

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

2022



**Receita Federal
OVIDORIA**



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

Ouvidora
Rosa da Conceição Moreira

SUMÁRIO

| | |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUÇÃO..... | 4 |
| SUMÁRIO EXECUTIVO..... | 5 |
| 1. Ouvidoria da Receita Federal..... | 6 |
| 1.1 Estrutura da Ouvidoria da Receita Federal..... | 7 |
| 2. Manifestações de Ouvidoria..... | 8 |
| 2.1. Tipos de Manifestações..... | 9 |
| 2.2 Assuntos mais frequentes..... | 10 |
| 2.3. Representatividade das áreas técnicas da Receita Federal | 10 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 11 |

INTRODUÇÃO

Este relatório tem como objetivo apresentar à sociedade as atividades realizadas em 2022 pela Ouvidoria da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB), em conformidade com os artigos 14, inciso 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. O referido decreto estabelece os procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos da administração federal.

Com base nos dados recebidos por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), da Controladoria-Geral da União (CGU), e transferidos para a RFB através do Sistema de Ouvidoria do Ministério da Fazenda (Sisouvidor), a Ouvidoria da RFB apresenta, neste documento, um panorama geral de suas ações e os resultados das principais atividades realizadas para o cumprimento de sua missão institucional. Essas ações abrangem tanto a gestão organizacional quanto o atendimento aos usuários dos serviços da Receita Federal.

Vale destacar que os dados utilizados para a elaboração deste relatório foram extraídos diretamente do Sistema de Ouvidoria do Ministério da Fazenda (Sisouvidor), bem como dos Painéis de Ouvidoria disponíveis no endereço eletrônico: https://www.gov.br/fazenda/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/servicos-ouvidoria/ouvidoria-paineis-ouvidoria-e-sic.

As informações e análises contidas neste relatório estão organizadas em dois tópicos principais: o primeiro descreve, de forma sucinta, a estrutura e as atribuições regimentais da Ouvidoria da RFB; o segundo detalha os números e as informações relativas às manifestações recebidas ao longo do ano.

A Ouvidoria da Receita Federal, integrante da Rede Nacional de Ouvidorias do governo federal, reafirma seu compromisso com a transparência de suas ações, apresentando dados quantitativos e qualitativos sobre as manifestações recebidas e tratados no período.

No Sumário Executivo, apresentado a seguir, são expostos os principais resultados obtidos e as atividades realizadas pela Ouvidoria da RFB em 2022.

SUMÁRIO EXECUTIVO

Ao longo de 2022, a Ouvidoria da Receita Federal implementou diversas ações estratégicas voltadas à obtenção de informações gerenciais a partir das manifestações recebidas dos usuários dos serviços do órgão.

Além disso, foram promovidas iniciativas para o aprimoramento contínuo das rotinas de trabalho, destacando-se as seguintes:

- Monitoramento de prazos, com a emissão de informativos periódicos direcionados às unidades técnicas, visando à agilidade e à eficiência no atendimento às demandas.
- Análise da qualidade das respostas, com o objetivo de garantir maior precisão, clareza e consistência nas informações fornecidas aos cidadãos, reforçando a confiança no serviço prestado.
- Capacitações e treinamentos voltados à melhoria do tratamento das manifestações com foco no aprimoramento das competências técnicas e da eficiência no atendimento ao cidadão.

Essas iniciativas contribuíram significativamente para o fortalecimento da gestão da Ouvidoria, garantindo um serviço mais ágil e alinhado às necessidades dos usuários.

DESTAQUES 2022 EM NÚMEROS



1. Ouvidoria da Receita Federal

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

Conforme estabelecido 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 da Ouvidoria são as seguintes:

À Ouvidoria (Ouvid) 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 Superintendências Regionais da RFB compete: (Art. 244, do Regimento Interno)

- Gerenciar as atividades de ouvidoria, em articulação com os órgãos competentes;
- Monitorar as atividades relativas ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC); e
- Monitorar as atividades relacionadas aos pedidos de simplificação e desburocratização de serviços na respectiva região fiscal.

