

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

2024



**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

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.

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 transparéncia 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 (Ouid) 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):

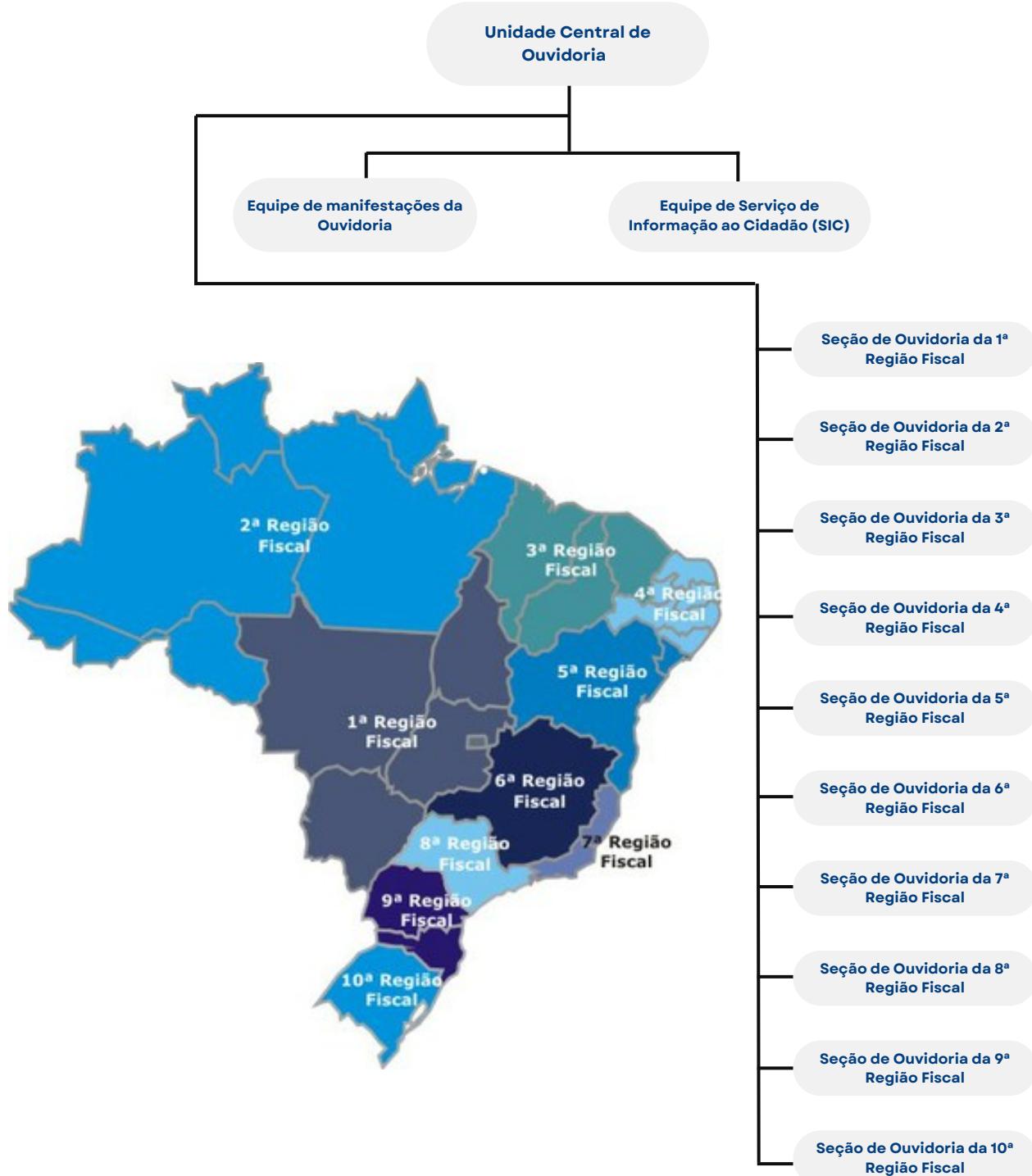
- Gerenciar as atividades de ouvidoria, em articulação com os órgãos competentes;
- Monitorar as atividades relativas ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC); e
- Monitorar as atividades relacionadas aos pedidos de simplificação e desburocratização de serviços na respectiva região fiscal.

