

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

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

RELATÓRIO DE JUNHO DE 2013

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	3
VISÃO GERAL DO ATENDIMENTO – JUNHO 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>	9
<i>Fale Conosco</i>	9

APRESENTAÇÃO

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

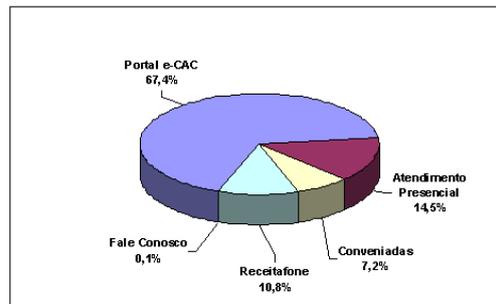


Receita Federal

VISÃO GERAL DO ATENDIMENTO – JUNHO 2013

Quadro Geral

Canal de Atendimento	Quantitativo
Portal e-CAC	7.150.541 serviços acessados
Atendimento Presencial	1.538.849 atendimentos 91,57% com TME ≤ 15 min 18% de serviços agendados
Conveniadas	765.397 atendimentos de CPF
ReceitaFone	1.143.303 ligações recebidas
Fale Conosco	13.810 mensagens recebidas



Principais Serviços Prestados (5+ por canal)

PORTAL E-CAC		
Serviço	Quantitativo	%
Situação Fiscal	1.478.256	21%
Extrato da DIRPF	1.878.647	26%
Consulta Comprovante de Pagamento	576.090	8%
Caixa Postal - Mensagens	585.192	8%
Situação Fiscal Previdenciária	306.984	4%
5+ procurados	4.825.169	67%
Total de serviços realizados	7.150.541	100%

Serviço	Porcentagem
Demais Serviços	33%
Situação Fiscal	21%
Extrato da DIRPF	26%
Consulta Comprovante de Pagamento	8%
Caixa Postal - Mensagens	8%
Situação Fiscal Previdenciária	4%

PRESENCIAL (538 Unidades de Atendimento)		
Serviço	Quantitativo	%
CPF	242.905	16%
Pesquisas	188.582	12%
CNPJ	134.792	9%
Orientações	120.777	8%
Cobrança	104.330	7%
5+ procurados	791.386	52%
Total de serviços realizados	1.538.849	100%

Serviço	Porcentagem
Demais Serviços	48%
CPF	16%
Pesquisas	12%
CNPJ	9%
Orientações	8%
Cobrança	7%

RECEITA FONE/CALL CENTER		
Serviço	Quantitativo	%
Agendamento	-	-
CPF	-	-
Imposto Renda PF - Restituição	-	-
Imposto Renda PF - Outros Assuntos	-	-
Parcelamento Simplificado	-	-
5+ procurados	-	-
Total de serviços realizados	-	-

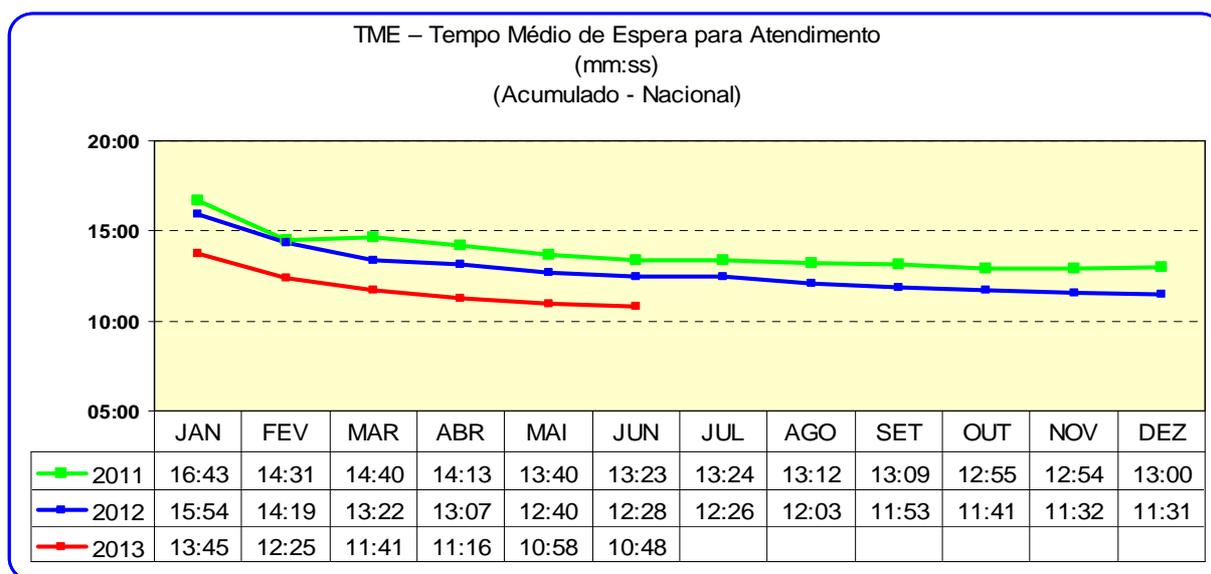
O serviço de Call Center do ReceitaFone está suspenso desde 26/05/2013, razão pela qual não há, no momento, dados disponíveis referentes a esse canal de atendimento.



