

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

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

RELATÓRIO DE JANEIRO DE 2013

Brasília, fevereiro de 2013

SUMÁRIO

SUMÁRIO	2
APRESENTAÇÃO.....	3
VISÃO GERAL DO ATENDIMENTO – JANEIRO 2013.....	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 no mês de janeiro 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.

Boa Leitura!

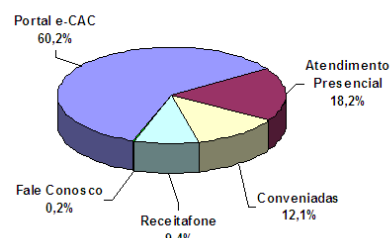
Receita Federal



VISÃO GERAL DO ATENDIMENTO – JANEIRO 2013

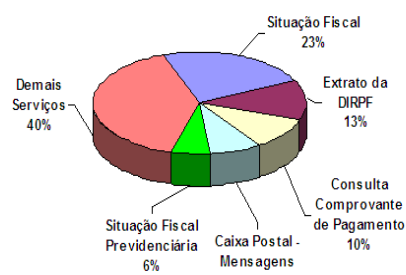
Quadro Geral

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

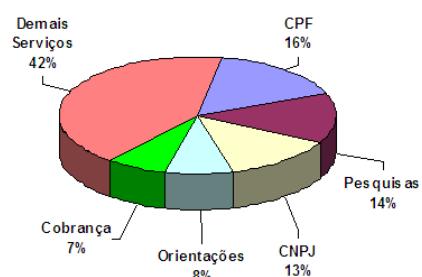


Principais Serviços Prestados (5+ por canal)

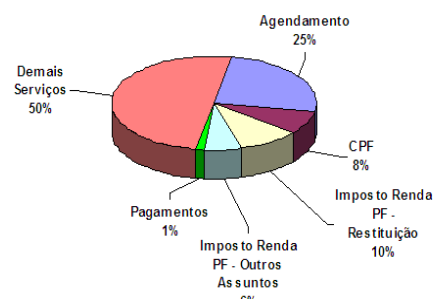
PORTAL E-CAC		
Serviço	Quantitativo	%
Situação Fiscal	965.551	23%
Extrato da DIRPF	537.119	13%
Consulta Comprovante de Pagamento	412.560	10%
Caixa Postal - Mensagens	363.329	8%
Situação Fiscal Previdenciária	249.329	6%
5+ procurados	2.527.888	60%
Total de serviços realizados	4.284.155	100%



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%
5+ procurados	740.660	58%
Total de serviços realizados	1.718.005	100%



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%
5+ procurados	77.362	50%
Total de serviços realizados	153.244	100%

