

# **TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO**

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

**RELATÓRIO DE JULHO DE 2012**

## SUMÁRIO

SUMÁRIO.....	2
APRESENTAÇÃO.....	3
VISÃO GERAL DO ATENDIMENTO – JULHO 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 julho 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.

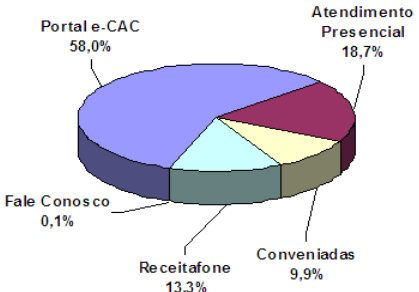
Boa Leitura!

Receita Federal

## VISÃO GERAL DO ATENDIMENTO – JULHO 2012

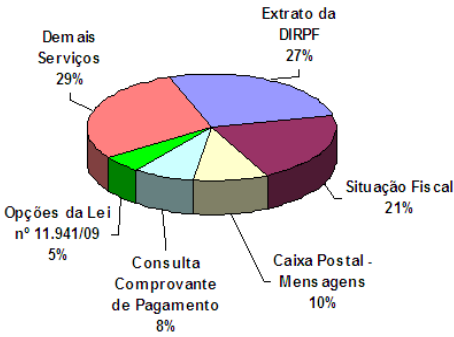
### Quadro Geral

Canal de Atendimento	Quantitativo
Portal e-CAC	5.612.044 serviços acessados
Atendimento Presencial	1.809.175 atendimentos 86% com TME ≤ 15 min 17,6% de serviços agendados
Conveniadas	962.227 atendimentos de CPF
Receitafone	1.289.260 ligações recebidas
Fale Conosco	9.819 mensagens recebidas

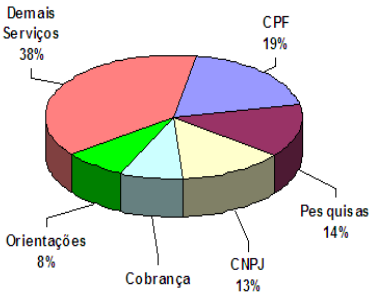


### Principais Serviços Prestados (5+ por canal)

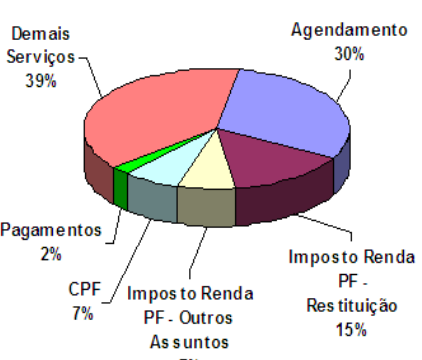
PORTAL E-CAC		
Serviço	Quantitativo	%
Extrato da DIRPF	1.492.753	27%
Situação Fiscal	1.180.136	21%
Caixa Postal - Mensagens	536.570	10%
Consulta Comprovante de Pagamento	454.501	8%
Opções da Lei nº 11.941/09	254.272	5%
<b>5+ procurados</b>	<b>3.918.232</b>	<b>71%</b>
<b>Total de serviços realizados</b>	<b>5.612.044</b>	<b>100%</b>



PRESENCIAL (550 Unidades de Atendimento)		
Serviço	Quantitativo	%
CPF	345.345	19%
Pesquisas	258.287	14%
CNPJ	242.019	13%
Cobrança	145.927	8%
Orientações	141.758	8%
<b>5+ procurados</b>	<b>1.133.336</b>	<b>62%</b>
<b>Total de serviços realizados</b>	<b>1.809.175</b>	<b>100%</b>



