

# **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

**Coordenação-Geral de Ouvidoria**  
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
3. Ações da Ouvidoria.....	11
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12

# INTRODUÇÃO

Este relatório tem como objetivo apresentar à sociedade as atividades realizadas em 2024 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 por meio 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](https://www.gov.br/fazenda/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/servicos-ouvidoria/ouvidoria-paineis-ouvidoria-e-sic).

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 2024.

# SUMÁRIO EXECUTIVO

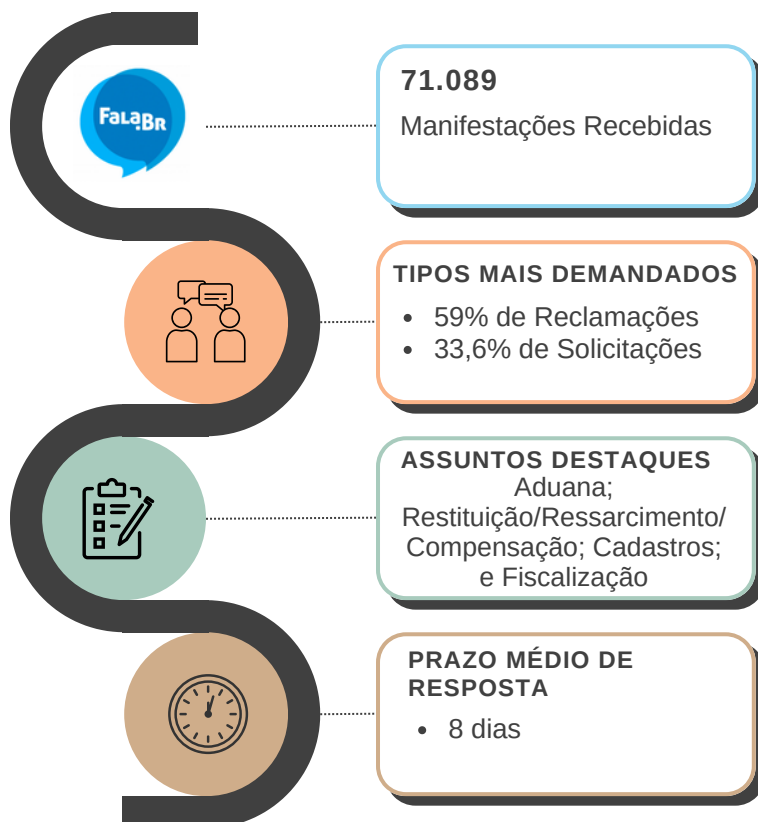
Ao longo de 2024, a Ouvidoria da Receita Federal implementou diversas ações estratégicas voltadas à obtenção de informações gerenciais a partir das manifestações recebidas dos usuários dos serviços do órgão.

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 2024 EM NÚMEROS \*



\*Dados extraídos em 28 de janeiro de 2025

# 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, à Ouvidoria (Ouvid) compete (Art. 15):

- 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):

