

# **TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO**

**DADOS SOBRE O ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE NA  
RECEITA FEDERAL**

**RELATÓRIO DE DEZEMBRO DE 2012**

## SUMÁRIO

SUMÁRIO .....	2
APRESENTAÇÃO.....	3
VISÃO GERAL DO ATENDIMENTO – DEZEMBRO 2012 .....	4
<i>Quadro Geral</i> .....	4
<i>Principais Serviços Prestados (5+ por canal)</i> .....	4
ATENDIMENTO PRESENCIAL NA RECEITA FEDERAL .....	5
<i>TME –Tempo Médio de Espera para Atendimento</i> .....	5
<i>QAP – Quantitativo de Atendimento Presencial</i> .....	5
<i>Agendamento</i> .....	6
ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - RECEITAFONE (146) .....	7
ATENDIMENTO À DISTÂNCIA - INTERNET .....	8
<i>Quantitativo de Serviços Acessados no Portal e-CAC</i> .....	8
<i>Representatividade do Portal e-CAC</i> .....	8
<i>Fale Conosco</i> .....	9

## APRESENTAÇÃO

A Receita Federal apresenta à sociedade os dados relativos ao atendimento ao contribuinte prestado até o mês de dezembro de 2012.

A Receita Federal tem investido muito para tornar o atendimento ao cidadão mais fácil, rápido, seguro e confortável.

A adoção de novas tecnologias, o treinamento das equipes, a simplificação de processos e a adequação de instalações são iniciativas que influem diretamente na qualidade dos serviços públicos que a Receita Federal presta à sociedade.

Há um grande esforço para direcionar o máximo de serviços para o atendimento à distância, enquanto se empenha para reduzir o tempo médio de atendimento presencial.

Os dados aqui apresentados ilustram parte desse esforço em oferecer um serviço público de excelência, com eficiência e qualidade, à altura do que a sociedade brasileira merece e deseja.

Com as informações e os gráficos deste relatório, a sociedade poderá acompanhar a atuação da Receita Federal e contribuir para o aperfeiçoamento do atendimento prestado ao cidadão. Assim, fortalece-se a participação popular e ampliam-se os instrumentos de controle da gestão pública.

Esta ação, lançada especialmente no dia 25 de maio de 2012, ocasião em que se celebra o Dia Nacional de Respeito ao Contribuinte, representa um importante passo da Receita Federal em direção à transparência pública e está em total sintonia com os valores institucionais e com o que dispõe a Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Boa Leitura!

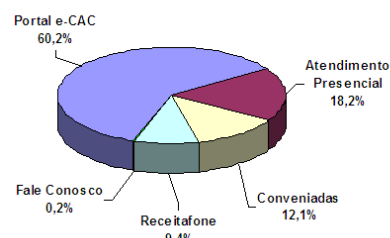
Receita Federal



## VISÃO GERAL DO ATENDIMENTO – DEZEMBRO 2012

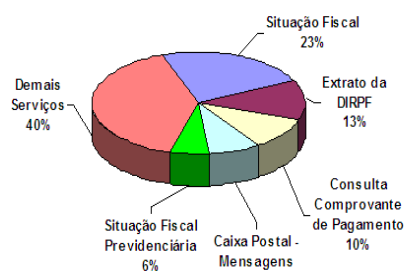
### Quadro Geral

Canal de Atendimento	Quantitativo
Portal e-CAC	4.284.155 serviços acessados
Atendimento Presencial	1.292.671 atendimentos 82,43% com TME ≤ 15 min 18,2% de serviços agendados
Conveniadas	644.536 atendimentos de CPF
Receitafone	611.803 ligações recebidas
Fale Conosco	8.436 mensagens recebidas