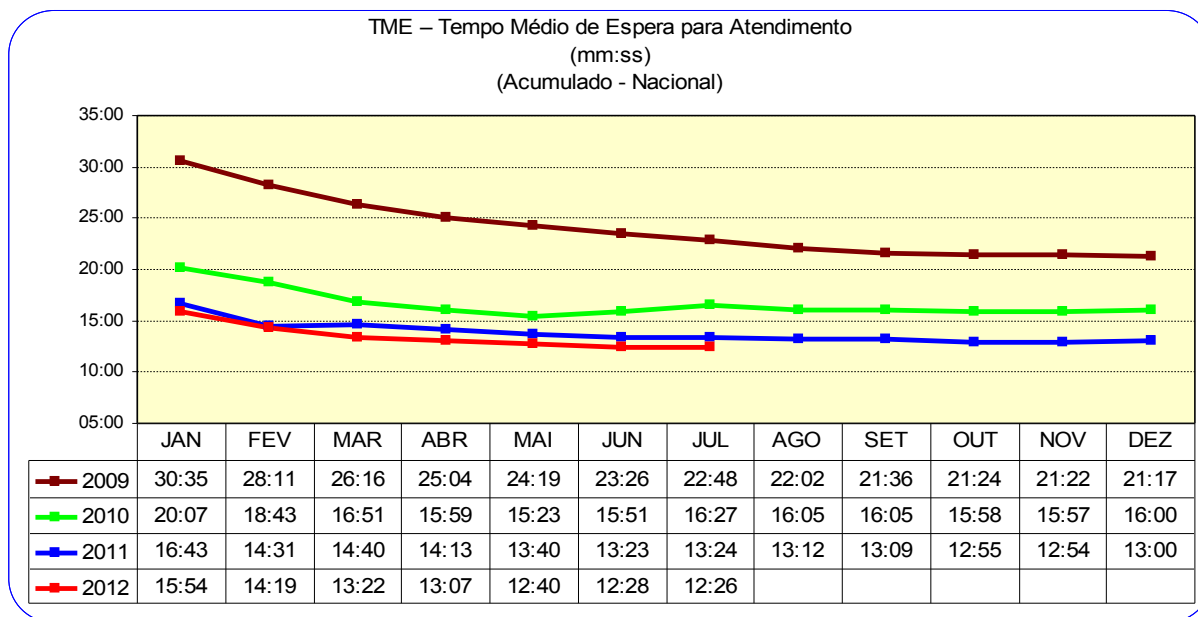
RECEITA FONE/CALL CENTER		
Serviço	Quantitativo	%
Agendamento	63.654	30%
Imposto Renda PF - Restituição	31.088	15%
Imposto Renda PF - Outros Assuntos	15.469	7%
CPF	14.945	7%
Pagamentos	4.728	2%
<b>5+ procurados</b>	<b>129.884</b>	<b>61%</b>
<b>Total de serviços realizados</b>	<b>210.211</b>	<b>100%</b>



