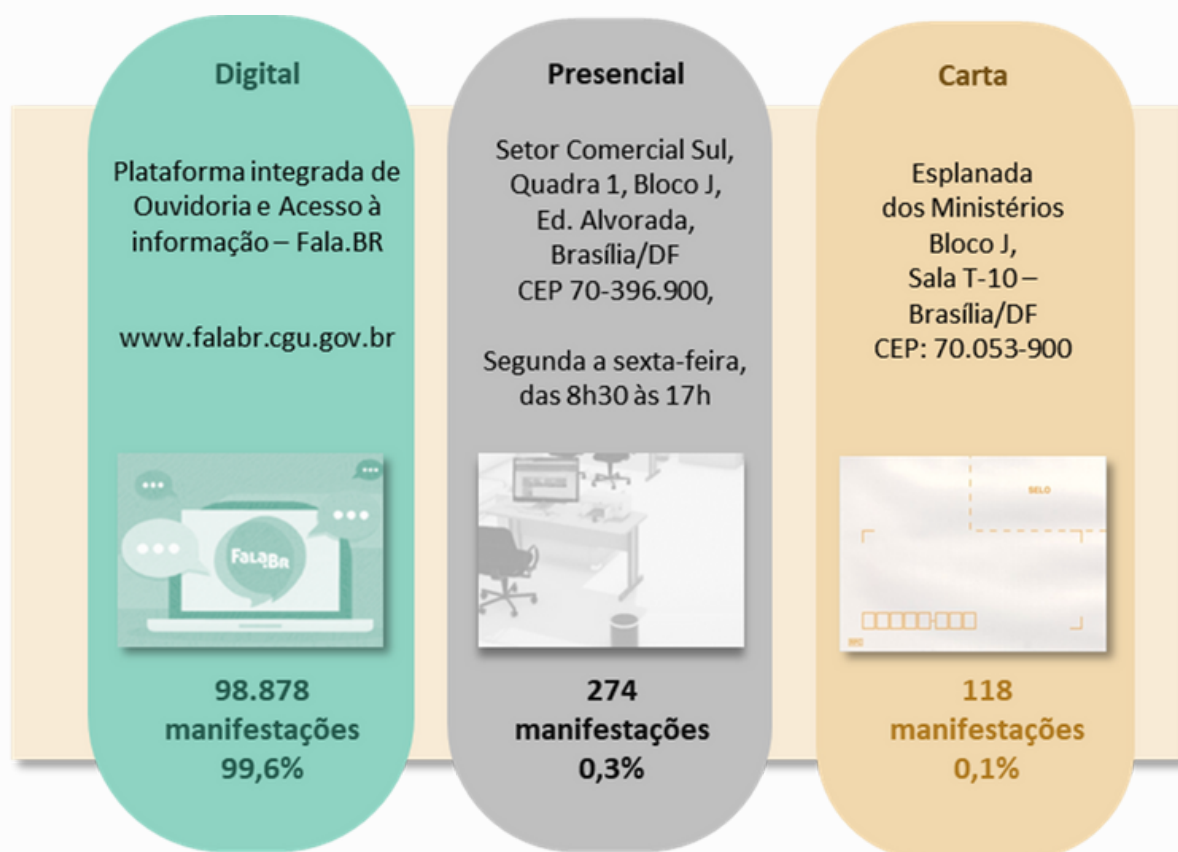


Figura 03 – Canais de atendimento

3.3 Tipos de Manifestação

O [art. 3º do Decreto nº 9.492, de 15 de setembro 2018](#), conceitua cinco tipos de manifestações que podem ser cadastradas na Ouvidoria:

Reclamação	Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
Elogio	Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.
Sugestão	Ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.
Solicitação de providências	Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.
Denúncia	Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

Diagrama de fluxo para Denúncia:

```

graph TD
    Denúncia --> Anônima
    Anônima --> Comunicação[Comunicação de irregularidade]
    Comunicação --> Definição[É o termo utilizado para a denúncia registrada de forma anônima, não sendo passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar.]
    
```

Figura 04 – Tipo de manifestações

No total de 99.243 manifestações cadastradas em 2024, verifica-se que os tipos **Reclamação** e **Solicitação de providências** representaram **89%** das manifestações.

