

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

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

RELATÓRIO DE OUTUBRO DE 2012

Brasília, novembro de 2012

SUMÁRIO

SUMÁRIO	2
APRESENTAÇÃO.....	3
VISÃO GERAL DO ATENDIMENTO – OUTUBRO 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 outubro 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 – OUTUBRO 2012

Quadro Geral

Canal de Atendimento	Quantitativo
Portal e-CAC	5.652.284 serviços acessados
Atendimento Presencial	1.718.005 atendimentos 98,31% com TME ≤ 15 min 18,0% de serviços agendados
Conveniadas	860.101 atendimentos de CPF
Receitafone	669.223 ligações recebidas
Fale Conosco	11.906 mensagens recebidas

Principais Serviços Prestados (5+ por canal)

PORTAL E-CAC		
Serviço	Quantitativo	%
Situação Fiscal	1.257.475	22%
Extrato da DIRPF	841.141	15%
Consulta Comprovante de Pagamento	506.967	9%
Caixa Postal - Mensagens	486.154	9%
Situação Fiscal Previdenciária	307.354	5%
5+ procurados	3.399.091	60%
Total de serviços realizados	5.652.284	100%

PRESENCIAL (550 Unidades de Atendimento)		
Serviço	Quantitativo	%
CPF	281.438	16%
Pesquisas	233.359	14%
CNPJ	228.210	13%
Orientações	139.664	8%
Cobrança	119.984	7%
5+ procurados	1.002.655	58%
Total de serviços realizados	1.718.005	100%

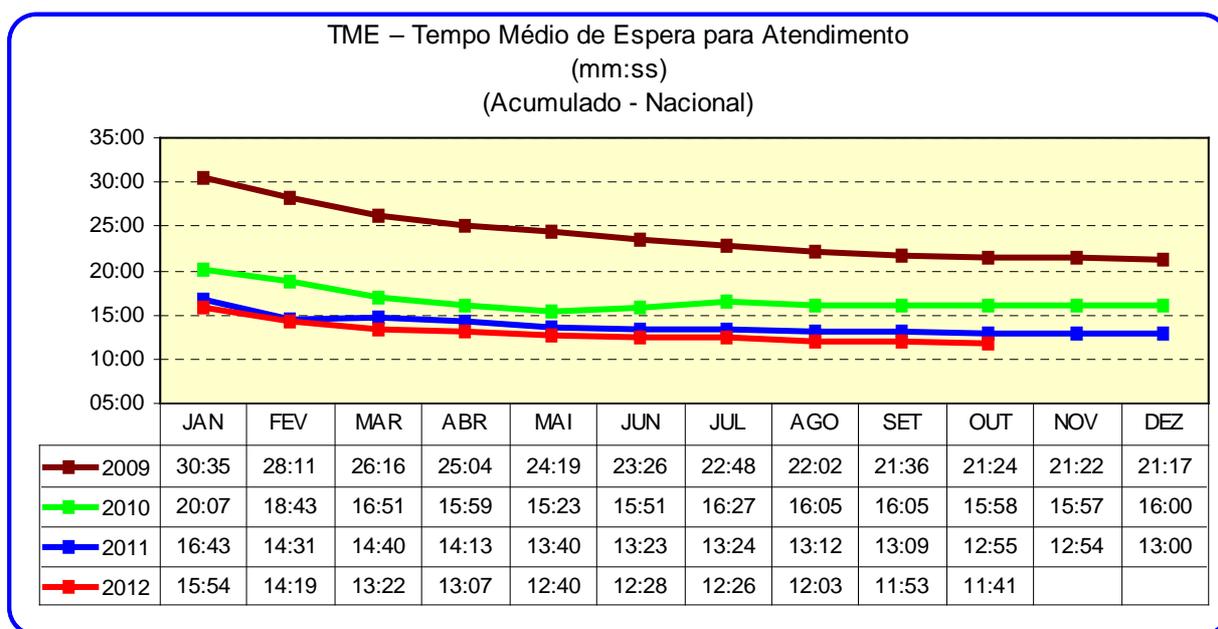
RECEITA FONE/CALL CENTER		
Serviço	Quantitativo	%
Agendamento	50.035	29%
CPF	15.447	9%
Imposto Renda PF - Restituição	15.430	9%
Imposto Renda PF - Outros Assuntos	9.847	6%
Pagamentos	3.372	2%
5+ procurados	94.131	55%
Total de serviços realizados	173.291	100%