***ATENDIMENTO PRESENCIAL NA RECEITA FEDERAL***

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

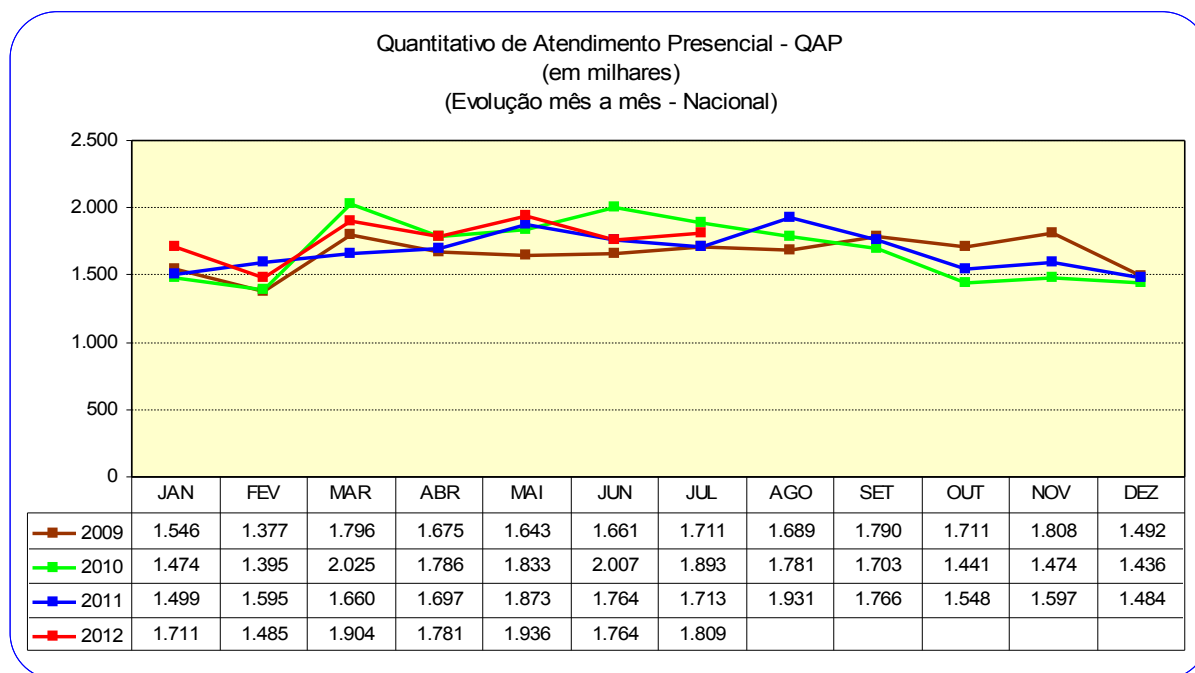
Este gráfico apresenta o tempo médio de espera para atendimento ao contribuinte nas unidades da Receita Federal de janeiro de 2009 a julho de 2012.



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 julho de 2012.



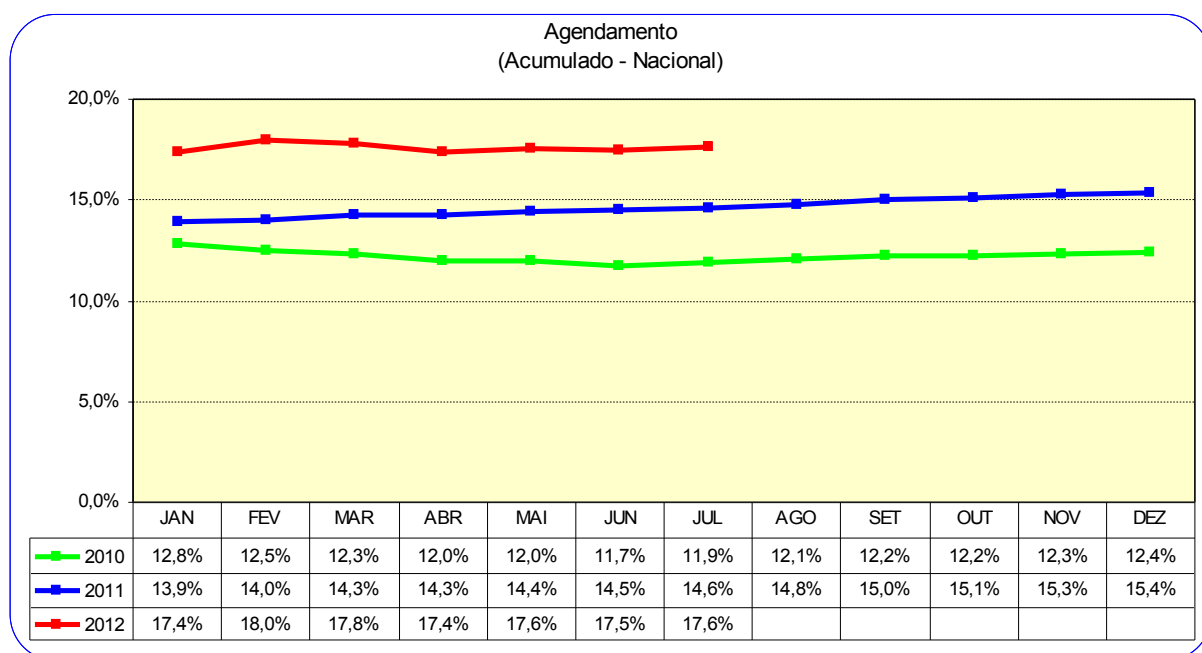
Fonte: SAGA (Serviços Prestados pela UA)



### 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 julho de 2012. Apresenta também o comparativo do agendamento de 2010 a 2012.

