

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

2024



Receita Federal
OUVIDORIA



Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil
Esplanada dos Ministérios, Bloco P
CEP 70.048-900

<https://www.gov.br/receitafederal/pt-br>

Secretário Especial da Receita

Robinson Sakiyama Barreirinhas

Secretária Especial Adjunta

Adriana Gomes Rego

Ouvidor

Rosa da Conceição Moreira (Titular)

Humberto Masatoshi Matsuda (Substituto)

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	4
SUMÁRIO EXECUTIVO	5
1. Ouvidoria da Receita Federal	6
2. Manifestações de Ouvidoria.....	8
3. Tipos de manifestações	9
4. Assuntos mais frequentes	10
5. Prazo de resposta	11
6. Percepção por assunto	11
7. Serviço de Informação ao cidadão (SIC)	12
8. Ações Gerenciais desenvolvidas	13
9. Considerações e análise finais	18

INTRODUÇÃO

Este relatório tem por objetivo apresentar à sociedade as atividades executadas no ano de 2024 pela Ouvidoria da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB), em conformidade com os artigos 14, II, e 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamentada pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Este decreto trata dos procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública.

A Ouvidoria da RFB, parte integrante da Rede Nacional de Ouvidorias do governo federal, cumpre o propósito de dar transparência às suas ações, apresentando informações quantitativas e qualitativas referentes às manifestações e aos pedidos de acesso à informação tratados durante o período.

Os dados e análise são apresentadas neste relatório em nove tópicos. O primeiro descreve, de forma sucinta, a estrutura e a atribuição regimental da Ouvidoria da RFB. Do segundo ao sexto tópico são detalhados os números e as informações relativas às manifestações recebidas. O sétimo tópico é dedicado ao tratamento dos pedidos de acesso à informação e os respectivos recursos. O oitavo tópico apresenta as ações gerenciais desenvolvidas em termos de capacitação e aprimoramento das atividades da ouvidoria. O último tópico trata das considerações e análises finais sobre as ações desenvolvidas e dos dados provenientes das manifestações e pedidos de acesso à informação tratados durante o ano.

A partir de dados recepcionados na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) da Controladoria Geral da União – CGU e transferidos para a RFB a partir do Sistema de Ouvidoria (Sisouvidor) e do Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (SDSIC), ambos do Ministério da Fazenda, a Ouvidoria da RFB apresenta, neste documento, um panorama geral de suas ações e os resultados das principais atividades que possibilitam o cumprimento da sua missão, tanto para gestão organizacional quanto para o usuário dos serviços disponibilizados pela Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil.

A seguir, no Sumário Executivo, serão expostos os principais resultados obtidos e as atividades realizadas pela Ouvidoria da RFB em 2024.

SUMÁRIO EXECUTIVO

A Ouvidoria da Receita Federal é uma instância de controle e participação social na qual os cidadãos podem manifestar sua opinião por meio do registro de reclamações, solicitações, sugestões, elogios ou denúncias, contribuindo para detecção de irregularidades e possibilitando a elaboração de recomendações e propostas de melhorias dos serviços institucionais.

Quanto ao atendimento de pedidos de acesso à informação, a Ouvidoria da RFB recebe, registra e acompanha o atendimento dos pedidos realizados pelas unidades da Receita Federal do Brasil.

As atribuições relativas ao Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais, previstas no art. 41 Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), são executadas com apoio de equipe subordinada à Ouvidoria da RFB.

A Ouvidoria da RFB integra a Comissão Executiva do Programa de Integridade da RFB (CEPI), que tem por objetivo promover a conformidade de condutas, a transparência, a priorização do interesse público e uma cultura organizacional voltada à entrega de valor público à sociedade.

DESTAQUES 2024 EM NÚMEROS



1.Ouvidoria da Receita Federal

Vinculada diretamente ao Gabinete do Subsecretário Especial da Receita Federal, é a unidade responsável por receber, tratar e responder às demandas cadastradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), tendo como principal objetivo ser uma instância de interação com a sociedade por meio de ações para atendimento das manifestações e aos pedidos de acesso à informação.

No Regimento Interno da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil, aprovado pela Portaria ME nº 284, de 27 de julho de 2020, as atribuições estão assim definidas:

À Ouvidoria (Ouid) compete: (art. 15, do Regimento Interno)

- gerenciar as atividades de ouvidoria na RFB, em articulação com os órgãos competentes;
- executar as atividades relativas ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC); e
- executar as atividades relativas aos pedidos de simplificação e desburocratização de serviços.

