

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

2023



**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

Ouvidora
Rosa da Conceição Moreira (Titular)
Humberto Masatoshi Matsuda (Substituto)

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	11
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	13

INTRODUÇÃO

Este relatório tem como objetivo apresentar à sociedade as atividades realizadas em 2023 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 e os pedidos de acesso à informação tratados no período.

No Sumário Executivo, apresentado a seguir, são expostos os principais resultados obtidos e as atividades realizadas pela Ouvidoria da RFB em 2023.

SUMÁRIO EXECUTIVO

Ao longo de 2023, 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.

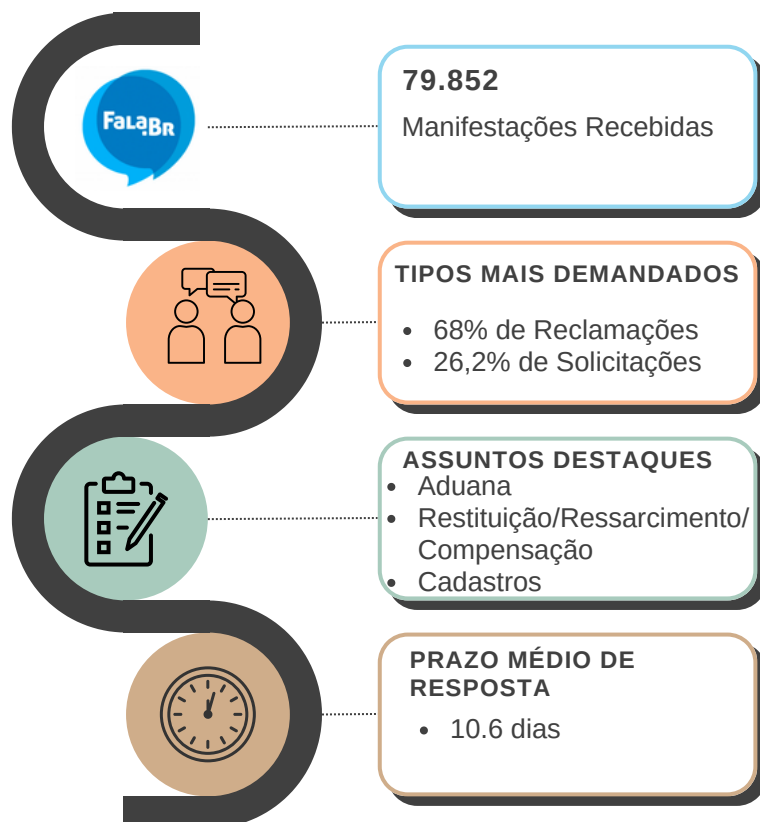
Além disso, foram promovidas iniciativas para o aprimoramento contínuo das rotinas de trabalho, destacando-se as seguintes:

- 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 no fortalecimento da transparência e da eficiência no atendimento ao cidadão.

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

DESTAQUES 2023 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.

