

# **TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO**

Dados sobre o Atendimento ao  
Contribuinte na Receita Federal

**Janeiro/2014**

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](http://www.receita.fazenda.gov.br)

**SUMÁRIO**

<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>1 - VISÃO GERAL DO ATENDIMENTO</b>	<b>5-9</b>
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
<b>2 - ATENDIMENTO PRESENCIAL</b>	<b>10-12</b>
2.1 QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS PRESENCIAIS (QAP)	11
2.2 TEMPO MÉDIO DE ESPERA (TME)	11
2.3 AGENDAMENTO	12
<b>3 - ATENDIMENTO A DISTÂNCIA</b>	<b>13-16</b>
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 prestado ao contribuinte no mês de janeiro de 2014.

A instituição 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 oferece 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, 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 janeiro 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 janeiro de 2014 quase 11 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](http://www.receita.fazenda.gov.br), que responde pela maior parte desse volume.

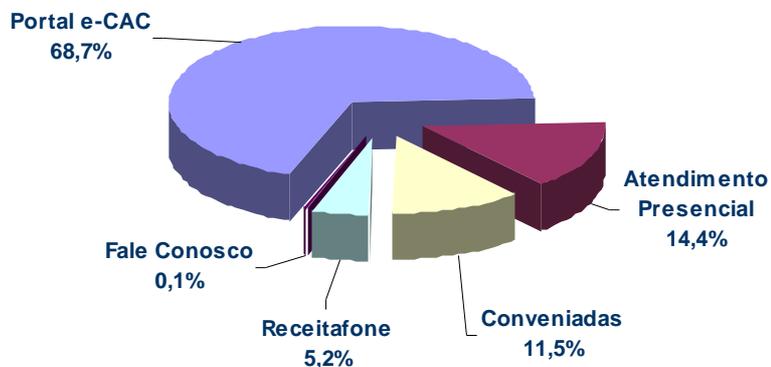
A tabela e o gráfico a seguir fornecem uma visão geral acerca da representatividade de cada canal dentro da rede de atendimento disponibilizada pela Receita Federal à sociedade:

Tabela 1 – Representatividade dos canais de atendimento – Janeiro/2014

Canal de Atendimento	Quantitativo de serviços	Representatividade
Portal e-CAC	7.497.101 serviços acessados	68,7%
Atendimento Presencial	1.570.824 atendimentos realizados <sup>1</sup>	14,4%
Conveniadas	1.255.873 atendimentos de CPF	11,5%
Receitafone 146	569.340 ligações recebidas	5,2%
Fale Conosco	16.055 mensagens recebidas	0,1%
<b>Total</b>	<b>10.909.193 atendimentos</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Estatísticas da Receita Federal

**Gráfico 1**  
Representatividade dos Canais de Atendimento  
(Janeiro/2014)



Fonte: Estatísticas da Receita Federal

<sup>1</sup> 59% dos atendimentos presenciais foram realizados com tempo médio de espera menor ou igual a 15 minutos; 20% desses atendimentos foram previamente agendados.

## 1.2 SERVIÇOS MAIS PROCURADOS

Atualmente, a Receita Federal conta com 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 a 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 a distância, conforme a seguir.

### 1.2.1 Atendimento Presencial

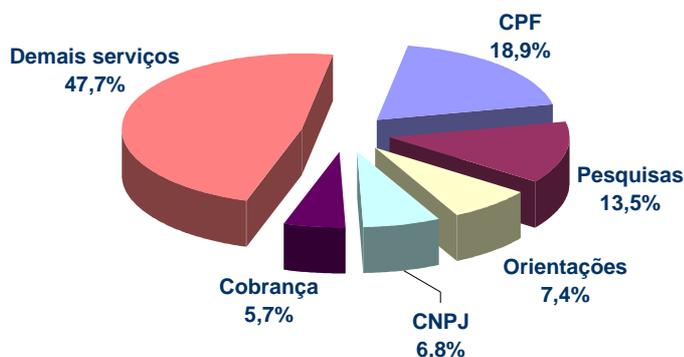
Os cinco serviços mais procurados nas unidades de atendimento presencial da Receita Federal no mês de janeiro de 2014 foram os seguintes:

Tabela 2 – Serviços mais procurados nas unidades de atendimento – Janeiro/2014

Serviço	Quantitativo de serviços	Representatividade
CPF	296.217	18,9%
Pesquisas	212.081	13,5%
Orientações	116.055	7,4%
CNPJ	106.726	6,8%
Cobrança	89.946	5,7%
<b>Demais serviços</b>	<b>749.799</b>	<b>47,7%</b>
<b>Total</b>	<b>1.570.824</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Estatísticas da Receita Federal

**Gráfico 2**  
**Serviços mais Procurados no Atendimento Presencial**  
**(Janeiro/2014)**



Fonte: Estatísticas da Receita Federal

### 1.2.2 Portal e-CAC

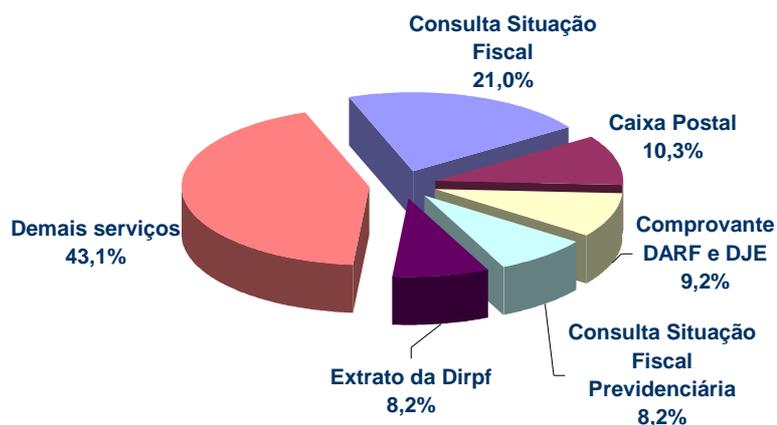
Os cinco serviços mais acessados no Portal e-CAC no mês de janeiro de 2014 foram os seguintes:

Tabela 3 – Serviços mais acessados no Portal e-CAC – Janeiro/2014

Serviço	Quantitativo de serviços	Representatividade
Consulta Pendências - Situação Fiscal	1.573.456	21,0%
Caixa Postal	773.388	10,3%
Comprovante Pagamento – Darf e DJE	690.490	9,2%
Consulta Situação Fiscal Previdenciária	616.416	8,2%
Extrato da Dirpf	613.203	8,2%
<b>Demais serviços</b>	<b>3.230.148</b>	<b>43,1%</b>
<b>Total</b>	<b>7.497.101</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Estatísticas da Receita Federal

**Gráfico 3**  
**Serviços mais Procurados no Portal e-CAC**  
**(Janeiro/2014)**



Fonte: Estatísticas da Receita Federal

### 1.2.3 Receitafone 146 – Call Center

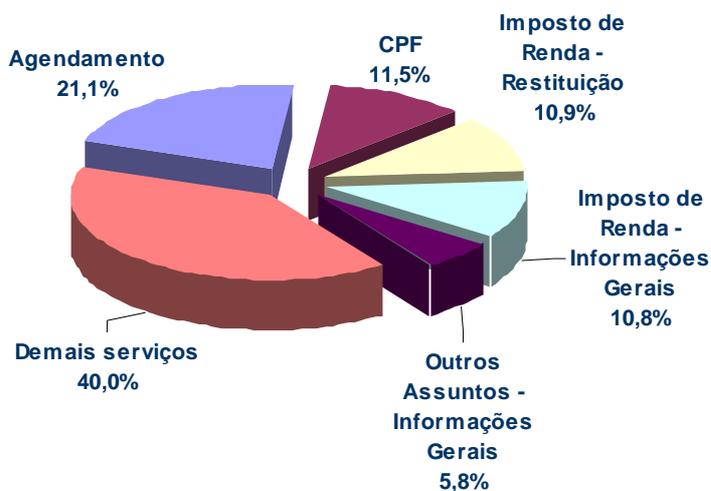
Os cinco serviços mais procurados no Receitafone 146 – Call Center no mês de janeiro de 2014 foram os seguintes:

Tabela 4 – Serviços mais procurados no Receitafone – Call Center – Janeiro/2014

Serviço	Quantitativo de serviços	Representatividade
Agendamento	20.451	21,1%
CPF	11.127	11,5%
Imposto de Renda – Restituição	10.542	10,9%
Imposto de Renda – Informações Gerais	10.497	10,8%
Outros Assuntos – Informações Gerais	5.604	5,8%
<b>Demais serviços</b>	<b>38.889</b>	<b>40,0%</b>
<b>Total</b>	<b>97.110</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Estatísticas da Receita Federal

**Gráfico 4**  
**Serviços mais Procurados no Receitafone 146 - Call Center**  
**(Janeiro/2014)**



Fonte: Estatísticas da Receita Federal

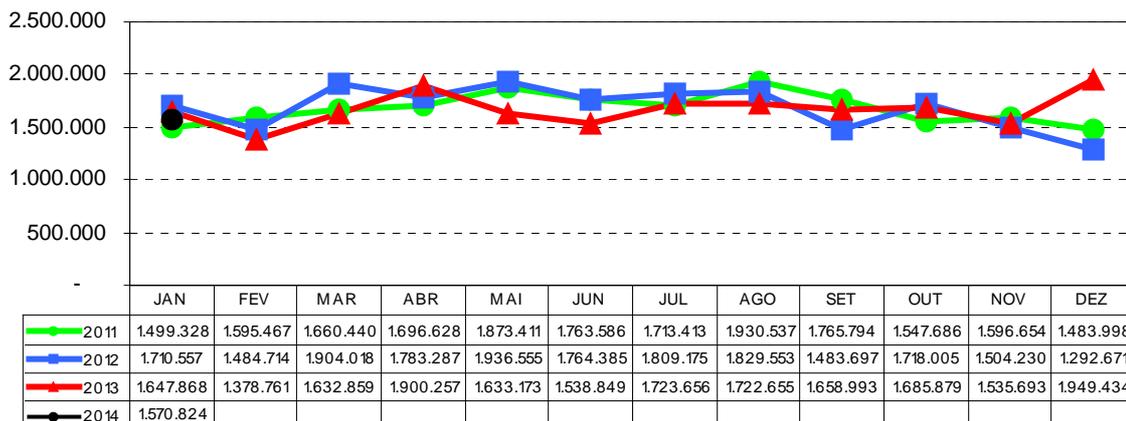
**2**

# **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 em janeiro de 2014, bem como os dados históricos de 2011 a 2013:

**Gráfico 5**  
Quantidade de Atendimentos Presenciais

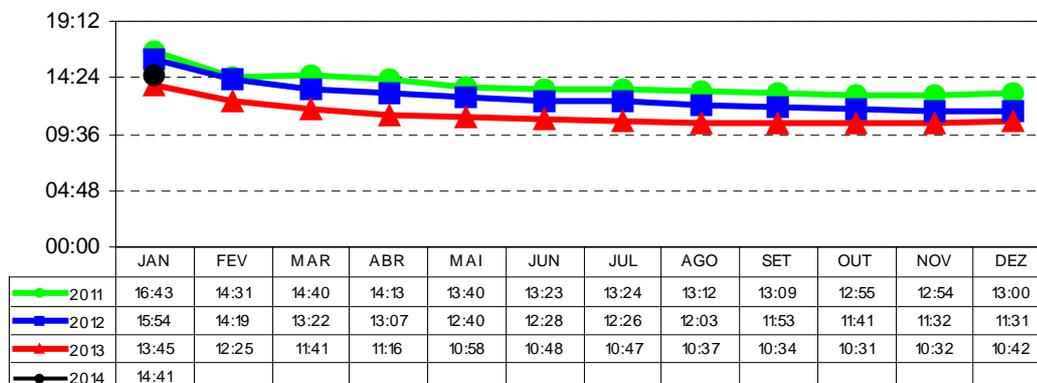


Fonte: Estatísticas da Receita Federal

## 2.2 TEMPO MÉDIO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO (TME)

O gráfico a seguir apresenta o tempo médio de espera para atendimento verificado nas unidades da Receita Federal em janeiro de 2014, bem como os dados históricos de 2011 a 2013:

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



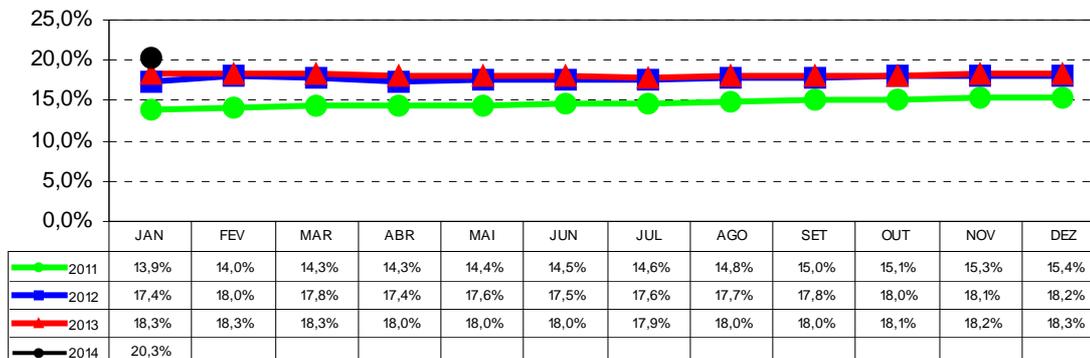
Fonte: Estatísticas da Receita Federal

## 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 em janeiro de 2014, além dos dados históricos de 2011 a 2013:

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



Fonte: Estatísticas da Receita Federal

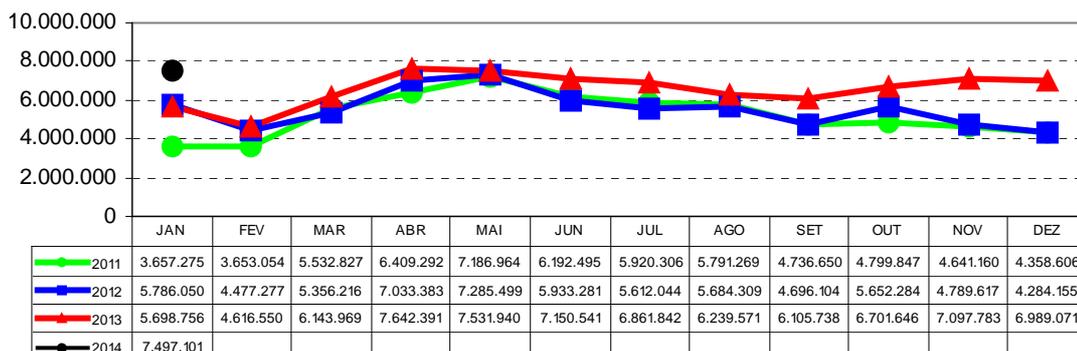
**3**

# **ATENDIMENTO A DISTÂNCIA**

### 3.1 INTERNET (PORTAL e-CAC)

O gráfico a seguir apresenta a quantidade de serviços acessados no Portal e-CAC em janeiro de 2014, além dos dados históricos de 2011 a 2013:

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

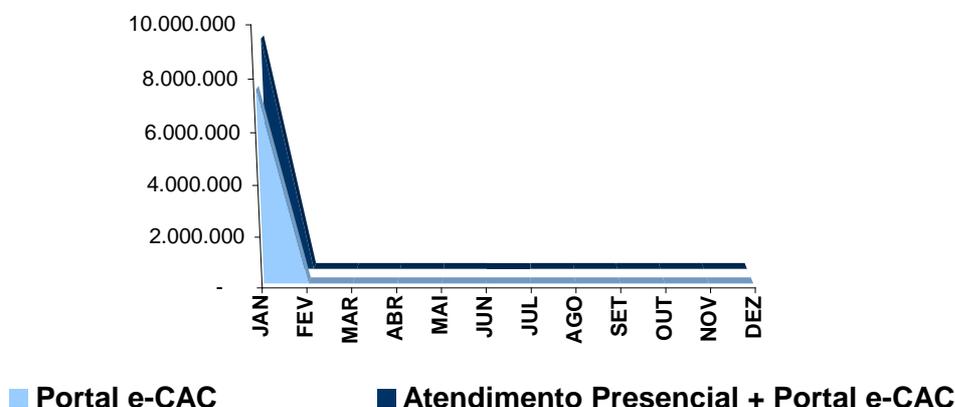


Fonte: Estatísticas da Receita Federal

### 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, em janeiro de 2014, com o objetivo de analisar a representatividade do atendimento virtual da Receita Federal no âmbito dos dois principais canais disponibilizados pela instituição:

**Gráfico 9**  
Representatividade do Portal e-CAC (2014)



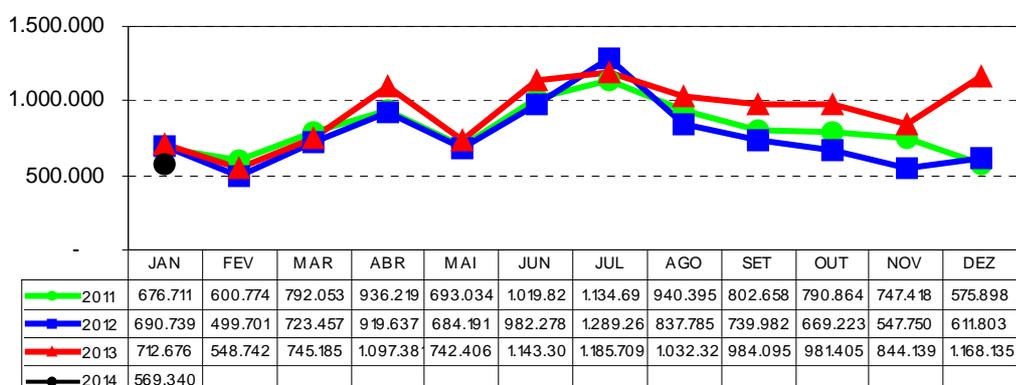
Fonte: Estatísticas da Receita Federal

### 3.3 RECEITAFONE 146

O Receptafone é o serviço de atendimento telefônico da Receita Federal e da Procuradoria Geral da Fazenda Nacional (PGFN), 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 em janeiro de 2014, além dos dados históricos de 2011 a 2013:

**Gráfico 10**  
**Receptafone - Total de Ligações Recebidas**



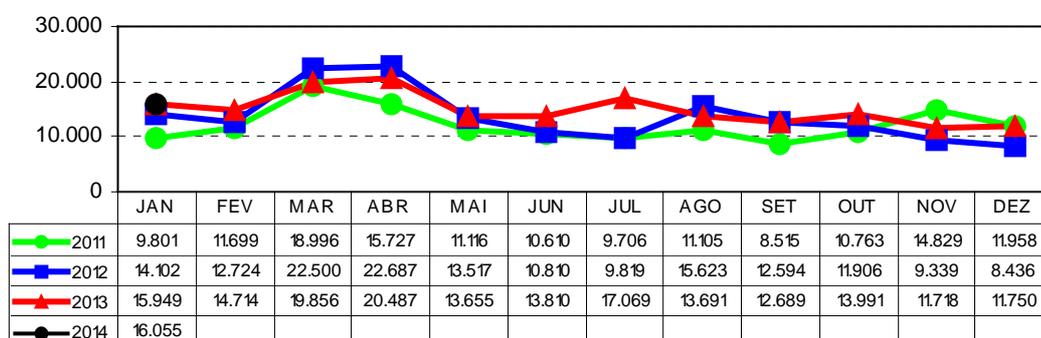
Fonte: Estatísticas da Receita Federal

### 3.4 FALE CONOSCO

O Fale Conosco é um canal de atendimento para esclarecimento de dúvidas do contribuinte 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 em janeiro 2014, além dos dados históricos de 2011 a 2013:

**Gráfico 11**  
**Fale Conosco - Total de Mensagens Recebidas**



Fonte: Estatísticas da Receita Federal