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

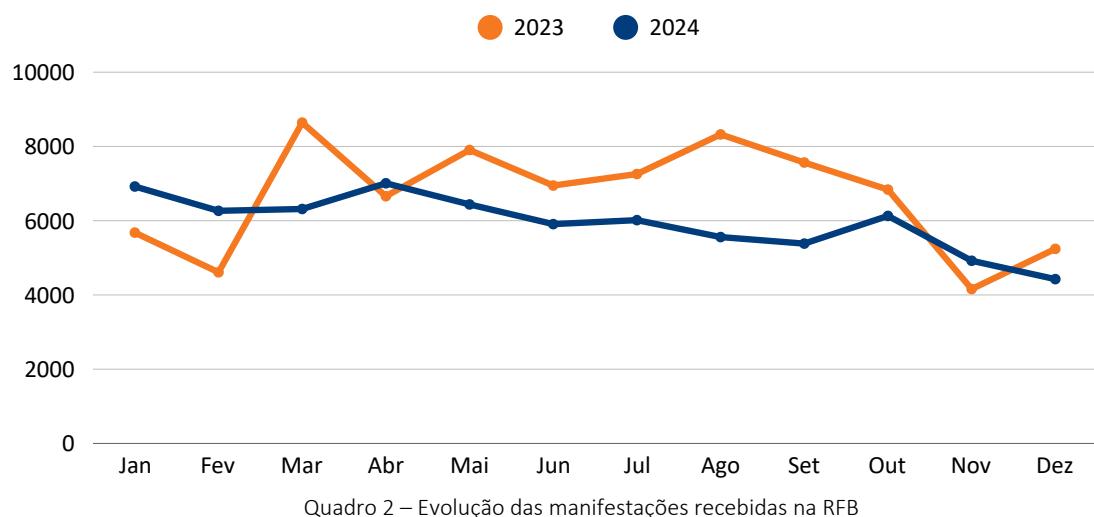
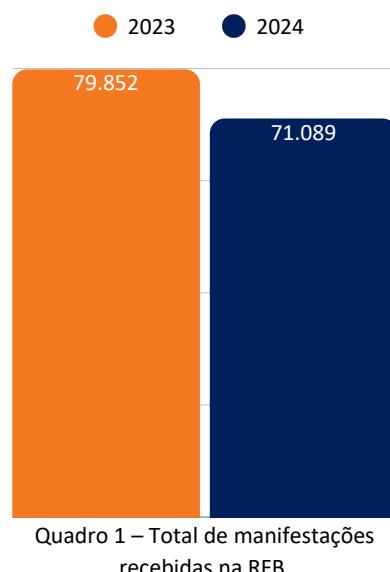
O quadro funcional da Ouvidoria em 2024 foi composto por 29 servidores com dedicação exclusiva e 10 colaboradores terceirizados, em exercício na Unidade Central de Ouvidoria e nas Seções de Ouvidoria (Savid) das Superintendências da RFB, conforme retratado abaixo. A Ouvidoria conta com o apoio de servidores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



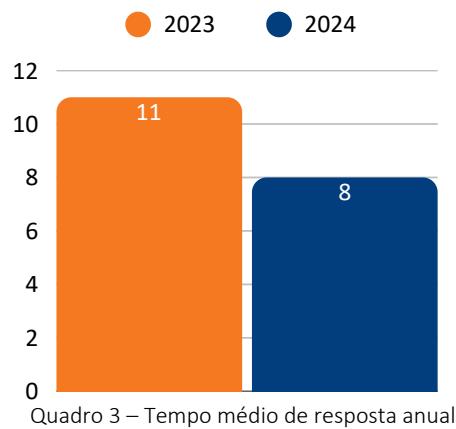
2. Manifestações de Ouvidoria

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).

