

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

Dados sobre o Atendimento ao
Contribuinte na Receita Federal
do Brasil

Setembro/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

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
1 - VISÃO GERAL DO ATENDIMENTO	5-11
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
1.2.4 Ouvidoria	10-11
2 - ATENDIMENTO PRESENCIAL	12-14
2.1 QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS PRESENCIAIS (QAP)	13
2.2 TEMPO MÉDIO DE ESPERA (TME)	13
2.3 AGENDAMENTO	14
3 - ATENDIMENTO A DISTÂNCIA	15-18
3.1 INTERNET (PORTAL e-CAC)	16
3.2 REPRESENTATIVIDADE DO PORTAL e-CAC	16
3.3 RECEITAFONE 146	17
3.4 FALE CONOSCO	18

APRESENTAÇÃO

A Receita Federal apresenta à sociedade os dados relativos ao atendimento prestado ao contribuinte no mês de setembro 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 a 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 fevereiro 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 de setembro de 2014 mais de 12 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 pela maior parte desse volume.

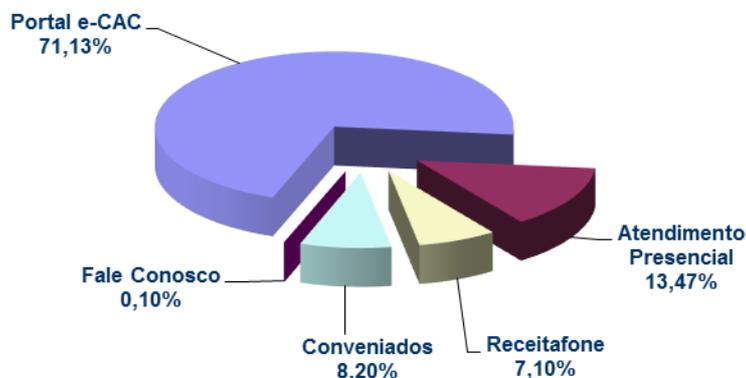
A tabela e o gráfico a seguir fornecem uma visão geral acerca da representatividade dos canais de atendimento da Receita Federal:

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

Canal de Atendimento	Quantitativo de serviços	Representatividade
Portal e-CAC	8.843.012 serviços acessados	71,13%
Atendimento Presencial	1.675.003 atendimentos realizados ¹	13,47%
Conveniadas	1.020.038 atendimentos de CPF	8,20%
Receitafone	882.283 ligações recebidas	7,10%
Fale Conosco	12.654 mensagens recebidas	0,1%
Total	12.432.990 atendimentos	100,0%

Fonte: Estatísticas da Receita Federal

Gráfico 1
Representatividade dos Canais de Atendimento
(Setembro/2014)



Fonte: Estatísticas da Receita Federal

¹ 91% dos atendimentos presenciais foram realizados com tempo médio de espera menor ou igual a 15 minutos; 21,4% 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

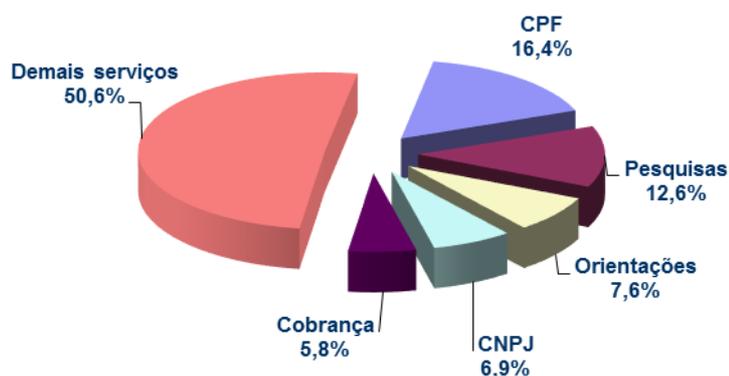
Os cinco serviços mais procurados nas unidades de atendimento presencial da Receita Federal no mês de setembro de 2014 foram os seguintes:

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

Serviço	Quantitativo de serviços	Representatividade
CPF	274.133	16,4%
Pesquisas	211.723	12,6%
Orientações	127.534	7,6%
CNPJ	116.227	6,9 %
Cobrança	97.841	5,8%
Demais serviços	847.545	50,6%
Total	1.675.003	100,0%