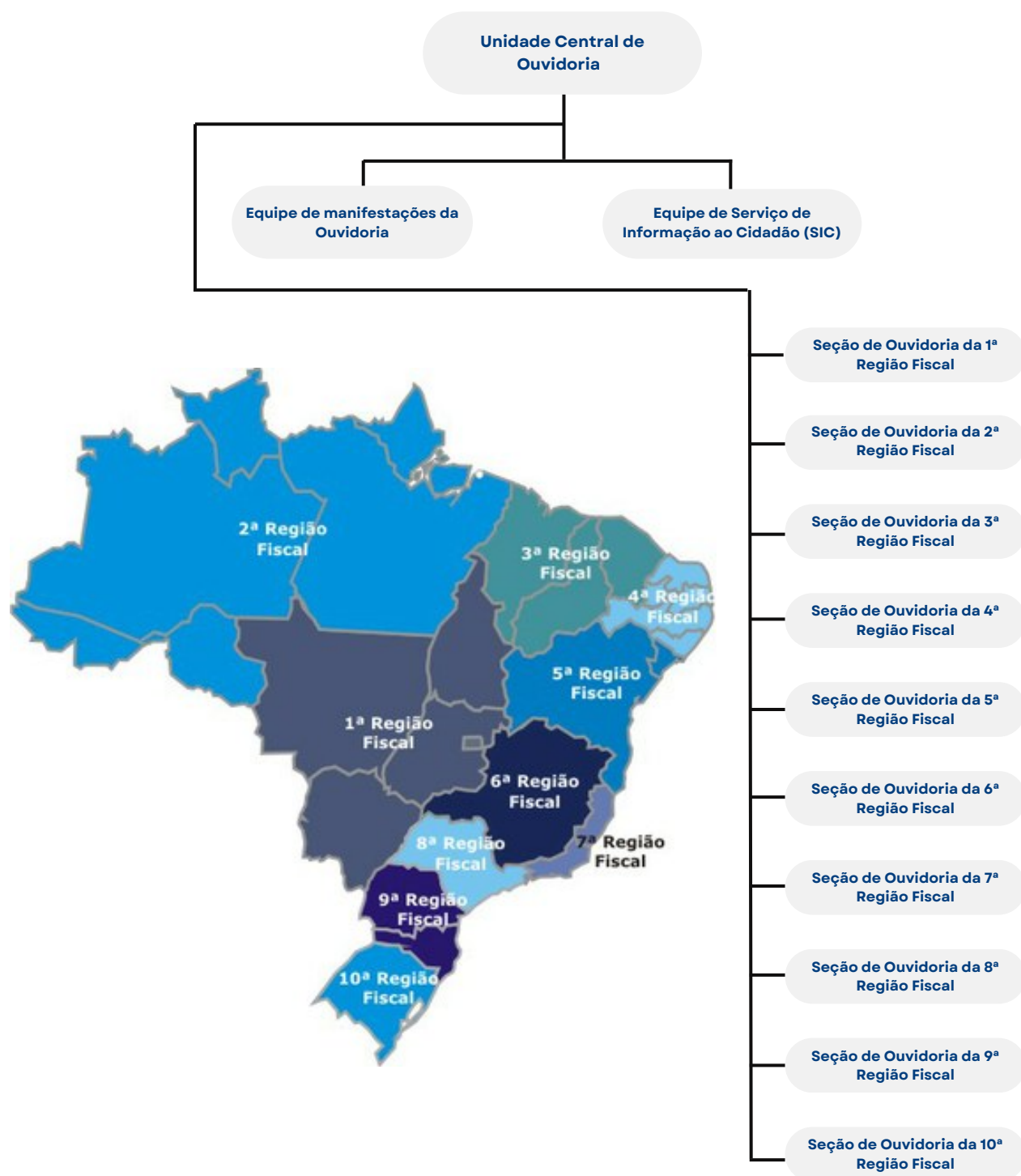
- Gerenciar as atividades de ouvidoria, em articulação com os órgãos competentes;
- Monitorar as atividades relativas ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC); e
- Monitorar as atividades relacionadas aos pedidos de simplificação e desburocratização de serviços na respectiva região fiscal.

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

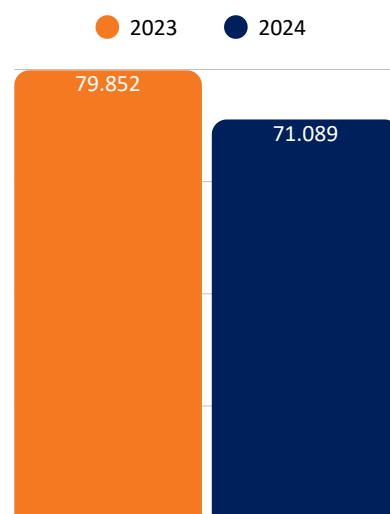
O quadro funcional da Ouvidoria em 2024 foi composto por 29 servidores com dedicação exclusiva e 10 colaboradores terceirizados, em exercício na Unidade Central de Ouvidoria e nas Seções de Ouvidoria (Savid) das Superintendências da RFB, conforme retratado abaixo. A Ouvidoria conta com o apoio de servidores 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.