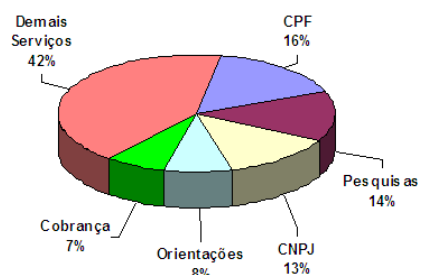


### Principais Serviços Prestados (5+ por canal)

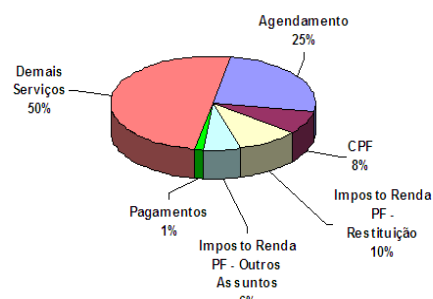
PORTAL E-CAC		
Serviço	Quantitativo	%
Situação Fiscal	965.551	23%
Extrato da DIRPF	537.119	13%
Consulta Comprovante de Pagamento	412.560	10%
Caixa Postal - Mensagens	363.329	8%
Situação Fiscal Previdenciária	249.329	6%
<b>5+ procurados</b>	<b>2.527.888</b>	<b>60%</b>
<b>Total de serviços realizados</b>	<b>4.284.155</b>	<b>100%</b>



PRESENCIAL (550 Unidades de Atendimento)		
Serviço	Quantitativo	%
CPF	205.073	16%
Pesquisas	181.561	14%
CNPJ	161.907	13%
Orientações	102.831	8%
Cobrança	89.288	7%
<b>5+ procurados</b>	<b>740.660</b>	<b>58%</b>
<b>Total de serviços realizados</b>	<b>1.718.005</b>	<b>100%</b>



RECEITA FONE/CALL CENTER		
Serviço	Quantitativo	%
Agendamento	38.186	25%
CPF	11.597	8%
Imposto Renda PF - Restituição	15.693	10%
Imposto Renda PF - Outros Assuntos	9.694	6%
Pagamentos	2.192	1%
<b>5+ procurados</b>	<b>77.362</b>	<b>50%</b>
<b>Total de serviços realizados</b>	<b>153.244</b>	<b>100%</b>