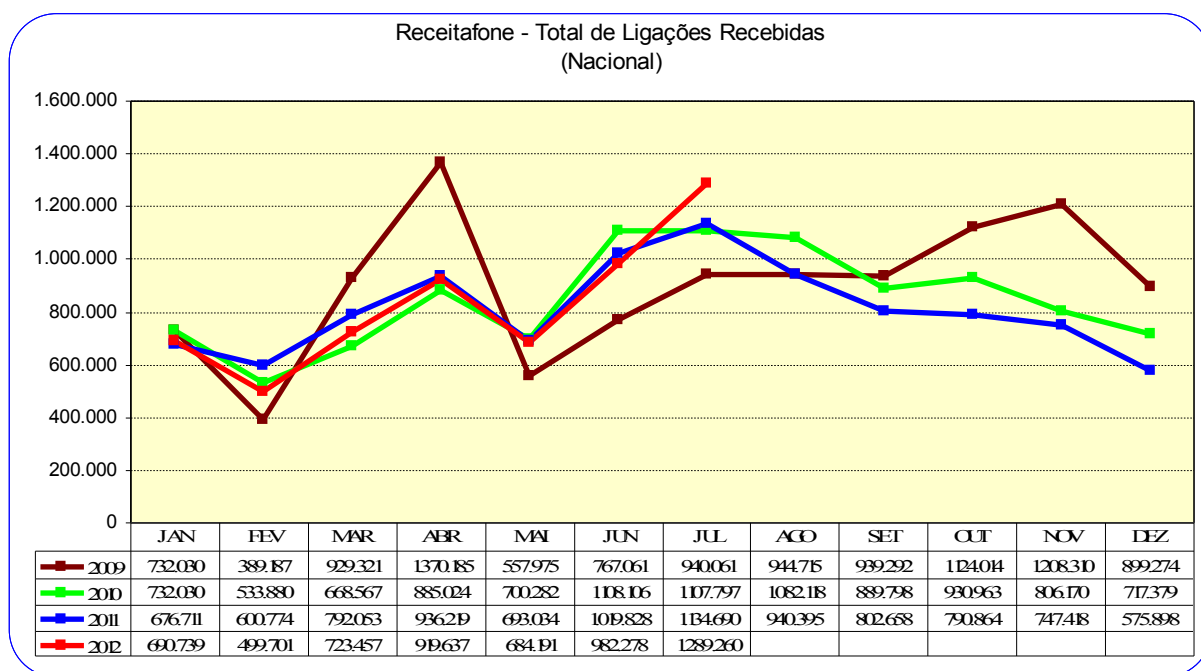


Fonte: SAGA (Comparecimento ao Agendamento)

**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 julho de 2012. Apresenta também o comparativo das ligações recebidas de 2009 a 2012.



