

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

Dados sobre o Atendimento ao
Contribuinte na Receita Federal

Julho/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

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
1 - VISÃO GERAL DO ATENDIMENTO	5-10
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	9
1.2.3 Receitafone (<i>Call Center</i>)	10
2 - ATENDIMENTO PRESENCIAL	11-13
2.1 QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS PRESENCIAIS (QAP)	12
2.2 TEMPO MÉDIO DE ESPERA (TME)	12
2.3 AGENDAMENTO	13
3 - ATENDIMENTO À DISTÂNCIA	14-17
3.1 INTERNET (PORTAL e-CAC)	15
3.2 REPRESENTATIVIDADE DO PORTAL E-CAC	15
3.3 RECEITAFONE	16
3.4 FALE CONOSCO	17

APRESENTAÇÃO

A Receita Federal apresenta à sociedade os dados relativos ao atendimento ao contribuinte prestado até o mês de julho 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 julho de 2013 mais 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, 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:

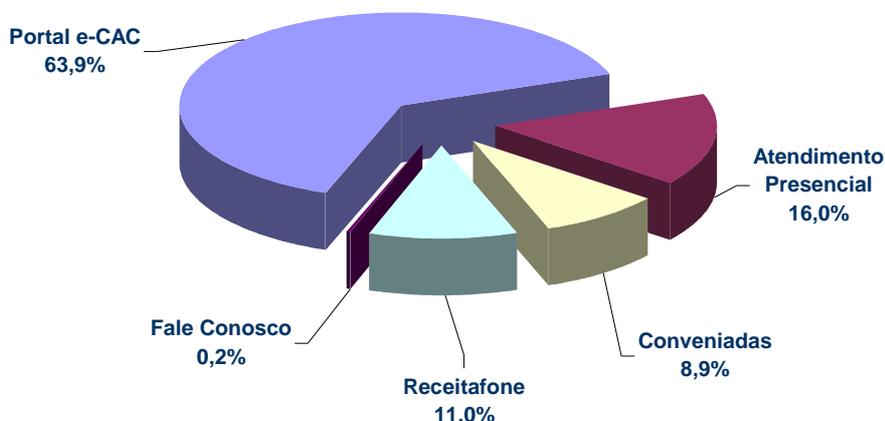
Tabela 1 – Representatividade dos canais de atendimento – Julho/2013

Canal de Atendimento	Quantitativo de serviços	Representatividade do canal
Portal e-CAC	6.861.842 serviços acessados	63,9%
Atendimento Presencial	1.723.656 atendimentos realizados ¹	16,0%
Rede Conveniada	952.003 atendimentos de CPF realizados	8,9%
Receitafone	1.185.709 ligações recebidas	11,0%
Fale Conosco	17.069 mensagens recebidas	0,2%
Total	10.740.279 atendimentos	100,0%

Fonte: Estatísticas da Receita Federal

¹ 88,5% dos atendimentos presenciais foram realizados como tempo médio de espera menor ou igual a 15 minutos; 17,9% desses atendimentos foram previamente agendados.

Gráfico 1
Representatividade dos Canais de Atendimento
(Julho/2013)