ATENDIMENTO PRESENCIAL NA RECEITA FEDERAL

TME – Tempo Médio de Espera para Atendimento

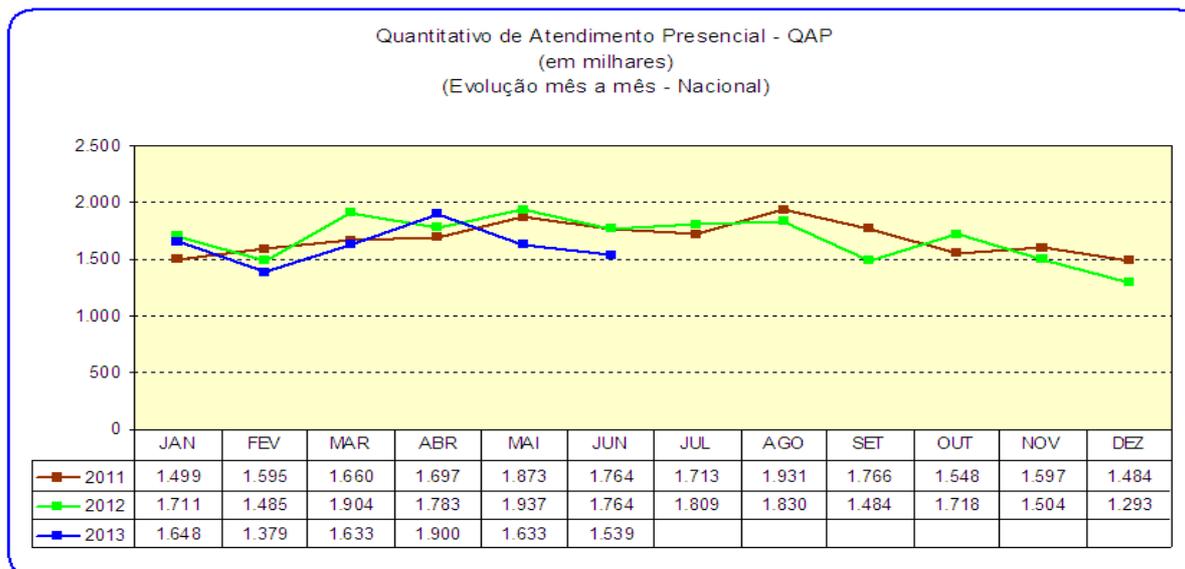
Este gráfico apresenta o tempo médio de espera para atendimento ao contribuinte nas unidades da Receita Federal de janeiro de 2011 a junho de 2013.



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 junho de 2013.



Fonte: SAGA (Serviços Prestados pela UA)