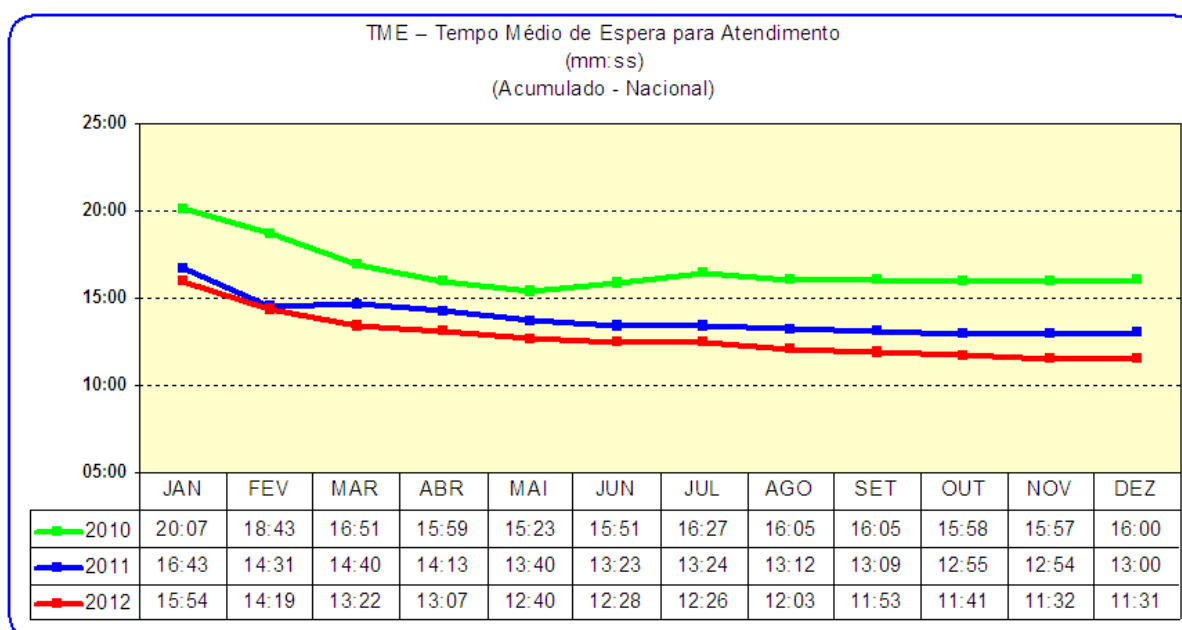




### ATENDIMENTO PRESENCIAL NA RECEITA FEDERAL

#### *TME – Tempo Médio de Espera para Atendimento*

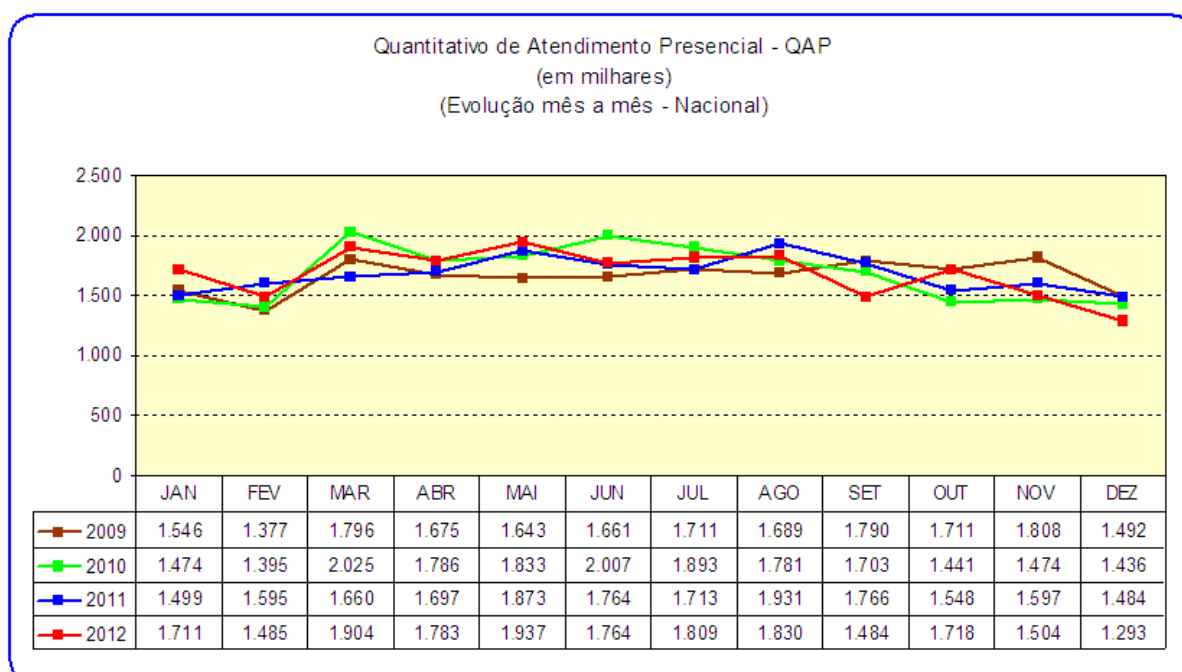
Este gráfico apresenta o tempo médio de espera para atendimento ao contribuinte nas unidades da Receita Federal de janeiro de 2009 a dezembro de 2012.



Fonte: SAGA (Serviços Prestados pela UA)

#### *QAP – Quantitativo de Atendimento Presencial*

Este gráfico apresenta a quantidade de atendimentos presenciais realizados pelas unidades da Receita Federal de janeiro de 2009 a dezembro de 2012.



