

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

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

RELATÓRIO DE NOVEMBRO DE 2012

Brasília, dezembro de 2012

SUMÁRIO

SUMÁRIO	2
APRESENTAÇÃO.....	3
VISÃO GERAL DO ATENDIMENTO – NOVEMBRO 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 novembro 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 – NOVEMBRO 2012

Quadro Geral

Canal de Atendimento	Quantitativo
Portal e-CAC	4.789.617 serviços acessados
Atendimento Presencial	1.504.230 atendimentos 98,43% com TME ≤ 15 min 18,1% de serviços agendados
Conveniadas	796.877 atendimentos de CPF
Receitafone	547.750 ligações recebidas
Fale Conosco	9.339 mensagens recebidas

Principais Serviços Prestados (5+ por canal)

PORTAL E-CAC		
Serviço	Quantitativo	%
Situação Fiscal	1.086.883	23%
Extrato da DIRPF	671.202	14%
Consulta Comprovante de Pagamento	531.256	11%
Caixa Postal - Mensagens	402.060	8%
Situação Fiscal Previdenciária	257.577	5%
5+ procurados	2.948.978	61%
Total de serviços realizados	4.789.617	100%

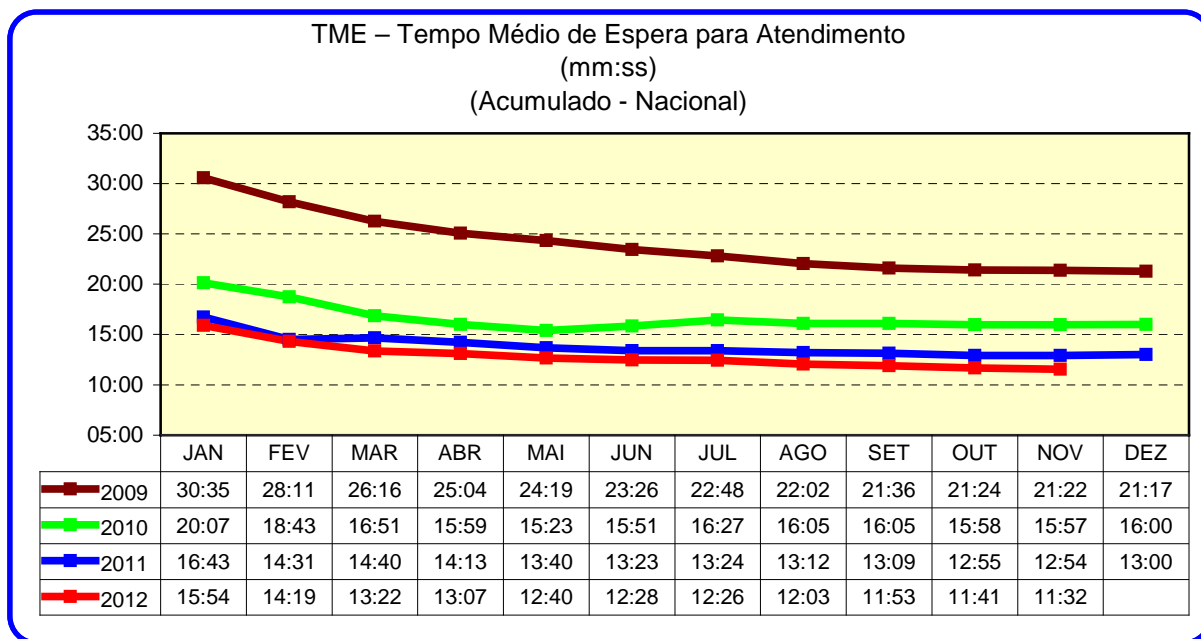
PRESENCIAL (550 Unidades de Atendimento)		
Serviço	Quantitativo	%
CPF	253.822	17%
Pesquisas	208.321	14%
CNPJ	197.392	13%
Orientações	120.122	8%
Cobrança	94.578	6%
5+ procurados	874.235	58%
Total de serviços realizados	1.504.230	100%

RECEITA FONE/CALL CENTER		
Serviço	Quantitativo	%
Agendamento	42.472	29%
CPF	13.183	9%
Imposto Renda PF - Restituição	12.899	9%
Imposto Renda PF - Outros Assuntos	8.327	6%
Pagamentos	1.940	1%
5+ procurados	78.821	54%
Total de serviços realizados	148.567	100%