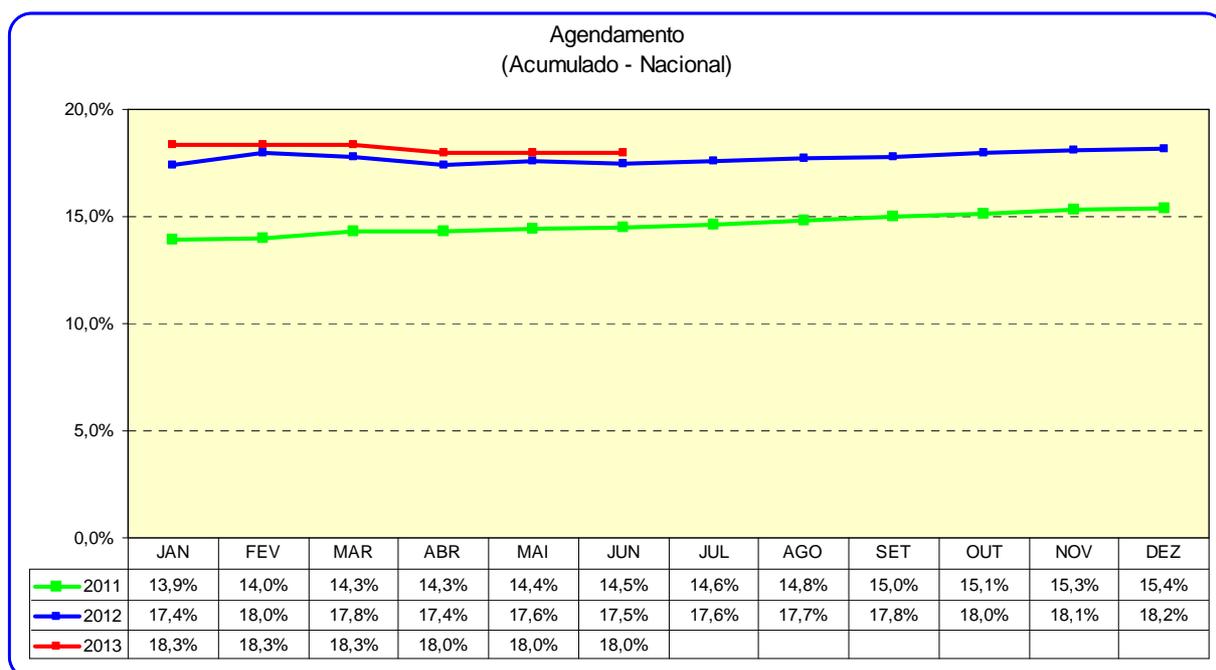


Receita Federal

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



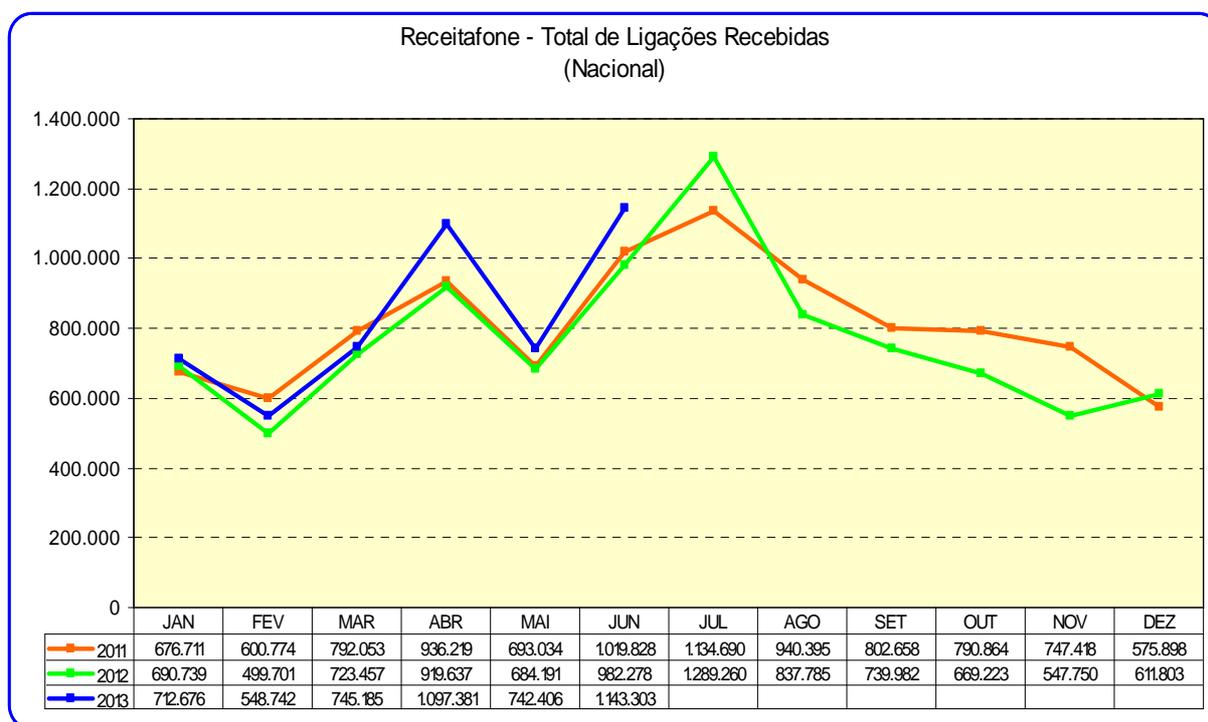
Fonte: SAGA (Comparcimento ao Agendamento)



