

# **TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO**

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

**RELATÓRIO DE MARÇO DE 2013**

Brasília, abril de 2013

## SUMÁRIO

SUMÁRIO .....	2
APRESENTAÇÃO.....	3
VISÃO GERAL DO ATENDIMENTO – MARÇO 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 até o mês de Março 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!

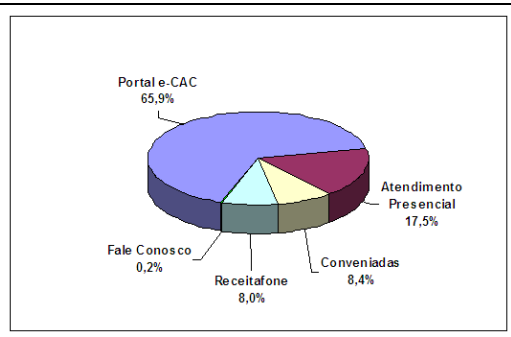
Receita Federal



**VISÃO GERAL DO ATENDIMENTO – MARÇO 2013**

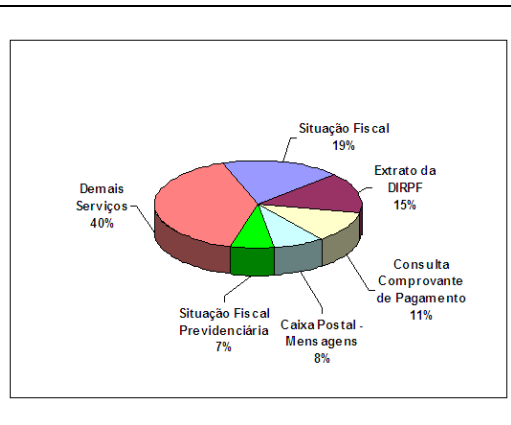
*Quadro Geral*

Canal de Atendimento	Quantitativo
Portal e-CAC	691.143.984 serviços acessados
Atendimento Presencial	1.632.859 atendimentos 78,86% com TME ≤ 15 min 18,3% de serviços agendados
Conveniadas	779.133 atendimentos de CPF
Receitafone	745.185 ligações recebidas
Fale Conosco	19.856 mensagens recebidas

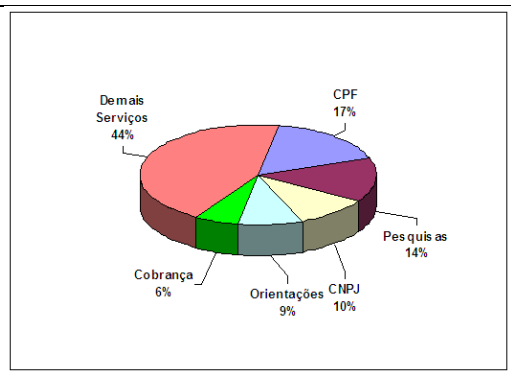


*Principais Serviços Prestados (5+ por canal)*

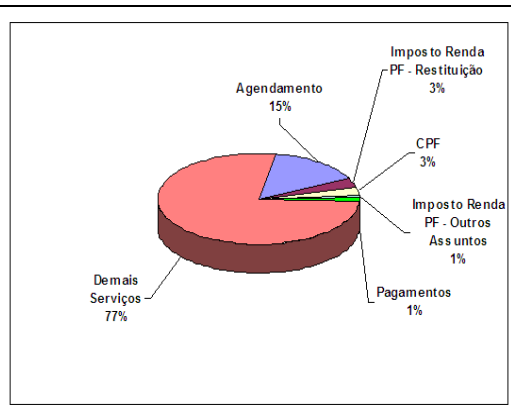
PORTAL E-CAC		
Serviço	Quantitativo	%
Situação Fiscal	1.279.780	19%
Extrato da DIRPF	984.814	15%
Consulta Comprovante de Pagamento	529.054	11%
Caixa Postal - Mensagens	513.788	8%
Situação Fiscal Previdenciária	287.962	7%
<b>5+ procurados</b>	<b>3.595.398</b>	<b>60%</b>
<b>Total de serviços realizados</b>	<b>691.143.969</b>	<b>100%</b>