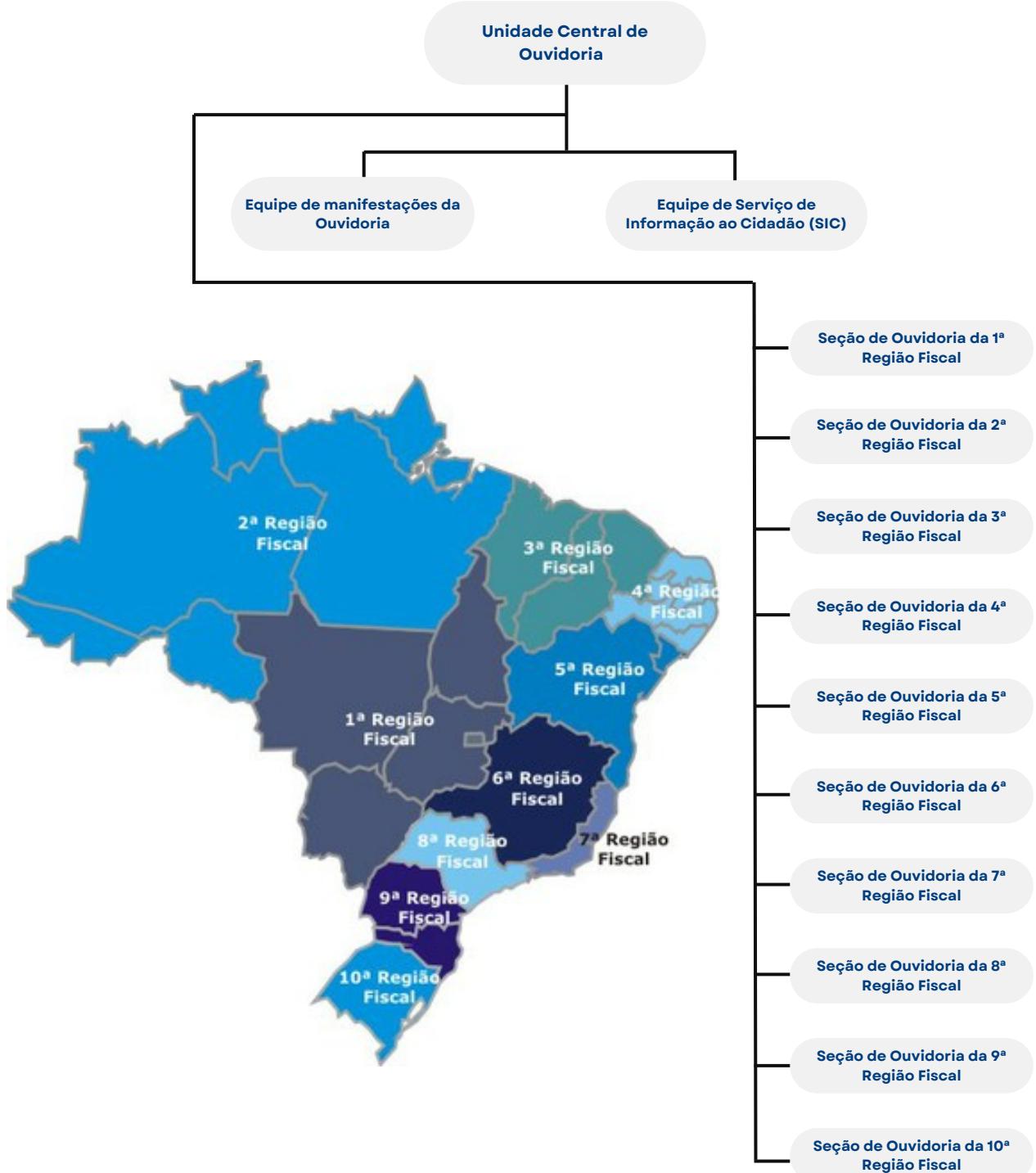
Além das atribuições previstas no Regimento Interno, a Ouvidoria também deve colaborar na implementação, desenvolvimento e definição de estratégias e ações do Programa de Integridade da RFB, conforme disposto na Portaria RFB nº 4.220, de 20 de agosto de 2020.

Essa atuação reforça o compromisso da Ouvidoria com a transparência, a eficiência e a melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade.

