

Pesquisa de Satisfação 2021

# Receita Federal

Coordenação-Geral de Atendimento | Cogea



# Apresentação

A Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil – RFB, disponibiliza em seu site (<https://www.gov.br/receitafederal/pt-br>) a opção de avaliação dos serviços prestados pelo órgão. Ao acessar o menu Principal, na opção “Canais de Atendimento”, o cidadão encontra a opção “Pesquisa de Satisfação”.

Neste espaço, o cidadão seleciona o Município e Estado e avalia o grau de satisfação com os serviços prestados pela RFB. Além disso, é possível avaliar o atendimento, respondendo a 8 (oito) itens, a saber:

- Acesso às informações sobre o serviço (documentação, requisitos, prazos, etc);
- Horário de atendimento;
- Cortesia e educação dos atendentes;
- Tempo de espera para ser atendido;
- Prazo para conclusão do serviço;
- Localização da unidade da RFB ou do posto de atendimento;
- Instalações físicas;
- Conservação e limpeza do local de atendimento.

O grau de satisfação é mensurado pela escolha das seguintes opções: não se aplica, insatisfeito, satisfeito e muito satisfeito.

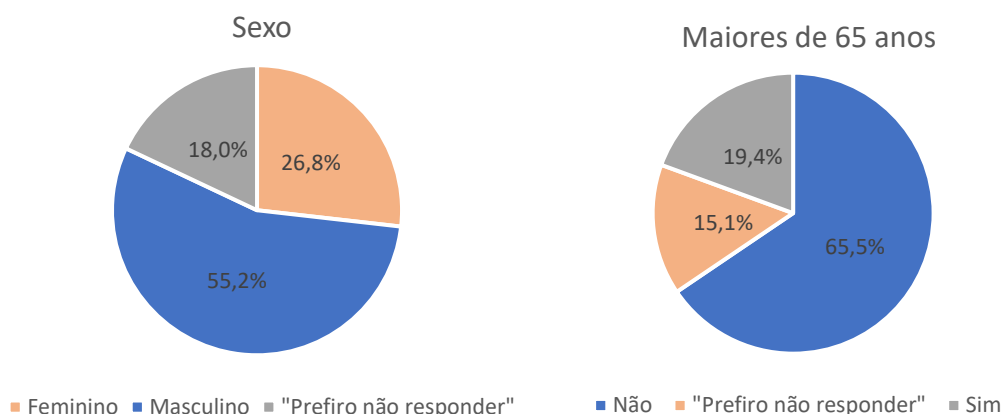
Por fim, outras questões são solicitadas para permitir a análise do perfil do cidadão que buscou o atendimento.

# Análise

Em 2021, registrou-se o envio de 2.597 formulários, distribuídos pelas seguintes Regiões Fiscais/Estados:

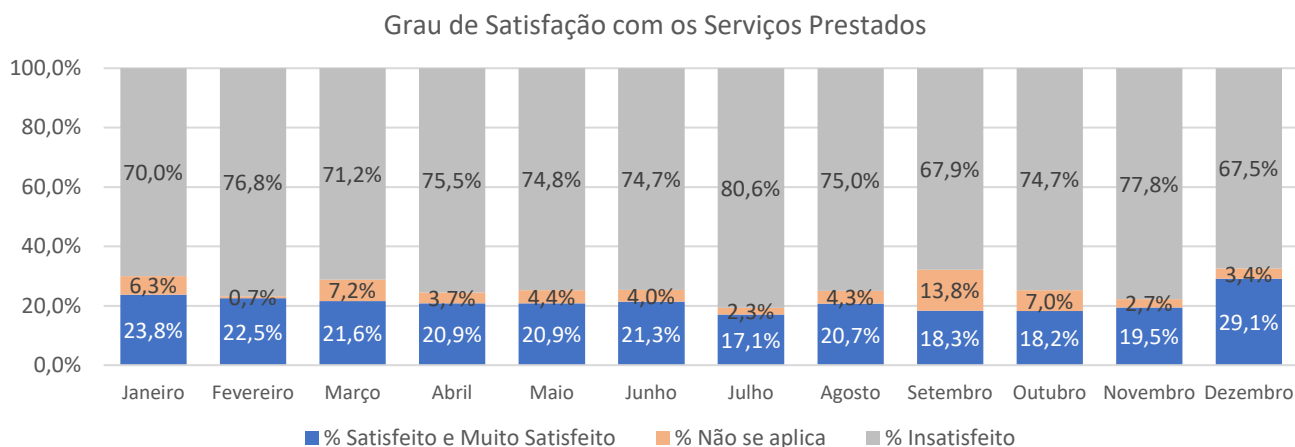
Região Fiscal	Estado	Avaliações
RF01	Distrito Federal (DF)	101
	Goiás (GO)	62
	Mato Grosso (MT)	36
	Mato Grosso do Sul (MS)	28
	Tocantins (TO)	13
RF02	Acre (AC)	65
	Amapá (AP)	37
	Amazonas (AM)	38
	Pará (PA)	44
	Rondônia (RO)	16
	Roraima (RR)	11
RF03	Ceará (CE)	60
	Piauí (PI)	20
	Maranhão (MA)	34
RF04	Alagoas (AL)	51
	Paraíba (PB)	19
	Pernambuco (PE)	69
	Rio Grande do Norte (RN)	24
RF05	Sergipe (SE)	15