ATENDIMENTO PRESENCIAL NA RECEITA FEDERAL

TME – Tempo Médio de Espera para Atendimento

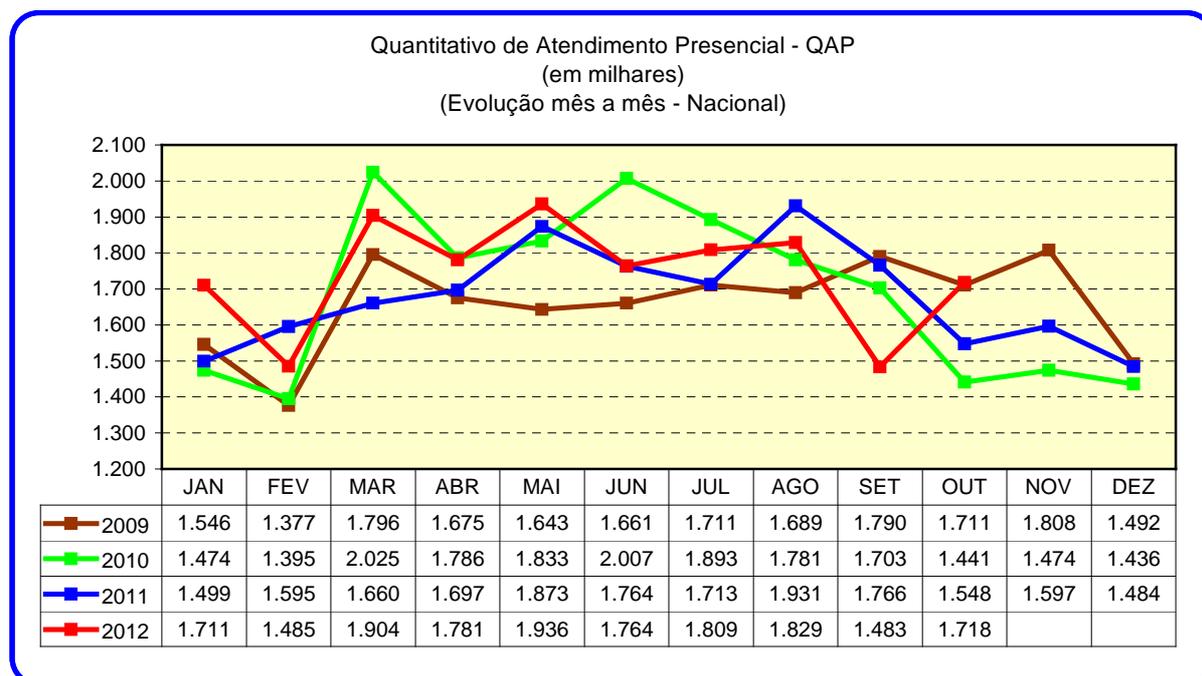
Este gráfico apresenta o tempo médio de espera para atendimento ao contribuinte nas unidades da Receita Federal de janeiro de 2009 a outubro de 2012.



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 outubro de 2012.