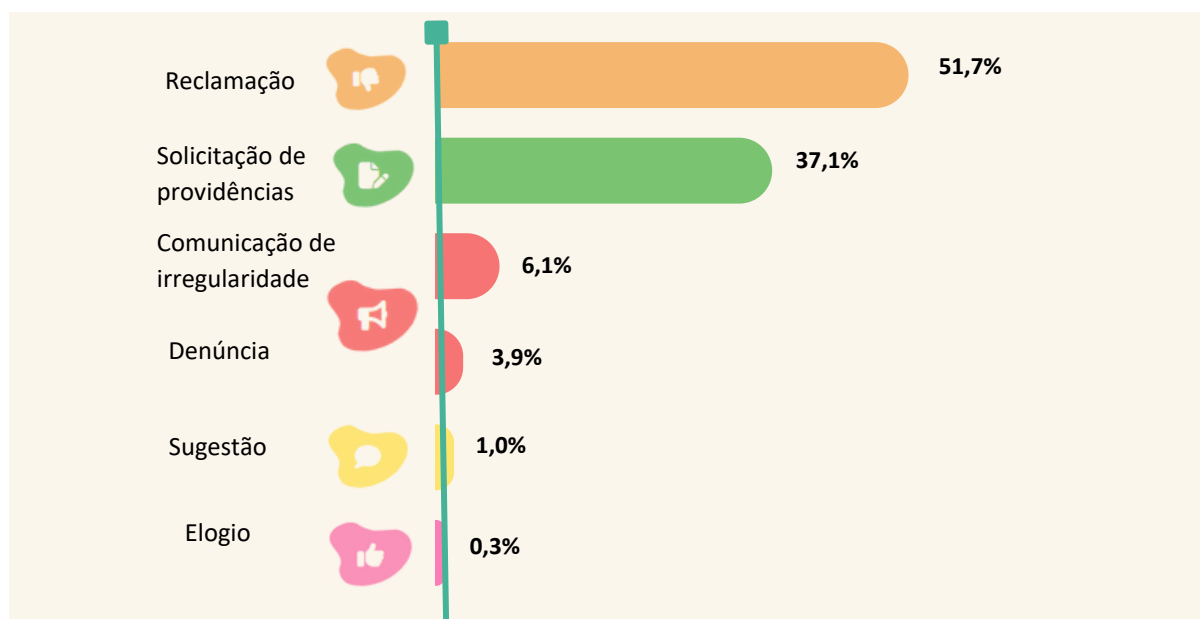


Gráfico 02 – Tipos de manifestações

3.4 Tratamento da Manifestação

A figura 05 ilustra os status das manifestações na data em que os dados foram coletados.

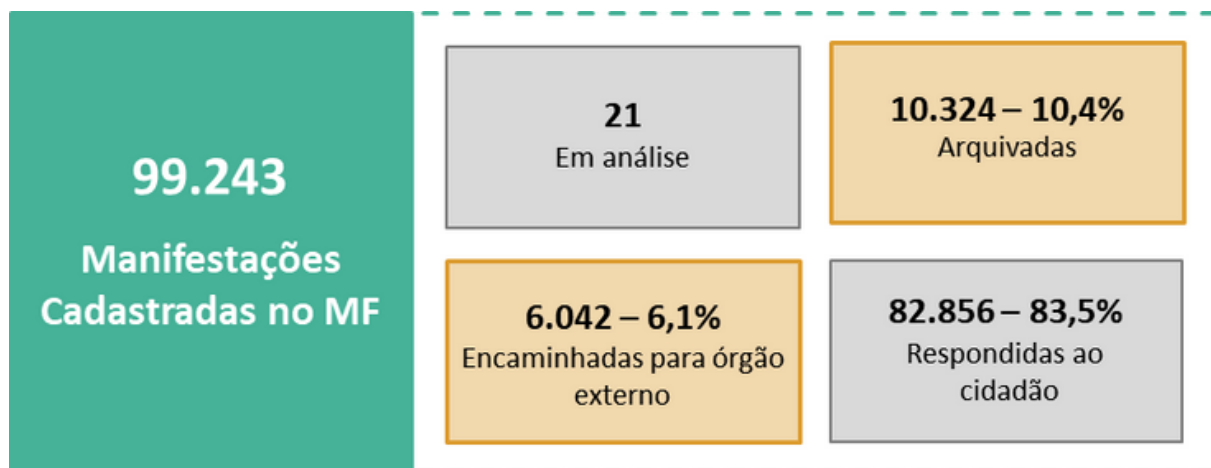


Figura 05 – Status da manifestação

Identifica-se que, do total de manifestações passíveis de resposta (84%), **quase a totalidade estava concluída**, apenas 21 permaneciam em análise, com envio de resposta ao cidadão pendente.

Após análise realizada pela equipe da Ouvidoria e com o objetivo de direcionar os cidadãos aos órgãos competentes, **6% das manifestações foram encaminhadas a outros órgãos** ou entidades, por não serem de competência do Ministério da Fazenda, conforme previsão do [§ 3º do artigo 16 do Decreto nº 9.492/2018](#).

Em conformidade com os critérios legais, [art. 25 c/c art. 31 da Portaria da CGU n.º 116/2024](#), **foram arquivadas 10% das manifestações**.

Considerando o prazo legal de resposta conclusiva ao cidadão, previsto no [art. 16 da Lei nº 13.460/2017](#), convém destacar que **91% das manifestações** foram respondidas dentro do **prazo de 30 dias**, 9% no prazo de **prorrogação** e **1% após 60 dias** do recebimento da manifestação, gerando um **tempo médio de 10 dias** para a **conclusão e envio** da resposta ao cidadão

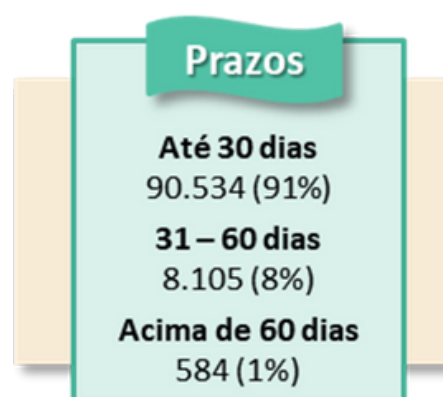


Figura 06 – Prazos de tratamento

3.5 Divisão de Ouvidoria

Ao serem cadastradas, **todas as manifestações** são **analisadas criteriosamente pela Divisão de Ouvidoria**. Ao longo do ano, a **equipe atuou nas quase 100 mil manifestações** recebidas pelo Ministério da Fazenda.

A análise inicial determina o adequado tratamento de cada manifestação:

- Quando possível, a resposta é elaborada e enviada diretamente ao cidadão. Em 2024, **a ouvidoria respondeu 8.189 registros (8,3%)** com base na legislação e em informações corporativas.
- Após análise, **6.038 manifestações (6%) foram encaminhadas para outros órgãos**, por não serem de competência desse Ministério.
- Aquelas que se referem ao MF foram devidamente **repassadas para as áreas técnicas - 76.695 (77%)**.
- **Em casos específicos**, como falta de urbanidade do cidadão, manifestações repetidas ou falta de informações essenciais por parte do manifestante, a equipe **arquivou 8.321 manifestações (8,4%)**.