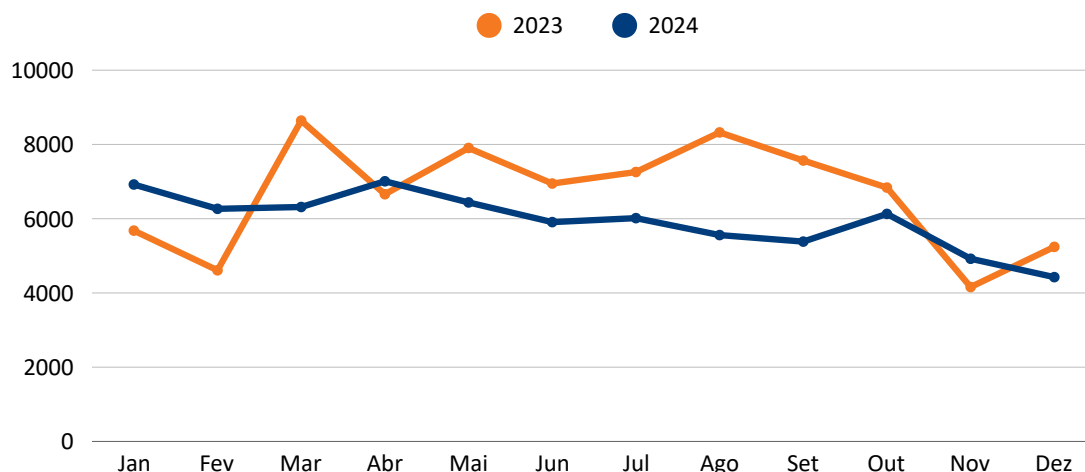
## 2. Manifestações de Ouvidoria

Em 2024, a Ouvidoria da Receita Federal recebeu um total de 71.089 manifestações, registrando um diminuição de 11% em relação ao ano de 2023, quando foram contabilizados 79.852 casos.

Conforme apresentado no Quadro 2, observa-se no mês de abril um pico de manifestações devido ao período da 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 2024 e a consultas sobre a situação do Cadastro de Pessoa Física (CPF).

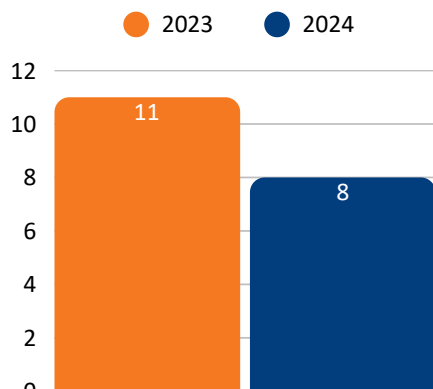


Quadro 1 – Total de manifestações recebidas na RFB



Quadro 2 – Evolução das manifestações recebidas na RFB

No ano de 2024, o tempo médio de resposta às manifestações cadastradas pelos usuários dos serviços públicos foi de 8 dias, representando uma diminuição de 27,27% de 2023 para 2024.