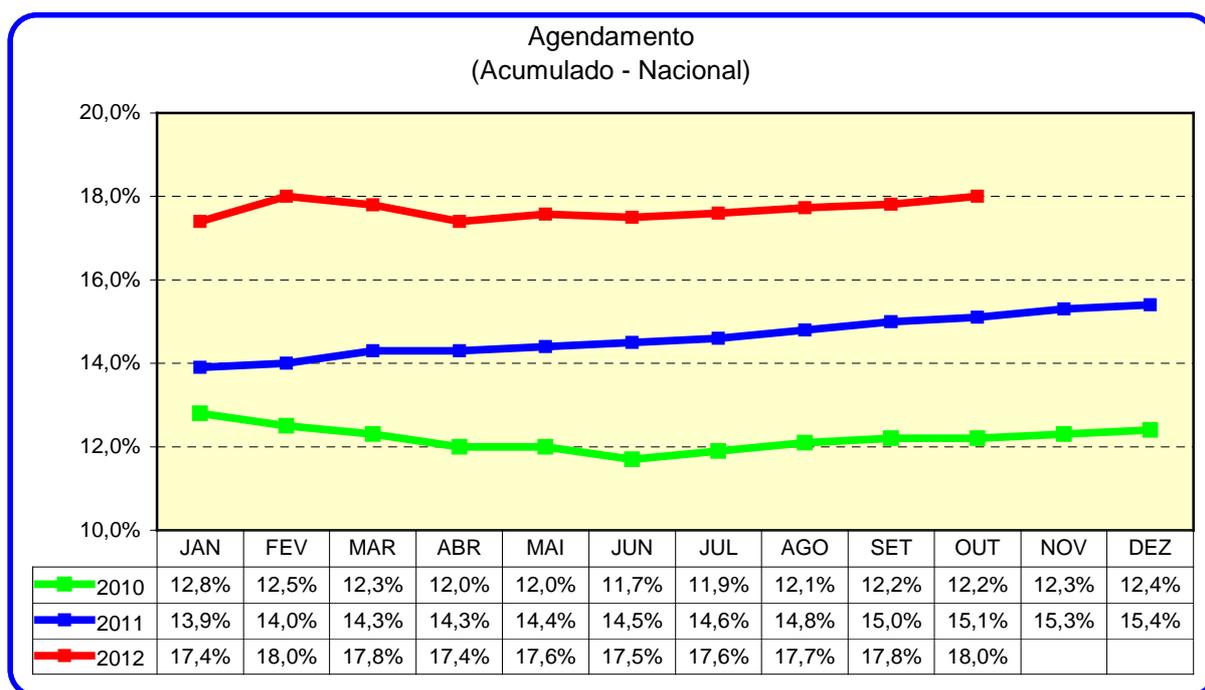
Fonte: SAGA (Serviços Prestados pela UA)



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



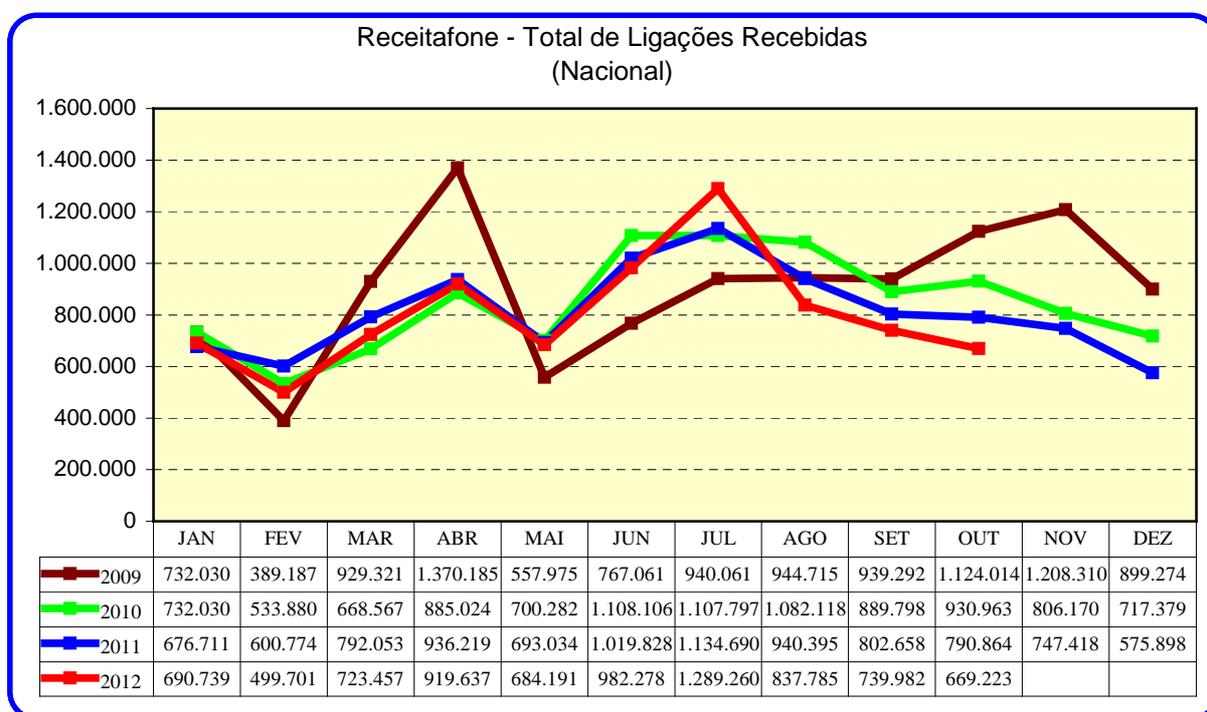
Fonte: SAGA (Comparecimento ao Agendamento)