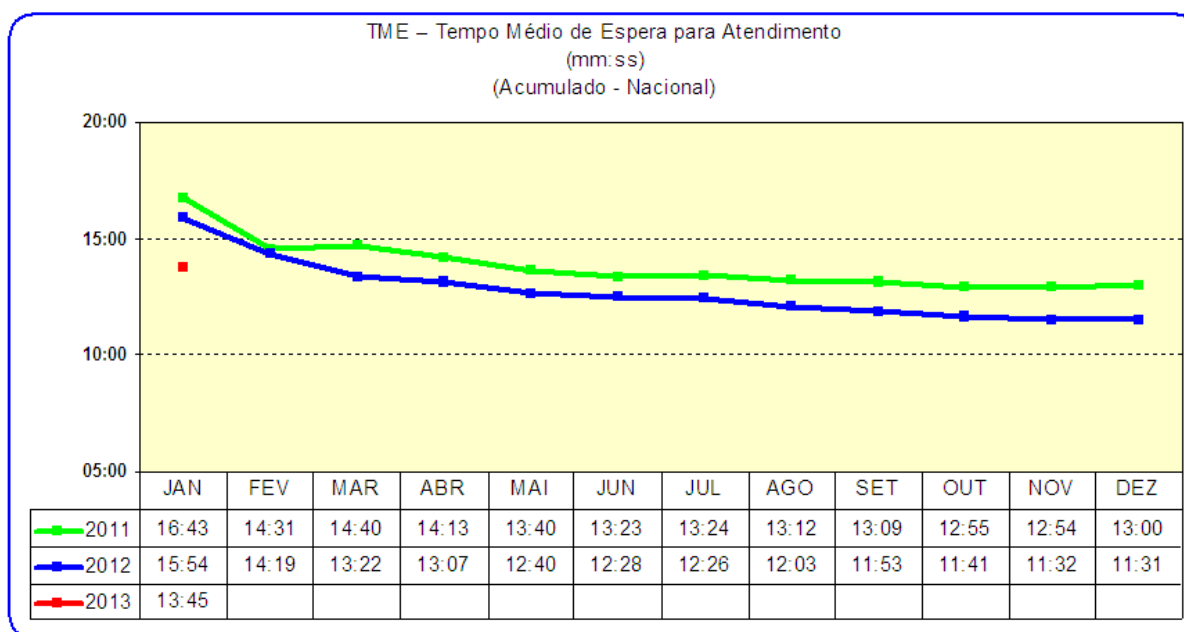




ATENDIMENTO PRESENCIAL NA RECEITA FEDERAL

TME – Tempo Médio de Espera para Atendimento

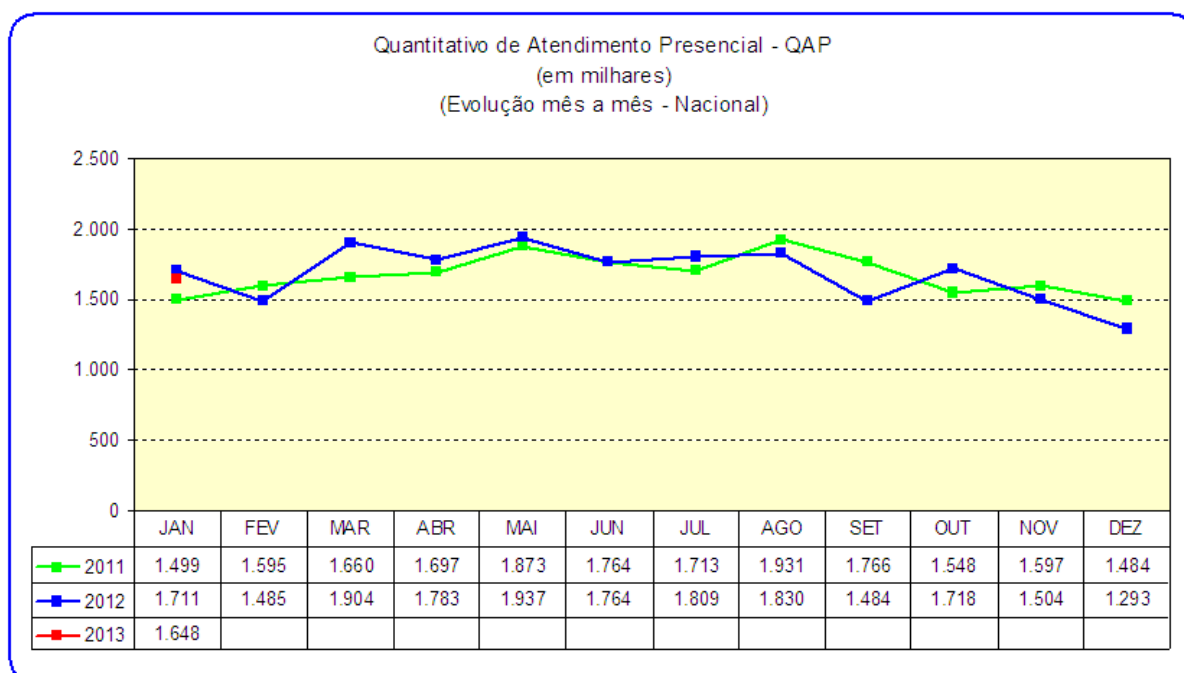
Este gráfico apresenta o tempo médio de espera para atendimento ao contribuinte nas unidades da Receita Federal de janeiro de 2011 a janeiro de 2013.



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 2011 a janeiro de 2013.