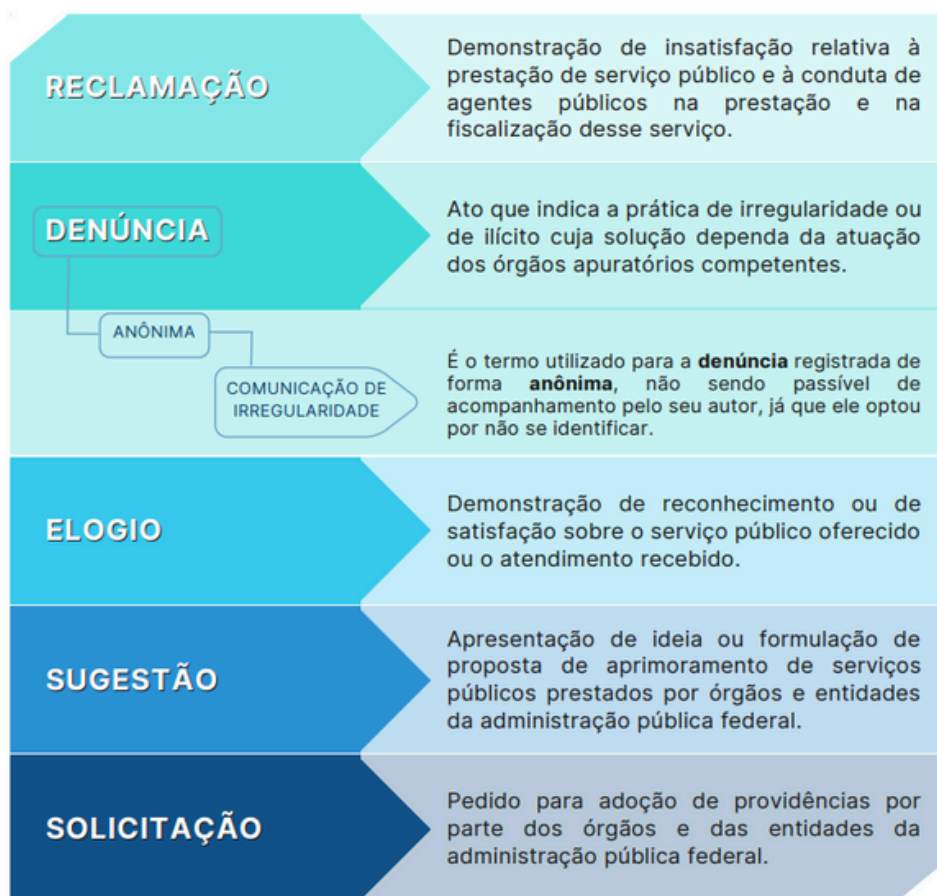


Quadro 3 – Tempo médio de resposta anual



## 2.1. Tipos de manifestação

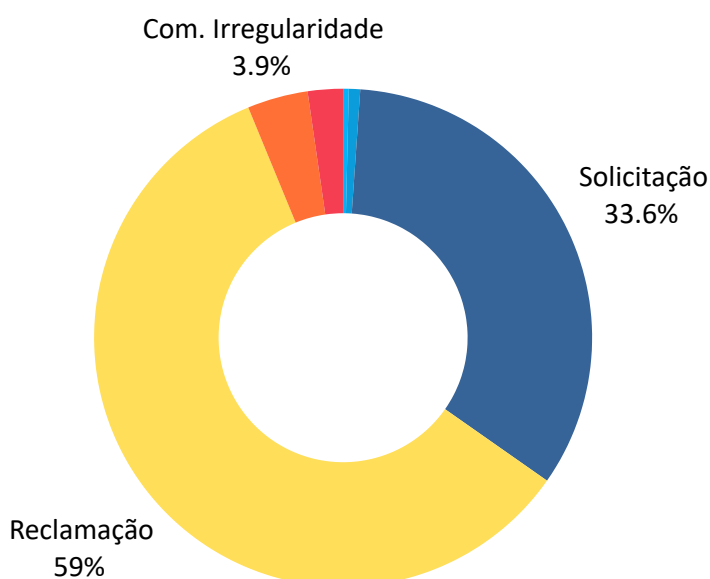
O art. 3º do Decreto nº 9.492, de 15 de setembro 2018, conceitua cinco tipos de manifestações que podem ser cadastradas na Ouvidoria:



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.

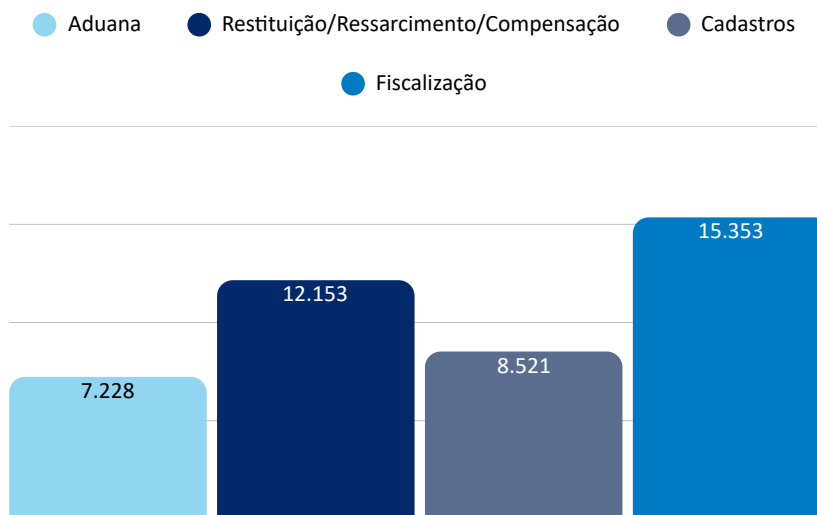
Na Receita Federal, observa-se que as manifestações do tipo Reclamação e Solicitação representaram 92,3% do total de manifestações cadastradas na Ouvidoria em 2024.