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



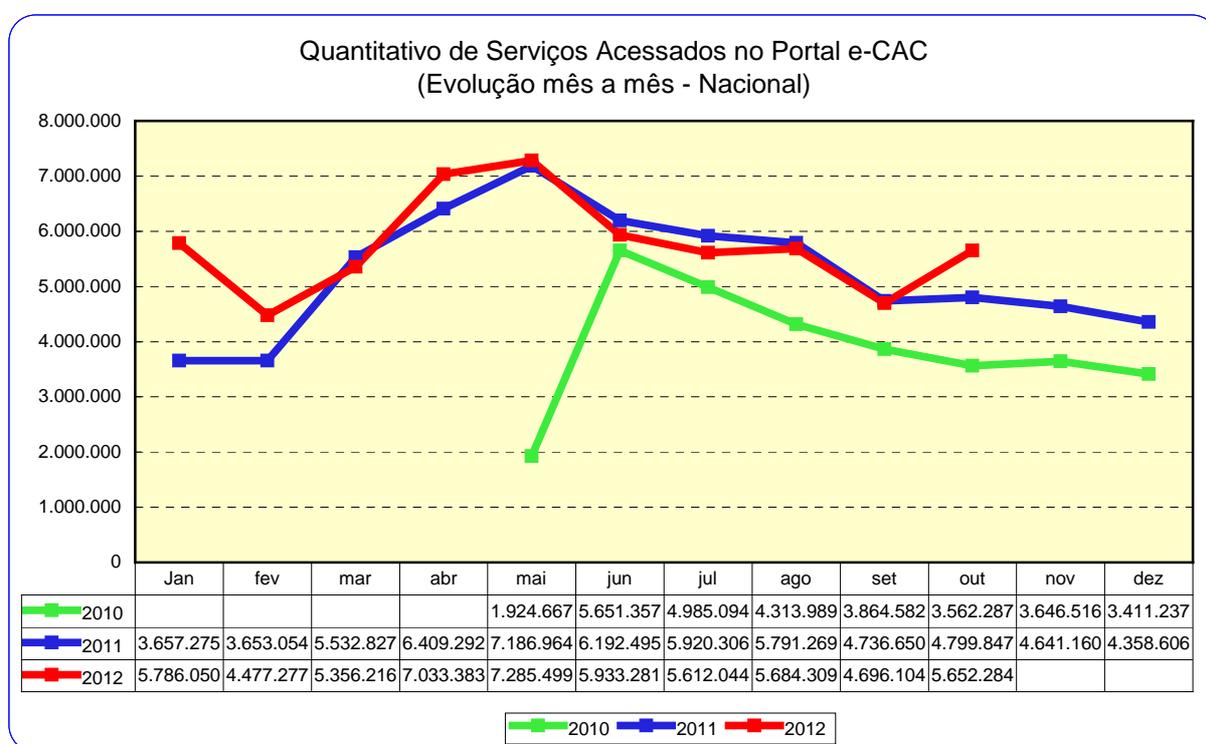
Fonte: Embratel

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

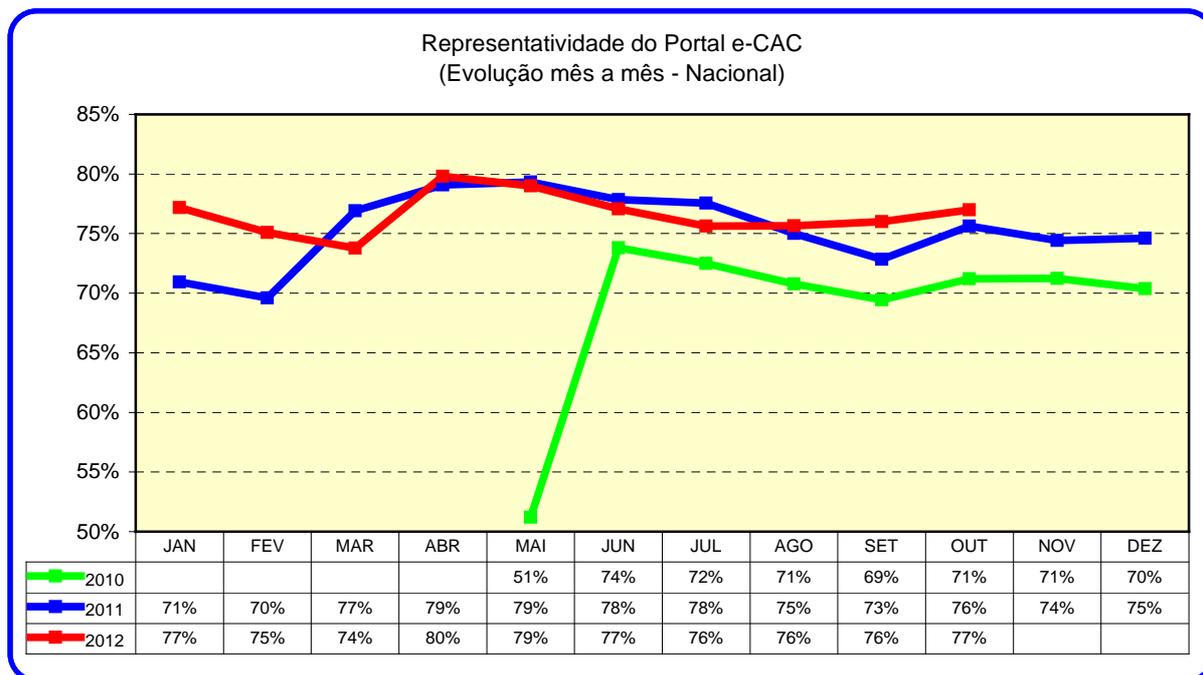


Fonte: <http://estatisticas.receita.fazenda/>

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