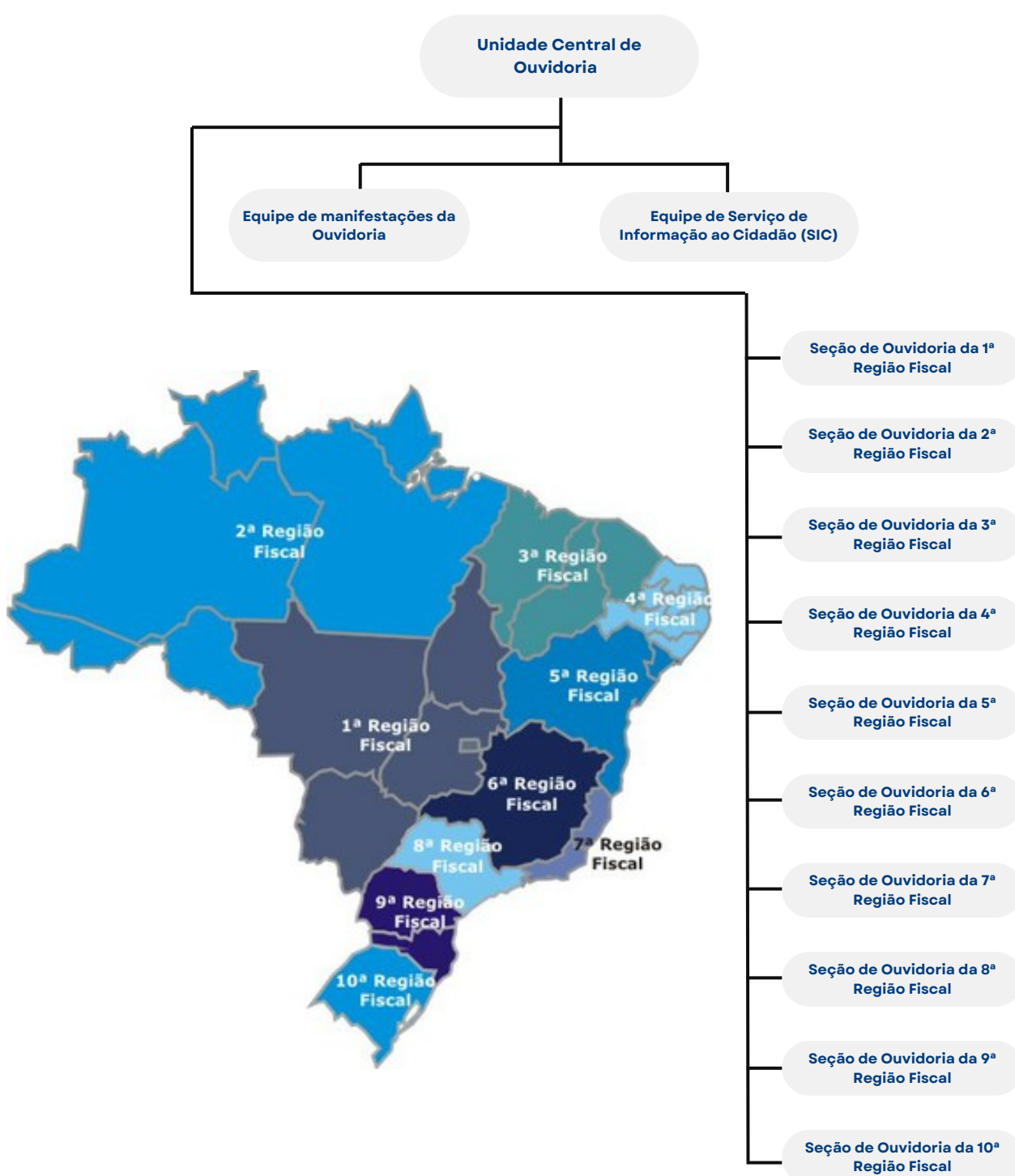
Além das atribuições previstas no Regimento Interno, a Ouvidoria também deve colaborar na implementação, desenvolvimento e definição de estratégias e ações do Programa de Integridade da RFB, conforme disposto na Portaria RFB nº 4.220, de 20 de agosto de 2020.

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 2023, o quadro funcional da Ouvidoria da Receita Federal foi composto por 27 servidores com dedicação exclusiva e 7 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.

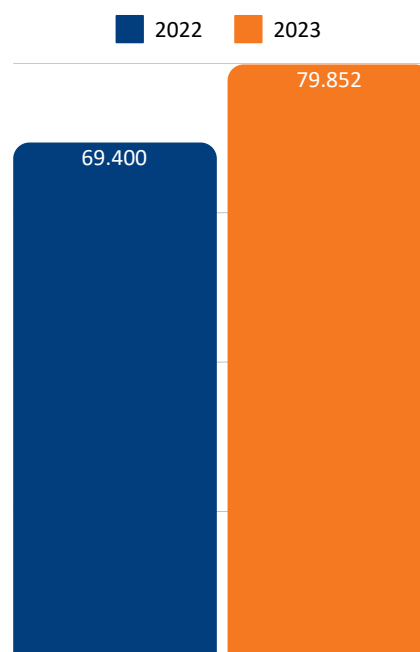


2. Manifestações de Ouvidoria

Em 2023, a Ouvidoria da Receita Federal recebeu um total de 79.852 manifestações, registrando um aumento de 15% em relação ao ano anterior, quando foram contabilizados 69.400 casos.

Conforme apresentado no Quadro 2, observa-se que, no mês de março, houve um pico de manifestações devido ao início do prazo para a entrega da Declaração do Imposto de Renda Pessoa Física (DIRPF). Grande parte dessas manifestações esteve relacionada a orientações sobre as funcionalidades do programa do Imposto de Renda 2023 e a consultas sobre a situação do Cadastro de Pessoa Física (CPF).