	Bahia (BA)	144
RF06	Minas Gerais (MG)	226
RF07	Espírito Santo (ES)	55
	Rio de Janeiro (RJ)	305
RF08	São Paulo (SP)	683
RF09	Paraná (PR)	161
	Santa Catarina (SC)	113
RF10	Rio Grande do Sul (RS)	167
<b>Total</b>		<b>2597</b>

A maioria das avaliações foi realizada por pessoas que se identificaram como do sexo “Masculino”, e menores de 65 anos, conforme gráficos abaixo:

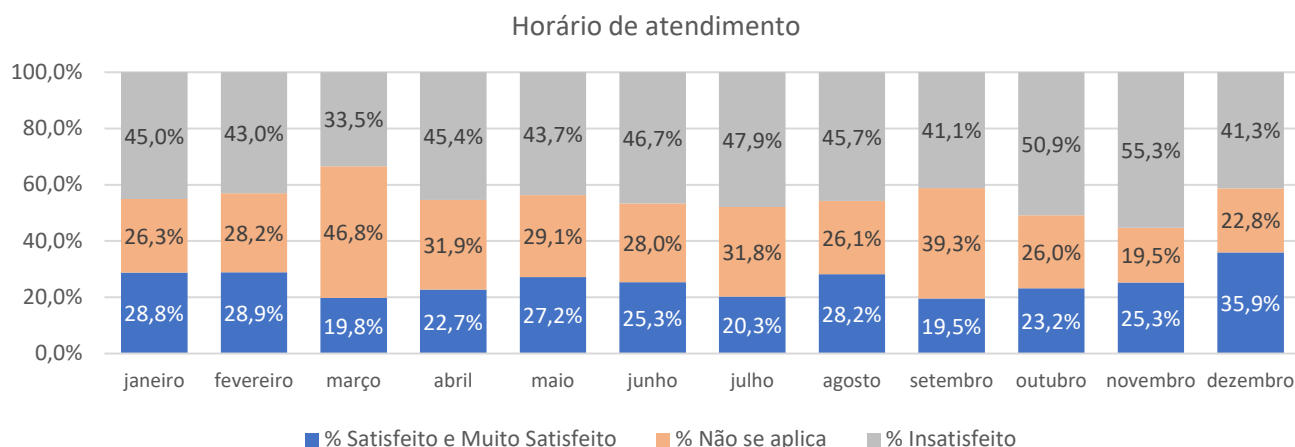
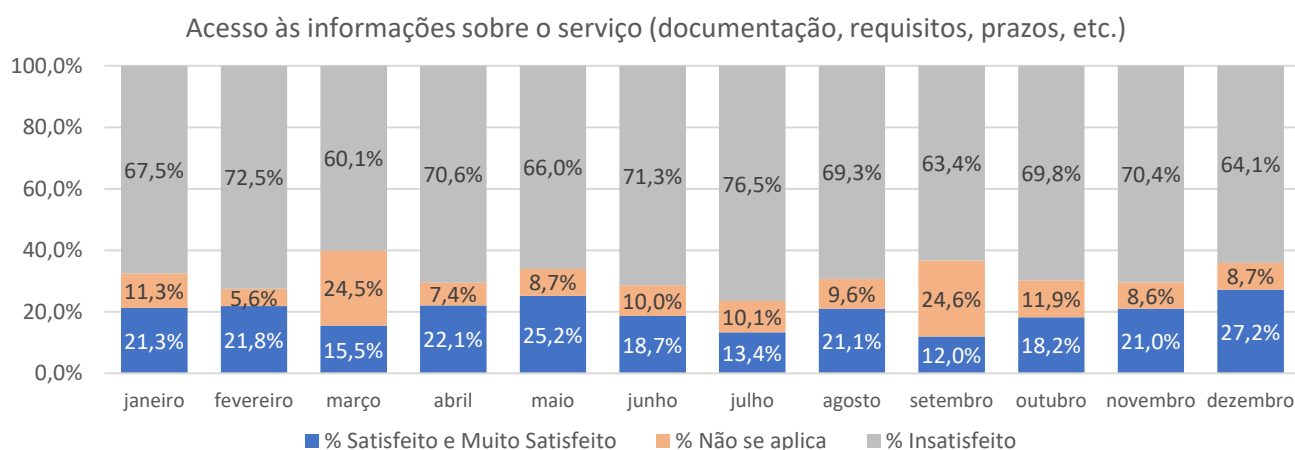


