

# **TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO**

Dados sobre o Atendimento ao  
Contribuinte na Receita Federal

**Agosto/2013**

Presidente da República Federativa do Brasil  
**Dilma Rousseff**

Ministro da Fazenda  
**Guido Mantega**

Secretário da Receita Federal do Brasil  
**Carlos Alberto Freitas Barreto**

Subsecretário de Arrecadação e Atendimento  
**Carlos Roberto Occaso**

Coordenador-Geral de Atendimento e Educação Fiscal  
**João Maurício Vital**

Coordenador de Atendimento  
**José Humberto Valentino Vieira**

Coordenador de Educação Fiscal e Memória Institucional  
**Antonio Henrique Lindemberg Baltazar**

Secretaria da Receita Federal do Brasil  
Coordenação-Geral de Atendimento e Educação Fiscal - Coaef  
SAS, Quadra 6, Bloco J, Edifício Camilo Cola, 10º andar, Brasília-DF  
[www.receita.fazenda.gov.br](http://www.receita.fazenda.gov.br)

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>1 - VISÃO GERAL DO ATENDIMENTO</b>	<b>5-9</b>
1.1 REPRESENTATIVIDADE DOS CANAIS DE ATENDIMENTO	6
1.2 SERVIÇOS MAIS PROCURADOS	7
1.2.1 Atendimento Presencial	7
1.2.2 Portal e-CAC	8
1.2.3 Receitafone ( <i>Call Center</i> )	9
<b>2 - ATENDIMENTO PRESENCIAL</b>	<b>10-12</b>
2.1 QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS PRESENCIAIS (QAP)	11
2.2 TEMPO MÉDIO DE ESPERA (TME)	11
2.3 AGENDAMENTO	12
<b>3 - ATENDIMENTO À DISTÂNCIA</b>	<b>13-16</b>
3.1 INTERNET (PORTAL e-CAC)	14
3.2 REPRESENTATIVIDADE DO PORTAL E-CAC	14
3.3 RECEITAFONE	15
3.4 FALE CONOSCO	16

## APRESENTAÇÃO

A Receita Federal apresenta à sociedade os dados relativos ao atendimento ao contribuinte prestado até o mês de agosto de 2013.

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.

1

# **VISÃO GERAL DO ATENDIMENTO**

## 1.1 REPRESENTATIVIDADE DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

A Receita Federal realizou no mês agosto de 2013 quase 10 milhões de atendimentos distribuídos entre os vários canais colocados à disposição do cidadão, com destaque para o Portal e-CAC, acessível por meio do sítio [www.receita.fazenda.gov.br](http://www.receita.fazenda.gov.br), que responde por mais da metade desse volume.

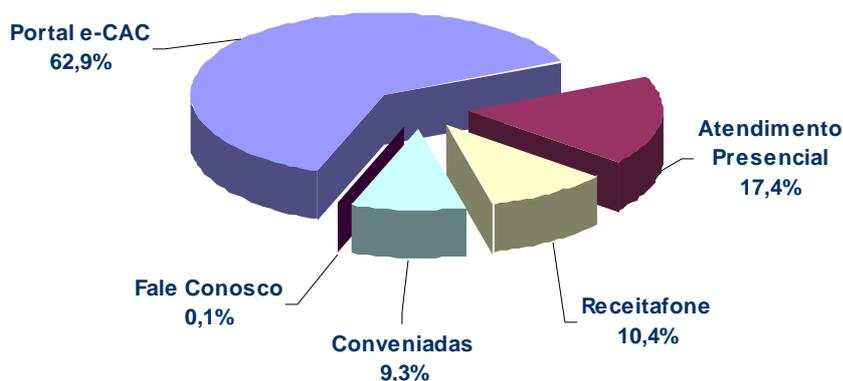
O gráfico e a tabela a seguir fornecem uma visão geral acerca da representatividade de cada canal dentro da rede de atendimento disponibilizada pela Receita Federal à sociedade:

Tabela 1 – Representatividade dos canais de atendimento – Agosto/2013

Canal de Atendimento	Quantitativo de serviços	Representatividade do canal
Portal e-CAC	6.239.571 serviços acessados	62,9%
Atendimento Presencial	1.722.655 atendimentos realizados <sup>1</sup>	17,4%
Receitafone	1.032.327 ligações recebidas	10,4%
Conveniadas	919.100 atendimentos de CPF realizados	9,3%
Fale Conosco	13.691 mensagens recebidas	0,1%
<b>Total</b>	<b>9.927.344 atendimentos</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Estatísticas da Receita Federal

**Gráfico 1**  
Representatividade dos Canais de Atendimento  
(Agosto/2013)



Fonte: Estatísticas da Receita Federal

<sup>1</sup> 92,8% dos atendimentos presenciais foram realizados como tempo médio de espera menor ou igual a 15 minutos; 18% desses atendimentos foram previamente agendados.