1.1. Estrutura da Ouvidoria da Receita Federal

Em 2022, o quadro funcional da Ouvidoria da Receita Federal foi composto por 19 servidores com dedicação exclusiva e 4 colaboradores terceirizados, atuando na Unidade Central de Ouvidoria e nas Seções de Ouvidoria (Savid) das Superintendências da RFB, conforme detalhado a seguir. 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 à 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

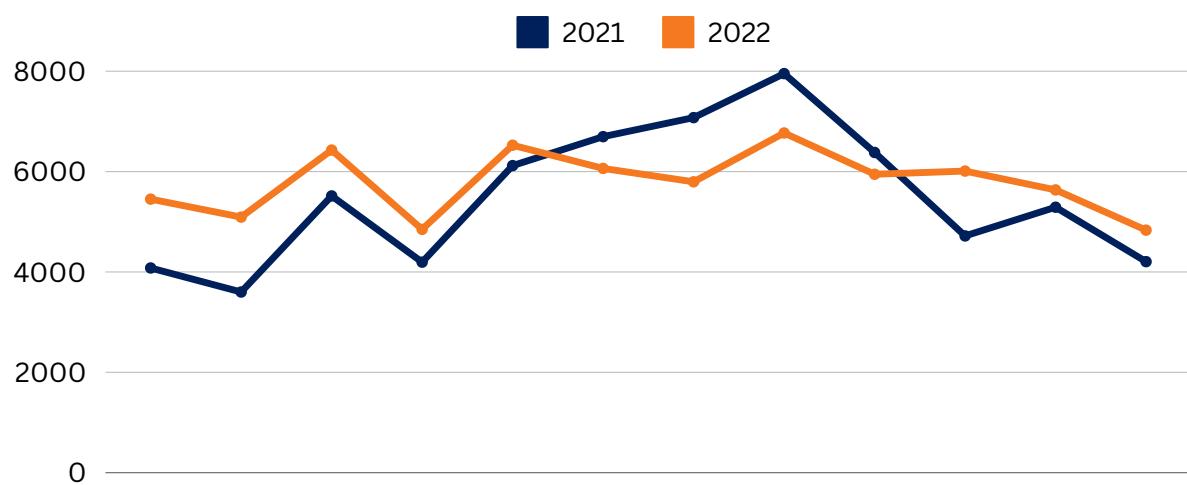
Em 2022, a Ouvidoria da Receita Federal recebeu um total de 69.400 manifestações, representando um aumento de 5,43% em relação ao ano anterior, quando foram registradas 65.825 manifestações. O tempo médio de resposta foi de 10,6 dias.

Historicamente, observa-se um aumento no volume de manifestações à medida que se aproxima o prazo para a declaração do Imposto de Renda Pessoa Física (IRPF). Durante esse período, muitos cidadãos recorrem à Ouvidoria para obter orientações sobre as funcionalidades do programa do Imposto de Renda e sobre a situação do Cadastro de Pessoa Física (CPF) (Quadro 2).

Adicionalmente, o crescimento da demanda também reflete as dificuldades de acesso à plataforma Sou Gov.Br, do Governo Federal. Essas dificuldades levam um número crescente de cidadãos a buscar suporte na Ouvidoria para acessar os serviços da Receita Federal por meio da plataforma.