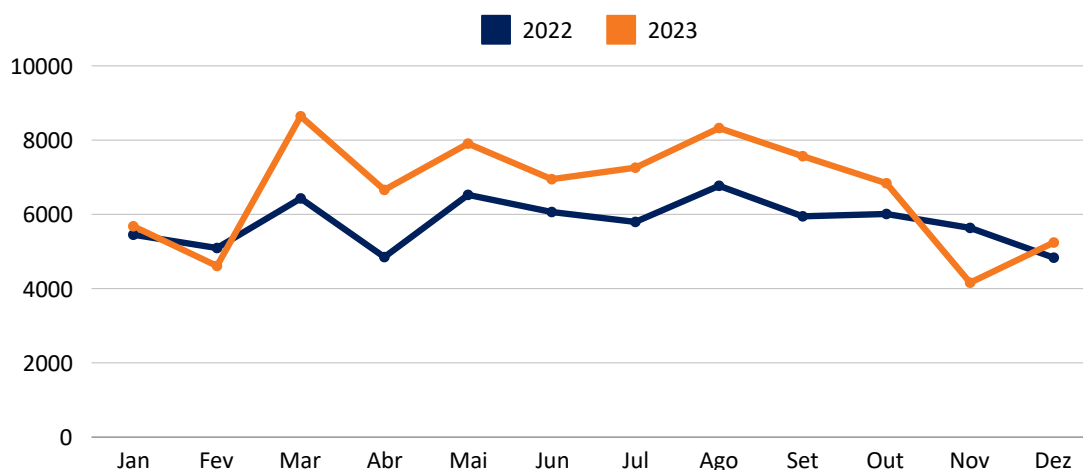
No mês de agosto, destacaram-se as solicitações de esclarecimentos e as manifestações relacionadas ao processo de malha fiscal da Declaração do Imposto de Renda.



Quadro 1 – Total de manifestações recebidas na RFB

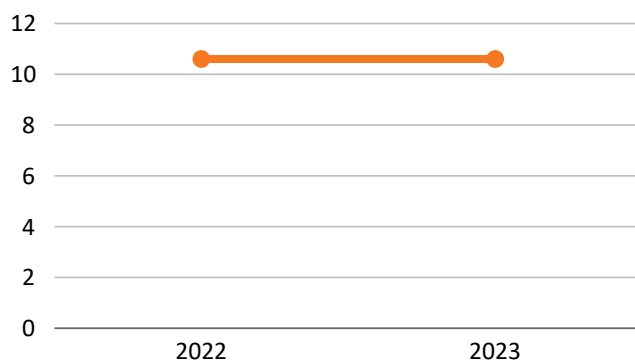
Além disso, foram registradas manifestações sobre a restituição e compensação de créditos tributários cuja compensação ainda não foi implementada. Também se observou um aumento no número de manifestações em razão da implementação do Programa Remessa Conforme pela Receita Federal.

Manifestações quanto ao processo de fiscalização de encomendas internacionais também foram recorrentes. Nesses casos, os cidadãos buscaram esclarecimentos sobre o cálculo da tributação, o processo de desembaraço das mercadorias e a análise dos pedidos de revisão dos valores cobrados.



Quadro 2 – Evolução das manifestações recebidas na RFB

Apesar do aumento significativo no número de manifestações em 2023, o tempo médio de resposta manteve-se em 10,6 dias, o mesmo patamar alcançado em 2022. Esse resultado demonstra a evolução nos fluxos de trabalho e a capacidade da Ouvidoria da Receita Federal em garantir agilidade e eficiência no atendimento ao contribuinte, mesmo diante do crescimento da demanda.



Quadro 3 – Tempo médio de resposta anual

2.1. Tipos de manifestação

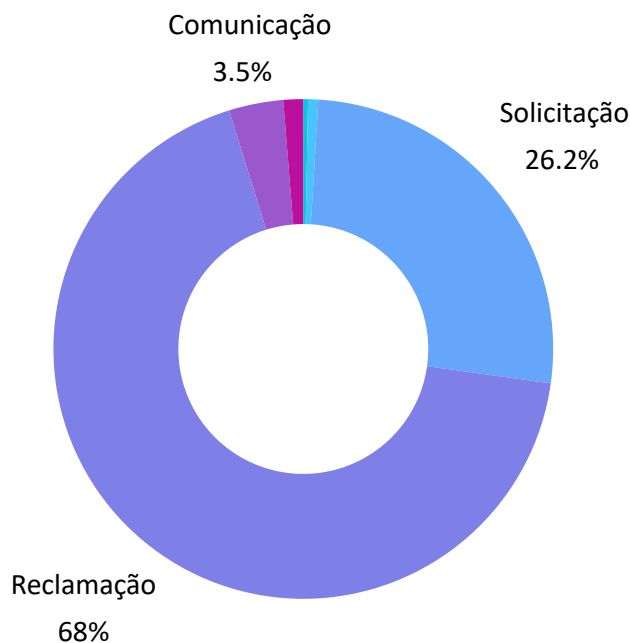
O art. 3º do Decreto nº 9.492, de 15 de setembro 2018, conceitua cinco tipos de manifestações que podem ser cadastradas na Ouvidoria:



Quadro 4 – Tipos de manifestação

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

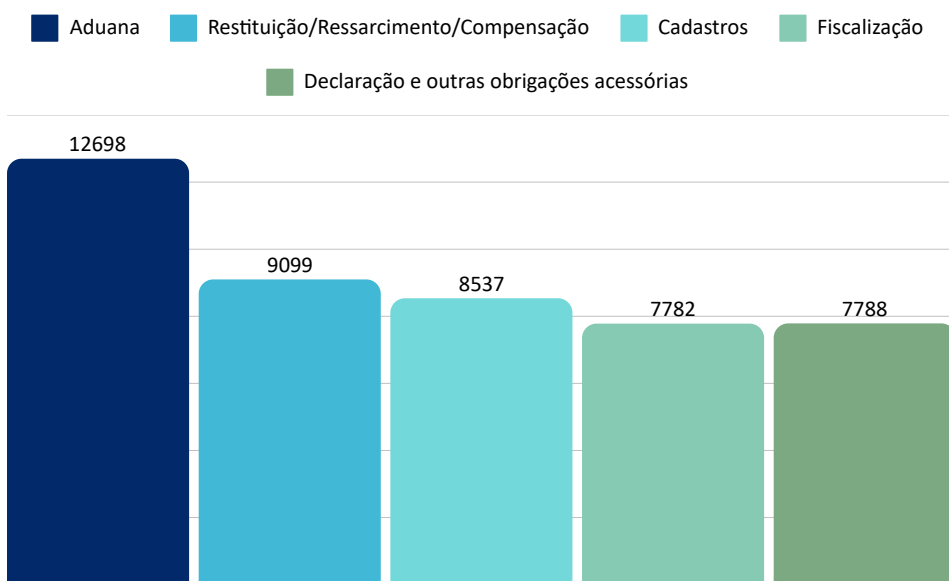
Na Receita Federal, verifica-se que os tipos Reclamação e Solicitação representaram 94,2% do total de manifestações cadastradas na Ouvidoria em 2023.



Quadro 4 – Percentual dos tipos de manifestação

2.2. Assuntos mais frequentes

Os assuntos relacionados a Aduana; Restituição, Ressarcimento e Compensação; e Cadastros foram os assuntos mais frequentes mencionados nas manifestações recebidas na Ouvidoria em 2023.



Quadro 5 – Assuntos mais frequentes em 2023

✓ **ADUANA**

Manifestações relacionadas ao Comércio Exterior, sob a administração da área Aduaneira, abrangendo temas como encomendas internacionais, importação, exportação, trânsito aduaneiro, bagagem, ações de repressão e vigilância em portos, aeroportos e recintos alfandegados.

✓ **RESTITUIÇÃO, RESSARCIMENTO E COMPENSAÇÃO**

Manifestações relacionadas a pedidos de direito creditório, restituição ou compensação de valores já reconhecidos pela Receita Federal, bem como solicitações de habilitação de crédito decorrente de decisão judicial transitada em julgado.

✓ **CADASTROS**

Manifestações relacionadas à inscrição, alteração ou exclusão de dados cadastrais de contribuintes, pessoas físicas ou jurídicas, nas bases de dados da Receita Federal, bem como orientações sobre os procedimentos correspondentes.

✓ **FISCALIZAÇÃO**

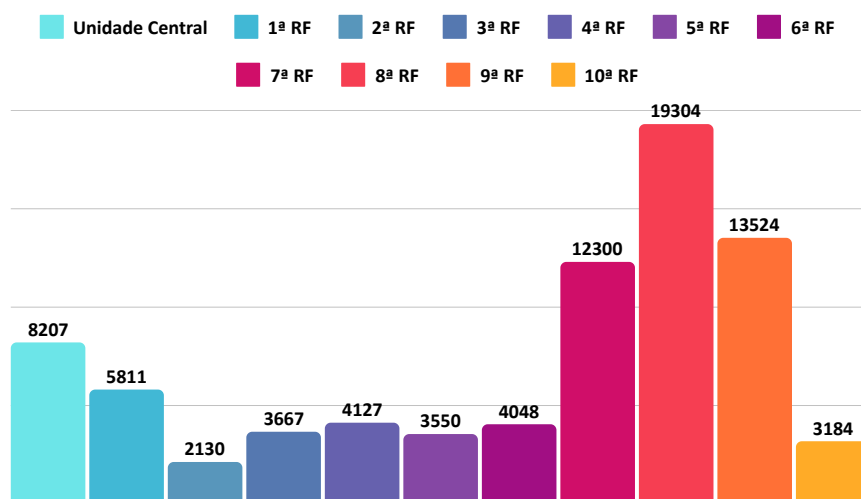
Manifestações referentes a procedimentos de fiscalização aplicáveis tanto a pessoas físicas quanto jurídicas, incluindo a Malha Fiscal. Também se enquadram nesta categoria denúncias de irregularidades fiscais cometidas por contribuintes, sejam elas anônimas ou identificadas.