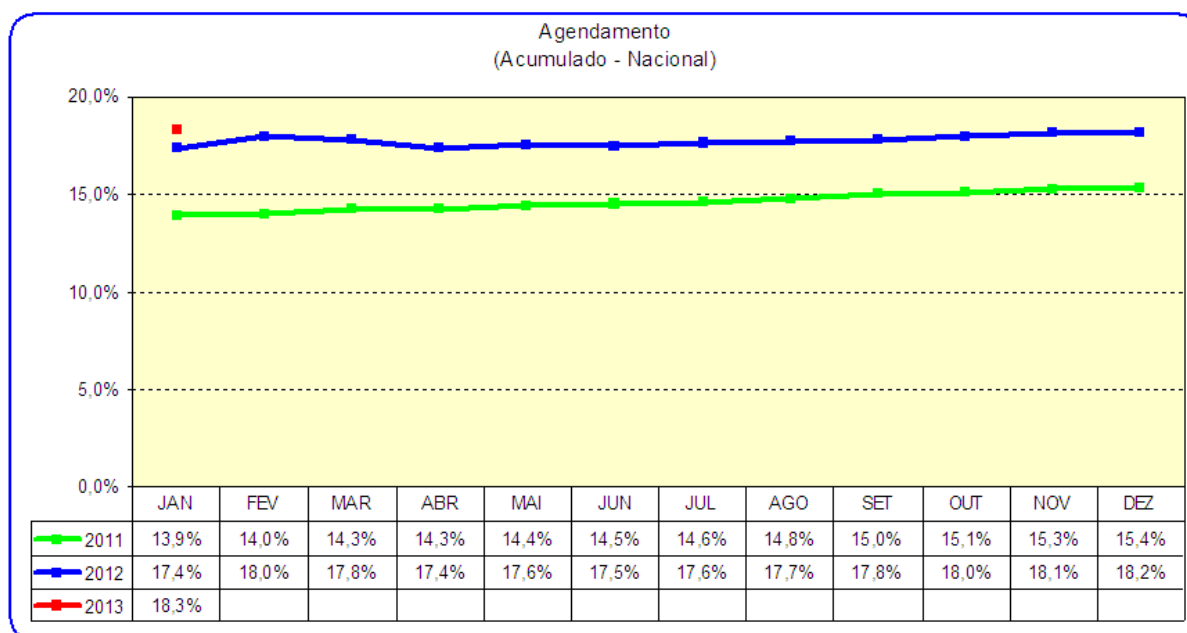
Fonte: SAGA (Serviços Prestados pela UA)



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 janeiro de 2013. Apresenta também o comparativo do agendamento de 2011 a 2013.



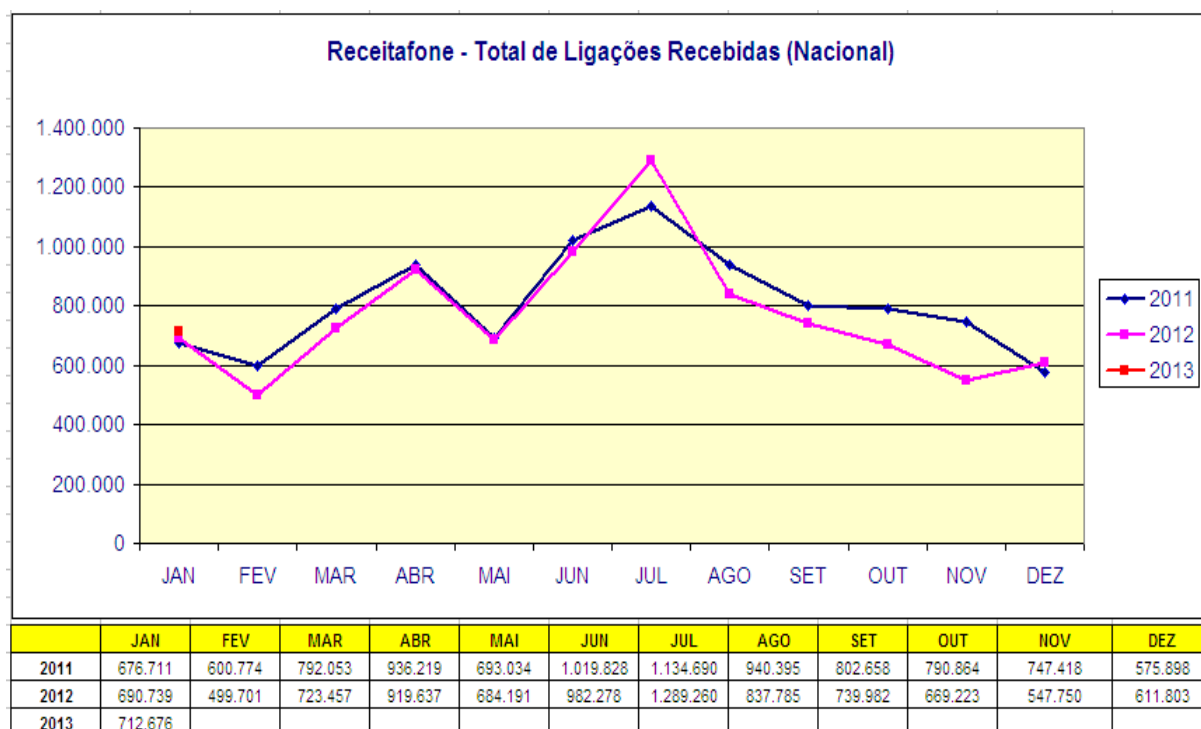
Fonte: SAGA (Comparecimento ao Agendamento)



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 janeiro de 2013. Apresenta também o comparativo das ligações recebidas de 2011 a 2013.