Fonte: SAGA (Serviços Prestados pela UA)

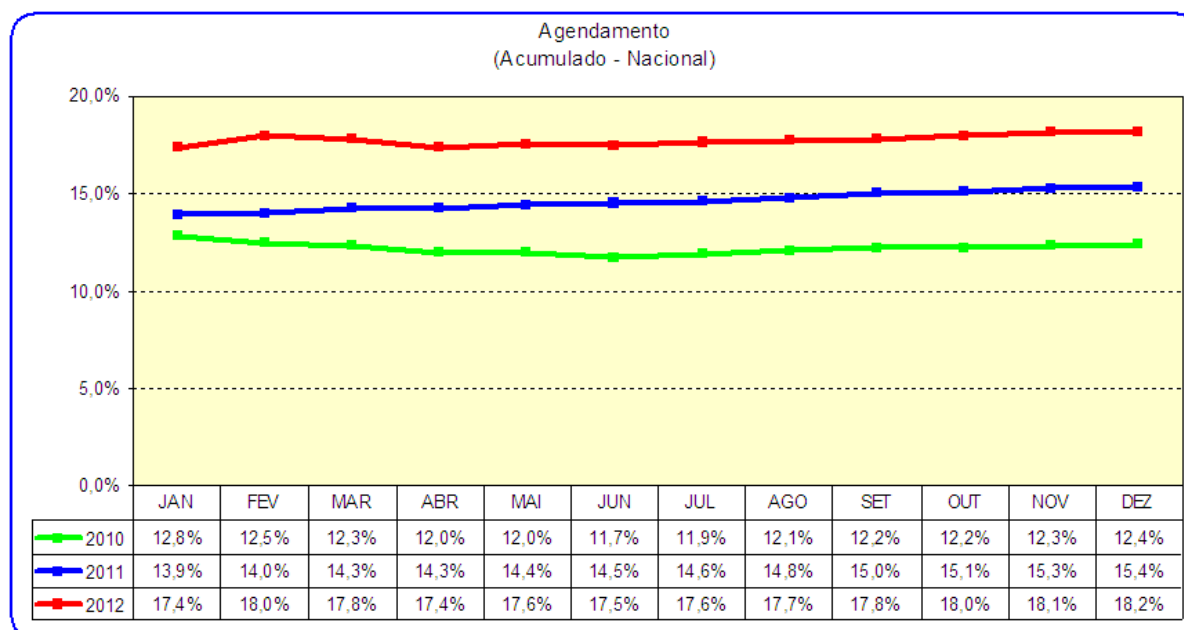


Receita Federal

### Agendamento

Para maior comodidade do contribuinte, a Receita Federal permite, por meio do endereço <http://www.receita.fazenda.gov.br/AtendContrib/Agendamento.htm>, que se agende o dia e a hora para atendimento presencial em suas unidades.

Este gráfico apresenta o percentual de serviços agendados em relação ao quantitativo de atendimento presencial prestado pelas unidades da Receita Federal até o mês de dezembro de 2012. Apresenta também o comparativo do agendamento de 2010 a 2012.