Às Seções de Ouvidoria (Savid) das SRRF compete: (art. 244, do Regimento Interno)

- gerenciar as atividades de ouvidoria, em articulação com os órgãos competentes;
- monitorar as atividades relativas ao SIC; e
- monitorar as atividades relativas aos pedidos de simplificação e desburocratização de serviços na respectiva região fiscal.

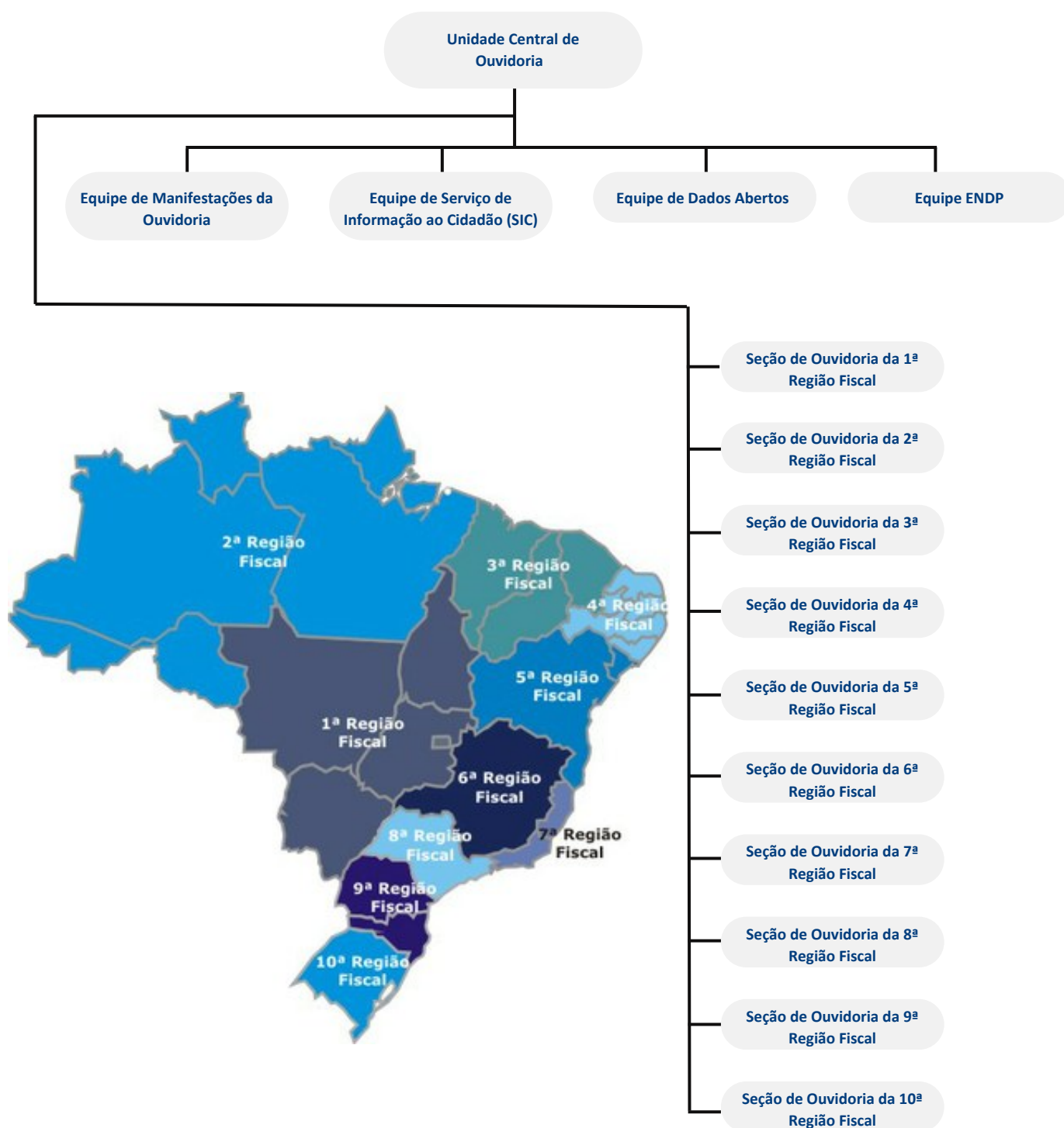
Além disso, compete à Ouvidoria:

- Colaborar na implementação, desenvolvimento e definição das estratégias e ações do Programa de Integridade da RFB, conforme Portaria RFB nº 4.220, de 20 de agosto de 2020.