## 1.2 SERVIÇOS MAIS PROCURADOS

Atualmente, a Receita Federal coloca à disposição da sociedade cerca de 538 unidades de atendimento presencial, entre Agências (ARF), Centros de Atendimento ao Contribuinte (CAC), Inspetorias (IRF) e Alfândegas (ALF), com o objetivo de levar ao contribuinte informações, orientações e serviços fisco-tributários.

Além disso, existem os canais de atendimento à distância, como o Portal e-CAC, o Receitafone, o Fale Conosco e o atendimento prestado por uma rede de instituições conveniadas com a Receita Federal, para serviços relativos ao Cadastro de Pessoas Físicas (CPF).

Nesse contexto, destacam-se alguns serviços que estão entre os mais demandados, seja por meio do atendimento presencial ou pelo atendimento à distância, conforme a seguir.

### 1.2.1 Atendimento Presencial

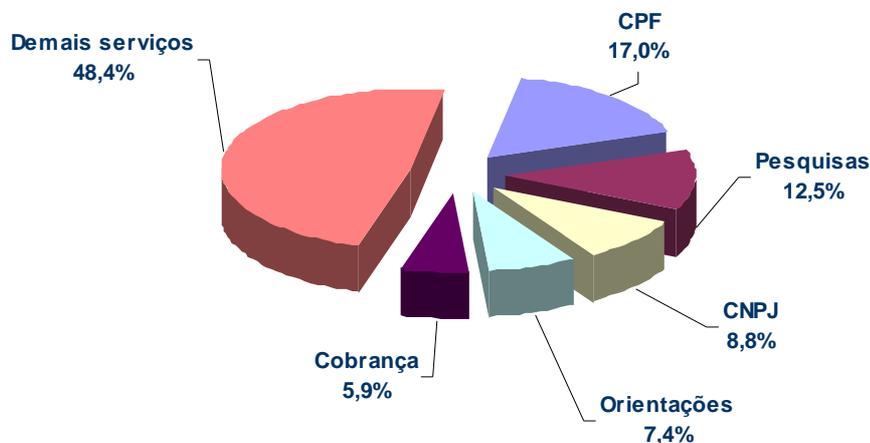
Os cinco serviços mais procurados nas unidades de atendimento presencial da Receita Federal ao longo do mês de agosto de 2013 foram os seguintes:

Tabela 2 – Serviços mais procurados nas unidades de atendimento – Agosto/2013

Serviço	Quantitativo de serviços	%
CPF	293.679	17,0%
Pesquisas	215.121	12,5%
CNPJ	151.195	8,8%
Orientações	127.852	7,4%
Cobrança	101.290	5,9%
Demais serviços	833.518	48,4%
<b>Total</b>	<b>1.722.655</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Estatísticas da Receita Federal