PRESENCIAL (550 Unidades de Atendimento)		
Serviço	Quantitativo	%
CPF	282.975	17%
Pesquisas	228.768	14%
CNPJ	167.880	10%
Orientações	145.800	9%
Cobrança	95.340	6%
<b>5+ procurados</b>	<b>920.763</b>	<b>56%</b>
<b>Total de serviços realizados</b>	<b>1.632.859</b>	<b>100%</b>



RECEITA FONE/CALL CENTER		
Serviço	Quantitativo	%
Agendamento	31.516	15%
CPF	7.162	3%
Imposto Renda PF - Restituição	6.673	3%
Imposto Renda PF - Outros Assuntos	1.941	1%
Pagamentos	1.914	1%
<b>5+ procurados</b>	<b>49.206</b>	<b>23%</b>
<b>Total de serviços realizados</b>	<b>210.186</b>	<b>100%</b>

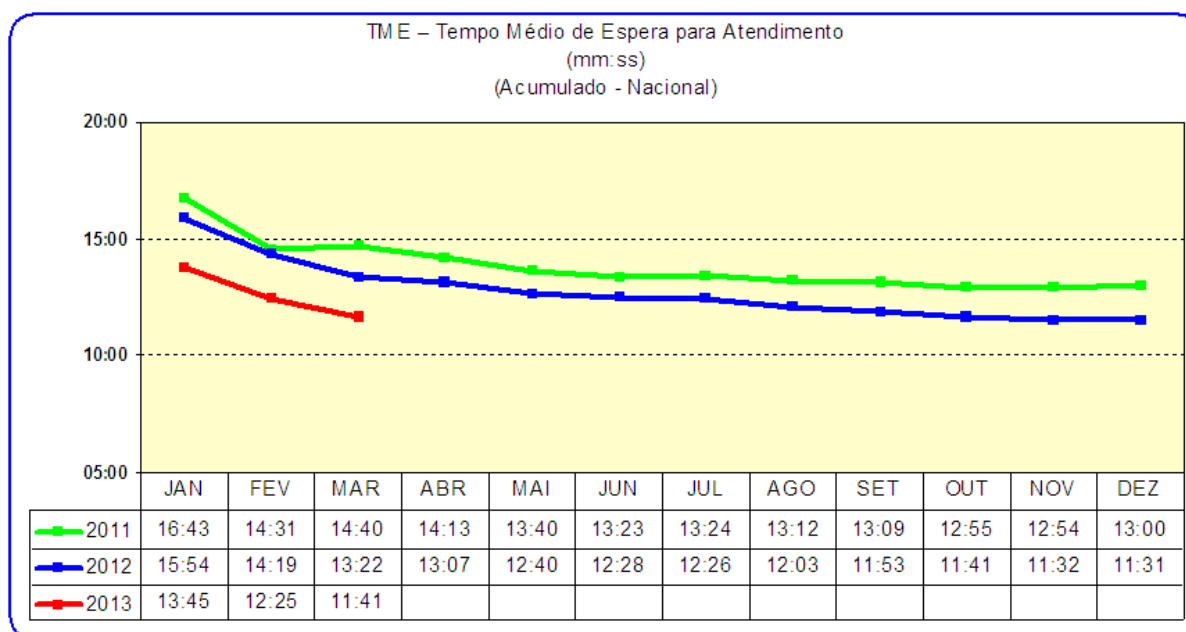




### ATENDIMENTO PRESENCIAL NA RECEITA FEDERAL

#### *TME – Tempo Médio de Espera para Atendimento*

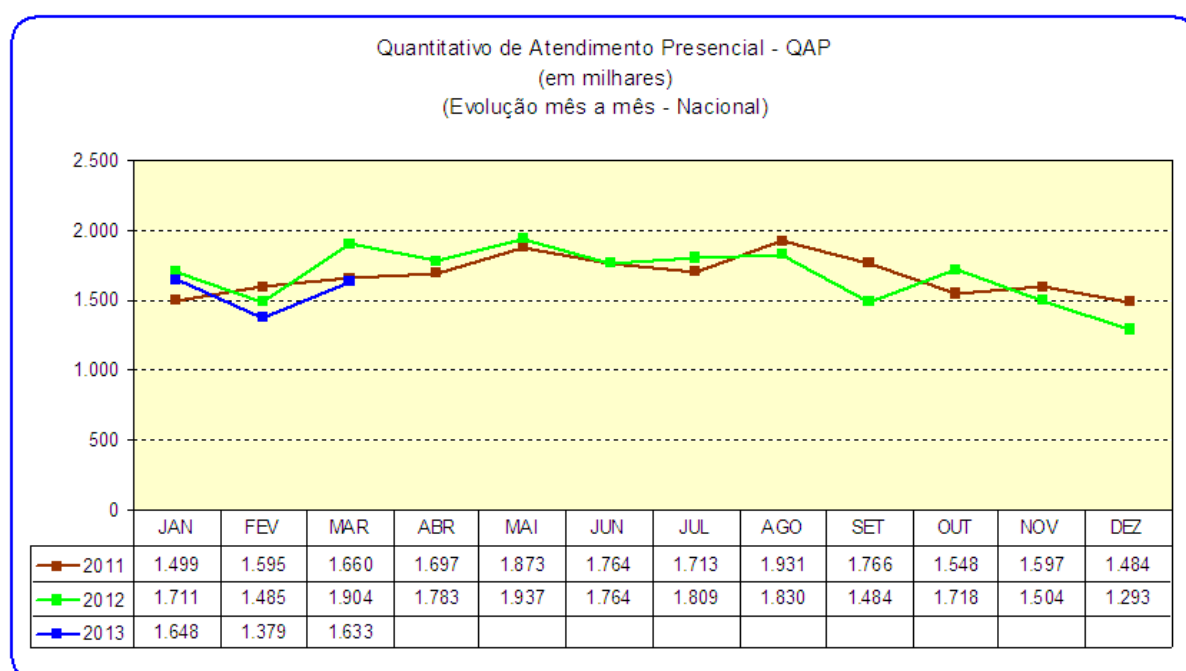
Este gráfico apresenta o tempo médio de espera para atendimento ao contribuinte nas unidades da Receita Federal de janeiro de 2011 a março de 2013.



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 março de 2013.



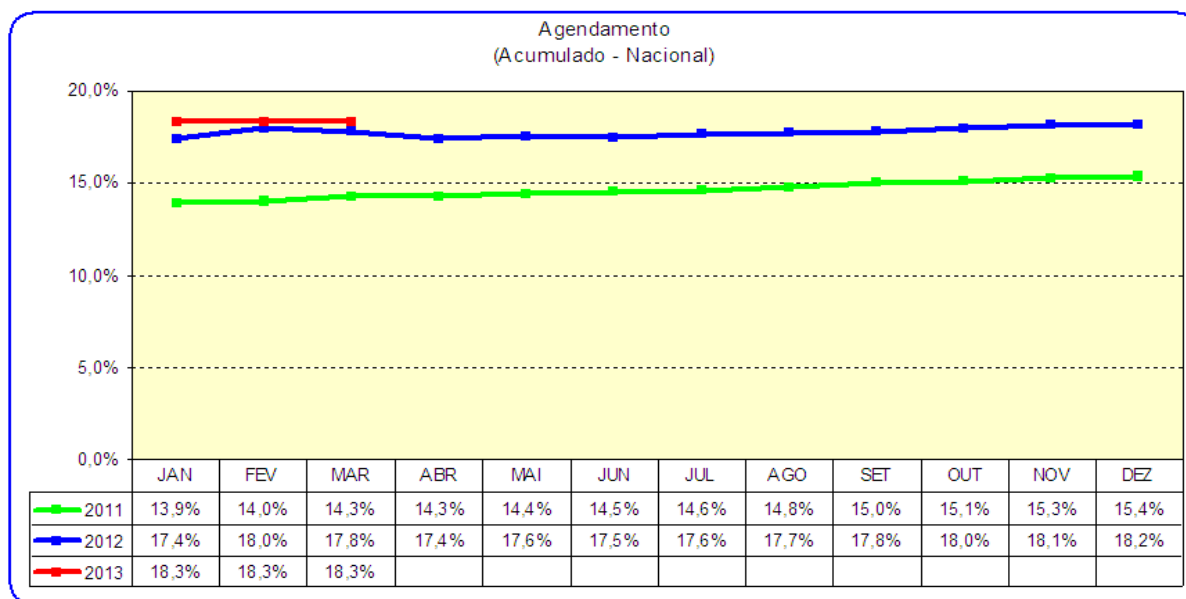
Fonte: SAGA (Serviços Prestados pela UA)