3.6 Áreas Técnicas – Cenário

A tabela abaixo retrata o **comparativo** entre os anos de **2023 e 2024**, apresentando o quantitativo de manifestações recebidas por cada unidade.

Tabela 01 – Quantidade de manifestações distribuídas por unidade técnica, em 2023 e 2024

Unidade técnica	2024		2023		2023 x 2024
	Quant.	%	Quant.	%	
Receita Federal do Brasil	71.089	71,63%	79.837	71,07%	-11%
Secretaria de Prêmios e Apostas	2.307	2,32%	-	-	-
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	1.724	1,74%	1.574	1,40%	10%
Secretaria de Reformas Econômicas	765	0,77%	1.292	1,15%	-41%
Secretaria do Tesouro Nacional	257	0,26%	109	0,10%	136%
Secretaria de Política Econômica	178	0,18%	74	0,07%	141%
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais	160	0,16%	169	0,15%	-5%
Secretaria Executiva	153	0,15%	26	0,02%	488%
Secretaria Extraordinária da Reforma Tributária	26	0,03%	20	0,02%	30%
Assessoria Especial de Comunicação Social	14	0,01%	11	0,01%	27%
Corregedoria do Ministério da Fazenda	13	0,01%	5	0,00%	160%
Conselho Nacional de Política Fazendária	8	0,01%	13	0,012%	-38%
Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional	1	0,001%	-	-	-
Comissão de Ética do Ministério da Fazenda	-	0%	1	0,001%	-100%
Ouvidoria do Ministério da Fazenda	22.548	22,7%	29.209	26,0%	-23%
Total	99.243	100%	112.340	100%	-12%

A fim de garantir uma análise mais objetiva, as áreas técnicas do Ministério da Fazenda foram categorizadas pelo **quantitativo de manifestações recebidas**.

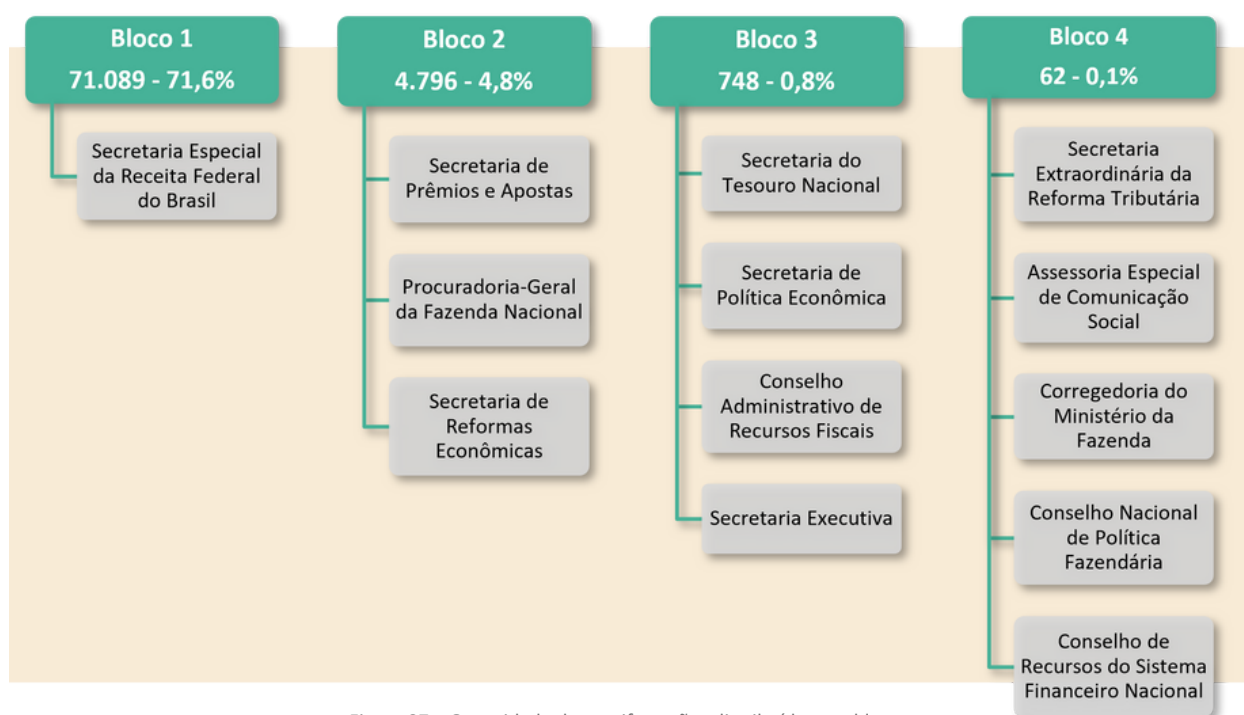


Figura 07 – Quantidade de manifestações distribuídas por bloco

3.6.1 Bloco 1

A **Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB)** desempenha um papel fundamental na administração dos tributos da União, no combate e prevenção a ilícitos fiscais e aduaneiros e no apoio ao Poder Executivo Federal na formulação da política tributária.

A **RFB foi responsável por responder 72% (71.089)** do total de manifestações recebidas no Ministério da Fazenda, sendo que 93% dessas são do tipo reclamação e solicitação de providência.

É importante ressaltar que, buscando aprimorar a prestação de serviços e identificar gargalos, a Receita Federal realizou uma análise dos pontos recorrentes nas manifestações para a adoção de novos fluxos. Como exemplo, essa iniciativa resultou na expressiva **redução de 39% na demanda referente à aduana**, o que contribuiu para a queda de 11% no número de manifestações recebidas pela RFB em comparação ao ano anterior.