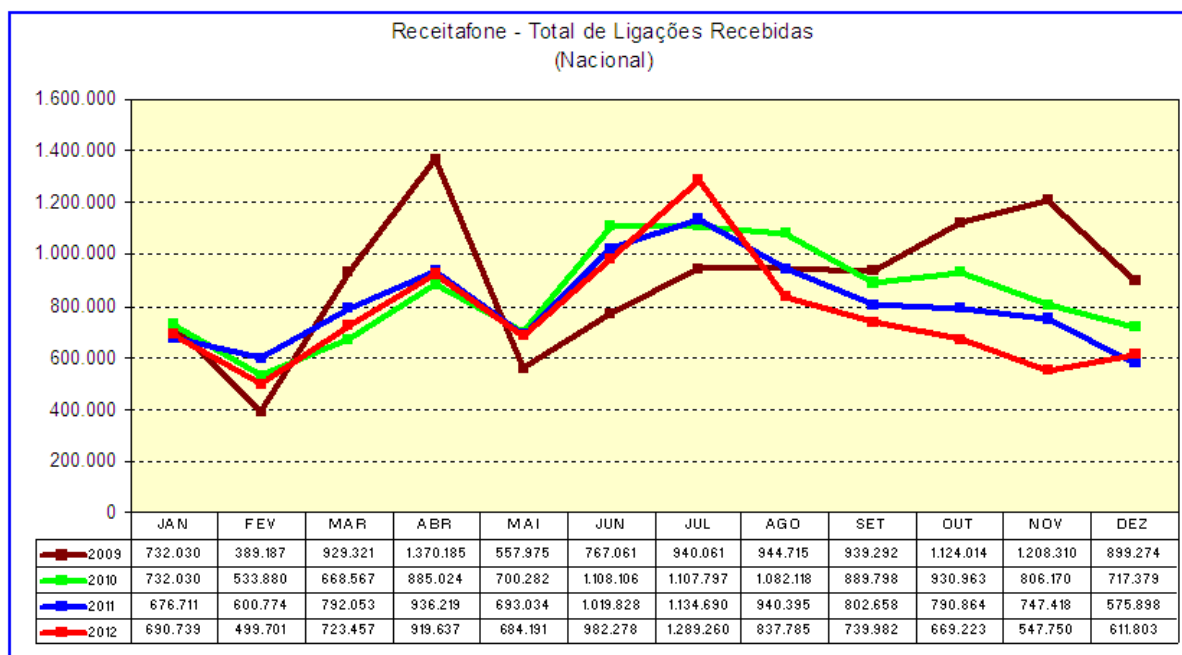
Fonte: SAGA (Comparecimento ao Agendamento)



### ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - RECEITAFONE (146)

O Receitafone é o serviço telefônico da Receita Federal e da Procuradoria Geral da Fazenda Nacional, disponibilizado ao cidadão por meio do número 146, para ligações realizadas no Brasil, ou (+55) (11) 3003 0146, para chamadas originadas do exterior.

O gráfico a seguir apresenta o total de ligações recebidas pelo Receitafone até o mês de dezembro de 2012. Apresenta também o comparativo das ligações recebidas de 2009 a 2012.



