

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

Dados sobre o Atendimento ao
Contribuinte na Receita Federal

Novembro/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	5-9
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 146	9
2 - ATENDIMENTO PRESENCIAL	10-12
2.1 QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS PRESENCIAIS (QAP)	11
2.2 TEMPO MÉDIO DE ESPERA (TME)	11
2.3 AGENDAMENTO	12
3 - ATENDIMENTO A DISTÂNCIA	13-16
3.1 INTERNET (PORTAL e-CAC)	14
3.2 REPRESENTATIVIDADE DO PORTAL e-CAC	14
3.3 RECEITAFONE 146	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 novembro 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 da instituição no sentido de direcionar o máximo de serviços para o atendimento à distância e de 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 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação.

1

VISÃO GERAL DO ATENDIMENTO

1.1 REPRESENTATIVIDADE DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

A Receita Federal realizou no mês novembro de 2013 mais de 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.

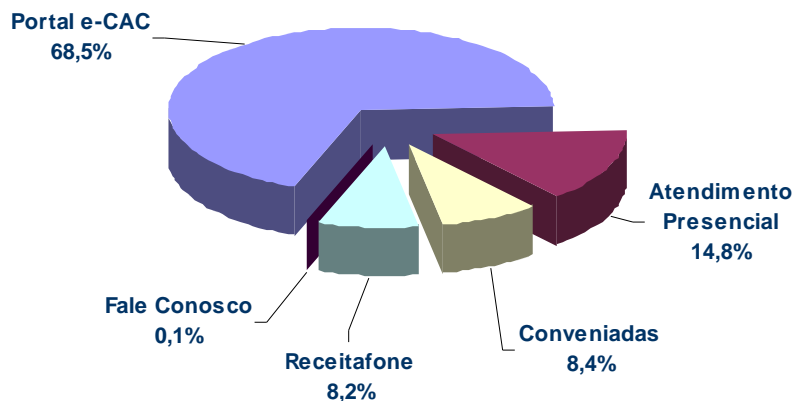
O gráfico e a tabela a seguir fornecem uma visão geral acerca da representatividade de cada canal dentro da rede de atendimento disponibilizada pela Receita Federal à sociedade:

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

Canal de Atendimento	Quantitativo de serviços	Representatividade
Portal e-CAC	7.097.783 serviços acessados	68,5%
Atendimento Presencial	1.535.693 atendimentos realizados ¹	14,8%
Conveniadas	867.450 atendimentos de CPF	8,4%
Receitafone	844.139 ligações recebidas	8,2%
Fale Conosco	11.718 mensagens recebidas	0,1%
Total	10.356.783 atendimentos	100,0%

Fonte: Estatísticas da Receita Federal

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



Fonte: Estatísticas da Receita Federal

¹ 89% dos atendimentos presenciais foram realizados com tempo médio de espera menor ou igual a 15 minutos; 18,2% desses atendimentos foram previamente agendados.

1.2 SERVIÇOS MAIS PROCURADOS

Atualmente, a Receita Federal conta com 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 146, 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

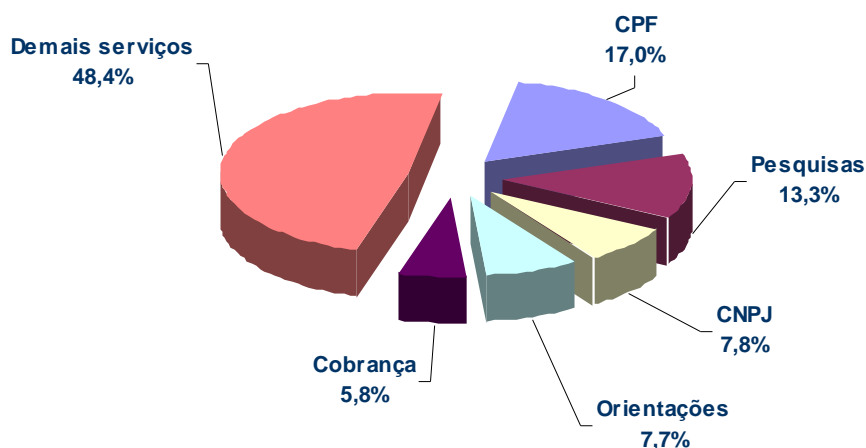
Os cinco serviços mais procurados nas unidades de atendimento presencial da Receita Federal ao longo do mês de novembro de 2013 foram os seguintes:

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

Serviço	Quantitativo de serviços	Representatividade
CPF	261.643	17,0%
Pesquisas	204.953	13,3%
CNPJ	119.140	7,8%
Orientações	117.803	7,7%
Cobrança	88.308	5,8%
Demais serviços	743.846	48,4%
Total	1.535.693	100,0%

Fonte: Estatísticas da Receita Federal

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



Fonte: Estatísticas da Receita Federal

1.2.2 Portal e-CAC

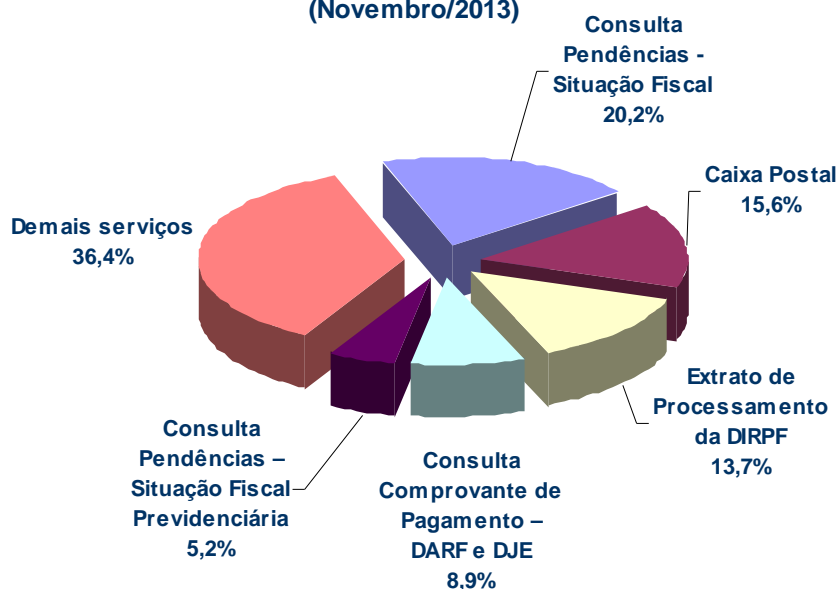
Os cinco serviços mais acessados no Portal e-CAC, ao longo do mês de novembro de 2013 foram os seguintes:

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

Serviço	Quantitativo de serviços	Representatividade
Consulta Pendências - Situação Fiscal	1.436.681	20,2%
Caixa Postal	1.104.361	15,6%
Extrato de Processamento da DIRPF	972.268	13,7%
Consulta Comprovante de Pagamento – DARF e DJE	631.826	8,9%
Consulta Pendências – Situação Fiscal Previdenciária	371.171	5,2%
Demais serviços	2.581.476	36,4%
Total	7.097.783	100,0%

Fonte: Estatísticas da Receita Federal

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



Fonte: Estatísticas da Receita Federal

1.2.3 Receitafone 146 – Call Center

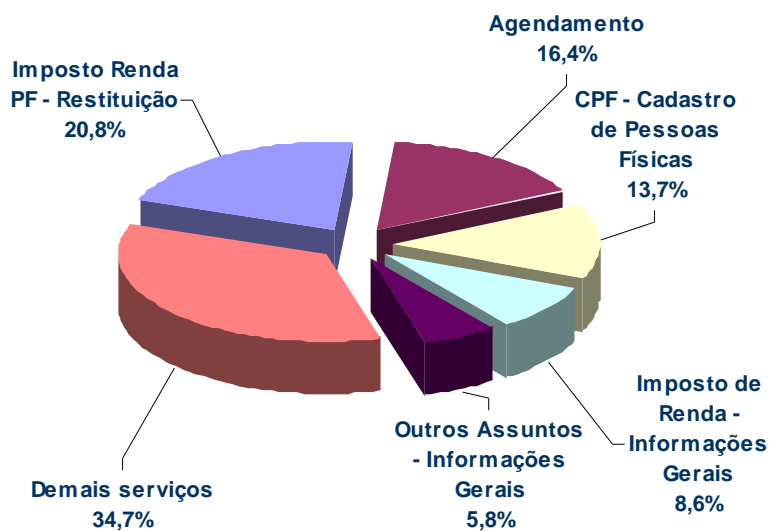
Os cinco serviços mais procurados no Receitafone 146 – Call Center durante o mês de novembro de 2013 foram os seguintes:

Tabela 4 – Serviços mais procurados no Receitafone – Call Center – Novembro/2013

Serviço	Quantitativo de serviços	Representatividade
Imposto de Renda PF – Restituição	19.676	20,8%
Agendamento	15.537	16,4%
CPF	12.968	13,7%
Imposto de Renda – Informações Gerais	8.101	8,6%
Outros Assuntos – Informações Gerais	5.462	5,8%
Demais serviços	32.873	34,7%
Total	94.617	100,0%

Fonte: Estatísticas da Receita Federal

Gráfico 4
Serviços mais Procurados no Receitafone 146 - Call Center
(Novembro/2013)



Fonte: Estatísticas da Receita Federal

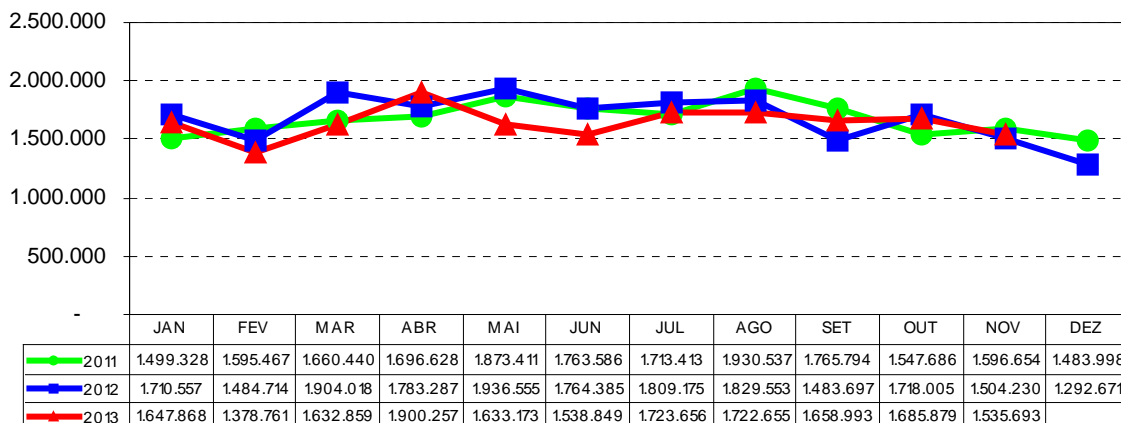
2

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 novembro de 2013, bem como os dados históricos de 2011 e 2012.

Gráfico 5
Quantidade de Atendimentos Presenciais

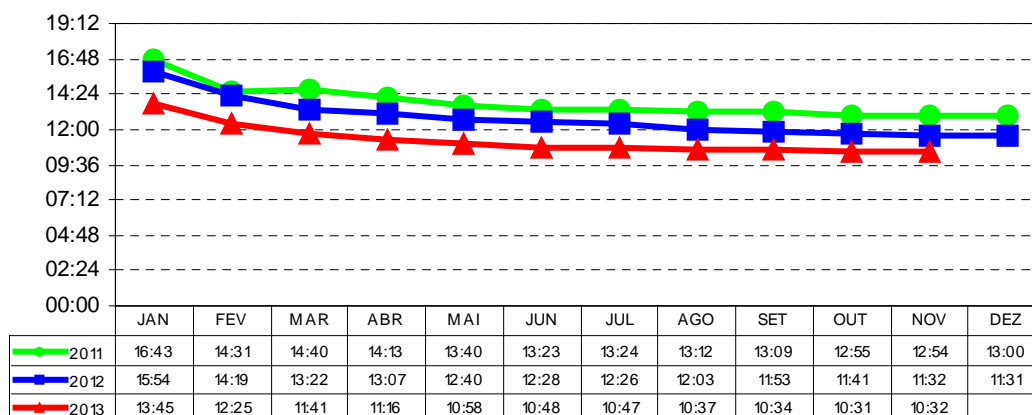


Fonte: Estatísticas da Receita Federal

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 novembro de 2013, bem como os dados históricos de 2011 e 2012.