Os assuntos mais demandados foram:

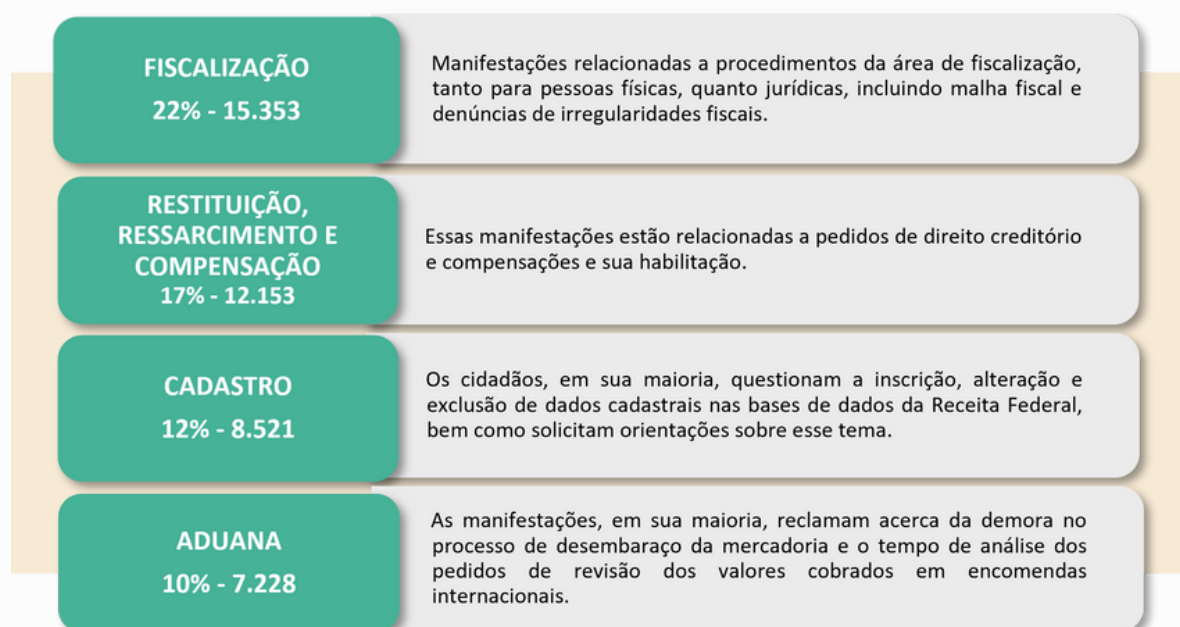


Figura 08 – Assuntos mais demandados na RFB

3.6.2 Bloco 2

Secretaria de Prêmios e Apostas – SPA

A SPA foi criada pelo [Decreto nº 11.907/2024](#) com a responsabilidade de regular e supervisionar a política de apostas e promoções comerciais, assuntos antes tratados na Secretaria de Reformas Econômicas - SRE.

Em relação às demandas recebidas em 2024, houve uma **representatividade de 2,3%**, totalizando **mais de 2 mil manifestações**. A maioria consistiu em denúncias (86%) relatando possíveis irregularidades em promoções e apostas, incluindo as apostas esportivas online, popularmente conhecidas como "**bets**".

³A expressão "**bet**", usada para denominar as casas de apostas virtuais, tem origem na língua inglesa. Em inglês, "**bet**" significa aposta ou apostar.

Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional – PGFN

A PGFN é responsável pelo assessoramento e consultoria jurídica no âmbito do Ministério, atuando na defesa da União em processos judiciais sobre questões tributárias e financeiras, na elaboração de pareceres jurídicos e na negociação de débitos fiscais, como parcelamentos e transações tributárias. Seu principal papel é a cobrança da Dívida Ativa da União, ou seja, recuperar tributos e outras receitas que não foram pagas ao governo.

Nesse contexto, o cidadão buscou **informações**, principalmente sobre a **Dívida Ativa com a União**, acerca de parcelamentos, andamento de processos, esclarecimento de débitos desconhecidos e sobre procedimentos relacionados ao pedido de revisão.

A unidade foi responsável por **1,7% das manifestações**, com um **aumento de 10%** em 2024, com predominância de **reclamações e solicitações (96%)**.

Secretaria de Reformas Econômicas – SRE

A SRE formula, acompanha e coordena propostas de reformas microeconômicas e de aprimoramento regulatório com a finalidade de contribuir para melhorias no ambiente de negócios e de promover a eficiência econômica e a justiça social.

Em 2023, com o lançamento do **Programa “Desenrola”⁴**, a Secretaria passou a receber um número maior de manifestações que se estendeu até o 1º trimestre de 2024. Com o seu **encerramento**, a unidade apresentou uma **redução de 41% em sua demanda**.

3.6.3 Bloco 3

Secretaria do Tesouro Nacional – STN

É a Secretaria responsável pela gestão das finanças públicas federais, garantindo o equilíbrio das contas públicas, administração da dívida pública e execução do orçamento da União.

Comparado ao número de manifestações recebidas no ano anterior, **a unidade registrou um aumento de 136% em 2024**. Esse crescimento foi impulsionado por dois fatores: a alteração do endereço eletrônico para impressão da GRU (Guia de Recolhimento da União) e a busca por esclarecimentos sobre os termos do Edital Nº 01/2024 do concurso público para provimento de cargos na STN.

Secretaria de Política Econômica – SPE

A SPE é responsável por formular projetos e propostas econômicas alinhadas com a estratégia do Governo Federal, em colaboração com outros órgãos da administração pública. Além disso, a SPE avalia os impactos macroeconômicos de diversas políticas públicas, fornecendo informações para o processo de tomada de decisão do Ministério da Fazenda.

