

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

Dados sobre o Atendimento ao
Contribuinte na Receita Federal

Setembro/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	8
1.2.3 Receitafone – 146	9
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 A DISTÂNCIA	14-17
3.1 INTERNET (PORTAL e-CAC)	15
3.2 REPRESENTATIVIDADE DO PORTAL e-CAC	15
3.3 RECEITAFONE – 146	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 setembro 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 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

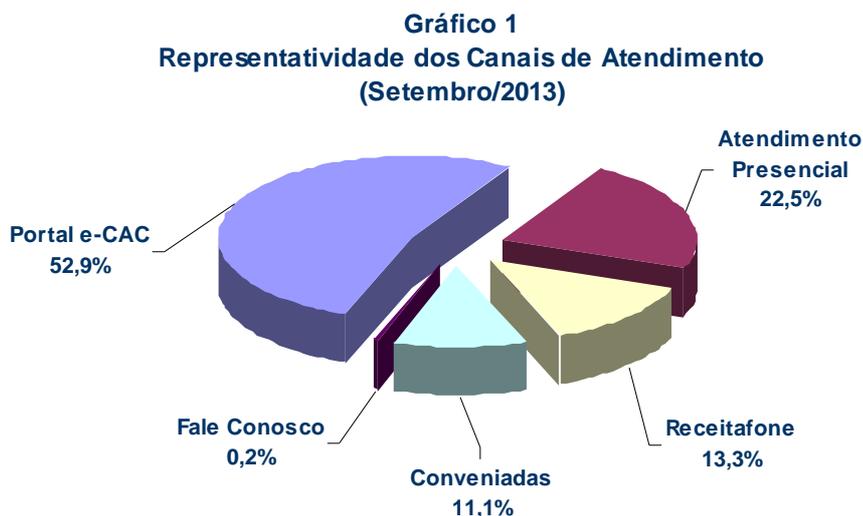
A Receita Federal realizou no mês setembro de 2013 mais de 7 milhões de atendimentos distribuídos entre os vários canais colocados à disposição do cidadão, com destaque para o Portal e-CAC, acessível por meio do sítio www.receita.fazenda.gov.br, que responde por mais da metade desse volume.

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 – Setembro/2013

Canal de Atendimento	Quantitativo de serviços	Representatividade
Portal e-CAC	3.901.710 serviços acessados	52,9%
Atendimento Presencial	1.658.993 atendimentos realizados ¹	22,5%
Receitafone	984.095 ligações recebidas	13,3%
Conveniadas	818.488 atendimentos de CPF realizados	11,1%
Fale Conosco	12.689 mensagens recebidas	0,2%
Total	7.375.975 atendimentos	100,0%

Fonte: Estatísticas da Receita Federal



Fonte: Estatísticas da Receita Federal

¹ 90,3% dos atendimentos presenciais foram realizados com tempo médio de espera menor ou igual a 15 minutos; 18,0% 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 Receptafone – 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

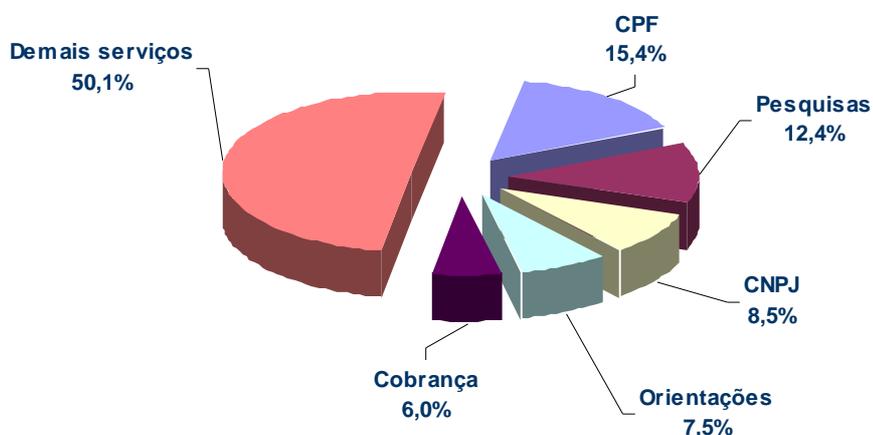
Os cinco serviços mais procurados nas unidades de atendimento presencial da Receita Federal ao longo do mês de setembro de 2013 foram os seguintes:

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

Serviço	Quantitativo de serviços	Representatividade
CPF	256.035	15,4%
Pesquisas	205.809	12,4%
CNPJ	140.772	8,5%
Orientações	124.395	7,5%
Cobrança	100.060	6,0%
Demais serviços	831.922	50,1%
Total	1.658.993	100,0%

Fonte: Estatísticas da Receita Federal

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



Fonte: Estatísticas da Receita Federal

1.2.2 Portal e-CAC

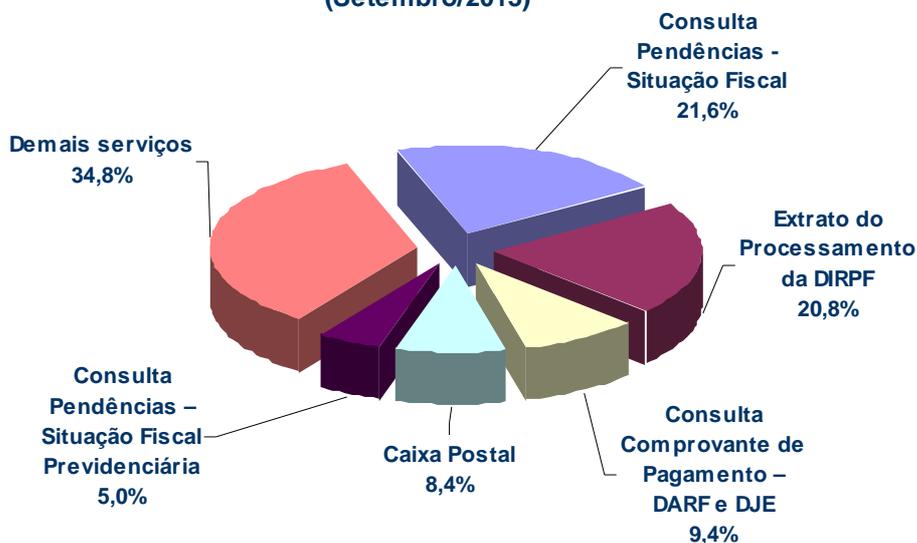
Os cinco serviços mais acessados no Portal e-CAC, ao longo do mês de setembro de 2013 foram os seguintes:

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

Serviço	Quantitativo de serviços	Representatividade
Consulta Pendências - Situação Fiscal	843.693	21,6%
Extrato do Processamento da DIRPF	812.514	20,8%
Consulta Comprovante de Pagamento – DARF e DJE	364.896	9,4%
Caixa Postal	327.376	8,4%
Consulta Pendências – Situação Fiscal Previdenciária	193.504	5,0%
Demais serviços	1.359.727	34,8%
Total	3.901.710	100,0%

Fonte: Estatísticas da Receita Federal

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



Fonte: Estatísticas da Receita Federal

1.2.3 Receitafone – 146

O serviço de *Call Center* do Receitafone – 146 esteve suspenso de 26/05/2013 a 22/09/2013, em razão de alteração da empresa terceirizada responsável pelos atendimentos pessoais por meio canal. Nesse período esteve em funcionamento apenas a Unidade de Resposta Audível (URA), serviço automatizado com respostas pré-gravadas ativadas conforme comandos do usuário.

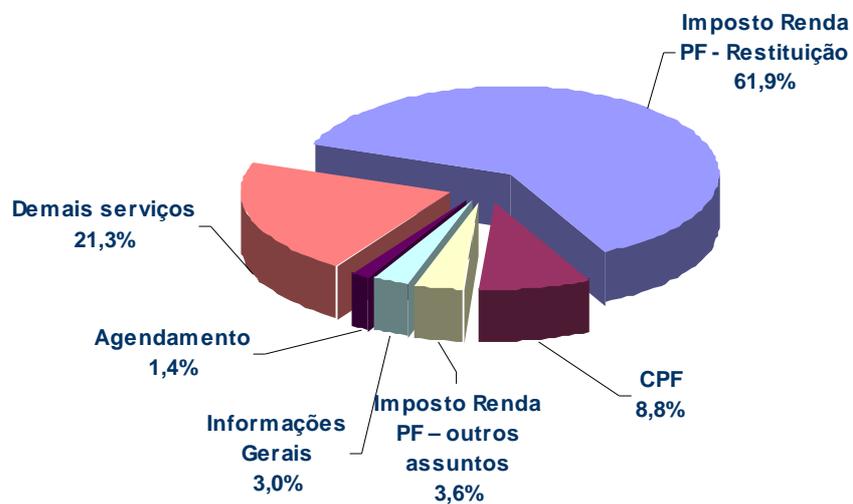
Os cinco serviços mais procurados no Receitafone durante o mês de setembro de 2013 foram os seguintes:

Tabela 4 – Serviços mais procurados no Receitafone – Setembro/2013

Serviço	Quantitativo de serviços	Representatividade
Imposto de Renda PF – Restituição	406.054	61,9%
CPF	57.413	8,8%
Imposto de Renda PF – Outros assuntos	23.890	3,6%
Informações Gerais	19.573	3,0%
Agendamento	9.155	1,4%
Demais serviços	139.787	21,3%
Total	655.872	100,0%

Fonte: Estatísticas da Receita Federal

Gráfico 4
Serviços mais Procurados no Receitafone - 146
(Setembro/2013)



Fonte: Estatísticas da Receita Federal

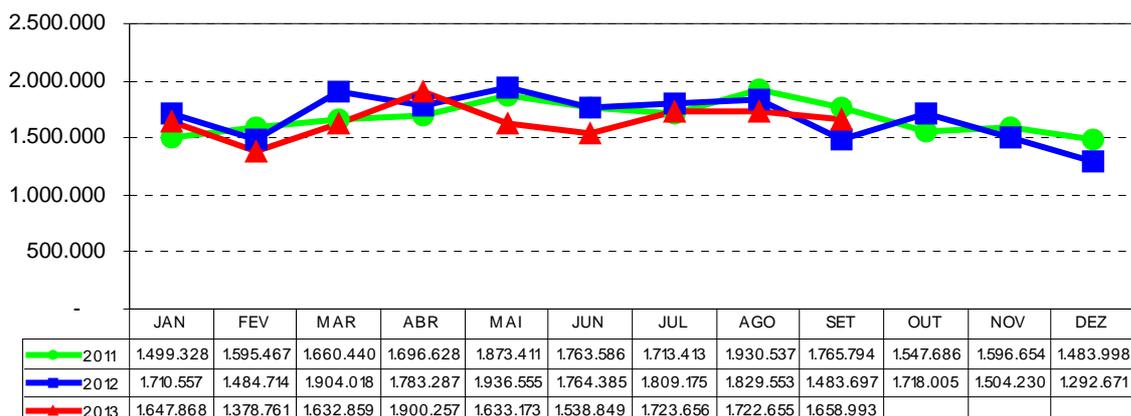
2

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

Gráfico 5
Quantidade de Atendimentos Presenciais

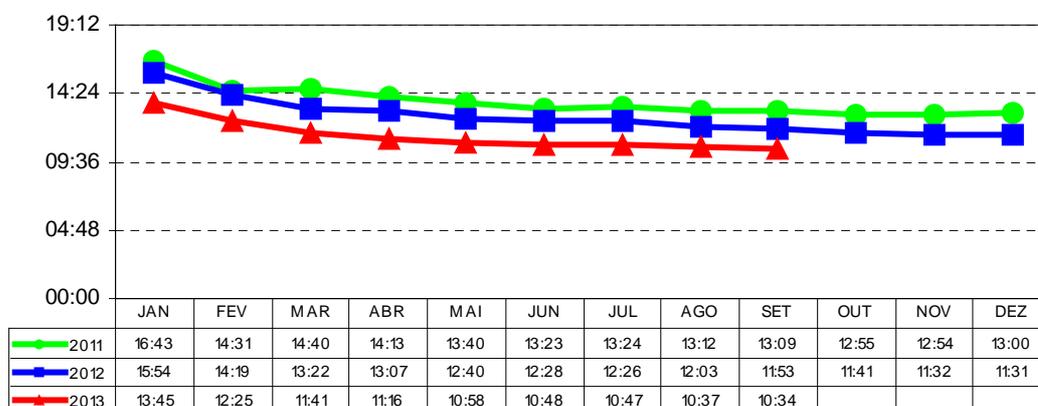


Fonte: Estatísticas da Receita Federal

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

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



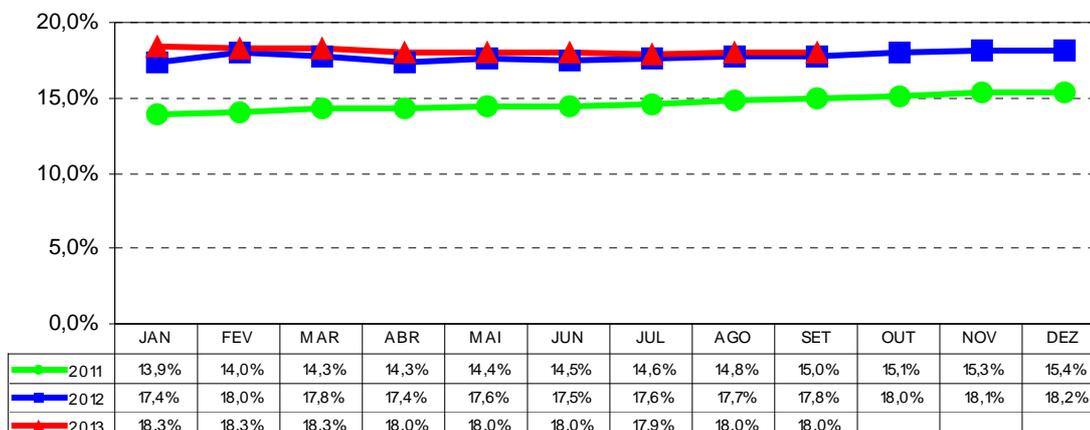
Fonte: Estatísticas da Receita Federal

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 setembro 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