### 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 fevereiro de 2013. Apresenta também o comparativo do agendamento de 2011 a 2013.



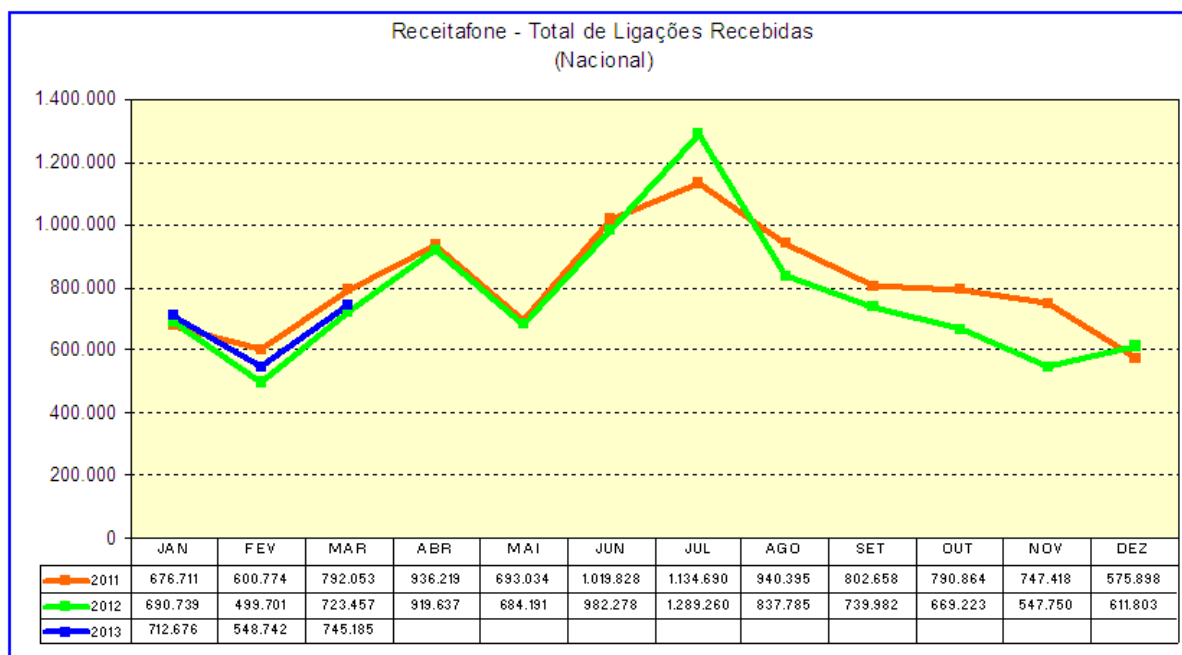
Fonte: SAGA (Comparecimento ao Agendamento)