⁴O Desenrola Brasil foi um programa do governo federal que permitiu a renegociação de dívidas, lançado em julho de 2023 e encerrado em maio de 2024.

O conjunto de medidas financeiras de controle de gastos e equilíbrio das contas públicas, apresentadas em novembro pelo governo federal, provocou um **aumento de 141%** nas manifestações direcionadas à unidade. A ouvidoria recebeu um **número expressivo de sugestões (71%)**, demonstrando o interesse dos cidadãos em contribuir para a política econômica do país.

Conselho Administrativo de Recursos Fiscais – CARF

O CARF tem a função de analisar e decidir sobre os recursos apresentados pelos contribuintes contra decisões da RFB em relação a impostos, taxas e contribuições. Desempenha um papel importante no sistema tributário brasileiro, garantindo o direito de defesa dos contribuintes e contribuindo para a segurança jurídica e a justiça fiscal.

O **tempo de análise e julgamento dos processos** foi a principal fonte de reclamações direcionadas ao Conselho **(68%)**, indicando a necessidade de aprimoramento dos prazos e maior celeridade para melhor satisfação dos contribuintes.

Secretaria Executiva – SE

As competências da SE abrangem a gestão corporativa e modernização administrativa, o apoio na formulação de diretrizes estratégicas e supervisão na elaboração e alteração de estruturas e regimentos internos das unidades administrativas do Ministério e suas autarquias.

Em 2024, **69%** das manifestações recebidas foram **solicitações de providências**, majoritariamente relacionadas ao ressarcimento **de valores esquecidos das cotas do PIS/PASEP**. Esse tema gerou um aumento significativo na demanda, com um salto de 26 para 153 manifestações em relação ao ano anterior.

Por que houve manifestações sobre PIS/PASEP no MF?

No que diz respeito às manifestações sobre o PIS/PASEP⁵, os cidadãos buscaram informações sobre o ressarcimento de valores não requeridos por um período de 20 anos e que foram apropriados pelo Tesouro Nacional, em conformidade com a Emenda Constitucional 126.

⁵Programa de Integração Social (PIS); Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público (PASEP)

3.6.4 Bloco 4

Secretaria Extraordinária da Reforma Tributária – SERT

A SERT, que tratou 26 manifestações, atua nos estudos, propostas e projetos de reforma da legislação tributária brasileira. As manifestações, em sua maioria, foram sugestões para reformas tributárias.

Assessoria Especial de Comunicação Social – ASCOM

A ASCOM é responsável pelo planejamento, coordenação e execução da política de comunicação social do Ministério, em consonância com as diretrizes definidas pela Secretaria Especial de Comunicação Social da Presidência da República.

Para essa área, que respondeu 14 manifestações, foram direcionadas demandas sobre **pronunciamentos e políticas fazendárias** propostas, questionamentos da **veracidade de notícias** veiculadas e **sugestões ao site** do Ministério.

Corregedoria do Ministério da Fazenda – COGER

A COGER desempenha um papel relevante na manutenção da ética e da integridade no Ministério da Fazenda, atuando tanto na apuração e punição de irregularidades, quanto na sua prevenção e na educação dos servidores públicos. Foi responsável por 13 manifestações relacionadas à **conduta funcional**.

Conselho Nacional de Política Fazendária – CONFAZ

O CONFAZ opera na coordenação das políticas tributárias entre as Unidades da Federação, assim como na regulação de procedimentos e normas relacionadas ao Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS), garantindo uma aplicação mais consistente da legislação em todo o país. Tem papel importante como um fórum de diálogo e decisão entre os estados, buscando aprimorar a gestão tributária e promover o desenvolvimento econômico do país.

As 8 manifestações recebidas durante o ano trataram, em sua maioria, de dúvidas sobre a **disponibilização e atualização de dados** relacionados ao **ICMS**, publicados no Portal Brasileiro de Dados Abertos.

Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional – CRSFN

O CRSFN tem a atribuição de julgar, em última instância administrativa, os recursos contra as sanções aplicadas pelo Banco Central do Brasil, pela Comissão de Valores Mobiliários e, nos processos de lavagem de dinheiro, as sanções aplicadas pelo Conselho de Controle de Atividades Financeiras, Superintendência de Seguros Privados e demais autoridades competentes.

A manifestação recebida pelo Conselho foi uma reclamação sobre **orientações** dadas em um **processo**.

4. AÇÕES DA OUVIDORIA

Com o objetivo de beneficiar o usuário de serviços públicos, em 2024, a Ouvidoria implementou internamente ações para aprimorar suas atividades. A partir do entendimento que quão mais preparada está a Ouvidoria, mais eficiente ela será para tratar e responder às manifestações, melhor será a percepção da atuação do Estado para o cidadão.

4.1 Monitoramento dos Prazos e Apoio às Unidades Técnicas

Com o objetivo de otimizar o fluxo de trabalho e garantir a celeridade no atendimento às demandas dos cidadãos, o Núcleo de Monitoramento implementou um sistema de acompanhamento rigoroso das manifestações.

Diariamente, as unidades técnicas recebem alertas sobre as manifestações que ultrapassam o prazo de 30 dias sem resposta. Essa medida, aliada à obrigatoriedade de justificativa formal dos atrasos ou prorrogações à Ouvidoria, possibilitou um monitoramento mais preciso do desempenho das unidades e a identificação de falhas no processo.

Paralelamente, a criação do Acompanhamento Diário das Manifestações (ADM) proporcionou uma visibilidade completa do volume e da natureza das demandas recebidas, permitindo uma análise mais detalhada e a definição de estratégias de melhoria contínua.