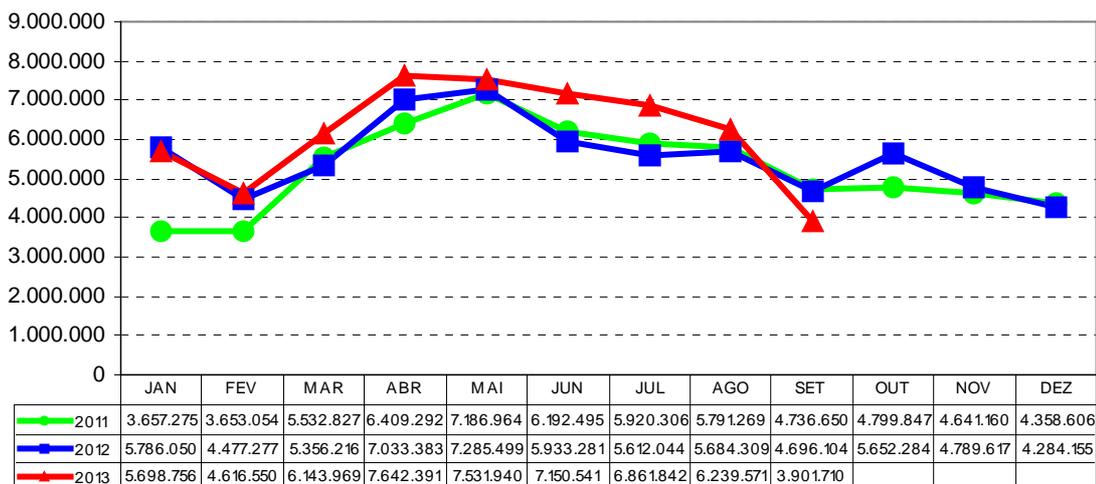
3

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

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

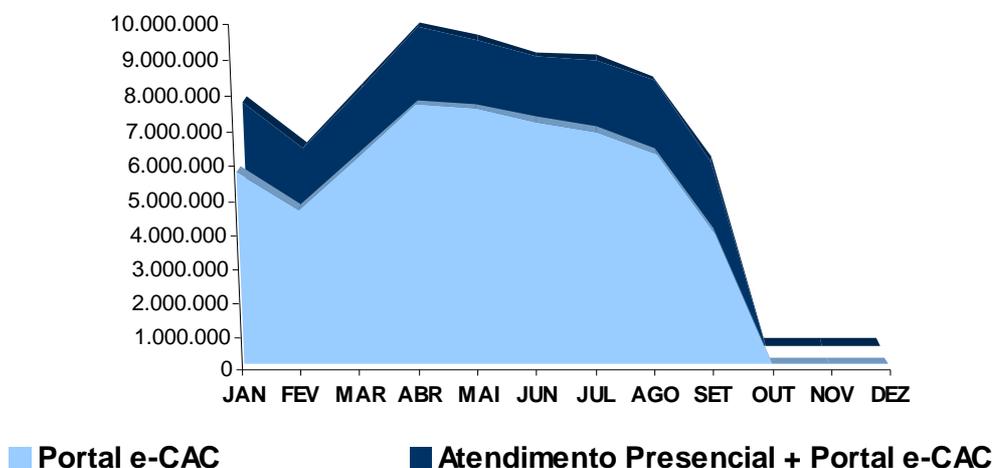


Fonte: Estatísticas da Receita Federal

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 setembro 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)



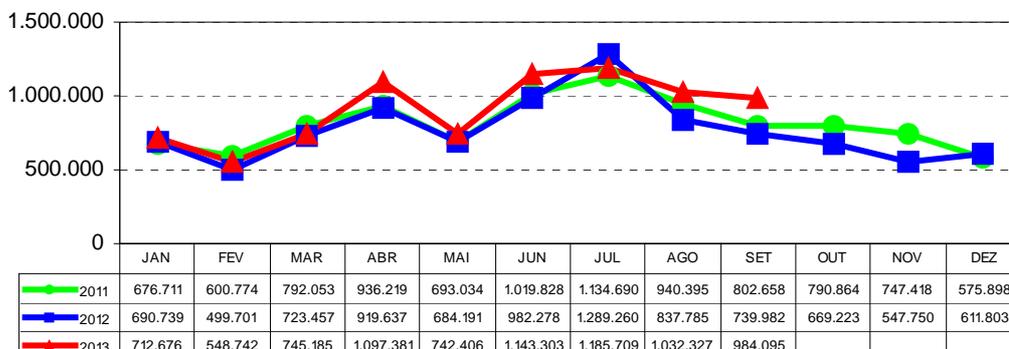
Fonte: Estatísticas da Receita Federal

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 setembro de 2013, além dos dados