**Gráfico 2**  
**Serviços mais Procurados no Atendimento Presencial**  
**(Agosto/2013)**



Fonte: Estatísticas da Receita Federal

### 1.2.2 Portal e-CAC

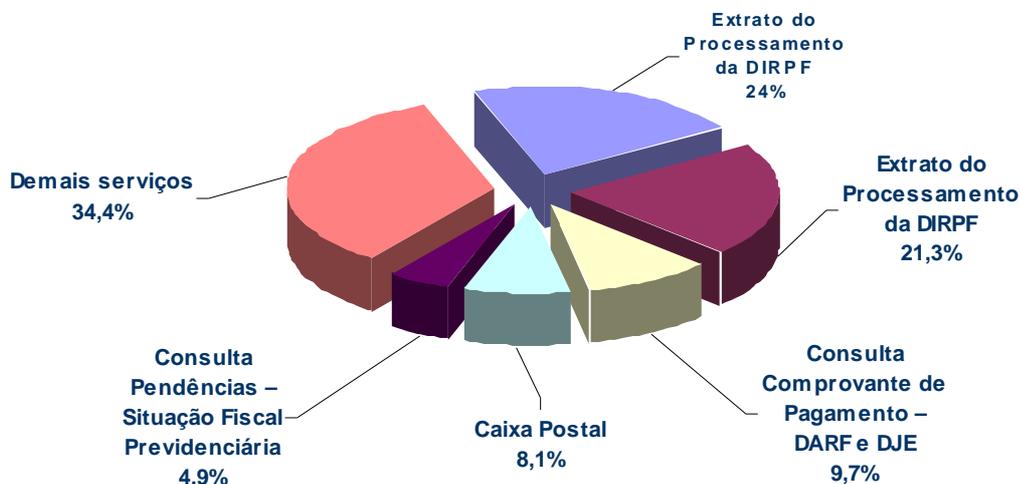
Os cinco serviços mais acessados no Portal e-CAC, ao longo do mês de agosto de 2013 foram os seguintes:

Tabela 3 – Serviços mais acessados no Portal e-CAC – Agosto/2013

Serviço	Quantitativo de serviços	%
Consulta Pendências - Situação Fiscal	1.348.807	21,6%
Extrato do Processamento da DIRPF	1.327.368	21,3%
Consulta Comprovante de Pagamento – DARF e DJE	606.809	9,7%
Caixa Postal	506.461	8,1%
Consulta Pendências – Situação Fiscal Previdenciária	303.107	4,9%
Demais serviços	2.147.019	34,4%
<b>Total</b>	<b>6.239.571</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Estatísticas da Receita Federal

**Gráfico 3**  
**Serviços mais Procurados no Portal e-CAC**  
**(Agosto/2013)**



Fonte: Estatísticas da Receita Federal

### 1.2.3 Receitafone (*Call Center*)

O serviço de *Call Center* do Receitafone está suspenso desde 26/05/2013, em razão do encerramento do contrato com a empresa terceirizada responsável pelos atendimentos pessoais por meio canal. Por enquanto, são oferecidos apenas atendimentos por meio da Unidade de Resposta Audível (URA), serviço automatizado com respostas pré-gravadas ativadas conforme comandos do usuário.

Dessa forma, não há, no momento, dados disponíveis referentes ao serviço de *Call Center*.

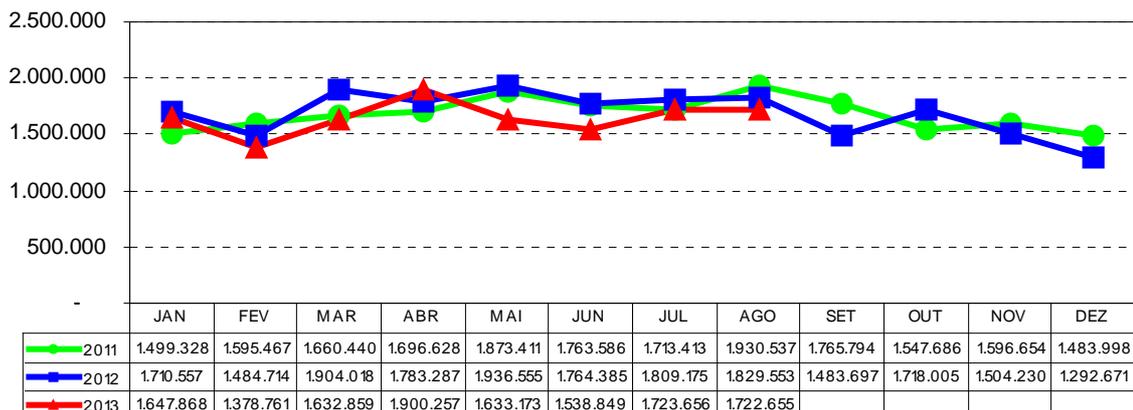
**2**

# **ATENDIMENTO PRESENCIAL**

## 2.1 QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS PRESENCIAIS (QAP)

O gráfico a seguir apresenta o número de atendimentos presenciais realizados pelas unidades da Receita Federal de janeiro a agosto de 2013, bem como os dados históricos de 2011 e 2012:

**Gráfico 4**  
Quantidade de Atendimentos Presenciais

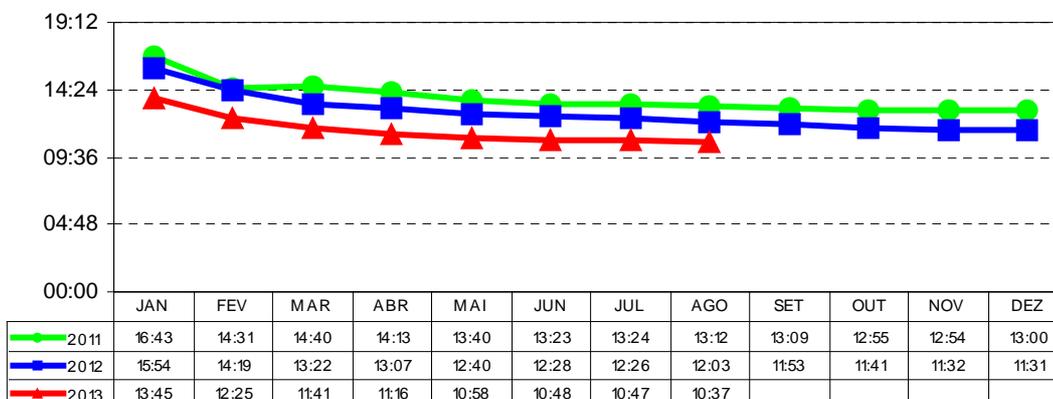


Fonte: Estatísticas da Receita Federal

## 2.2 TEMPO MÉDIO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO (TME)

O gráfico a seguir apresenta o tempo médio de espera para atendimento verificado nas unidades de atendimento da Receita Federal no período de janeiro a agosto de 2013, bem como os dados históricos de 2011 e 2012:

**Gráfico 5**  
Tempo Médio de Espera (mm:ss)  
(Acumulado - Nacional)



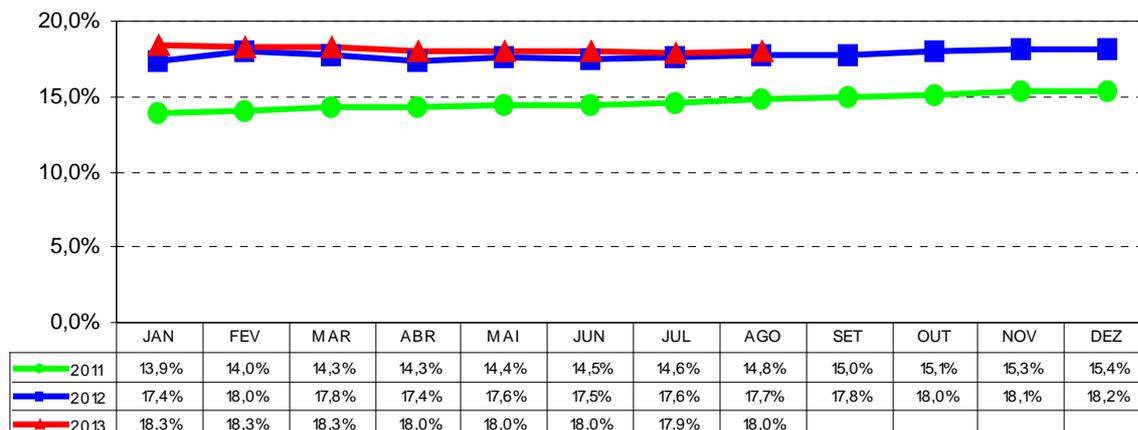
Fonte: Estatísticas da Receita Federal

## 2.3 AGENDAMENTO

O agendamento de atendimentos presenciais é mais uma opção à disposição do contribuinte como forma de facilitar seu acesso aos serviços da Receita Federal, tendo em vista que, por meio do endereço eletrônico <http://www.receita.fazenda.gov.br/AtendContrib/Agendamento.htm> é possível agendar dia e hora e definir a unidade específica que lhe prestará o atendimento solicitado.