ATENDIMENTO PRESENCIAL NA RECEITA FEDERAL

TME – Tempo Médio de Espera para Atendimento

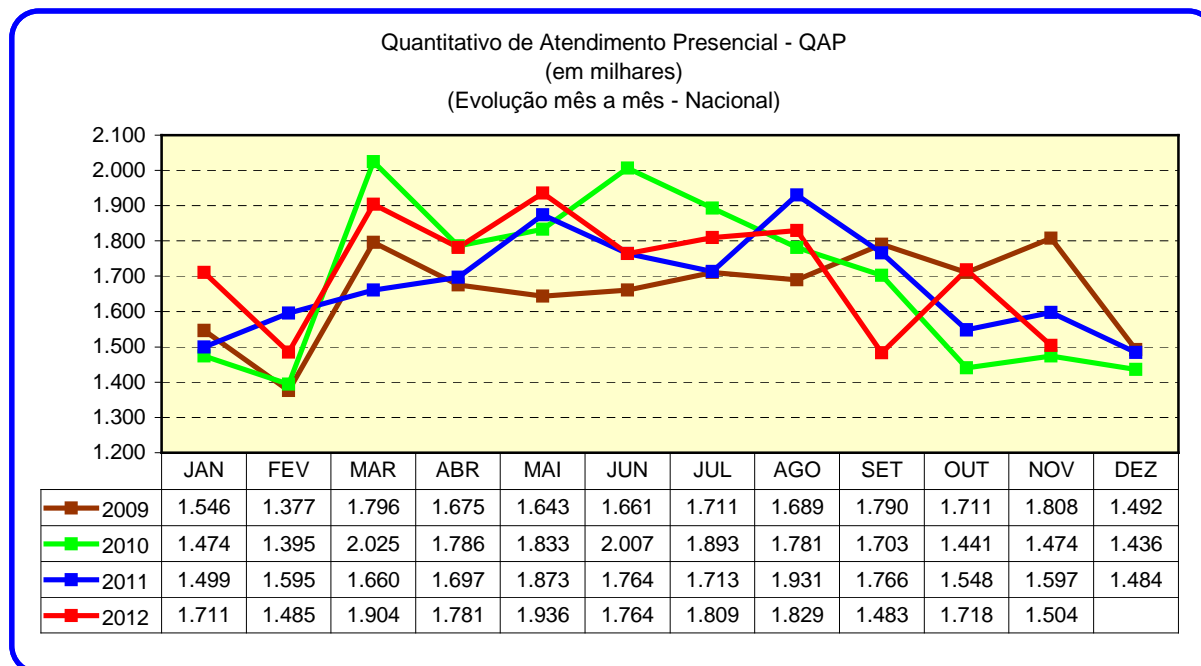
Este gráfico apresenta o tempo médio de espera para atendimento ao contribuinte nas unidades da Receita Federal de janeiro de 2009 a novembro de 2012.



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 novembro de 2012.



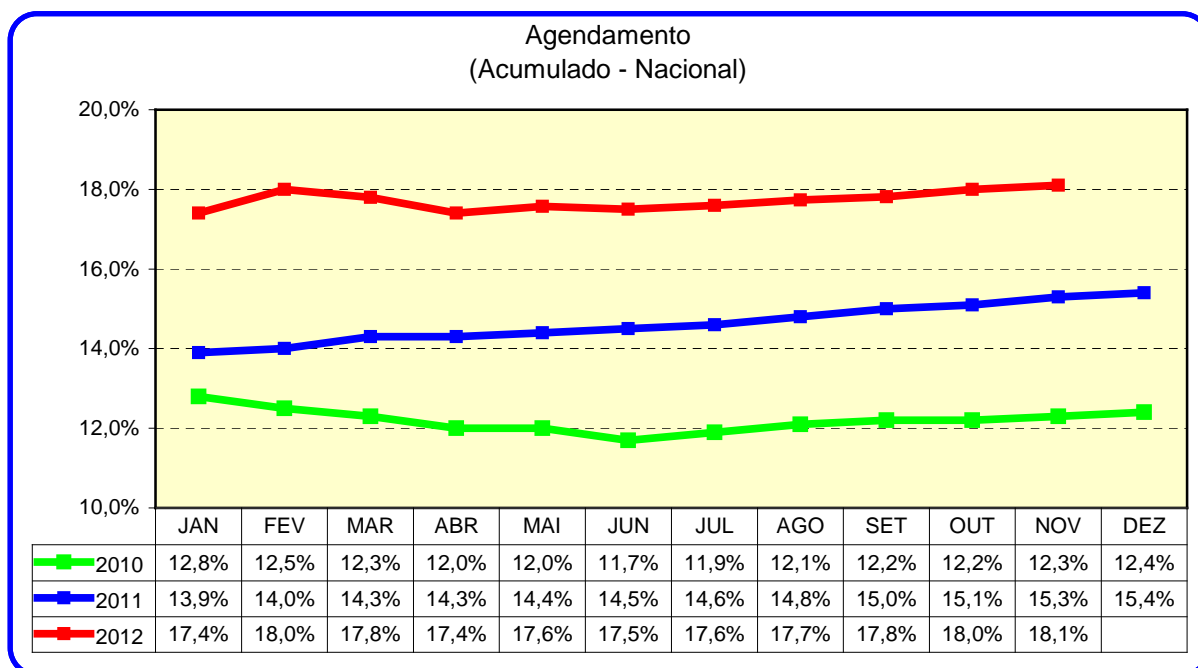
Fonte: SAGA (Serviços Prestados pela UA)