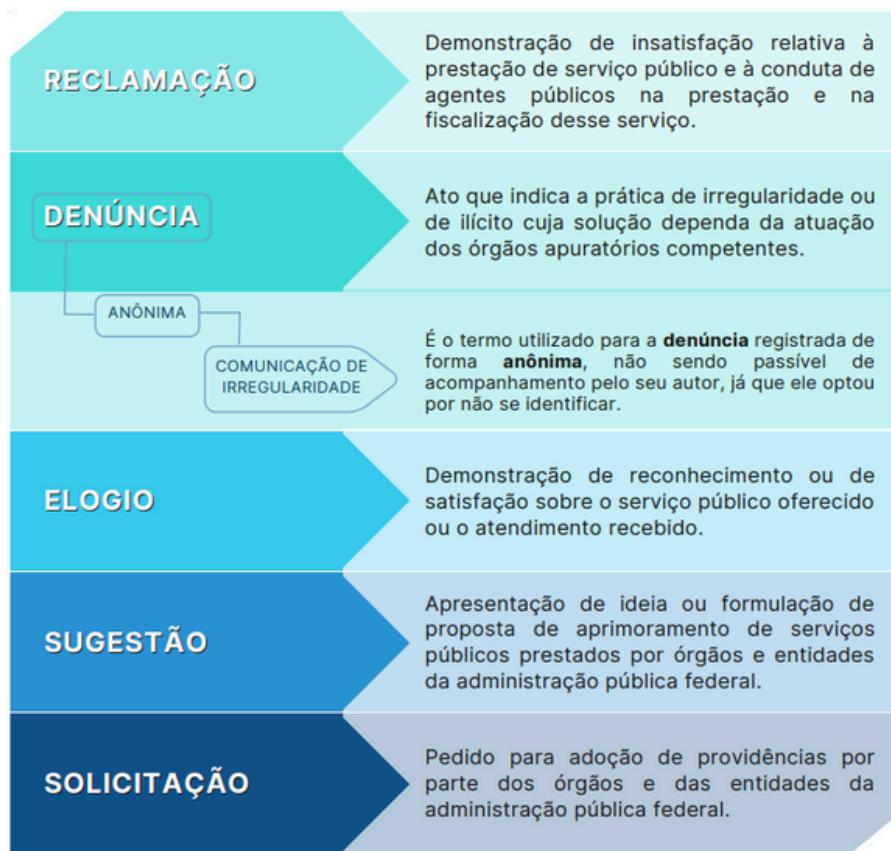
Quadro 1 – Total de manifestações recebidas na RFB



Quadro 2 – Evolução das manifestações recebidas na RFB

2.1. Tipos de manifestação

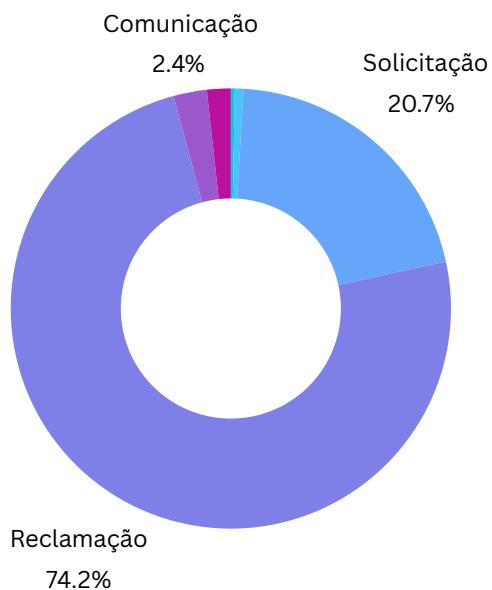
O art. 3º do Decreto nº 9.492, de 15 de setembro 2018, conceitua cinco tipos de manifestações que podem ser cadastradas na Ouvidoria:



Quadro 3 – Tipos de manifestação

A legislação traz ainda a tipologia denominada Simplifique!, que tem por objetivo diminuir os entraves dos procedimentos e dos processos administrativos.

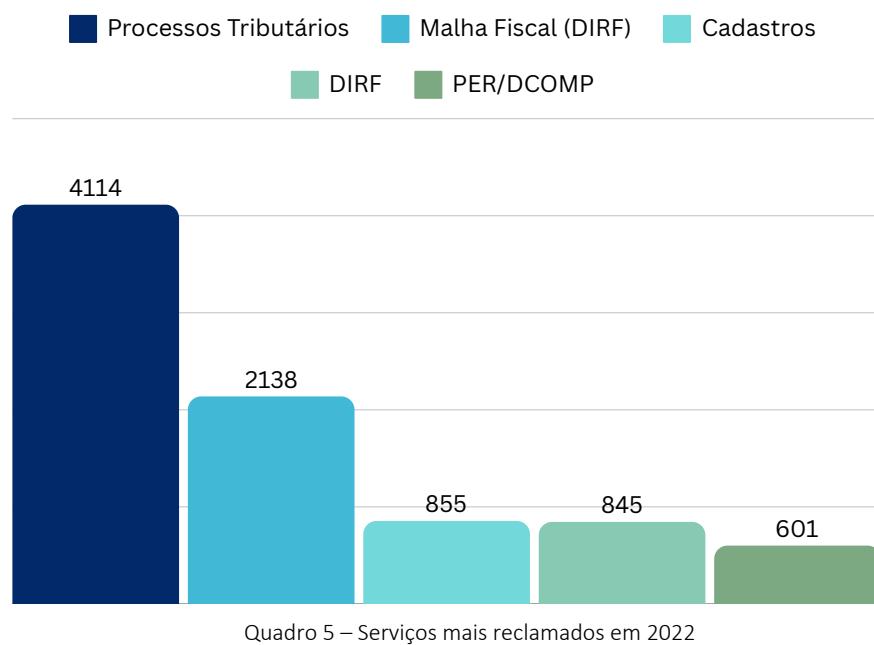
Na Receita Federal, verifica-se que os tipos Reclamação e Solicitação representaram 94,9% do total de manifestações cadastradas na Ouvidoria em 2022.