O gráfico a seguir apresenta o percentual de serviços agendados em relação ao quantitativo de atendimento presencial prestado pelas unidades da Receita Federal até o mês de agosto de 2013, além dos dados históricos referentes a 2011 e 2012:

**Gráfico 6**  
**Percentual de Serviços Atendidos com Agendamento**  
**(Acumulado - Nacional)**



Fonte: Estatísticas da Receita Federal

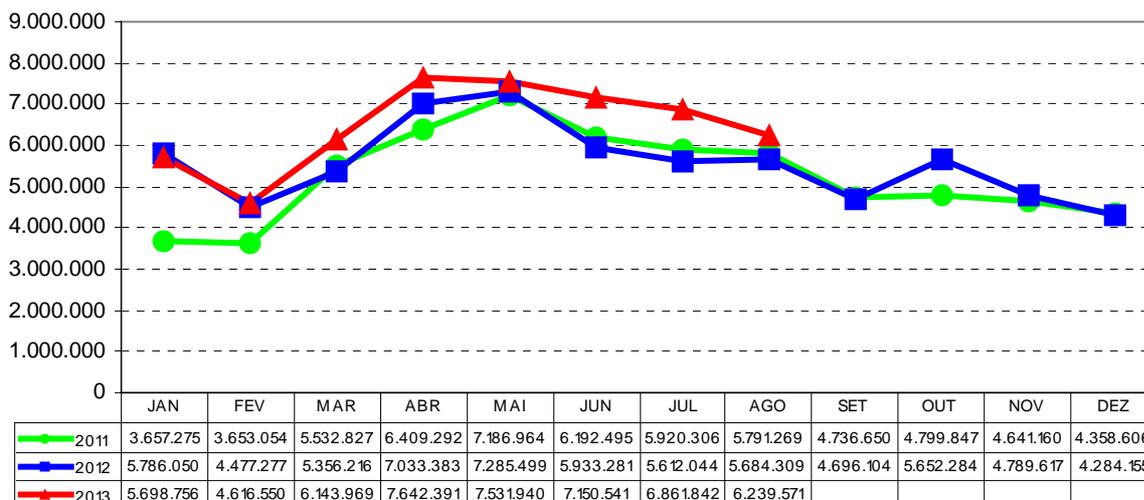
**3**

# **ATENDIMENTO A DISTÂNCIA**

### 3.1 INTERNET (PORTAL e-CAC)

O gráfico a seguir apresenta a quantidade de serviços prestados por meio do Portal e-CAC, no período de janeiro a agosto de 2013, além dos dados históricos referentes a 2011 e 2012:

**Gráfico 7**  
**Quantidade de Serviços Acessados no Portal e-CAC**  
**(Evolução Mensal - Nacional)**

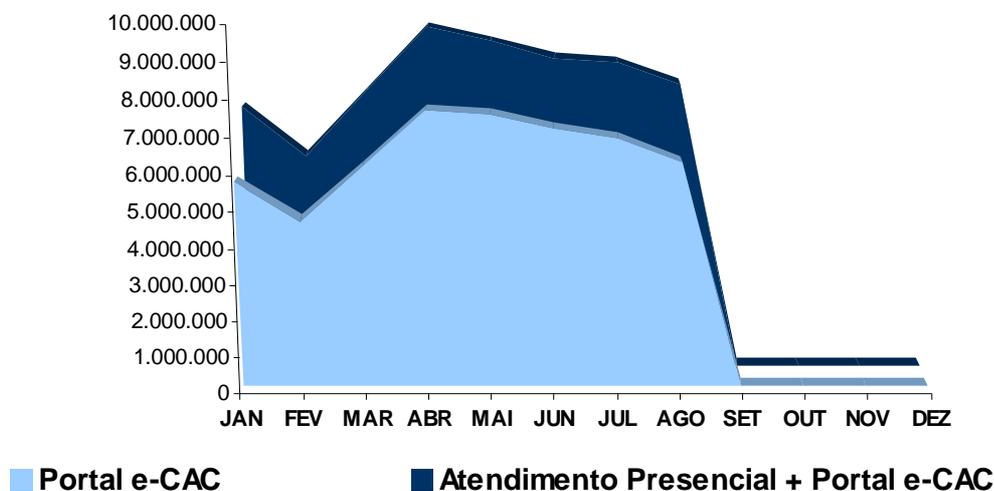


Fonte: Estatísticas da Receita Federal

### 3.2 REPRESENTATIVIDADE DO PORTAL e-CAC

O gráfico a seguir apresenta um comparativo entre o volume de serviços prestados pelo Portal e-CAC e a soma desse volume com a quantidade de atendimentos presenciais, objeto do Gráfico 7, no período de janeiro a agosto de 2013, com o objetivo de analisar a representatividade do atendimento virtual da Receita Federal no âmbito dos dois principais canais de atendimento disponibilizados pela instituição.