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 novembro de 2012. Apresenta também o comparativo do agendamento de 2010 a 2012.



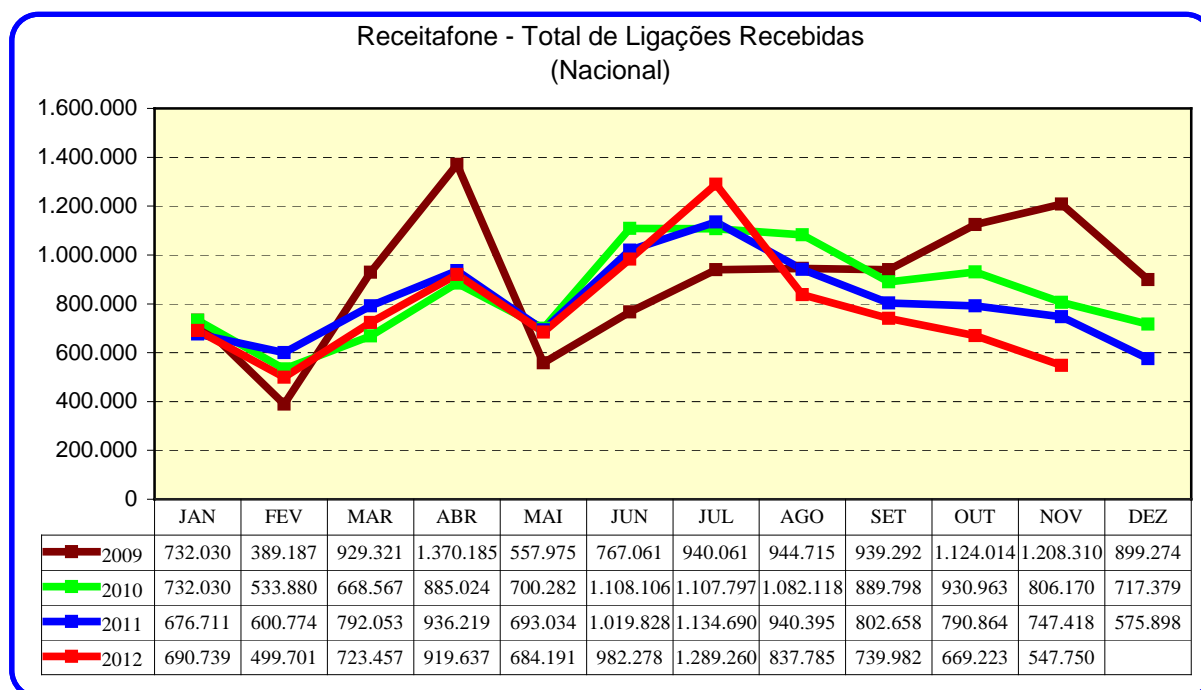
Fonte: SAGA (Comparecimento ao Agendamento)