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

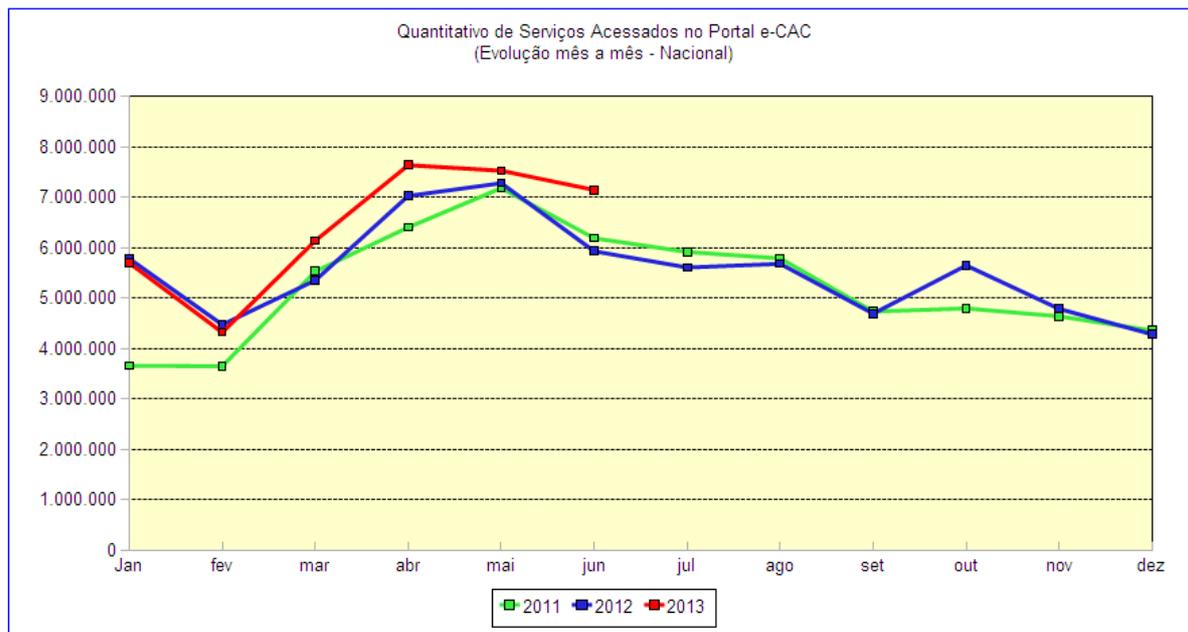


Fonte: Embratel

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.



	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
2011	3.657.275	3.653.054	5.532.827	6.409.292	7.186.964	6.192.495	5.920.306	5.791.269	4.736.650	4.799.847	4.641.160	4.358.606
2012	5.786.050	4.477.277	5.356.216	7.033.383	7.285.499	5.933.281	5.612.044	5.684.309	4.696.104	5.652.284	4.789.617	4.284.155
2013	5.698.756	4.324.720	6.143.969	7.642.391	7.531.940	7.150.541						