Assim, a Ouvidoria tem a responsabilidade de tratar as manifestações de Ouvidoria e os pedidos de acesso à informação, orientar e realizar iniciativas para o monitoramento do Plano de Dados Abertos da RFB, além de atuar em conjunto com as áreas responsáveis da RFB em ações que visem à conformidade com as diretrizes da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - no órgão. Em síntese, é de sua competência, promover iniciativas que viabilizem a participação da sociedade na melhoria dos serviços públicos.

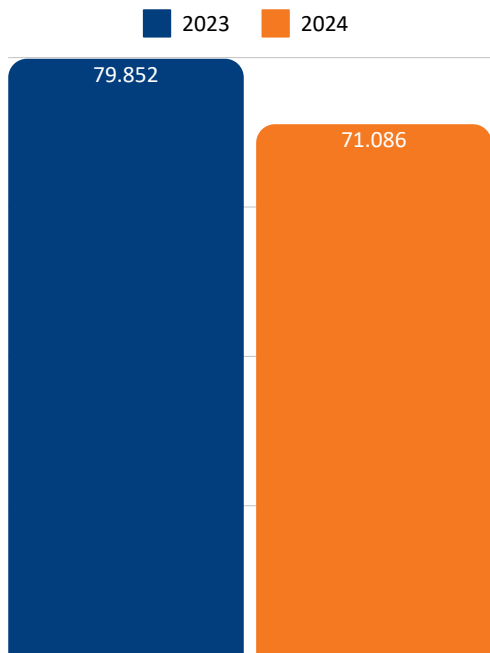
1.1. Quadro funcional da Ouvidoria da RFB

O quadro funcional da Ouvidoria em 2024 foi composto por 29 servidores com dedicação exclusiva e 10 colaboradores terceirizados, em exercício na Unidade Central de Ouvidoria e nas Seções de Ouvidoria (Savid) das Superintendências da RFB, conforme retratado abaixo. A Ouvidoria conta com o apoio de servidores das Coordenações-Gerais da RFB e de algumas Delegacias da Receita Federal vinculadas às Superintendências para responder às manifestações de Ouvidoria, em virtude da especialização das unidades em que atuam. O quadro a seguir apresenta a área de atuação da Ouvidoria da RFB.



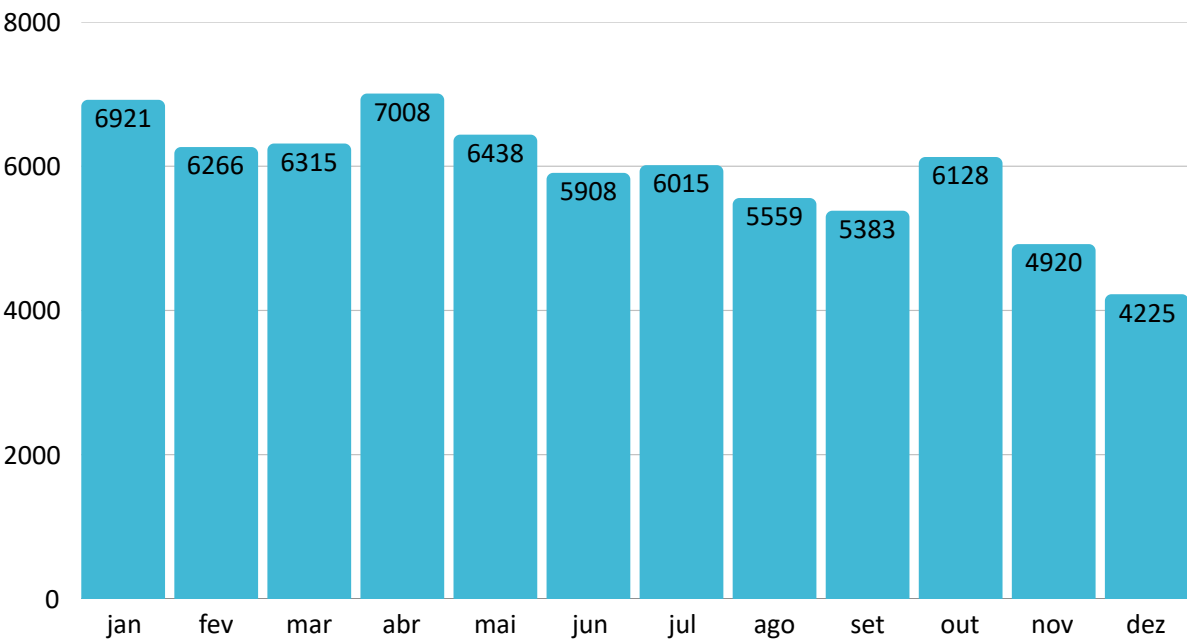
2. Manifestações de Ouvidoria

Em 2024, a Ouvidoria da Receita Federal recebeu 71.086 manifestações, representando uma redução de aproximadamente 10,98% em relação a 2023, quando foram recepcionadas 79.852 manifestações.