4.2 Análise da Qualidade das Respostas

Para garantir a qualidade e a eficácia do atendimento aos cidadãos, a Ouvidoria do Ministério da Fazenda atua na avaliação da qualidade das respostas às manifestações. Essa iniciativa está alinhada com as diretrizes da [Portaria CGU nº 116/2024](#), que estabelece a necessidade de cumprir prazos legais e assegurar a qualidade das respostas.

O Núcleo de Gestão de Dados (NGD) da Ouvidoria do MF desempenha um papel fundamental nesse processo, monitorando e analisando as características das manifestações e identificando pontos de melhoria nos serviços prestados. Com base na referida Portaria, o NGD avalia critérios como objetividade, coerência, clareza, linguagem simples, entre outros.

Por meio dessa avaliação contínua, a Ouvidoria tem por objetivo aprimorar a comunicação com os cidadãos, garantindo que suas manifestações sejam tratadas de forma adequada e que recebam respostas claras, objetivas e coerentes, atendendo a todos os questionamentos dos cidadãos.

Para agilizar o processo e garantir uma avaliação rápida, as manifestações são avaliadas no dia útil seguinte ao envio da resposta ao usuário. Tal medida se mostra necessária para que ajustes/orientações nas respostas oferecidas pelas áreas técnicas sejam informados no menor tempo possível.

A Tabela 2 apresenta a quantidade e os percentuais de manifestações cuja qualidade das respostas foi avaliada, evidenciando que, em todos os meses, mais de 90% passaram por avaliação, resultando em um índice anual de 96%.

Tabela 02 – Respostas avaliadas

Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov/Dez	Total
Manifestações avaliadas	6.062	6.161	6.089	6.752	6.525	5.919	6.804	5.889	5.441	6.219	Sem avaliação ⁶	61.861
	96%	90%	90%	93%	99%	94%	98%	100%	98%	100%		96%

Os resultados evidenciam que o índice de respostas que não atenderam ao menos um dos critérios alcançou 20%. Com 41%, a SERT aparece com a maior incidência, apesar do baixo volume total de respostas avaliadas (22). As unidades com maior volume de demanda - RFB, PGFN e SRE - registraram índices de não conformidade de 20%, 13% e 9%, respectivamente.

4.3 Ouvidora X Transparência

Nesse ano, a Ouvidoria se dedicou a intensificar a colaboração entre suas coordenações. Por meio de reuniões regulares e um grupo de trabalho no *Teams*, as equipes compartilharam experiências e discutiram em tempo real casos complexos, agilizando o processo decisório no tratamento das manifestações de Ouvidoria e pedidos de acesso à informação, gerando um atendimento mais eficaz ao cidadão.

4.4 Ouvidoria de Propósito

Realizado em celebração ao Dia do Ouvidor, o evento discutiu a importância da Ouvidoria como canal de interlocução entre a Administração Pública e o cidadão. Com a participação da Ouvidora-Geral da União, Ariana Frances, e do Procurador-Federal Gilberto Waller Junior, o evento abordou temas como inovação na gestão de ouvidorias, desafios da ouvidoria pública no cenário atual e a importância da ouvidoria para a construção de uma gestão pública mais transparente e participativa.



4.5 Ouvidoria Itinerante

Ao longo do ano, a Coordenação de Ouvidoria implementou o projeto “Ouvidoria Itinerante”. Durante as visitas, foram apresentadas informações gerenciais e esclarecidas dúvidas, promovendo um diálogo aberto para estreitar o relacionamento, com o objetivo de fortalecer a relação com as unidades de ouvidoria.

Oportunamente, a Ouvidoria abordou a atualização da lista de assuntos tratados por cada unidade técnica com a finalidade de melhorar a avaliação de gargalos e prioridades necessárias ao aprimoramento do serviço público. Essa troca de experiências permitiu identificar as necessidades específicas de cada unidade, possibilitando a customização de ações de capacitação mais direcionadas e eficazes.

⁶Houve substituição da equipe, exigindo o remanejamento de colaboradores para apoiar a Divisão de Ouvidoria.

4.6 Manual de Conduta

Com o objetivo de solidificar sua imagem institucional, a Ouvidoria iniciou o ano de 2024 com a entrega do Manual de Conduta para toda a equipe.

Além de fazer parte do programa de Modelo de Maturidade em Ouvidorias, que tem como objetivo principal fortalecer a relação da Ouvidoria com os cidadãos, a iniciativa visa dar conhecimento à equipe acerca do comportamento desejável para os agentes públicos.

O documento apresenta temas como ética, confidencialidade, atendimento ao cidadão e comunicação interna.



4.7 A Diversidade e a Cidadania – Ouvir Melhor Para Melhor Acolher



A palestra de Rita Von Huntz, um marco na discussão sobre diversidade e inclusão no serviço público, reuniu cerca de 90 participantes no auditório da ANTT. Organizada pela Ouvidoria do Ministério da Fazenda, a palestra abordou as raízes históricas das desigualdades e o poder das palavras na construção de identidades.

A palestrante enfatizou a importância de promover ambientes de trabalho inclusivos, onde todos se sintam valorizados e pertencentes.

4.8 Reconhecimento Profissional

No dia 21/10 ocorreu a cerimônia do Prêmio de Reconhecimento Profissional ColaboraGov 2024. O evento foi promovido pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos e faz parte das comemorações do Dia do Servidor Público.



Na categoria Desempenho Funcional, foram premiados servidores do Ministério da Fazenda de diversas unidades. Dentre elas, a Secretaria Executiva/Ouvidoria foi bem representada pelas servidoras Letícia Lopes e Tatiana Erhardt, pelo desempenho no exercício de suas atividades, suas competências técnicas e comportamentais.