Analisando os dados apurados, 86 pessoas, ou seja 3,3% do total, se identificaram como portadoras de necessidades especiais.

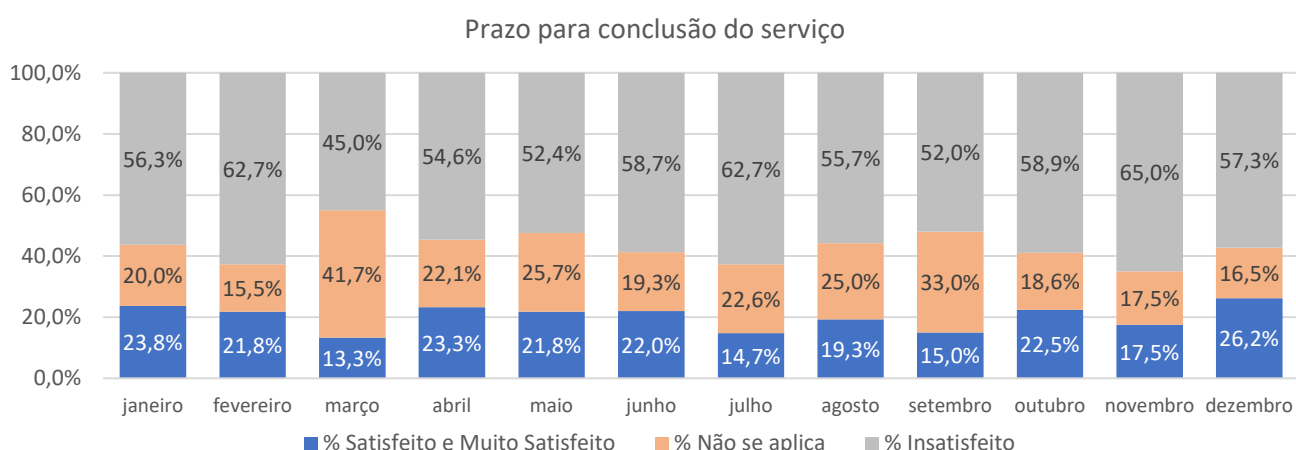
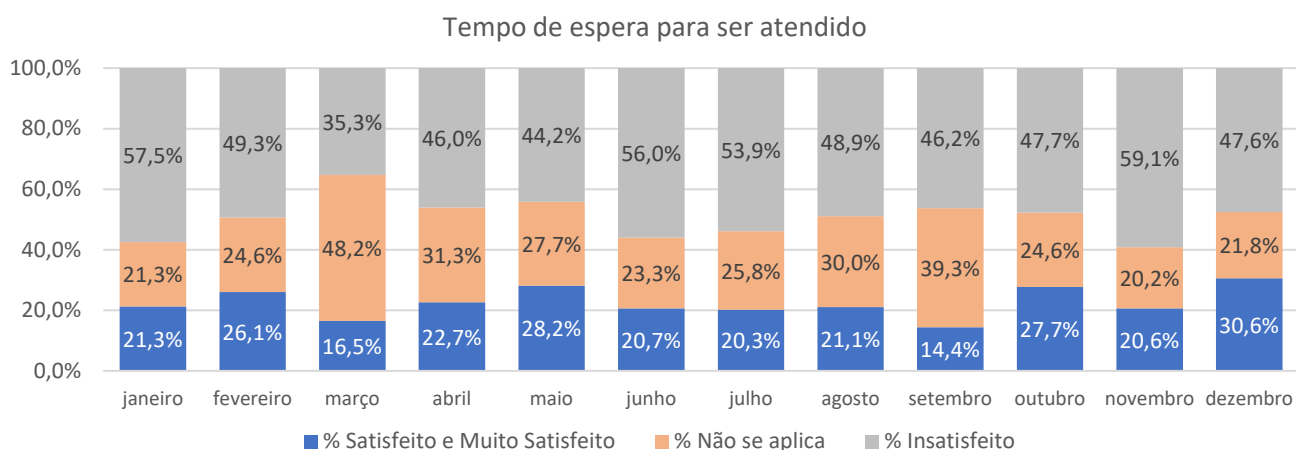
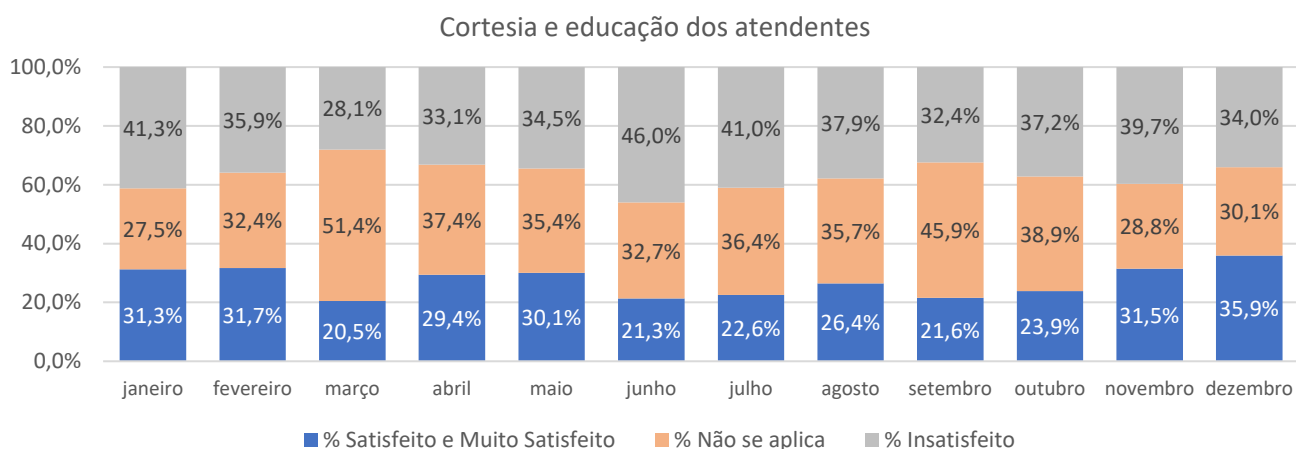
Avaliando-se o ano de 2021, mês a mês, observou-se que o somatório das avaliações “satisfeito” e “muito satisfeito” em relação ao total de formulários manteve-se relativamente constante (média de 21,2%), conforme gráfico abaixo:



Com relação ao acesso às informações e o horário de atendimento, a média anual foi de 19,8% e 25,4%, respectivamente.