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



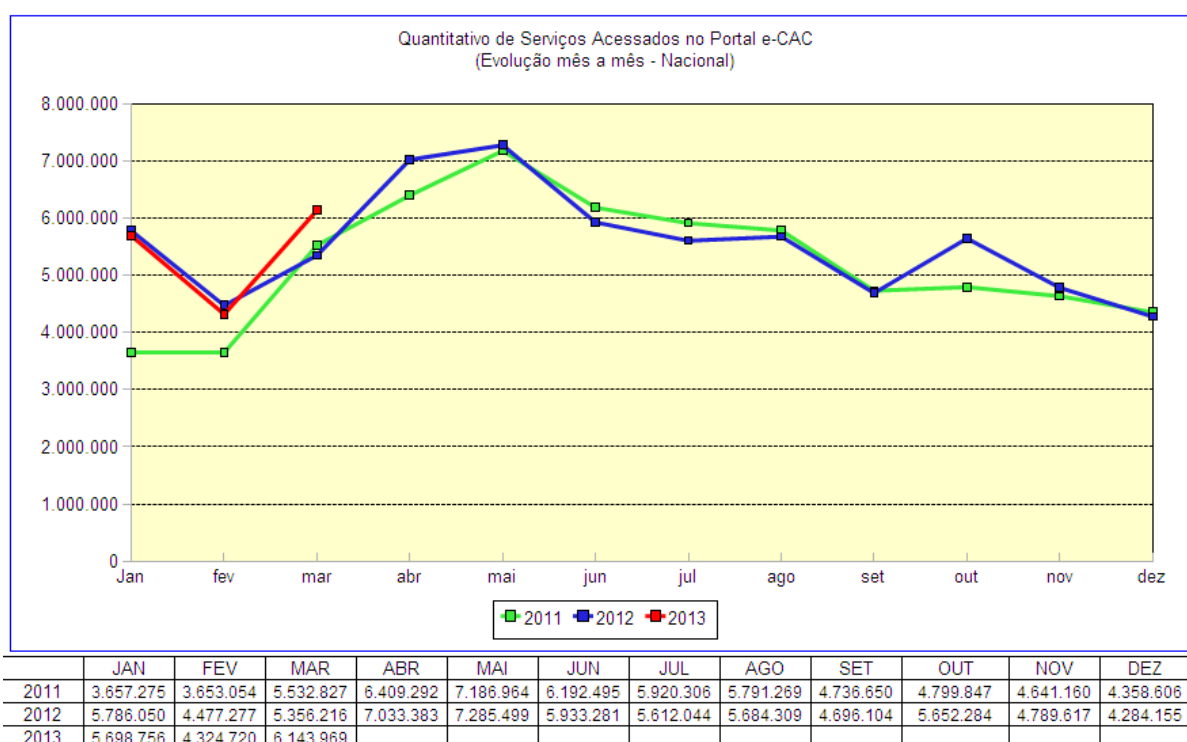
Fonte: Embratel

## 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.

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



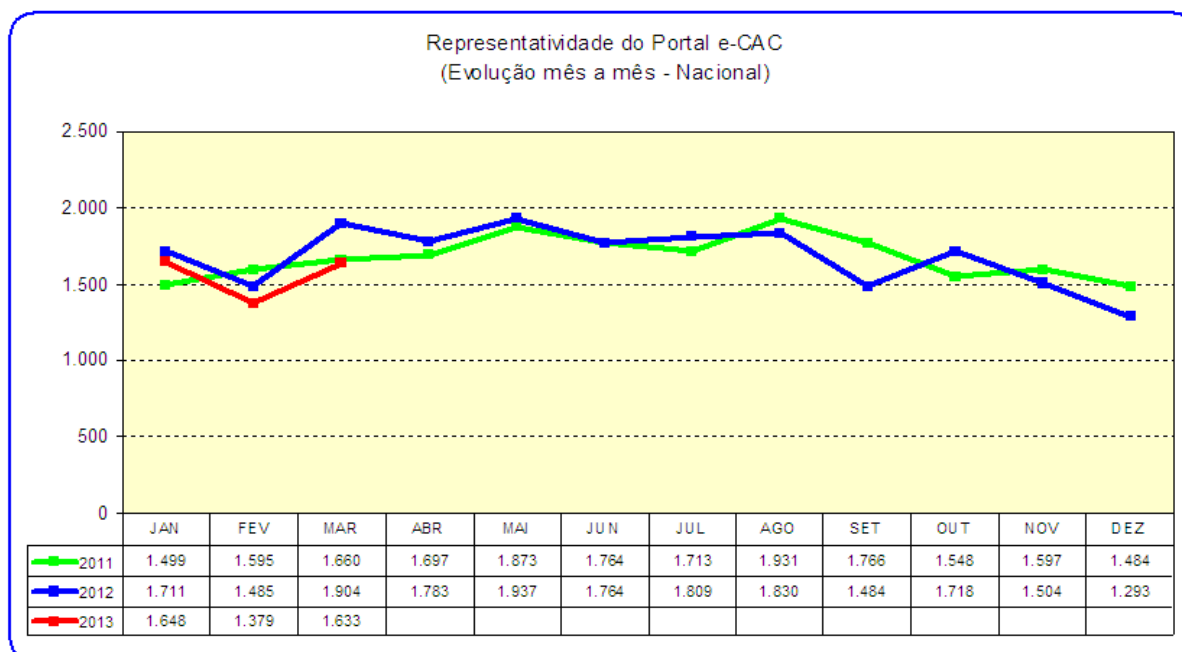
Fonte: <http://estatisticas.receita.fazenda/>