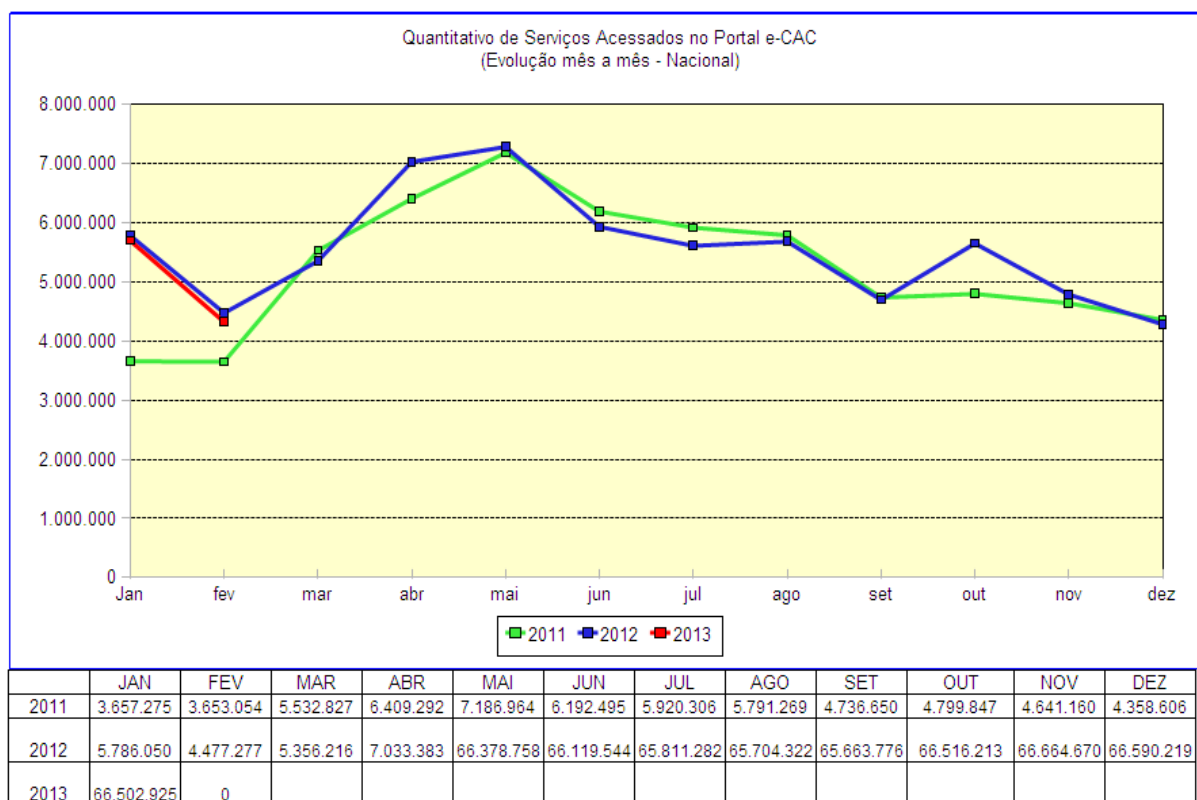
Fonte: Embratel



ATENDIMENTO À DISTÂNCIA - INTERNETQuantitativo 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 janeiro de 2013. Apresenta também o comparativo de acessos de 2011 a 2013.