Quadro 1 – Total de manifestações recebidas na RFB

O Quadro 2 apresenta a evolução das manifestações no decorrer do ano de 2024.



Quadro 2 – Total de manifestações recebidas mensalmente em 2024

Estes dados destacam a importância da Ouvidoria como canal de comunicação entre a sociedade e a Receita Federal.

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:



Quadro 3 – Tipos de manifestação

3.1 Quantidade de manifestação por tipo

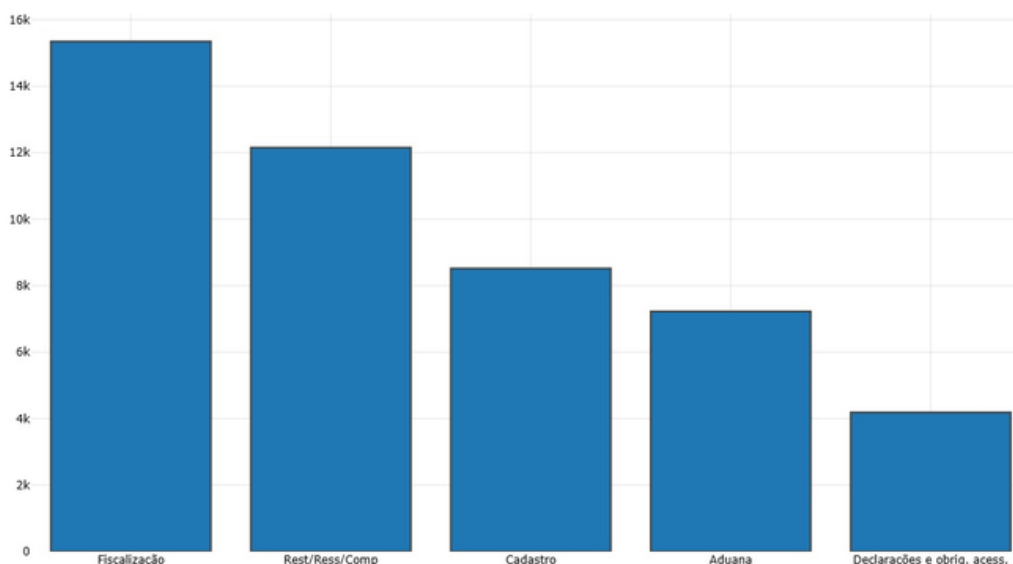
O Quadro 4 apresenta o quantitativo de manifestações, por tipo, recebido em cada mês do ano de 2024. Reclamação e Solicitação representaram 92,3% do total de manifestações cadastradas na Ouvidoria em 2024.

MÊS	COMUNIC. IRREG.	DENÚNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
Janeiro	137	72	16	4667	1983	46	6921
Fevereiro	169	76	21	4047	1918	35	6266
Março	257	78	17	3930	1982	51	6315
Abril	299	172	24	4298	2155	60	7008
Maio	174	175	31	3882	2101	75	6438
Junho	168	146	29	3607	1900	58	5908
Julho	202	138	32	3691	1925	27	6015
Agosto	177	172	22	3154	1996	38	5559
Setembro	230	149	22	2625	2328	29	5383
Outubro	354	160	20	3365	2186	43	6128
Novembro	343	142	16	2540	1835	44	4920
Dezembro	287	144	9	2169	1598	18	4225
TOTAL	2797	1624	259	41975	23907	524	71086

Quadro 4 – Tipologia por mês

4. Assuntos mais frequentes

Os cinco temas mais frequentes mencionados nas manifestações recebidas na Ouvidoria foram relativos à **Fiscalização e à Restituição, Ressarcimento e Compensação**, representando **38,6%** do total de manifestações tratadas no período.