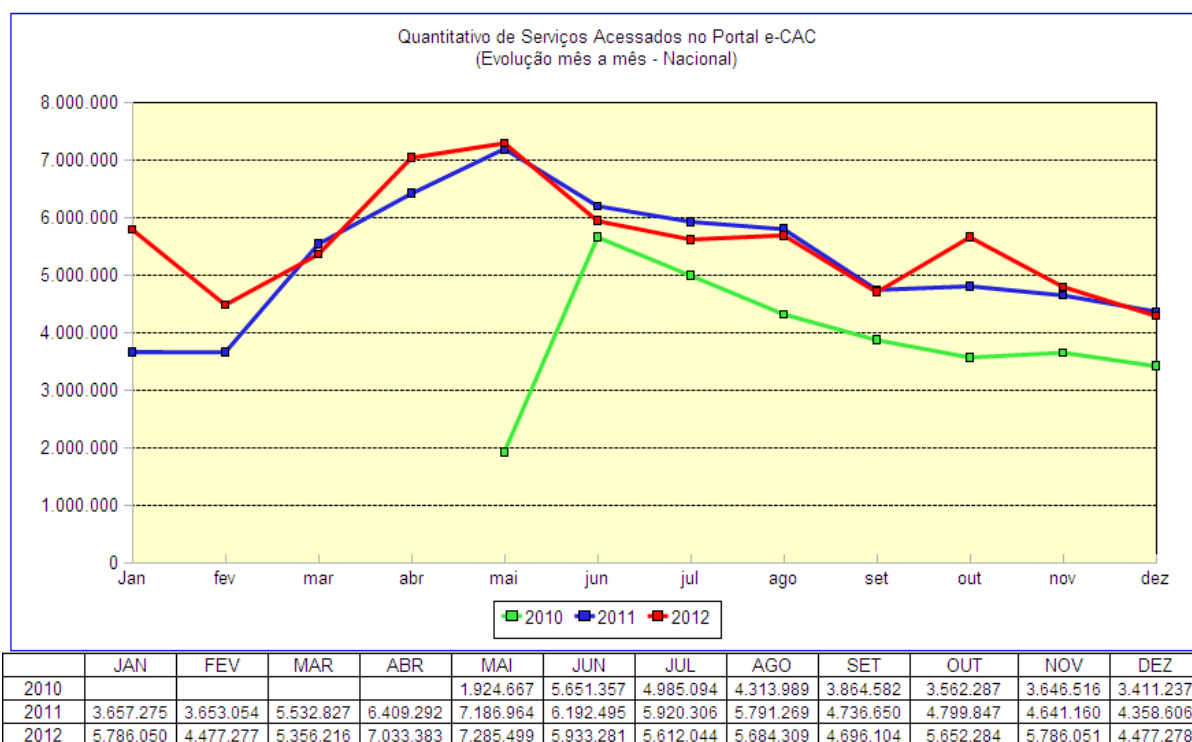
Fonte: Embratel

## ATENDIMENTO À DISTÂNCIA - INTERNET

### *Quantitativo de Serviços Acessados no Portal e-CAC*

O Portal e-CAC (Centro Virtual de Atendimento ao Contribuinte), disponível no endereço <http://www.receita.fazenda.gov.br/AtendVirtual/defaultAtendCertDigital.htm>, é um portal onde diversos serviços protegidos por sigilo fiscal podem ser realizados via internet pelo próprio contribuinte, com comodidade e segurança.

Este gráfico apresenta o total de serviços acessados no Portal e-CAC até o mês de dezembro de 2012. Apresenta também o comparativo de acessos de 2010 a 2012.



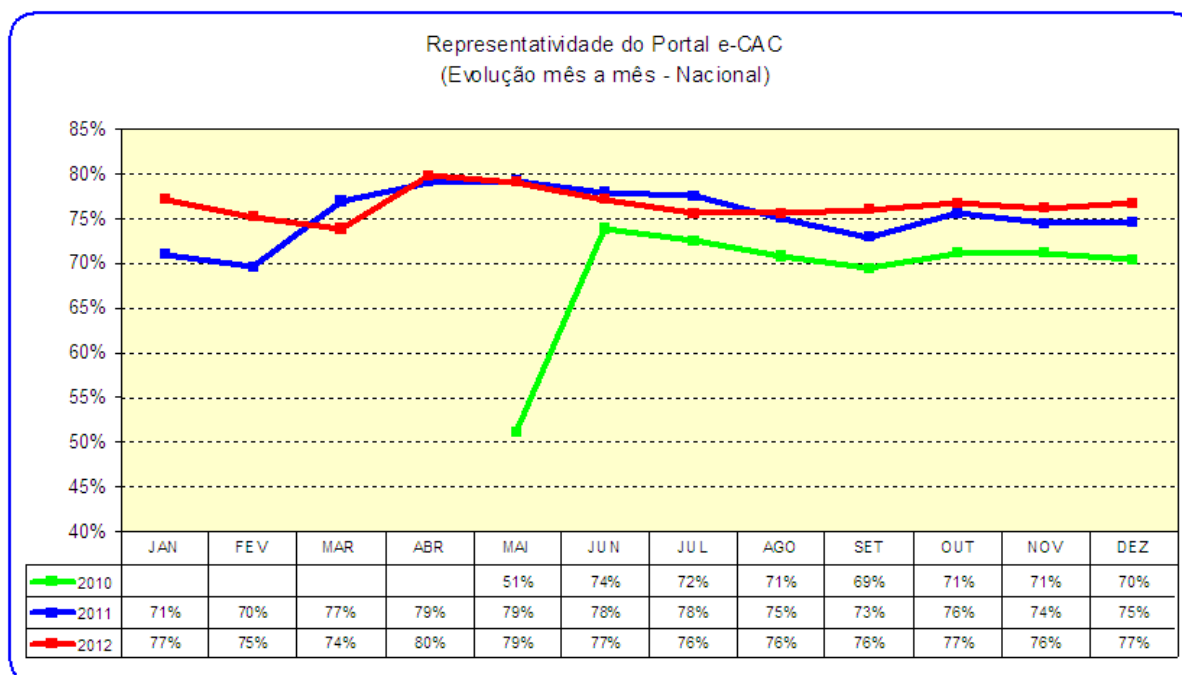
Fonte: <http://estatisticas.receita.fazenda/>