Fonte: Estatísticas da Receita Federal

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

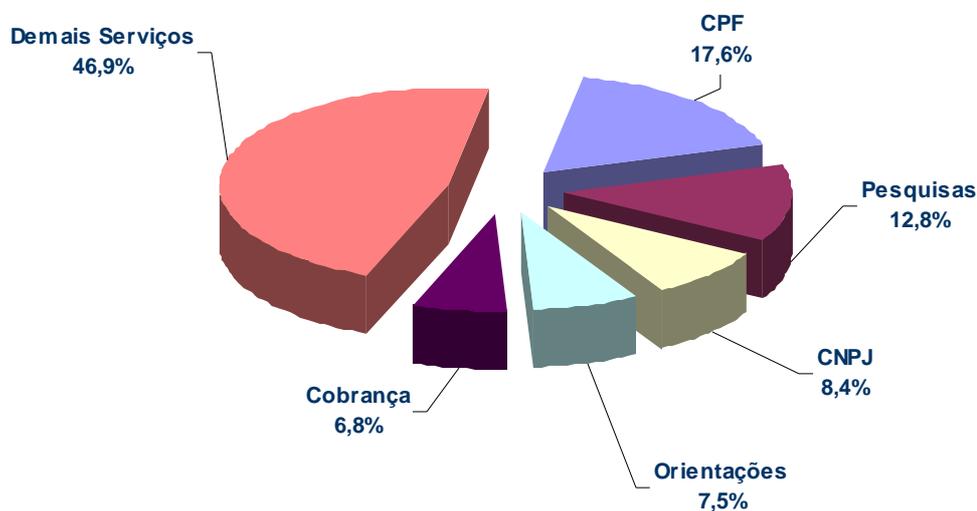
Os cinco serviços mais procurados nas unidades de atendimento presencial da Receita Federal ao longo do mês de julho de 2013 foram os seguintes:

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

Serviço	Quantitativo de serviços	%
CPF	303.077	17,6%
Pesquisas	220.372	12,8%
CNPJ	144.754	8,4%
Orientações	129.859	7,5%
Cobrança	116.408	6,8%
Demais serviços	914.470	46,9%
Total	1.723.656	53,1%

Fonte: Estatísticas da Receita Federal

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



Fonte: Estatísticas da Receita Federal

1.2.2 Portal e-CAC

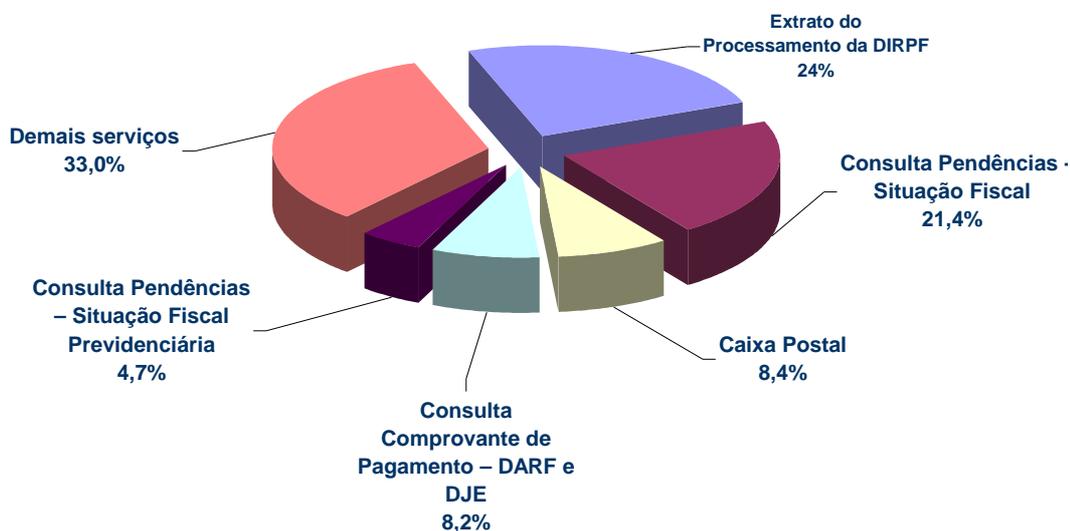
Os cinco serviços mais acessados no Portal e-CAC, ao longo do mês de julho de 2013 foram os seguintes:

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

Serviço	Quantitativo de serviços	%
Extrato do Processamento da DIRPF	1.670.840	24,3%
Consulta Pendências - Situação Fiscal	1.465.122	21,4%
Caixa Postal	577.425	8,4%
Consulta Comprovante de Pagamento – DARF e DJE	559.927	8,2%
Consulta Pendências – Situação Fiscal Previdenciária	321.714	4,7%
Demais serviços	2.266.814	33,0%
Total	6.861.842	100,0%

Fonte: Estatísticas da Receita Federal

Gráfico 3
Serviços mais Procurados no Portal e-CAC
(Julho/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 de resposta automatizada realizado com respostas pré-gravadas conforme comandos ativados pelo telefone do usuário.