4.9 Análise de Crises Internacionais



A participação do Ouvidor Carlos Augusto, no Curso de Análise de Crises Internacionais (CACI), trouxe para a Ouvidoria do MF, além de um importante intercâmbio de experiências entre os participantes, uma formação abrangente acerca de gestão e análise de crises no cenário internacional. Essa bagagem muito contribui na atuação do Ouvidor no dia a dia.

4.10 Acontece na Ouvidoria

O “Acontece na Ouvidoria” é o informativo interno mensal que tem como objetivo promover a participação ativa na cultura organizacional, mantendo todos informados sobre as mudanças nos processos de trabalho, divulgando eventos e palestras.

Em 2024, o informativo inovou ao contar, em cada edição, a história de um pintor brasileiro e suas obras, com o intuito de valorizar a cultura nacional e promover a apreciação da arte entre os colaboradores.

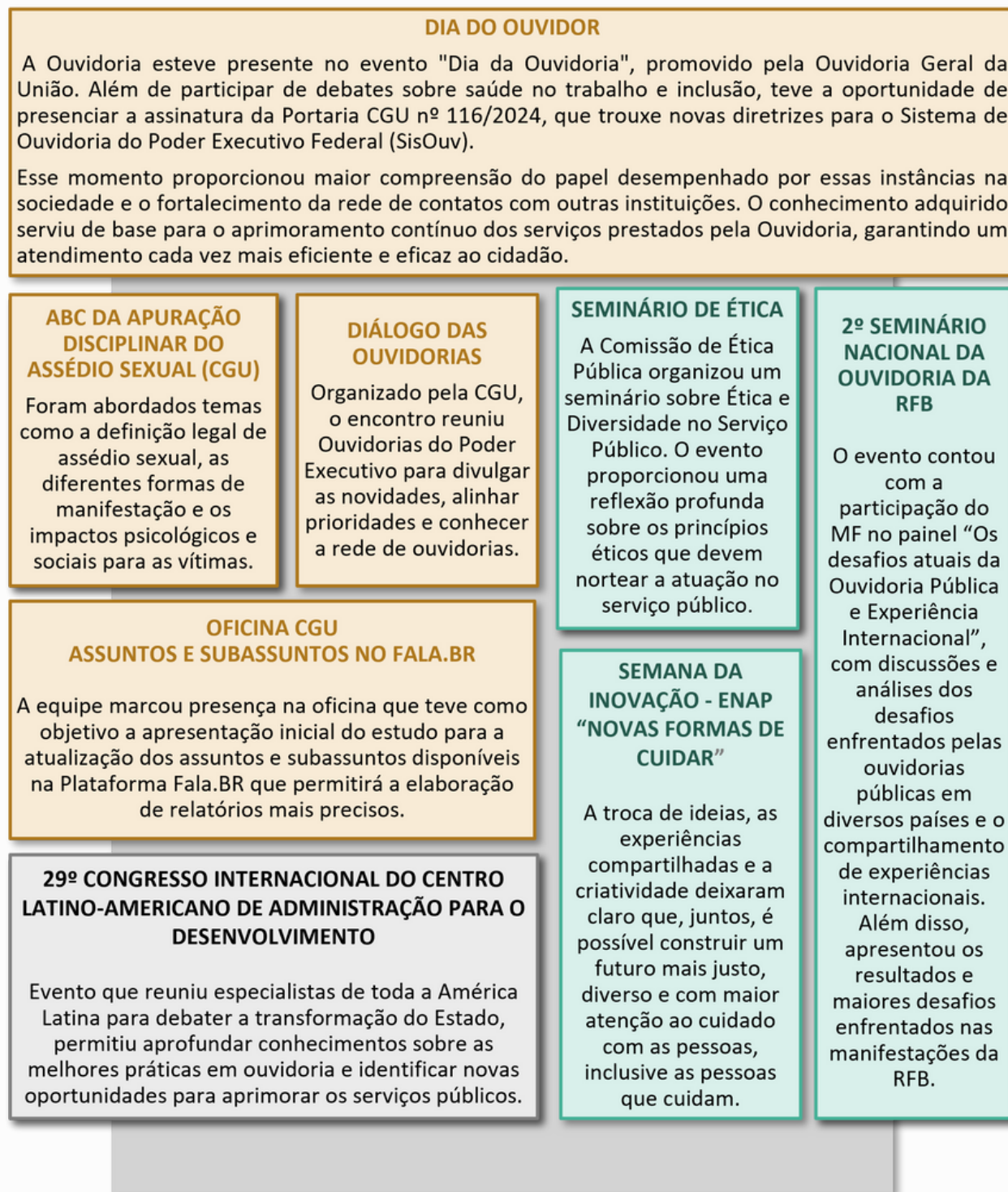
Essa iniciativa, além de enriquecer o conteúdo do informativo, contribuiu para a construção de um ambiente de trabalho mais inspirador e humanizado, fortalecendo o senso de pertencimento e o orgulho de fazer parte da equipe.

Como um todo, essa ação visa o reconhecimento e a valorização das equipes, fortalecendo o clima organizacional entre colaboradores, servidores e gestores, a promoção da transparência e a comunicação interna na Ouvidoria do Ministério da Fazenda.



4.11 Participação em Eventos

Com o objetivo de aprimorar continuamente os processos e diretrizes da Ouvidoria, servidores e colaboradores participaram de diversos eventos em 2024.



4.12 Treinamentos Promovidos Pela Ouvidoria

BATE-PAPO SOBRE CADASTRO

O bate-papo virtual teve como objetivo a troca de conhecimentos sobre as manifestações relacionadas ao assunto Cadastro. Os esclarecimentos foram de grande importância para os 40 colaboradores presentes, contribuindo para melhor compreensão e eficácia no tratamento das manifestações relacionadas ao tema.