Quadro 5 – Os assuntos mais frequentes

- **Fiscalização:** Manifestações relacionadas a procedimentos de fiscalização, seja de pessoa Física ou Jurídica, inclusive Malha Fiscal. Podem ainda ser classificadas neste grupo as manifestações que se refiram a denúncias relacionadas a irregularidades fiscais cometidas por contribuintes, seja de forma anônima ou não.
- **Restituição e compensação:** Assuntos relacionados a pedidos de direito creditório, à restituição ou compensação desses direitos já reconhecidos pela Receita Federal, ou ainda a pedidos de habilitação de direito creditório decorrente de Decisão judicial transitada em julgado.
- **Cadastro:** Manifestações relacionadas à inscrição, alteração, exclusão de dados cadastrais de contribuintes, pessoas físicas ou jurídicas, nas bases de dados da Receita Federal, bem como de orientações sobre procedimentos relacionados a esse grupo de serviços.
- **Aduana:** Manifestações relacionadas ao Comércio Exterior, tais como: encomendas internacionais, importação, exportação, trânsito aduaneiro, bagagem, ações de repressão e vigilância em portos e aeroportos, bem como em recintos alfandegados.
- **Declarações e Outras Obrigações Acessórias:** Aborda assuntos relacionados a todas as obrigações acessórias cujos contribuintes devem cumprir por meio de Programas Geradores de Declarações ou em ambiente virtual/eletrônico.

5. Prazo de resposta

Durante o ano de 2024, o tempo médio de resposta às manifestações cadastradas pelos usuários dos serviços públicos foi de 8 dias.

Observa-se que, das 71.086 manifestações concluídas, 69.223 manifestações foram respondidas no prazo de 30 dias e 1.832 dentro do prazo de prorrogação (de 31 a 60 dias), conforme previsto no art. 16 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

6. Percepção por assunto

Fiscalização

No tema fiscalização, destacam-se os questionamentos sobre o andamento de processos de malha fiscal, dúvidas a respeito de Declarações de Imposto de Renda retidas em malha fiscal e as solicitações de orientações e esclarecimentos sobre a abertura de processos digitais para a apresentação de documentos comprobatórios dos valores declarados.

Restituição/Ressarcimento/Compensação

Neste tema, as manifestações trataram principalmente de dúvidas sobre o recebimento de restituição do Imposto de Renda da Pessoa Física, de solicitações para agilizar o tratamento de pedidos de restituição protocolados por meio do Pedido Eletrônico de Restituição, Ressarcimento ou Reembolso e Declaração de Compensação (PER/DCOMP) e requerimentos para acelerar a análise de Habilitação de Crédito.

Cadastro

No assunto Cadastros, destacam-se as solicitações e orientações relativas ao Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), as consultas sobre o andamento de processos de alteração no Cadastro de Pessoas Jurídicas (CNPJ) e as demandas relacionadas ao Cadastro Nacional de Obras (CNO) e ao Cadastro Rural (CIB). Essas manifestações refletem a busca por informações claras e precisas, bem como a necessidade de esclarecimentos sobre procedimentos e prazos para a atualização e consulta de dados cadastrais.

7. Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Em 2024, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), a Ouvidoria recebeu 2.543 solicitações de pessoas físicas e jurídicas direcionadas à Receita Federal do Brasil (RFB) referentes a pedidos de acesso à informação, registrando um aumento de 11,15% em relação a 2023. O tempo médio de resposta foi de 10,25 dias.

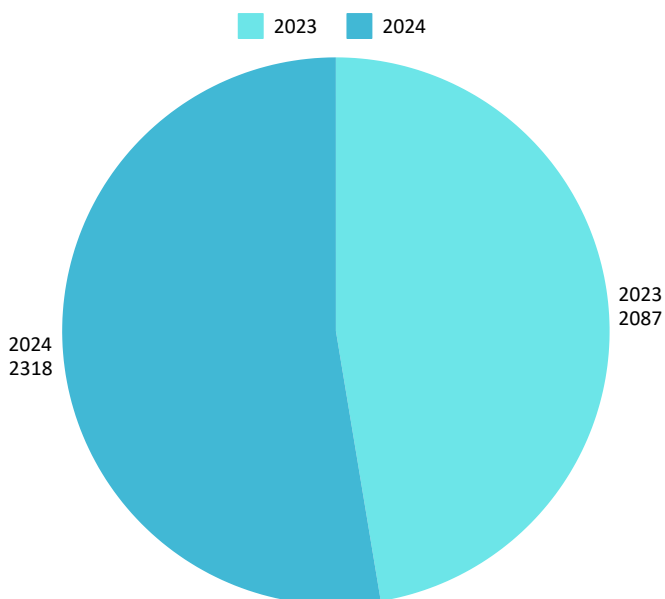
No período, foram analisados 225 recursos interpostos por requerentes cujos pedidos de acesso à informação foram negados. O tempo médio de resposta para esses recursos foi de 11,6 dias.