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



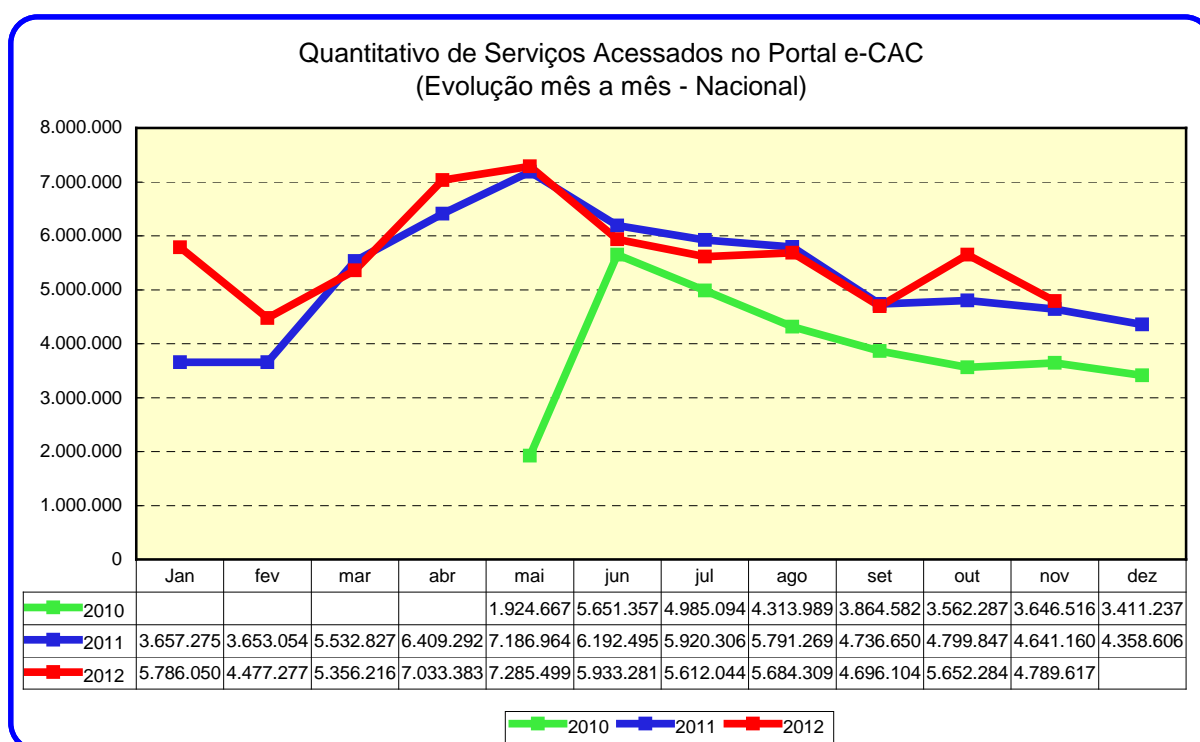
Fonte: Embratel

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 novembro de 2012. Apresenta também o comparativo de acessos de 2010 a 2012.