**Gráfico 8**  
Representatividade do Portal e-CAC (2013)



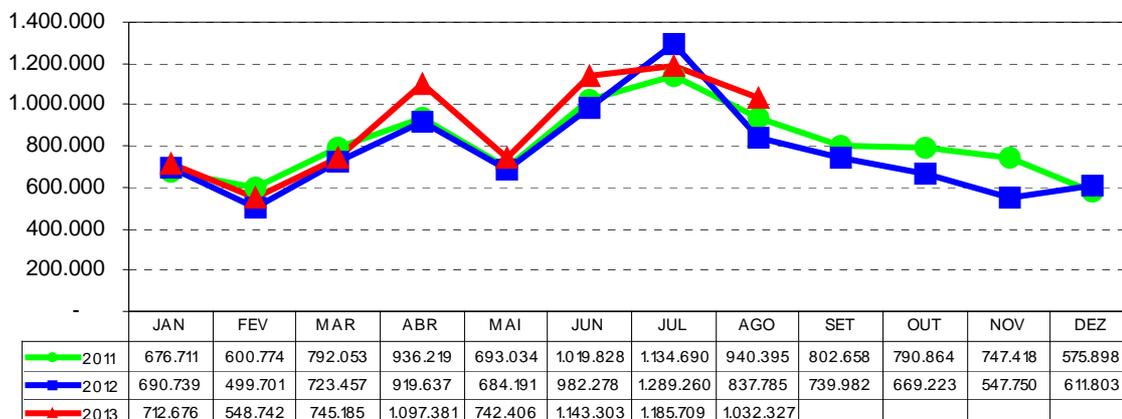
Fonte: Estatísticas da Receita Federal

### 3.3 RECEITAFONE

O Receitafone é o serviço de atendimento 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) 3003-0146, para chamadas originadas no exterior.

O gráfico a seguir apresenta o número de ligações recebidas pelo Receitafone de janeiro a agosto de 2013, além dos dados históricos referentes a 2011 e 2012:

**Gráfico 9**  
Receitafone - Total de Ligações Recebidas



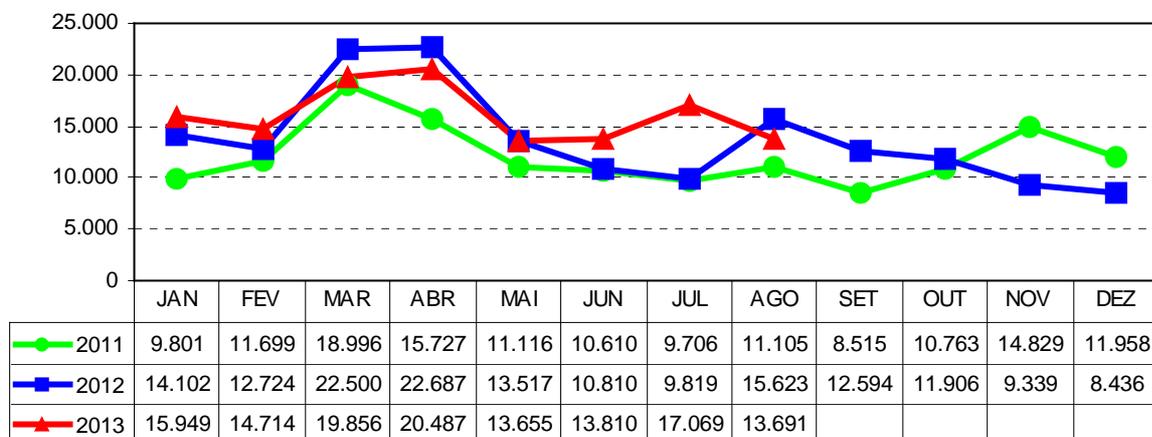
Fonte: Estatísticas da Receita Federal

### 3.4 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>.

O gráfico a seguir apresenta o número de mensagens recebidas no canal Fale Conosco no período de janeiro a agosto de 2013, além dos dados históricos de 2011 e 2012:

**Gráfico 10**  
**Fale Conosco - Total de Mensagens Recebidas**



Fonte: Estatísticas da Receita Federal

Secretaria da Receita Federal do Brasil  
Coordenação-Geral de Atendimento e Educação Fiscal - Coaef  
SAS, Quadra 6, Bloco J, Edifício Camilo Cola, 10º andar, Brasília-DF  
[www.receita.fazenda.gov.br](http://www.receita.fazenda.gov.br)