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



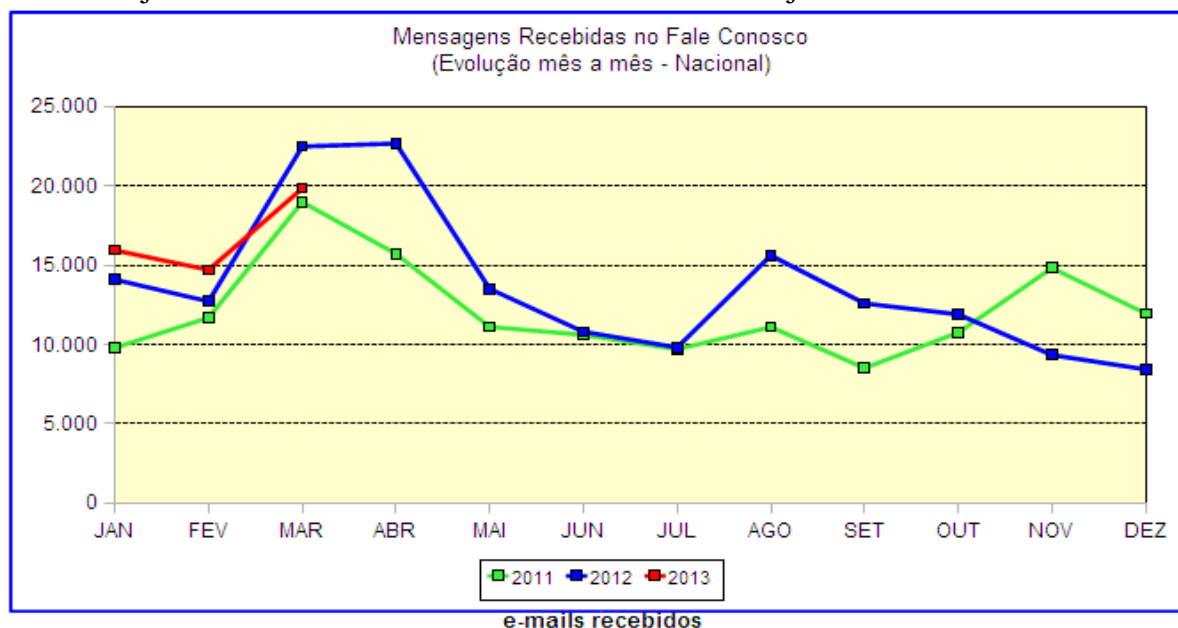


Fonte: SAGA (Serviços Prestados pela UA) e <http://estatisticas.receita.fazenda/>  
(Obs.: estatísticas disponíveis a partir de maio de 2010)

### 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 janeiro de 2013.



e-mails recebidos

	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	14.714	19.856									

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