Gráfico 6
Tempo Médio de Espera (mm:ss)
(Acumulado - Nacional)



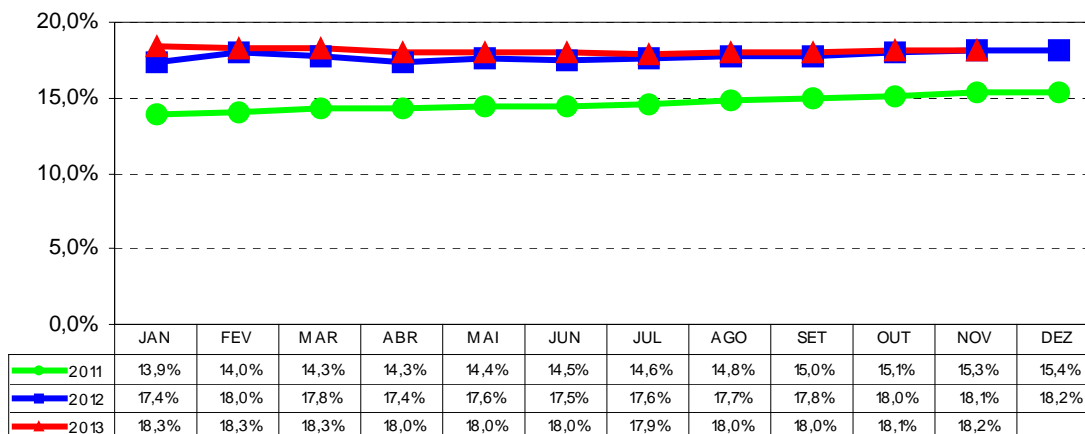
Fonte: Estatísticas da Receita Federal

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 à quantidade de atendimentos presenciais realizados até o mês de novembro de 2013, além dos dados históricos referentes a 2011 e 2012.

Gráfico 7
Percentual de Serviços Atendidos com Agendamento
(Acumulado - Nacional)



Fonte: Estatísticas da Receita Federal

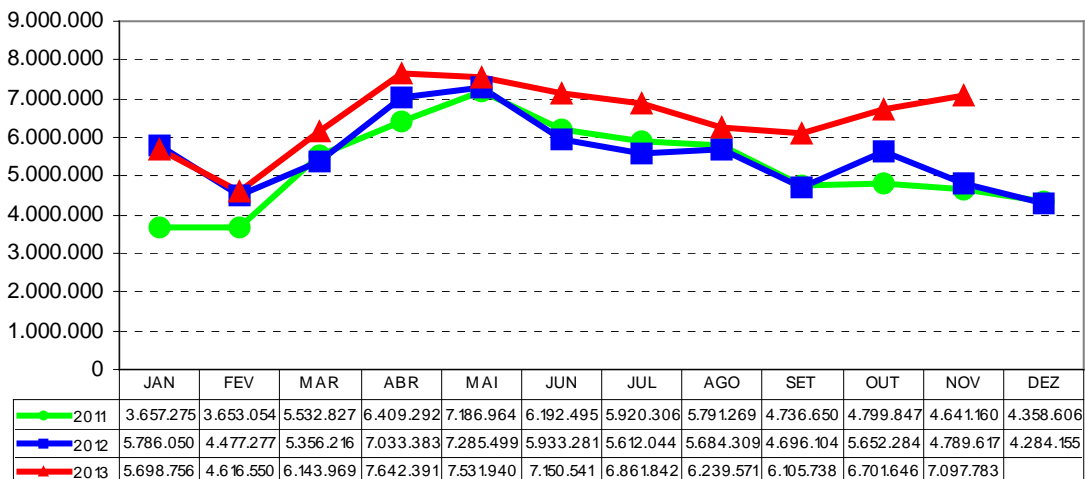
3

ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

3.1 INTERNET (PORTAL e-CAC)

O gráfico a seguir apresenta a quantidade de serviços acessados no Portal e-CAC no período de janeiro a novembro de 2013, além dos dados históricos referentes a 2011 e 2012.

Gráfico 8
Quantidade de Serviços Acessados no Portal e-CAC
(Evolução Mensal - Nacional)