✓ **DECLARAÇÕES E OUTRAS OBRIGAÇÕES ACESSÓRIAS**

Manifestações referentes ao cumprimento das obrigações acessórias exigidas dos contribuintes, incluindo a entrega de declarações por meio de Programas Geradores de Declarações (PGDs) ou plataformas eletrônicas disponibilizadas pela Receita Federal.

2.3. Representatividade das áreas técnicas da RFB

Do total de manifestações recebidas, 17% foram direcionadas à Savid da 9ª Região Fiscal (Curitiba), 24% à Savid da 8ª Região Fiscal (São Paulo) e 15,4% à Savid da 7ª Região Fiscal (Rio de Janeiro).



Quadro 6 – Quantidade de manifestações distribuídas por área técnica da RFB

O elevado percentual de manifestações direcionadas às 8ª e 7ª Regiões Fiscais pode ser atribuído a fatores como alta concentração populacional, intenso volume de atividades econômicas e a presença de grandes centros urbanos e unidades de atendimento da Receita Federal do Brasil (RFB), que naturalmente resultam em um maior número de interações dos cidadãos com a Ouvidoria.

Adicionalmente, na 8ª Região Fiscal, observou-se um aumento significativo nas reclamações relacionadas ao comércio eletrônico por meio de remessa expressa. Entre os principais motivos destacam-se:

- Dúvidas dos cidadãos quanto aos requisitos para importação;
- Descrições errôneas ou incompletas dos bens a serem importados;
- Ausência de dados cadastrais adequados do próprio importador.

Esses fatores frequentemente resultam em dificuldades no processo aduaneiro, impactando a liberação das remessas.

Por sua vez, na 9ª Região Fiscal, o tema mais recorrente nas manifestações foi a Aduana, em decorrência do tratamento aduaneiro de todas as encomendas com peso de até 2 kg que ingressam no Brasil pelo recinto alfandegado dos Correios em Curitiba, onde também são fiscalizadas as remessas postais da modalidade PRIME.

Alguns fatores contribuíram para o aumento das reclamações, dentre os quais se destacam:

- A obrigatoriedade, a partir de dezembro de 2023, do registro de Declaração de Importação de Remessa (DIR) para todas as remessas internacionais;
- Solicitação de registro de Declaração de Importação de Remessa (DIR) sem a informação de CPF;
- O aumento no volume de pedidos de revisão tributária, motivado por alterações na tributação sobre remessas internacionais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Receita Federal tem cumprido sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a RFB, com o objetivo de transformar as manifestações decorrentes do exercício da cidadania em melhorias contínuas para os serviços públicos prestados. Para isso, a unidade tem aprimorado seus processos, revisando e implementando novos fluxos de trabalho, documentando as atividades em manuais e avaliando as análises realizadas pela equipe.

Em 2023, houve um aumento significativo no número de manifestações recebidas. No entanto, o tempo médio de resposta manteve-se estável em 10,6 dias, o mesmo patamar alcançado em 2022. Esse resultado reflete a evolução nos fluxos de trabalho e a capacidade da Ouvidoria em preservar a eficiência e a agilidade no atendimento ao cidadão, mesmo diante do crescimento da demanda.

A estabilidade no prazo médio de resposta foi possível graças ao aprimoramento dos processos internos, que incluem o monitoramento contínuo das manifestações, a padronização de procedimentos e a qualificação das equipes envolvidas. Além disso, a implementação de ações gerenciais, como capacitações para o tratamento das demandas e o acompanhamento dos prazos, contribuiu para a otimização dos serviços.

Com base nas informações apresentadas neste relatório, é possível afirmar que, em 2023, a Ouvidoria da Receita Federal desempenhou um papel estratégico na melhoria do atendimento ao cidadão, fortalecendo a qualidade dos serviços públicos prestados pelo órgão.

Dessa forma, a gestão da Ouvidoria em 2023 foi conduzida de maneira satisfatória, reafirmando seu compromisso com a excelência no atendimento e com a melhoria contínua dos serviços oferecidos à sociedade.

Ouvidoria da Receita Federal