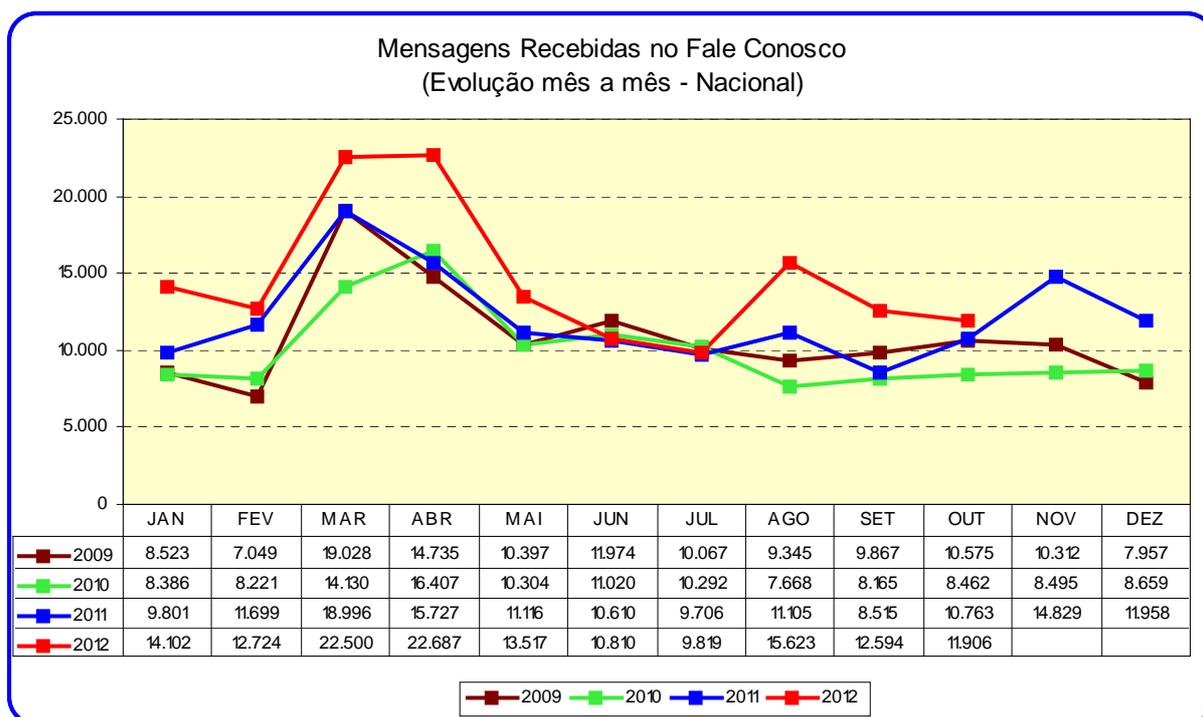


Fonte: SAGA (Serviços Prestados pela UA) e <http://estatisticas.receita.fazenda/>
(Obs.: estatísticas disponíveis a partir de maio de 2010)

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 outubro de 2012.



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