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

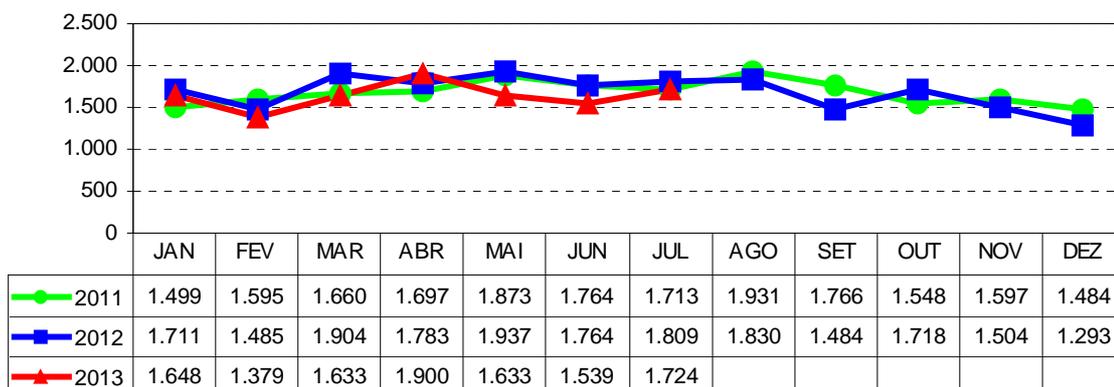
2

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 julho de 2013, bem como os dados históricos de 2011 e 2012:

Gráfico 4
Quantidade de Atendimentos Presenciais

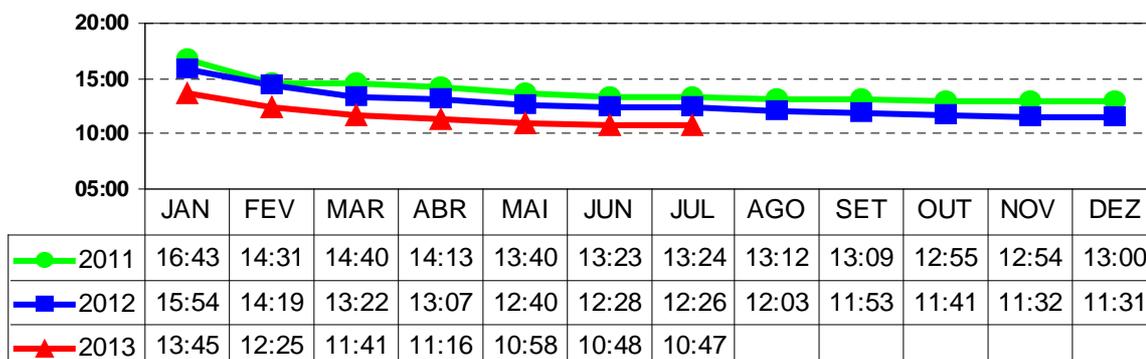


Fonte: Estatísticas da Receita Federal

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 julho de 2013, bem como os dados históricos de 2011 e 2012:

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



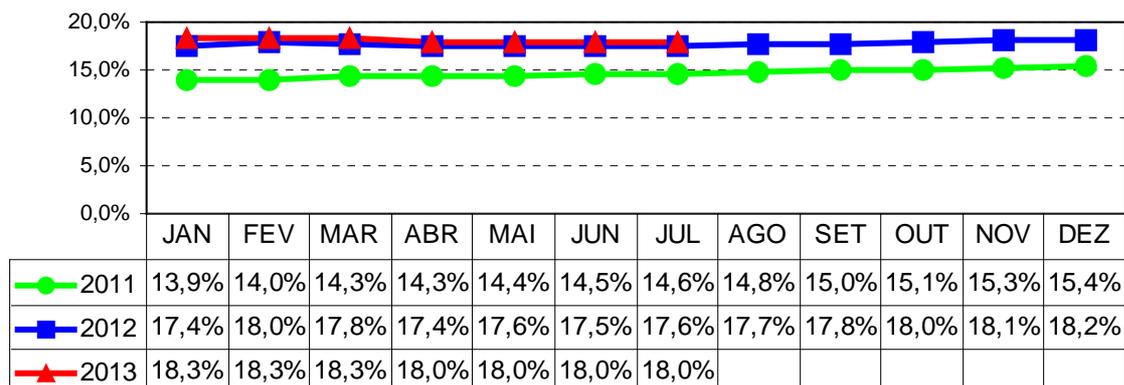
Fonte: Estatísticas da Receita Federal

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 julho 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

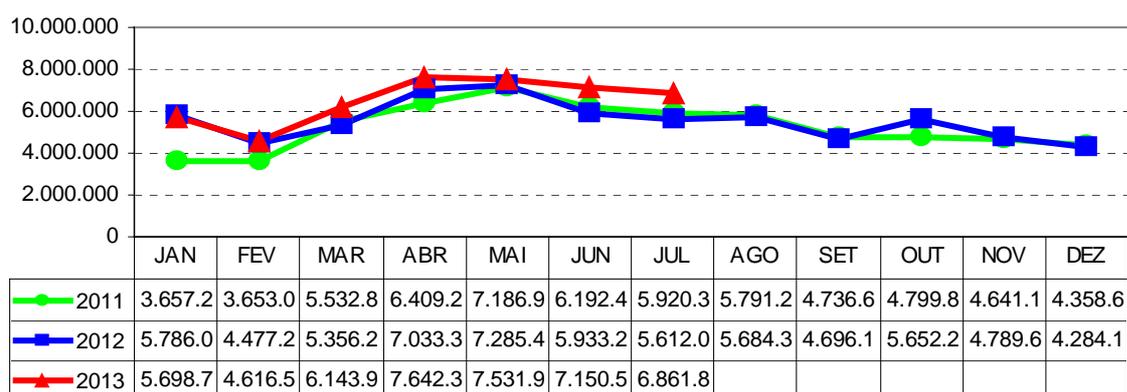
3

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 julho de 2013, além dos dados históricos referentes a 2011 e 2012:

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

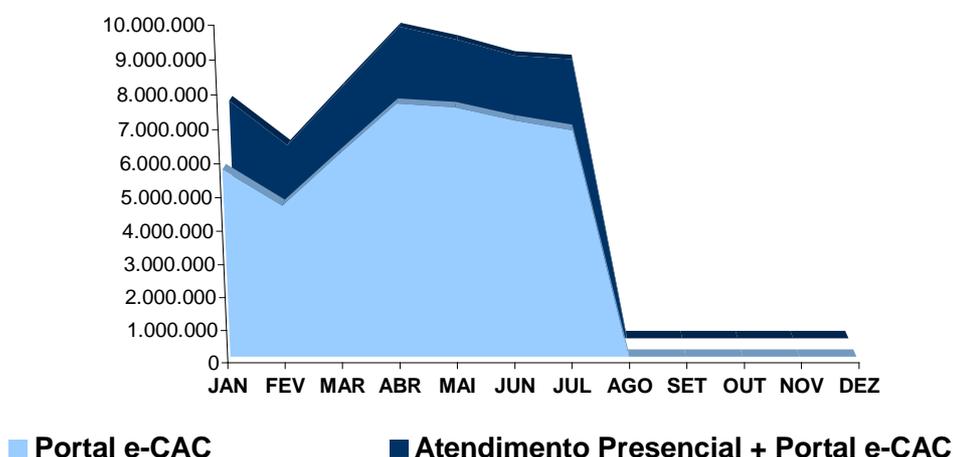


Fonte: Estatísticas da Receita Federal

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 julho 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)