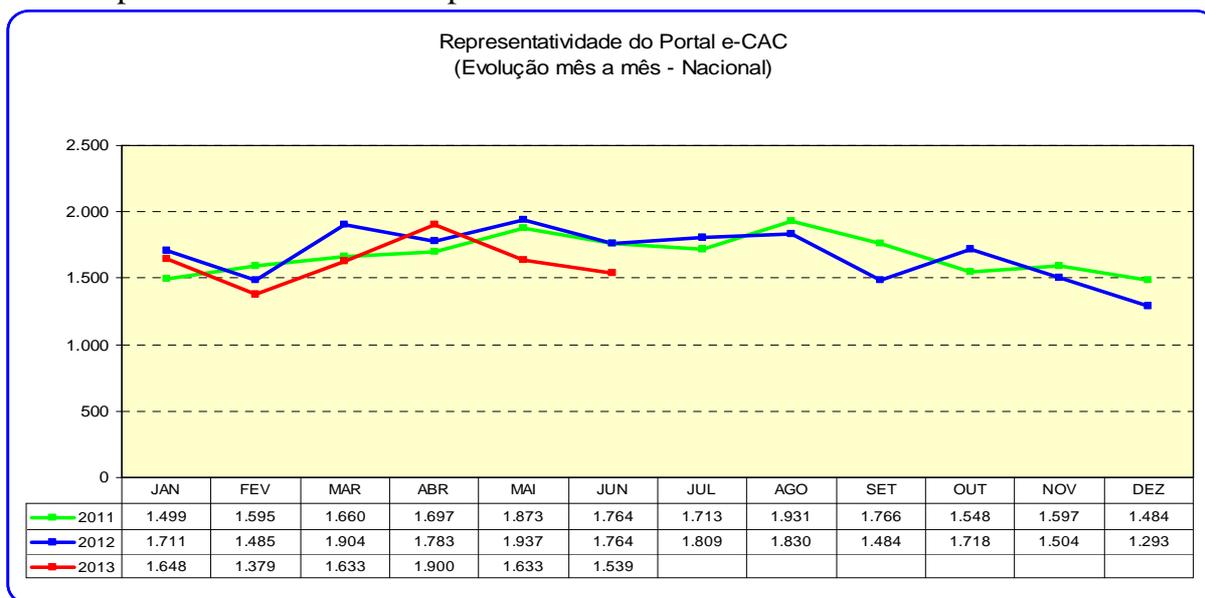
Este gráfico apresenta o total de serviços acessados no Portal e-CAC até o mês de junho de 2013. Apresenta também o comparativo de acessos de 2011 a 2013.

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



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 junho de 2013. Apresenta também o comparativo de 2011 a 2013.

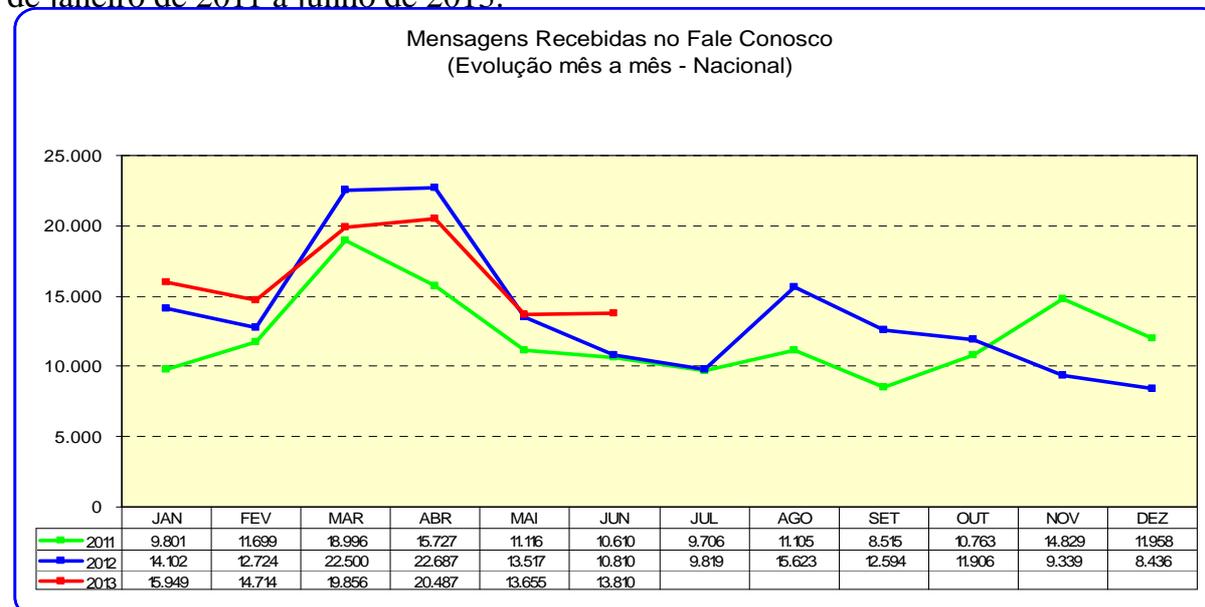


Fonte: SAGA (Serviços Prestados pela UA) e <http://estatisticas.receita.fazenda/>

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 junho de 2013.



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