históricos referentes a 2011 e 2012. Destaque-se que, conforme mencionado no item 1.2.3, o serviço de *Call Center* do Receitafone esteve suspenso de 26/05/2013 a 22/09/2013.

Gráfico 10
Receitafone - Total de Ligações Recebidas



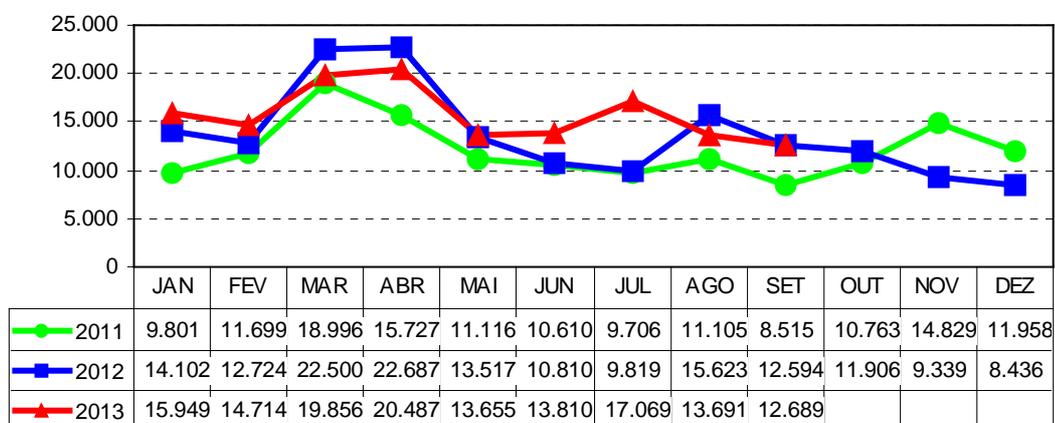
Fonte: Estatísticas da Receita Federal

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 setembro de 2013, além dos dados históricos de 2011 e 2012.

Gráfico 11
Fale Conosco - Total de Mensagens Recebidas



Fonte: Estatísticas da Receita Federal