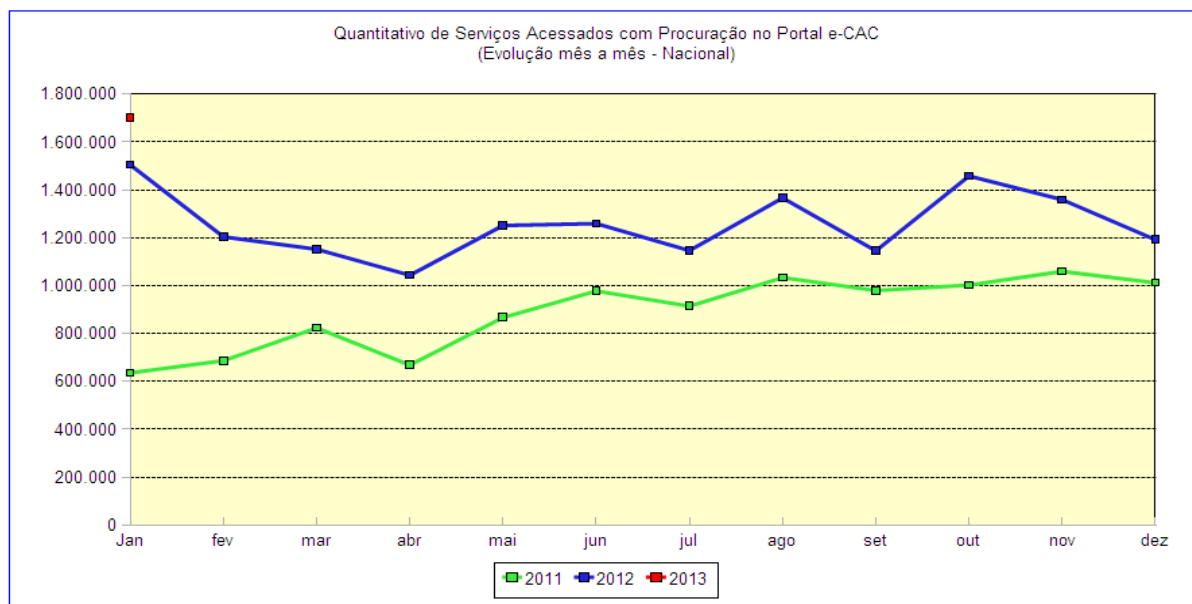


Fonte: <http://estatisticas.receita.fazenda/>

(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 janeiro de 2013. Apresenta também o comparativo de 2011 a 2013.



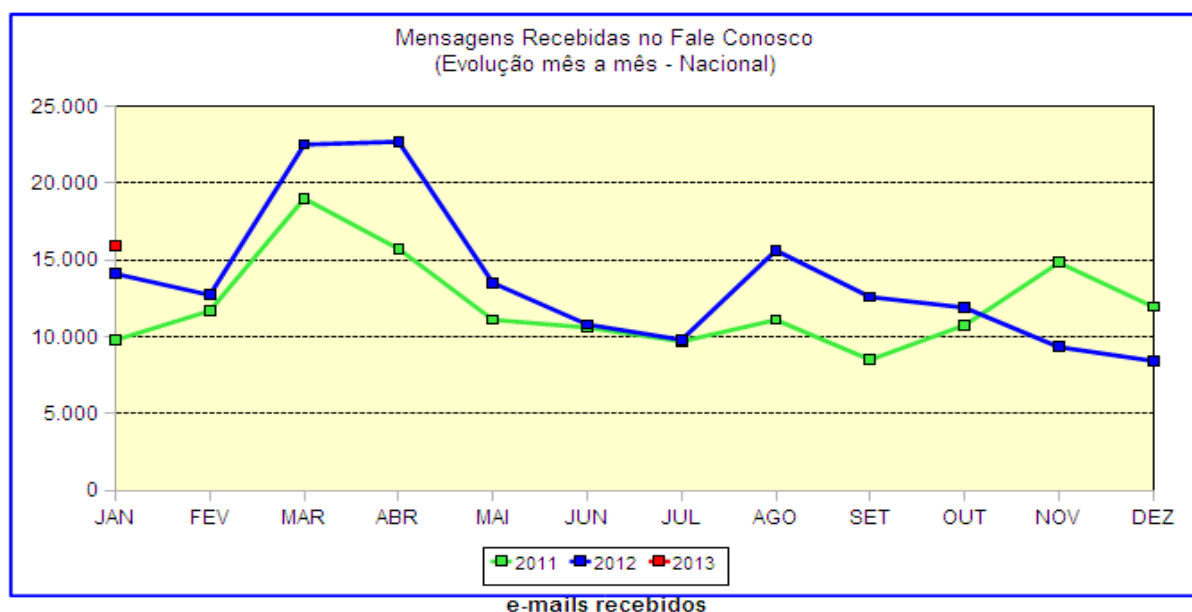
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
2011	636.183	686.959	823.931	668.505	867.244	978.023	914.685	1.033.884	980.122	1.002.649	1.059.913	1.012.121
2012	1.504.894	1.204.265	1.152.474	1.043.923	1.251.878	1.259.775	1.146.898	1.366.760	1.145.875	1.458.364	1.359.545	1.192.275
2013	1.701.022	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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 2011 a janeiro de 2013.



	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
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	15.623	12.594	11.906	9.339	8.436
2013	15.949											

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