Quadro 4 – Percentual dos tipos de manifestação

2.2. Assuntos mais frequentes

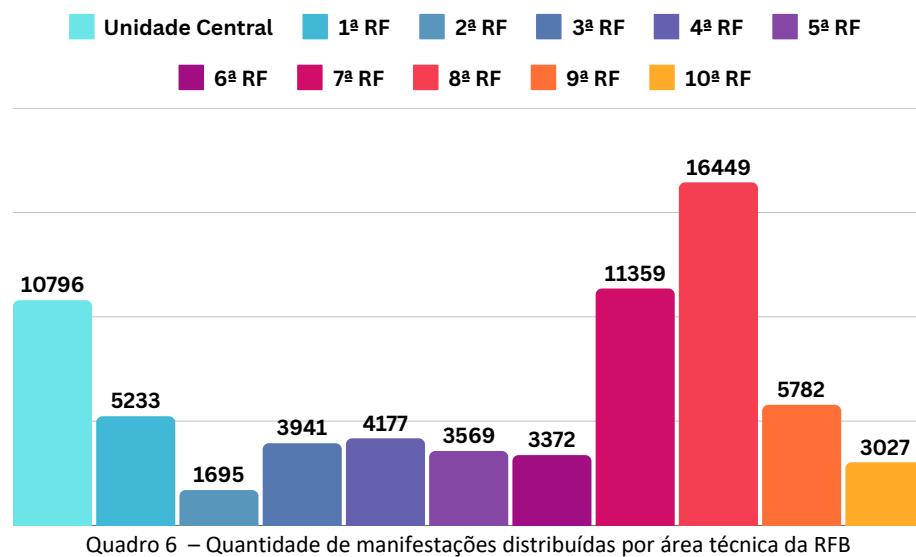
Os assuntos relacionados a processos tributários, malha fiscal e cadastros foram os assuntos mais reclamados em 2022.



2.3. Representatividade das áreas técnicas da RFB

Do total de manifestações recepcionadas, 23% foram direcionadas à Savid da 8ª Região Fiscal (São Paulo), 16,34% à Savid da 7ª Região Fiscal (Rio de Janeiro) e 15,55% à Unidade Central da Ouvidoria.

O percentual elevado de manifestações direcionadas à 8ª e 7ª Regiões Fiscais pode ser justificado pelo fato destas regiões terem alta concentração populacional, alto volume de atividades econômicas, bem como à presença de grandes centros urbanos e de atendimento da RFB, fatores que contribuem para um maior número de interações dos cidadãos com a Ouvidoria.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nas informações apresentadas neste relatório, é possível afirmar que, em 2022, a Ouvidoria da Receita Federal desempenhou um papel fundamental na melhoria do atendimento ao cidadão e na disponibilização de dados gerenciais para o aprimoramento dos serviços públicos prestados pelo órgão.

A análise dos dados revela que 94,9% das manifestações registradas se enquadram na tipologia reclamação e solicitação de providências, sendo que o assunto "Processos Tributários" foi o mais demandado pelos usuários.

Ao longo do ano, a Ouvidoria implementou diversas iniciativas para aperfeiçoar seus serviços, incluindo capacitações para qualificação do tratamento das manifestações, monitoramento de prazos e outras ações voltadas à eficiência e transparência no atendimento ao cidadão.

Dessa forma, a gestão da Ouvidoria da Receita Federal em 2022 foi concluída de maneira satisfatória, reforçando seu compromisso com a qualidade do atendimento e a melhoria contínua dos serviços prestados.

Ouvidoria da Receita Federal