A atuação da Ouvidoria inclui o monitoramento dos prazos e a interação com as áreas responsáveis, garantindo a efetiva resposta aos pedidos, seja no atendimento ou na negativa da solicitação.

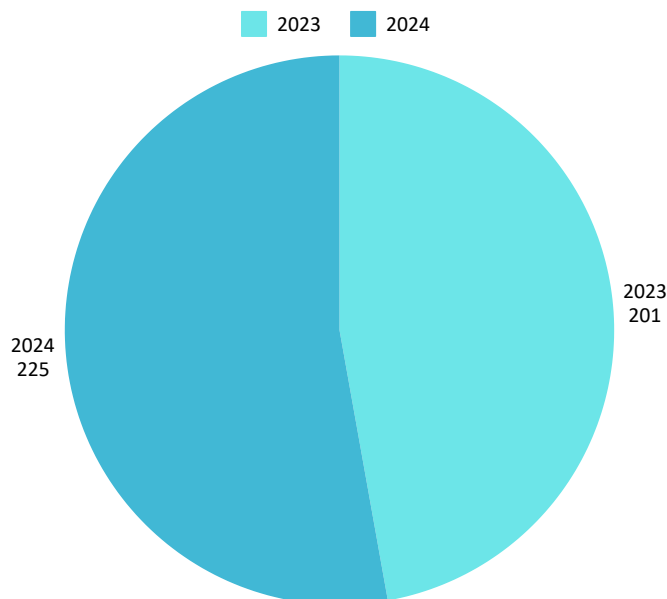


Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Pedidos



Recursos



8. Ações Gerenciais Desenvolvidas

Em 2024, a Ouvidoria da Receita Federal implementou ações visando o aprimoramento de suas atividades. Destacamos:

Índice de Reclamações na Ouvidoria

O Índice de Reclamações na Ouvidoria está diretamente relacionado ao objetivo estratégico da Receita Federal do Brasil (RFB) de elevar a satisfação dos cidadãos. Esse indicador acompanha a variação do número de reclamações e solicitações recebidas trimestralmente, comparando-as com a média dos últimos 24 meses anteriores ao período de apuração. Trata-se de um instrumento essencial para analisar tendências, interpretar resultados e embasar ações voltadas à redução das reclamações e solicitações.

Em 2024, o índice apresentou um resultado positivo, com o atingimento da meta trimestral de 100%. Essa redução foi impulsionada por medidas gerenciais implementadas na Ouvidoria e pelo fortalecimento das interações com as áreas de negócio, permitindo maior eficiência na identificação e solução das demandas dos cidadãos.

OuvdIA

A OuvdIA é uma ferramenta inovadora em desenvolvimento e projetada para aprimorar a qualidade das informações e orientações fornecidas ao cidadão, bem como otimizar os processos internos da Ouvidoria da Receita Federal no gerenciamento das manifestações.

Com recursos avançados de inteligência artificial, a OuvdIA tem como objetivo auxiliar na organização, análise e elaboração de respostas, tornando o fluxo de trabalho mais ágil e eficiente.

As funcionalidades previstas para a OuvdIA representam um avanço significativo na modernização da Ouvidoria da Receita Federal, promovendo maior eficiência e qualidade dos trabalhos de ouvidoria para os usuários dos serviços da RFB.

Monitoramento diário das manifestações

Para evitar atrasos e prorrogações de prazos, o monitoramento diário das manifestações foi aprimorado com a inclusão de relatórios detalhados direcionados a cada Ouvidoria Regional e suas respectivas representações.

Essa atividade envolve o envio de e-mails direcionados aos responsáveis pelas ouvidorias regionais, ressaltando a necessidade de atenção especial às manifestações que se aproximam do prazo limite de 30 dias. Essa prática visa garantir uma abordagem proativa e eficiente, assegurando que todas as demandas sejam tratadas de forma diligente e dentro dos prazos estabelecidos.

Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

A fim de reforçar a privacidade e a proteção de dados pessoais no âmbito da Receita Federal, diversas ações gerenciais foram implementadas, acompanhadas de iniciativas voltadas à conscientização e capacitação do corpo funcional. Essas medidas tiveram como objetivo garantir a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e aprimorar a governança em privacidade. Entre as principais iniciativas realizadas, destacam-se:

✓ Divulgação e Sensibilização:

- Publicação de notícias no portal interno “Informe-se”, abordando temas relacionados à proteção de dados.
- Divulgação de Notas Técnicas, fornecendo diretrizes sobre a aplicação da LGPD no órgão.