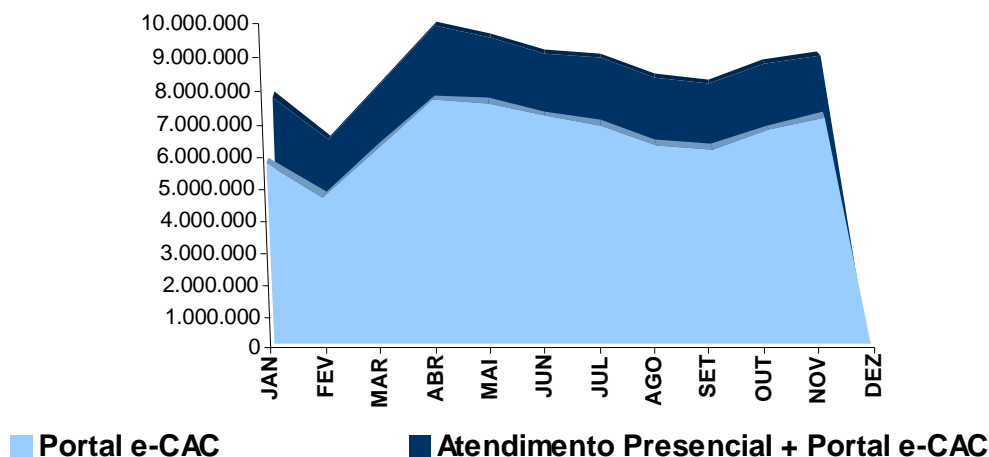


Fonte: Estatísticas da Receita Federal

3.2 REPRESENTATIVIDADE DO PORTAL e-CAC

O gráfico a seguir apresenta um comparativo entre o volume de serviços acessados no Portal e-CAC e a soma desse volume com a quantidade de atendimentos presenciais, objeto do Gráfico 5, no período de janeiro a novembro 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 9
Representatividade do Portal e-CAC (2013)



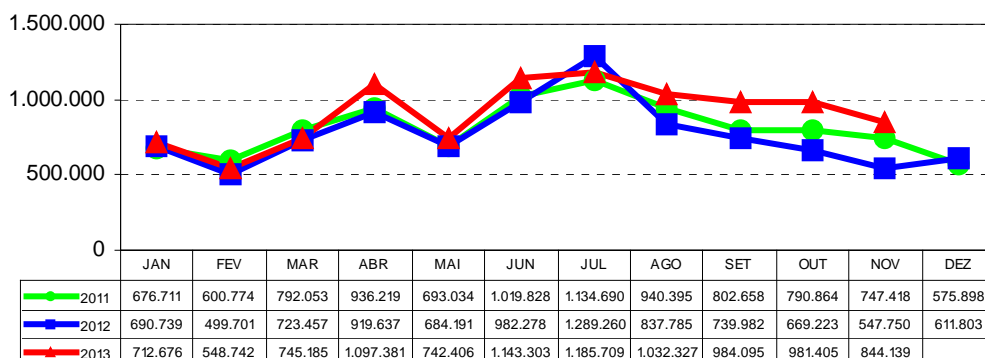
Fonte: Estatísticas da Receita Federal

3.3 RECEITAFONE 146

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 novembro de 2013, além dos dados históricos referentes a 2011 e 2012.

Gráfico 10
Receitafone - Total de Ligações Recebidas



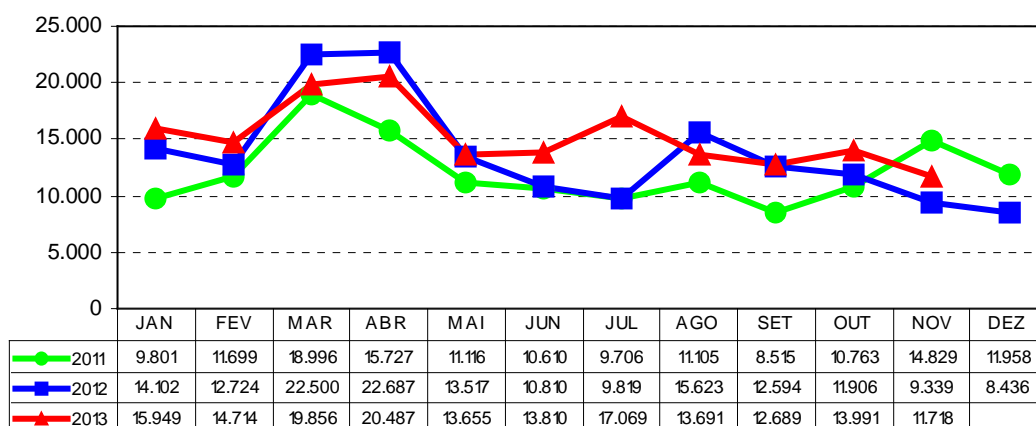
Fonte: Estatísticas da Receita Federal

3.4 FALE CONOSCO

O Fale Conosco é um canal de atendimento 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 pelo Fale Conosco no período de janeiro a novembro de 2013, além dos dados históricos de 2011 e 2012.

Gráfico 11
Fale Conosco - Total de Mensagens Recebidas



Fonte: Estatísticas da Receita Federal