PORTARIA CGU Nº 116/2024 “O QUE MUDOU E O QUE HÁ NOVO?”

A equipe de treinamento realizou um Bate-Papo legal para 95 servidores e colaboradores, com o objetivo de alinhar o entendimento sobre os principais aspectos da Portaria. A interação ativa dos presentes tornou o evento mais interessante, promovendo um alto nível de conhecimento e troca de informações.

ATENDIMENTO PRESENCIAL

A Portaria CGU 116/2024 introduziu mudanças substanciais no atendimento presencial. Para garantir a atualização das equipes e a adequação às novas diretrizes, foi realizada uma capacitação para 23 pessoas.

SINERGIA ENTRE A DIVISÃO DE OUVIDORIA E O NGD

Discussões com os 19 colaboradores sobre os assuntos recebidos nas demandas da ouvidoria, visando garantir uma compreensão unificada entre todos.

TREINAMENTO DE NOVOS COLABORADORES

Em novembro, a Ouvidoria acolheu 20 novos colaboradores com o objetivo de otimizar as atividades. Para tanto, foi organizado um programa de treinamento intensivo com a apresentação do organograma do Ministério e a introdução sobre o papel da Ouvidoria. As capacitações incluíram palestras sobre o SisOuvidor e procedimentos para tratamento das manifestações. O foco inicial foi a análise das manifestações, com o suporte de mentores designados para cada novo colaborador, fornecendo esclarecimentos e orientações. Com esses treinamentos, os novos colaboradores iniciaram sua capacitação para tratar as manifestações de forma correta e eficiente.

ENCONTRO COM A SRE

Visando aprimorar o trabalho da equipe responsável pelo tratamento das manifestações na SRE, a capacitação abordou legislações pertinentes, tipos de serviços da ouvidoria e funcionalidades do SisOuvidor, contou com 5 participantes.

SISOUVIDOR COM A RECEITA FEDERAL

Direcionada aos pontos focais da Receita Federal, a capacitação abordou o sistema de gestão de manifestações, apresentando a usabilidade do sistema, como o registro de manifestações, tipos de demandas, diferenças entre bases de dados e o status das solicitações, além de enfatizar a importância da qualidade dos dados para a geração de relatórios precisos e a tomada de decisões estratégicas. Temas como elaboração de respostas, classificação de assuntos, fluxo de trabalho, uso de ferramentas de comunicação interna e critérios de encerramento foram discutidos à luz da legislação vigente, visando garantir a correta compreensão e aplicação dos procedimentos pelos 220 ouvidores presentes.

CURSO DE PORTUGUÊS

Com a participação de 38 servidores e colaboradores da ouvidoria, o objetivo foi aprimorar os conhecimentos na língua portuguesa, proporcionando uma melhor compreensão e comunicação no ambiente de trabalho. No curso, foram abordados vários tópicos, incluindo interpretação, elaboração e compreensão de textos, para facilitar o manuseio das demandas recebidas, garantindo uma resposta mais eficaz e precisa às necessidades dos usuários.

BATE-PAPO LEGAL TRATAMENTO DA DENÚNCIA

A capacitação, com 212 participantes, foi direcionada aos pontos focais das unidades técnicas do Ministério da Fazenda. O treinamento abordou a legislação que garante a integridade do processo de tratamento de denúncias e a proteção dos denunciantes, os procedimentos internos da Ouvidoria para receber, analisar, tratar, encaminhar e concluir as manifestações, incluindo uma detalhada explicação sobre o conceito de pseudonimização, além de apresentar como registrar denúncias que não chegam pelo Fala.BR.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a missão de ser um canal de comunicação, garantindo uma escuta ativa, tratamento adequado das manifestações e a busca por soluções que promovam a melhoria contínua dos serviços, a Ouvidoria do Ministério da Fazenda atuou nas quase 100 mil manifestações recebidas em 2024.

Em 2024, a Ouvidoria implementou diversas ações para aprimorar seus serviços, incluindo o projeto "**Ouvidoria Itinerante**", ciclos de **palestras** com áreas técnicas, **treinamentos** e **monitoramento** da qualidade das respostas.

A utilização dos dados gerenciais da Ouvidoria como ferramenta para identificar oportunidades de **melhoria em fluxos e procedimentos** deve ser incentivada. Um bom exemplo foi a redução das manifestações relacionadas ao processo de desembaraço aduaneiro.

Para 2025, a Ouvidoria enfrenta o **desafio de manter a qualidade do serviço** após a **substituição** de aproximadamente **60% da equipe**, devido à mudança no contrato de fornecimento de mão de obra. A capacitação é essencial para melhorar o atendimento e fortalecimento da rede de ouvidoria do MF.

A análise das manifestações recebidas gerou um **conjunto de propostas** estratégicas para aprimorar os serviços prestados. As unidades do Ministério devem ampliar a **divulgação dos canais de atendimento**, no site oficial e nas redes sociais, para facilitar o acesso dos cidadãos. A **capacitação contínua** dos ouvidores, por meio de atualizações e aperfeiçoamento, é essencial para garantir um atendimento de excelência. Essas ações visam promover o **fortalecimento** na relação entre o **Ministério da Fazenda e a sociedade**.

A **Ouvidoria** do Ministério da Fazenda reafirma seu compromisso de **acolher** os cidadãos e garantir acesso à informação e **soluções**, consolidando-se como um instrumento essencial de **inclusão social**.

**MINISTÉRIO DA
FAZENDA**

GOVERNO FEDERAL



UNIÃO E RECONSTRUÇÃO