✓ Capacitação e Alinhamento:

- Realização de reuniões estratégicas com as áreas de negócio para alinhar diretrizes sobre proteção de dados.
- Condução de palestras ministradas pela equipe da Encarregada, com foco na disseminação das boas práticas de privacidade.

✓ Atendimento e Gestão de Demandas:

- 600 mensagens eletrônicas recebidas e tratadas, envolvendo questionamentos e orientações sobre o tema.

✓ Fortalecimento da Governança em Privacidade:

- Publicação de Portaria instituindo a Equipe Nacional de Proteção de Dados Pessoais (ENDP).
- Emissão de Portaria designando representantes de proteção de dados pessoais nas Regiões Fiscais e Subsecretarias, fortalecendo a atuação descentralizada.
- Publicação da Política de Proteção de Dados Pessoais e do Programa de Governança em Privacidade, consolidando diretrizes institucionais e princípios fundamentais para o tratamento de dados no órgão.
- Divulgação do diagrama de processos de trabalho sob responsabilidade da ENDP, garantindo maior transparência e eficiência na gestão da privacidade.

Essas ações demonstram o compromisso contínuo da Receita Federal com a implementação de boas práticas de proteção de dados, assegurando transparência, segurança e conformidade com a legislação vigente.

Dados Abertos

Os dados abertos desempenham um papel fundamental na promoção da transparência e da participação cidadã, permitindo o acesso livre e o reuso das informações públicas. Para cumprir esse compromisso, a Ouvidoria monitora continuamente as bases de dados publicadas e trabalha em conjunto com as áreas responsáveis, assegurando o cumprimento das diretrizes estabelecidas no Plano de Dados Abertos (PDA) do Ministério da Fazenda.

Em 2024, a Ouvidoria desenvolveu ações específicas para aprimorar o monitoramento das bases de dados custodiadas pela Receita Federal do Brasil (RFB) e incluídas no PDA, com foco nos seguintes objetivos:

✓ **Garantir a acessibilidade e usabilidade dos dados abertos**

Assegurar que os dados disponibilizados no repositório Dados Abertos permitam acesso, utilização, modificação e compartilhamento livre, de acordo com as diretrizes de transparência e reuso.

✓ **Padronização e conformidade com o PDA**

Verificar se as bases publicadas utilizam nomenclatura padronizada, garantindo alinhamento com as diretrizes do PDA.

✓ **Acompanhamento do cronograma de atualização**

Monitorar o cumprimento dos prazos de atualização das bases catalogadas, garantindo que as informações estejam sempre atualizadas e disponíveis ao público.

✓ **Análise de demandas e aprimoramento da divulgação proativa**

Identificar manifestações e solicitações recorrentes para mapear temas de interesse público e propor a divulgação proativa de informações, ampliando a satisfação dos contribuintes e reduzindo a necessidade de pedidos individuais.

Com essas iniciativas, a Ouvidoria reforça seu papel na governança dos dados abertos, contribuindo para a transparência ativa, eficiência e melhor atendimento às demandas da sociedade.

Outros destaques dos resultados e realizações

✓ **2º Seminário Nacional da Ouvidoria – Recife**

- Realização do 2º Seminário Nacional da Ouvidoria, com o tema “O papel da Ouvidoria na Administração Tributária: desafios atuais”.
- O evento contou com a presença da Secretária Especial Adjunta e dos Superintendentes da Receita Federal, além de palestrantes como a Ouvidora-Geral da União e representantes do Centro Interamericano de Administração Tributária (CIAT).
- Servidores da Ouvidoria de todas as Regiões Fiscais participaram do encontro, promovendo troca de experiências, debate sobre boas práticas, inovação e desafios no atendimento ao cidadão.

✓ **Publicação do Manual de Atividades da Ouvidoria**

- Lançamento de um manual interno para padronização de procedimentos, reduzindo a ocorrência de erros e minimizando retrabalhos.
- A iniciativa facilita o treinamento de novos servidores e fortalece a comunicação interna, garantindo maior eficiência nas atividades da Ouvidoria.

✓ **Mapeamento de processos de trabalho da Ouvidoria**

- Publicação dos diagramas e formulários descritivos dos processos de trabalho GERENCIAR DEMANDAS DA OUVIDORIA, GERENCIAR DEMANDAS DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO e MONITORAR PLANO DE DADOS ABERTOS VIGENTE.