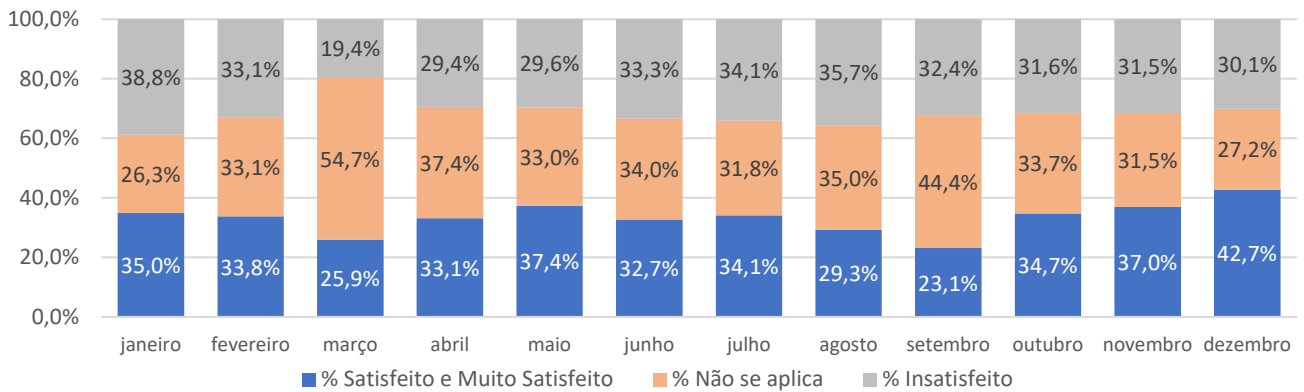


A cortesia e educação dos atendentes, o tempo de espera para ser atendido e o prazo para conclusão do serviço obtiveram médias anuais de 27,2%, 22,5% e 20,1%, respectivamente:

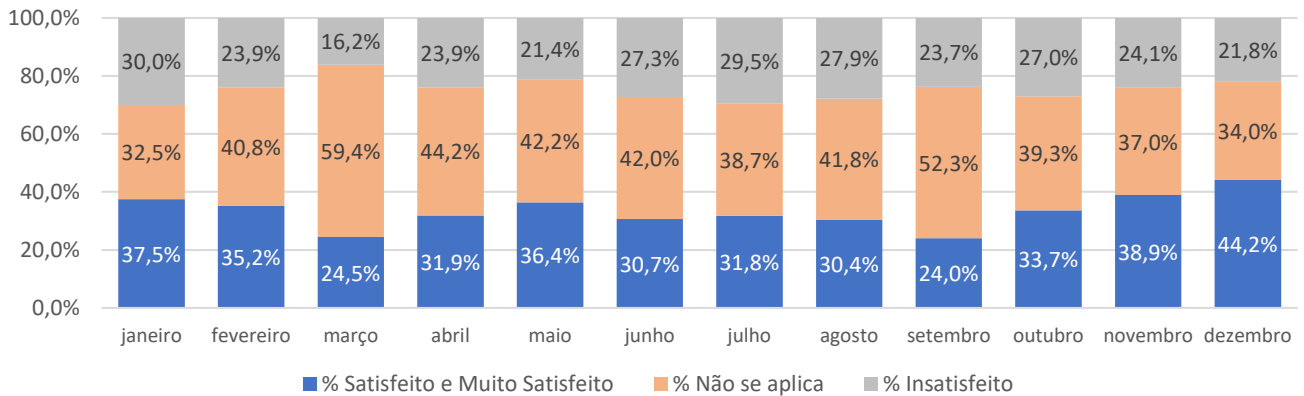


Por fim, os itens mais bem avaliados foram a localização, instalações físicas e a conservação e limpeza do local, com médias de 33,2%, 33,3% e 35,3%, conforme gráficos que seguem:

### Localização da unidade da RFB ou do posto de atendimento



### Instalações físicas



### Conservação e limpeza do local de atendimento