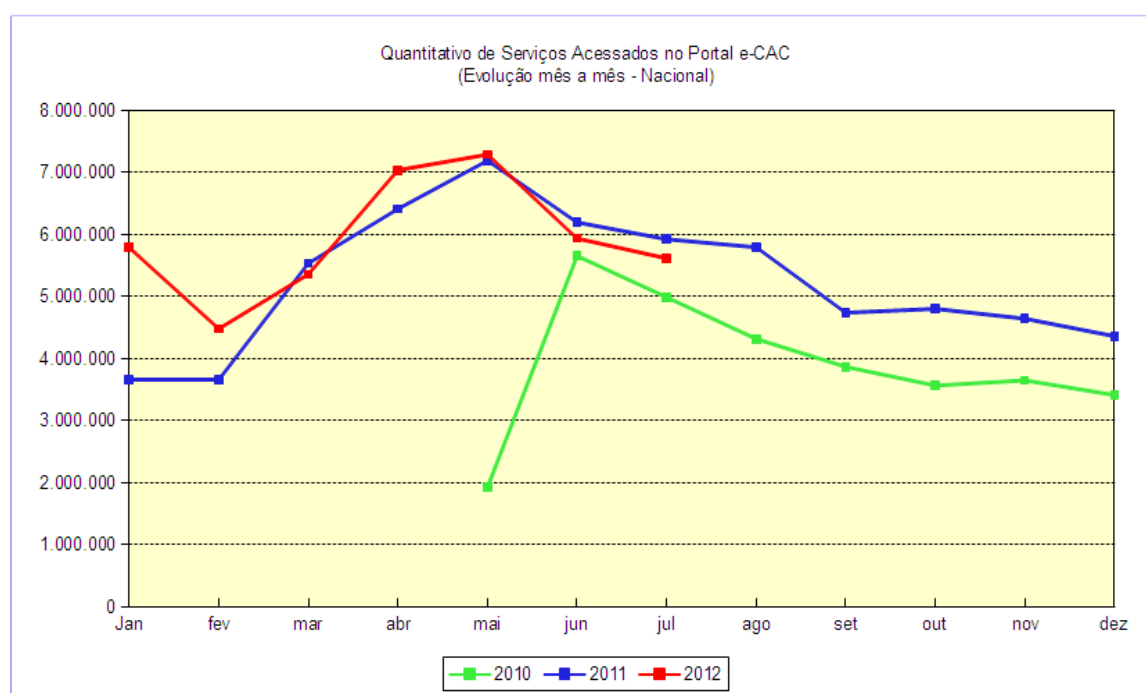
Fonte: Embratel

## 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 julho de 2012. Apresenta também o comparativo de acessos de 2010 a 2012.



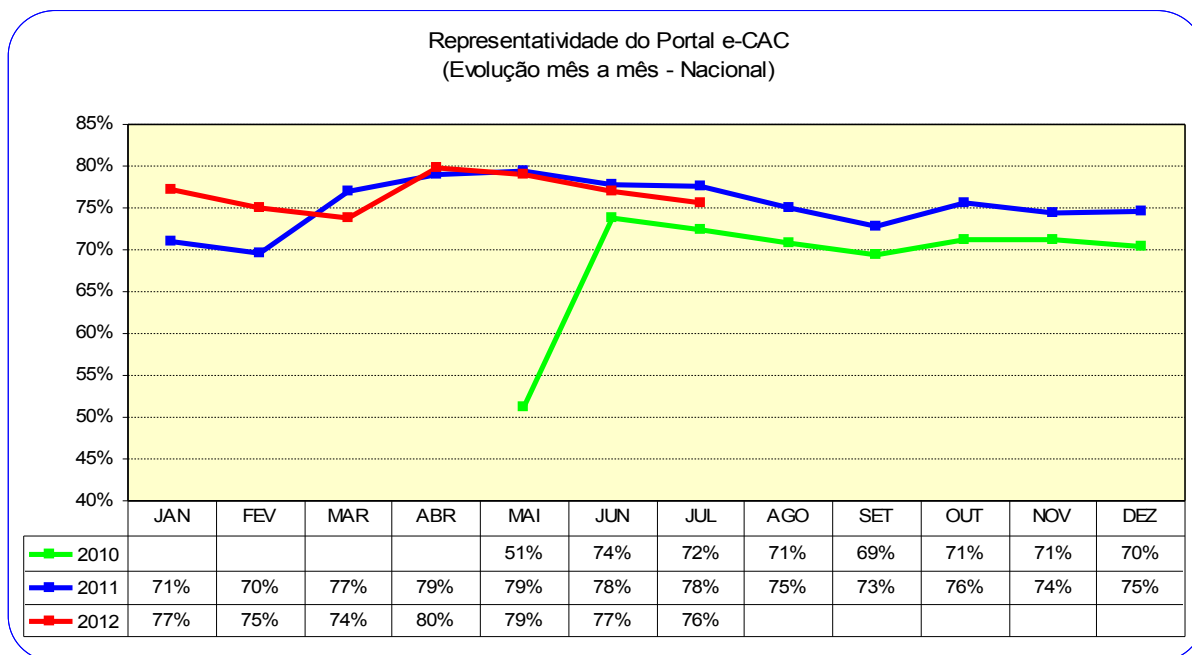
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
2010					1.924.667	5.651.357	4.985.094	4.313.989	3.864.582	3.562.287	3.646.516	3.411.237
2011	3.657.275	3.653.054	5.532.827	6.409.292	7.186.964	6.192.495	5.920.306	5.791.269	4.736.650	4.799.847	4.641.160	4.358.606
2012	5.786.050	4.477.277	5.356.216	7.033.383	7.285.499	5.933.281	5.612.044					