✓ **Capacitação de Servidores**

- Realização de eventos de capacitação alinhados às demandas recebidas na Ouvidoria e às necessidades apontadas pelos servidores da Ouvidoria e das áreas de negócio.
- Durante o ano, foram realizadas diversas capacitações, resultando em 853 servidores treinados no total de 17 eventos de capacitação.
- As capacitações abrangeram temas relevantes para fortalecer habilidades técnicas e aprimorar a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria, beneficiando tanto servidores da Ouvidoria quanto das áreas de negócios. Entre os temas abordados, destacam-se:

✓ Nota Fiscal Eletrônica

✓ Uso da ferramenta Canva em relatórios gerenciais

✓ Dashboards utilizados na Ouvidoria

✓ Programa do Imposto de Renda

✓ Tratamento dos pedidos de Acesso à Informação com base na LAI

✓ 1º Seminário Nacional de Ouvidoria de 2024

✓ Inovação nas práticas das atividades da Ouvidoria

✓ Uso do Planner nas atividades de Ouvidoria

✓ Importância da Ouvidoria na promoção da ética na RFB

✓ Simplificação na comunicação da Ouvidoria com o cidadão

✓ Denúncia

✓ Treinamento sistema Sisouvidor

✓ SIC

Participação em Seminários e Eventos

Com o objetivo de adquirir conhecimentos que permitam aprimorar os fluxos e diretrizes da Ouvidoria, servidores e colaboradores participaram, em 2024, de diversos seminários e eventos. Entre eles:

- **58ª Assembleia Geral do CIAT e Seminário Internacional** (23 a 26/04/2024) - O Brasil sediou, pela quinta vez, a Assembleia Geral do Centro Interamericano de Administrações Tributárias (CIAT), reunindo mais de 200 participantes de 4 continentes e 82 delegações. O evento abordou mecanismos de prevenção e resolução de conflitos e promoção do cumprimento voluntário, incentivando a cooperação entre administrações tributárias.
- **Seminário Nacional de Ouvidoria - CGU** (04 e 05/06/2024) - Focado na troca de experiências e melhores práticas em ouvidoria, o evento discutiu temas como avaliação dos serviços públicos, o tratamento de denúncias de assédio, o engajamento social, e a interseção entre a Lei de Acesso à Informação e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- **Encontro Nacional dos Administradores Tributários (ENAT)** (26 a 28/06/2024) - Este encontro proporcionou um plenário de integração entre administrações tributárias das esferas Federal, Estadual e Municipal, discutindo a simplificação da legislação, a redução de custos, a eliminação de entraves burocráticos e o aprimoramento da fiscalização.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos dados de 2024 evidencia que a Ouvidoria da Receita Federal do Brasil (RFB) continuou a desempenhar um papel fundamental como canal para o registro de manifestações dos cidadãos, com um total de 71,086 registros ao longo do ano. As categorias i) Fiscalização; ii) Restituição, Ressarcimento e Compensação; iii) Cadastros; iv) Aduana; e v) Declarações e Obrigações Acessórias foram os assuntos mais demandados, representando uma parcela significativa das interações.

As manifestações relacionadas à Fiscalização lideraram as demandas, destacando preocupações sobre procedimentos de fiscalização e a necessidade de esclarecimentos adicionais. Já no tema Restituição/Ressarcimento/Compensação, muitos cidadãos buscaram informações sobre o andamento de seus pedidos. Quanto ao tema Cadastros, as principais demandas incluíram solicitações e orientações sobre CPF, CNPJ, CNO, e CIB, refletindo a importância de manter dados cadastrais atualizados e precisos.

No que se refere ao tempo de resposta, a Ouvidoria manteve um desempenho eficiente, com a maioria das solicitações sendo atendidas dentro dos prazos estabelecidos. Esse resultado reflete os esforços contínuos para aprimorar processos internos e implementar ferramentas de monitoramento que garantam respostas rápidas e eficaz às demandas dos cidadãos.

Adicionalmente, as iniciativas de capacitação e aprimoramento dos processos contribuíram para a melhoria do atendimento. Foram realizados investimentos em treinamentos e no desenvolvimento de ferramentas que auxiliam na padronização das respostas, garantindo que as manifestações sejam tratadas de forma consistente e transparente.

Em suma, os dados de 2024 demonstram o compromisso da Ouvidoria da RFB em aperfeiçoar continuamente seus serviços e fortalecer o diálogo com a sociedade, assegurando que as manifestações dos cidadãos sejam ouvidas e devidamente tratadas. A Ouvidoria permanece dedicada à promoção da transparência e da eficiência no atendimento ao público, sempre buscando o aprimoramento de seus processos e a satisfação dos usuários.

Ouvidoria da Receita Federal