Quadro 4 – Percentual dos tipos de manifestação

## 2.2. Assuntos mais frequentes

Os assuntos relacionados a Fiscalização; Restituição, Ressarcimento e Compensação; Cadastros e Aduana foram os assuntos mais frequentes mencionados nas manifestações recebidas na Ouvidoria em 2024.



Quadro 5 – Assuntos mais frequentes em 2024

### ✓ ADUANA

As manifestações referem-se, em sua maioria, a reclamações sobre a demora no desembaraço de mercadorias e o tempo de análise para revisão dos valores cobrados em encomendas internacionais. Ressalta-se que a Receita Federal identificou os principais pontos de insatisfação por meio de um estudo das reclamações recorrentes, implementando novos fluxos de trabalho. Essa medida resultou em uma redução de 39% na demanda relacionada a questões aduaneiras, contribuindo assim para uma queda de 11% no total de manifestações recebidas pela RFB em comparação com o ano anterior.

### ✓ RESTITUIÇÃO, RESSARCIMENTO E COMPENSAÇÃO

Manifestações relacionadas a pedidos de direito creditório; restituição ou compensação de valores já reconhecidos pela Receita Federal; e solicitação 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 relacionadas 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.

## 3. Ações da Ouvidoria da RFB

### 3.1. Monitoramento diário das manifestações

Com o objetivo de otimizar o fluxo de trabalho e garantir a celeridade no atendimento às demandas dos cidadãos, o monitoramento diário das manifestações foi aprimorado com a inclusão de relatórios detalhados direcionados a cada Ouvidoria Regional e suas respectivas representações, 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.

### 3.2. Participação em Seminários e Eventos

Com o objetivo de adquirir conhecimentos que permitam aprimorar fluxos de trabalho e diretrizes da Ouvidoria, servidores e colaboradores participaram de diversos seminários e eventos estratégicos em 2024, destacando-se:

- **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 da CGU** (04 e 05/06/2024) - promoveu a troca de experiências e melhores práticas em ouvidoria e discussão de 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.

### 3.3. Capacitação de servidores

Realização de eventos de capacitação alinhados às demandas da Ouvidoria e às necessidades identificadas pelos seus servidores e pelas áreas de negócio, totalizando 853 servidores de Ouvidoria e das áreas capacitados.

Os temas abordados foram relevantes para o contexto institucional, como: Simplificação da comunicação da Ouvidoria com o cidadão; Tratamento de Denúncias; e a Importância da Ouvidoria na promoção da ética. Essas capacitações tiveram como objetivo fortalecer habilidades técnicas e aprimorar a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria, beneficiando tanto seus servidores quanto os das áreas de negócio.

## 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.

Em 2024, alcançou-se um tempo médio de resposta de 8 dias às manifestações dos usuários – resultado viabilizado pelo aprimoramento interno, que inclui: monitoramento contínuo das manifestações, padronização de procedimentos, qualificação das equipes envolvidas, implementação de ações gerenciais e o acompanhamento dos prazos.

Conclui-se, portanto, que a Ouvidoria exerceu papel fundamental para a melhoria do atendimento ao cidadão em 2024, fortalecendo a qualidade dos serviços públicos prestados pelo órgão.

Dessa forma, a gestão da Ouvidoria em 2024 foi conduzida de maneira satisfatória, reafirmando seu compromisso institucional com excelência e melhoria contínua, consolidando um desempenho satisfatório no serviço à sociedade.

# **Ouvidoria da Receita Federal**