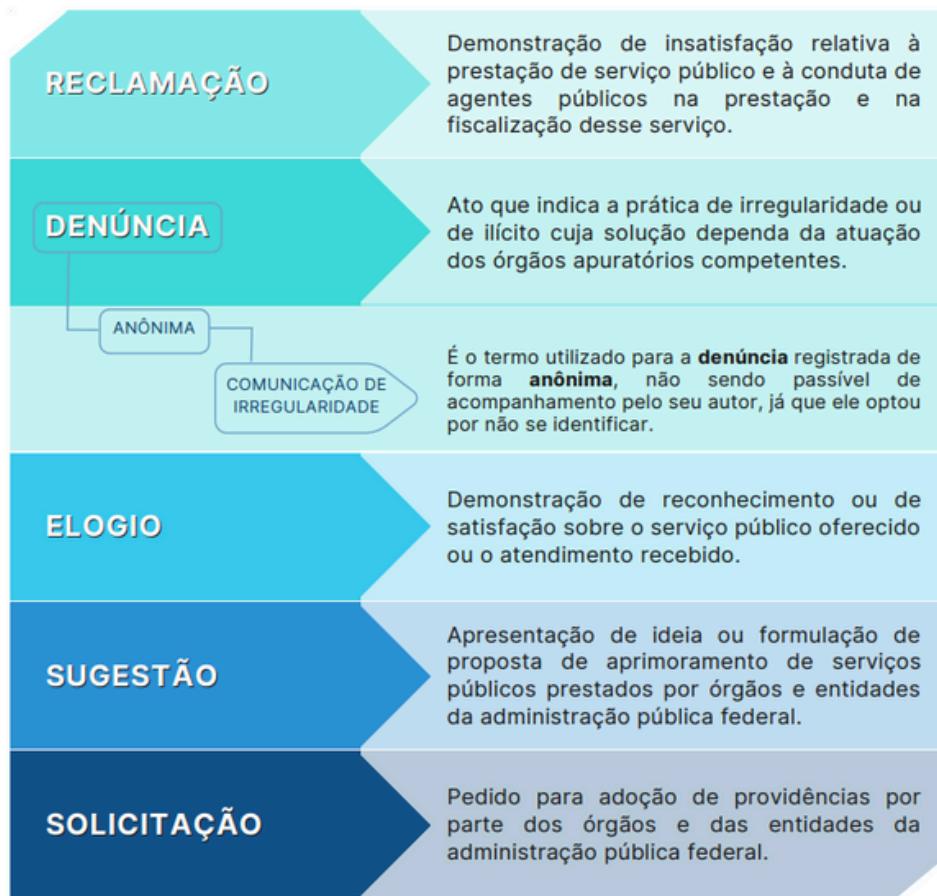


No ano de 2024, o tempo médio de resposta às manifestações cadastradas pelos usuários dos serviços públicos foi de 8 dias, representando uma diminuição de 27,27% de 2023 para 2024.



2.1. Tipos de manifestação

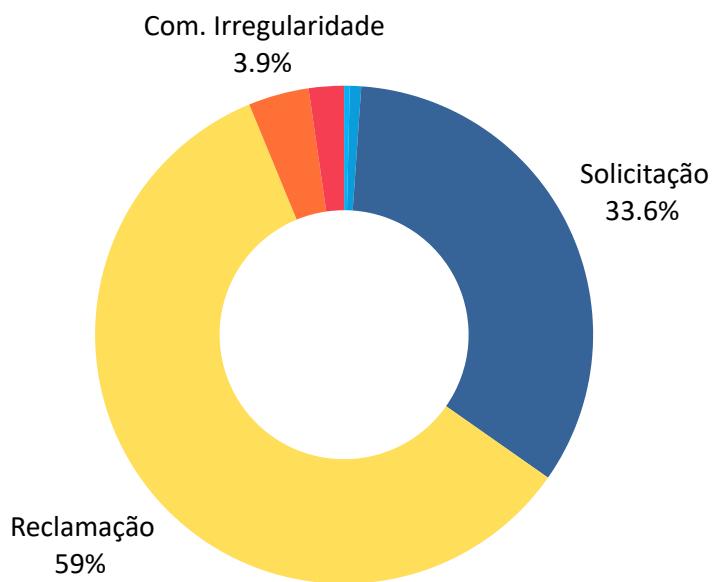
O art. 3º do Decreto nº 9.492, de 15 de setembro 2018, conceitua cinco tipos de manifestações que podem ser cadastradas na Ouvidoria:



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.

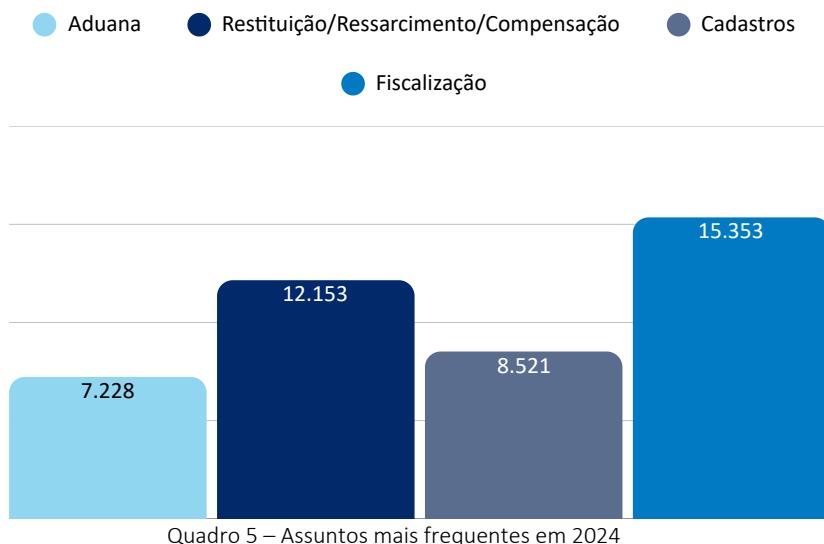
Na Receita Federal, observa-se que as manifestações do tipo Reclamação e Solicitação representaram 92,3% do total de manifestações cadastradas na Ouvidoria em 2024.



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 desembarque 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