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 julho de 2012. Apresenta também o comparativo de 2010 a 2012.



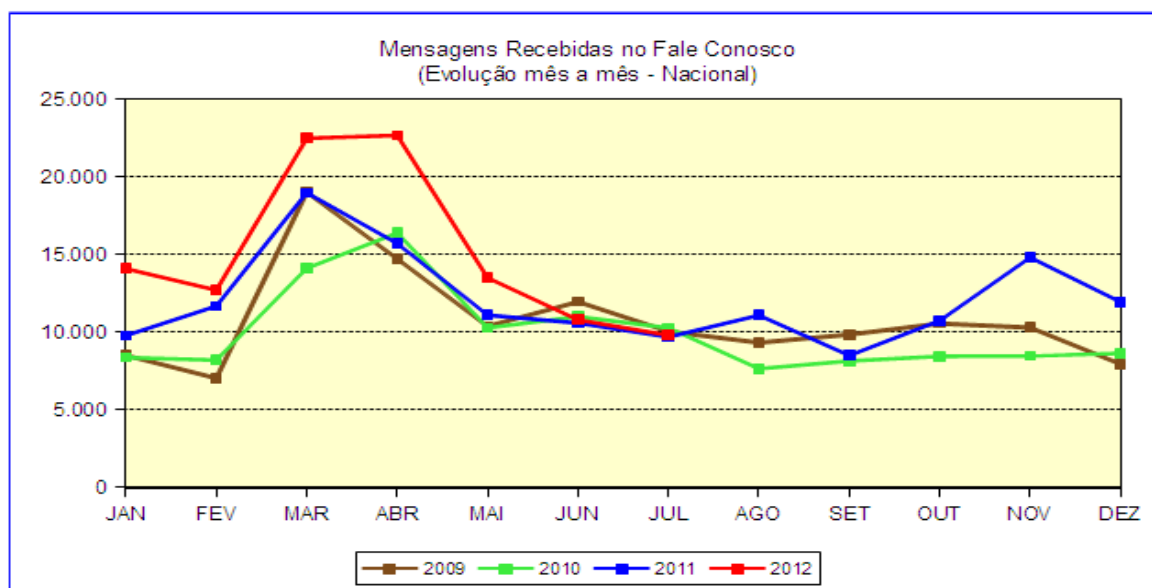


Fonte: SAGA (Serviços Prestados pela UA) e <http://estatisticas.receita.fazenda/>  
(Obs.: estatísticas disponíveis a partir de maio de 2010)

### 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 julho de 2012.



**e-mails recebidos**

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
2009	8.523	7.049	19.028	14.735	10.397	11.974	10.067	9.345	9.867	10.575	10.312	7.957
2010	8.386	8.221	14.130	16.407	10.304	11.020	10.292	7.668	8.165	8.462	8.495	8.659
2011	9.801	11.699	18.996	15.727	11.116	10.610	9.706	11.105	8.515	10.763	14.829	11.958
2012	14.102	12.724	22.500	22.687	13.517	10.810	9.819					

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