(Obs.: estatísticas disponíveis a partir de maio de 2010)

### *Representatividade do Portal e-CAC*

O gráfico a seguir apresenta o percentual entre a quantidade de serviços prestados por meio eletrônico (via Portal e-CAC) e o total de serviços prestados (via Portal e-CAC e nas Unidades de Atendimento Presenciais) até o mês de dezembro de 2012. Apresenta também o comparativo de 2010 a 2012.



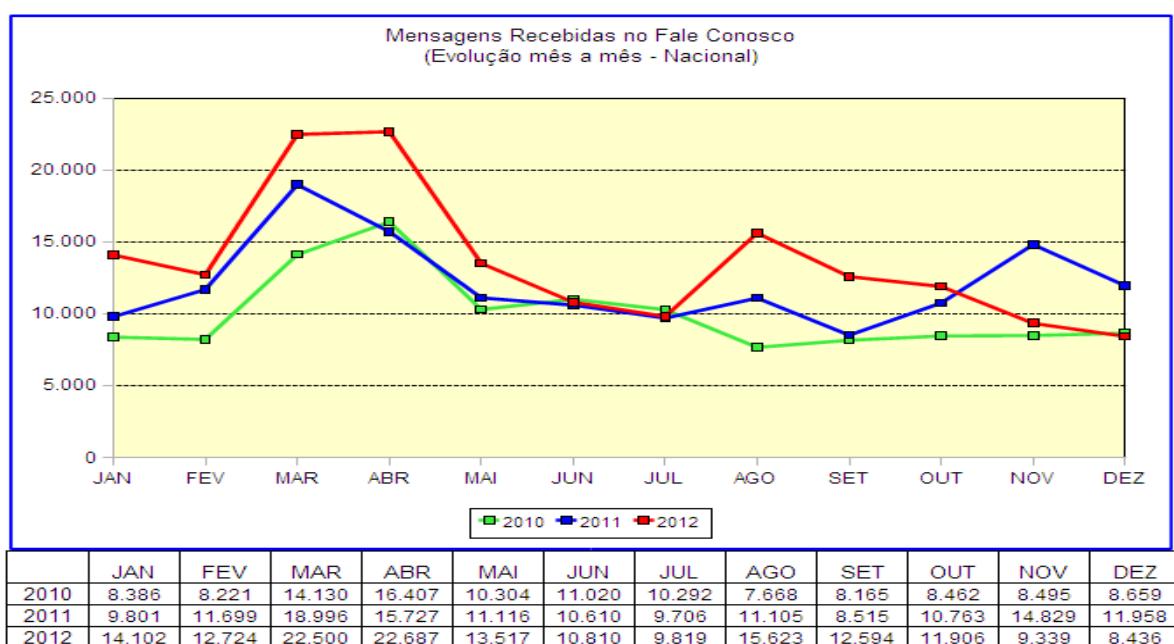


Fonte: SAGA (Serviços Prestados pela UA) e <http://estatisticas.receita.fazenda/>  
(Obs.: estatísticas disponíveis a partir de maio de 2010)

### Fale Conosco

O Fale Conosco é o canal de atendimento da Receita Federal para esclarecimento de dúvidas por meio de correio eletrônico, e está disponível em <https://www18.receita.fazenda.gov.br/dvssl/atbhe/falecon/consulta/asp/consulta.asp>.

Este gráfico apresenta o total de mensagens recebidas no Fale Conosco de janeiro de 2009 a dezembro de 2012.



Fonte: <http://estatisticas.receita.fazenda/>