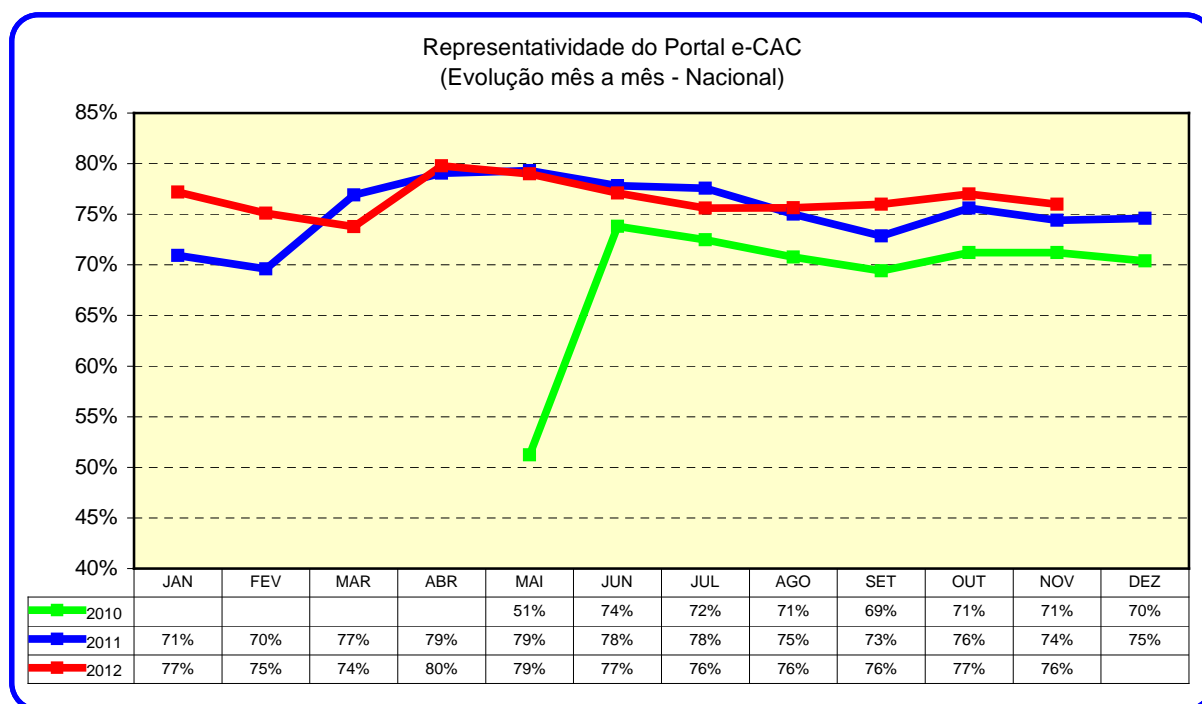


Fonte: <http://estatisticas.receita.fazenda/>

(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 novembro de 2012. Apresenta também o comparativo de 2010 a 2012.

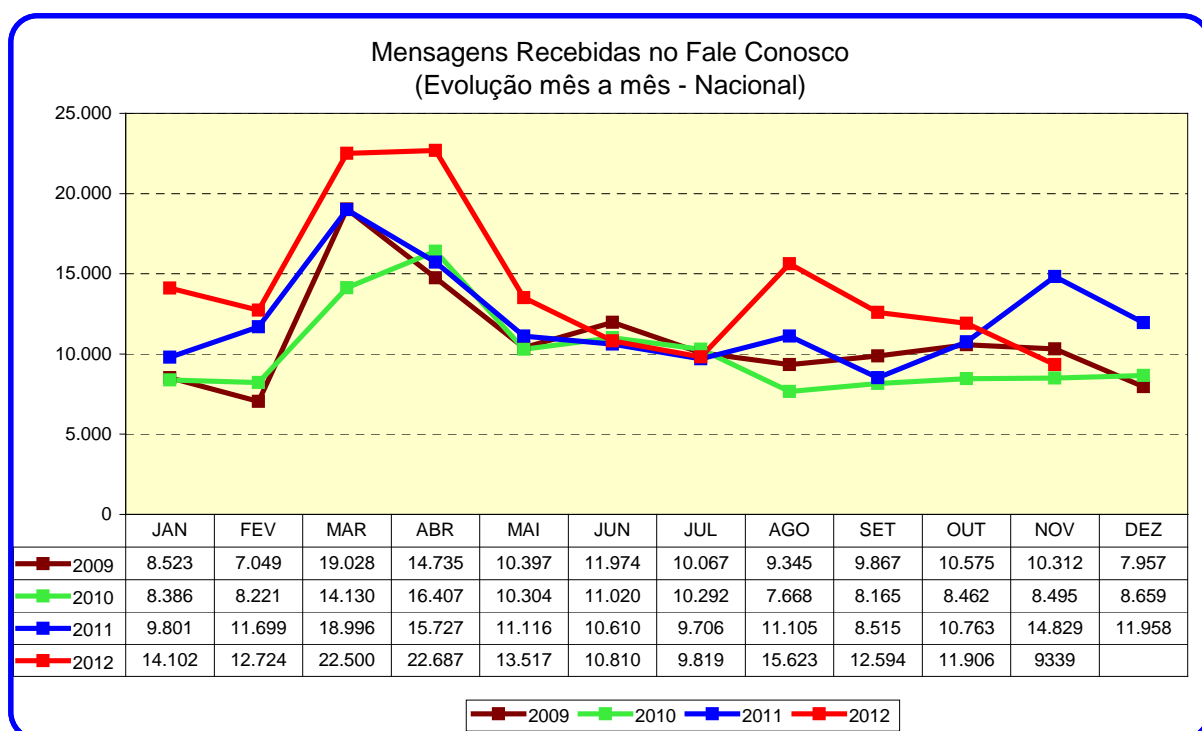


Fonte: SAGA (Serviços Prestados pela UA) e <http://estatisticas.receita.fazenda/>
(Obs.: estatísticas disponíveis a partir de maio de 2010)

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 novembro de 2012.



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