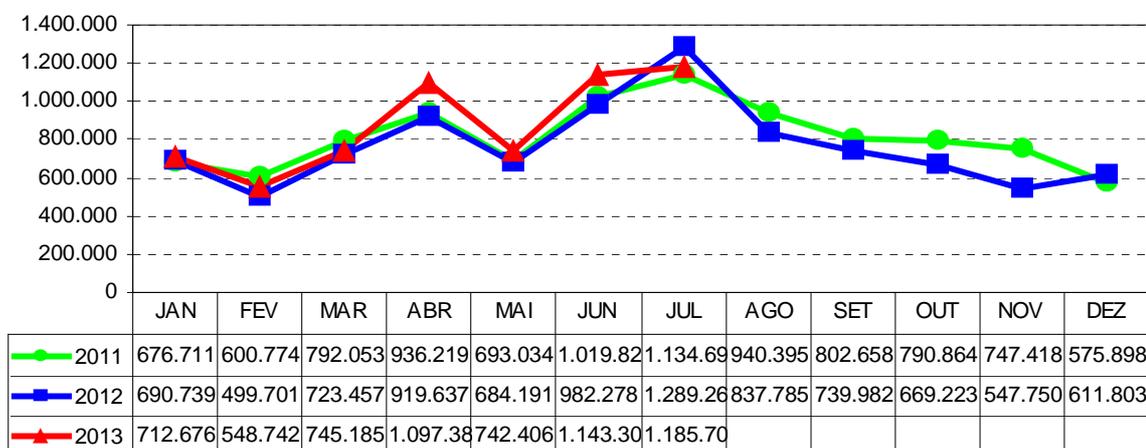


3.3 RECEITAFONE

O Receptafone 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 Receptafone de janeiro a julho de 2013, além dos dados históricos referentes a 2011 e 2012:

Gráfico 9
Receptafone - Total de Ligações Recebidas



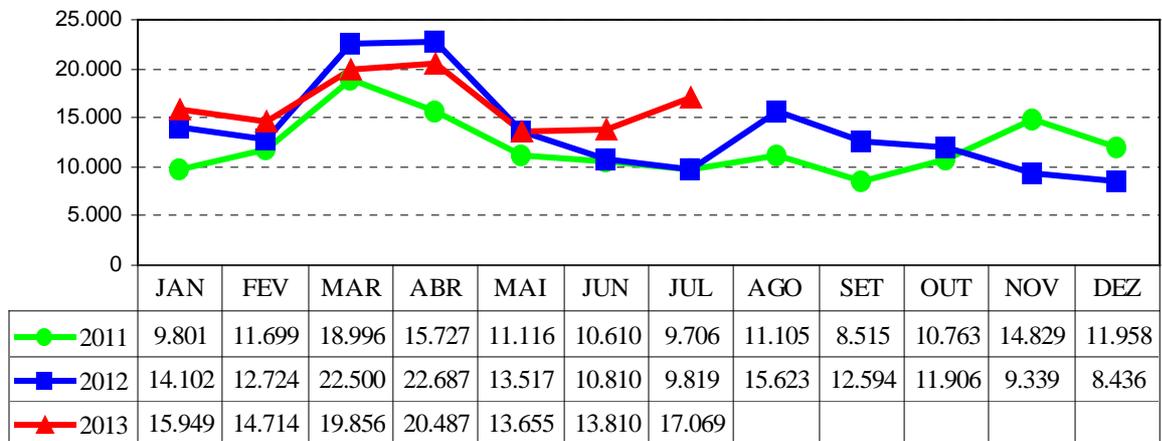
Fonte: Estatísticas da Receita Federal

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 julho 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