Fonte: Estatísticas da Receita Federal

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



Fonte: Estatísticas da Receita Federal

1.2.2 Portal e-CAC

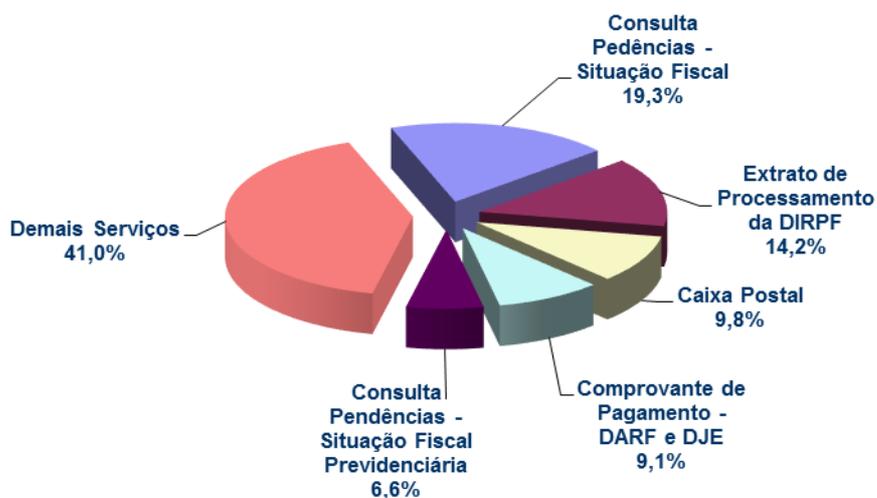
Os cinco serviços mais procurados no Portal e-CAC no mês de setembro de 2014 foram os seguintes:

Tabela 3 – Serviços mais procurados no Portal e-CAC – Setembro/2014

Serviço	Quantitativo de serviços	Representatividade
Consulta Pendências – Situação Fiscal	1.703.583	19,3 %
Extrato do Processamento DIRPF	1.256.205	14,2%
Caixa Postal	869.392	9,8%
Comprovante de Pagamento – DARF e DJE	802.739	9,1%
Consulta Pendências – Situação Fiscal Previdenciária	585.515	6,6%
Demais serviços	3.625.578	41,0%
Total	8.843.012	100,0%

Fonte: Estatísticas da Receita Federal

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



Fonte: Estatísticas da Receita Federal

1.2.3 Receitafone 146 – Call Center

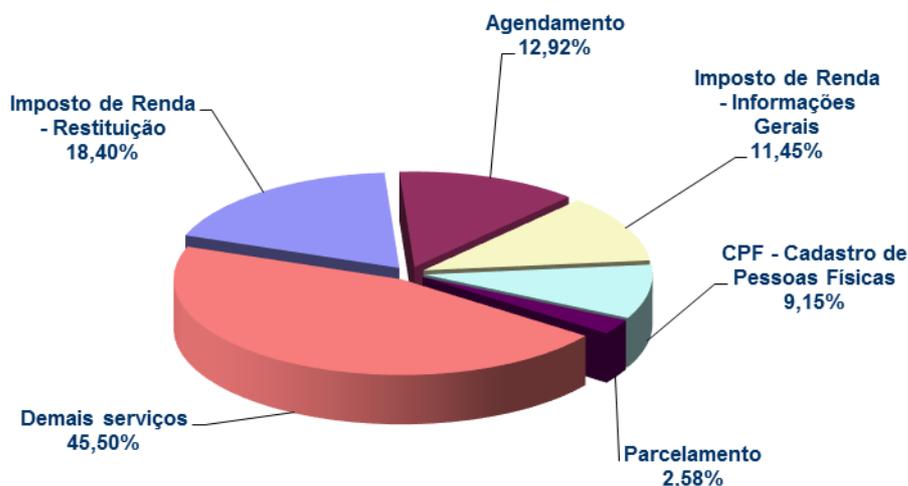
Os cinco serviços mais procurados no Receitafone 146 – Call Center no mês de setembro de 2014 foram os seguintes:

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

Serviço	Quantitativo de serviços	Representatividade
Imposto de Renda – Restituição	21.753	18,40%
Agendamentos	15.283	12,92%
Imposto de Renda – Inform. Gerais	13.545	11,45%
CPF – Cadastro de Pessoas Físicas	10.823	9,15%
Parcelamento	3.045	2,58%
Demais serviços	53.799	45,50%
Total	118.248	100,0%

Fonte: Estatísticas da Receita Federal

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



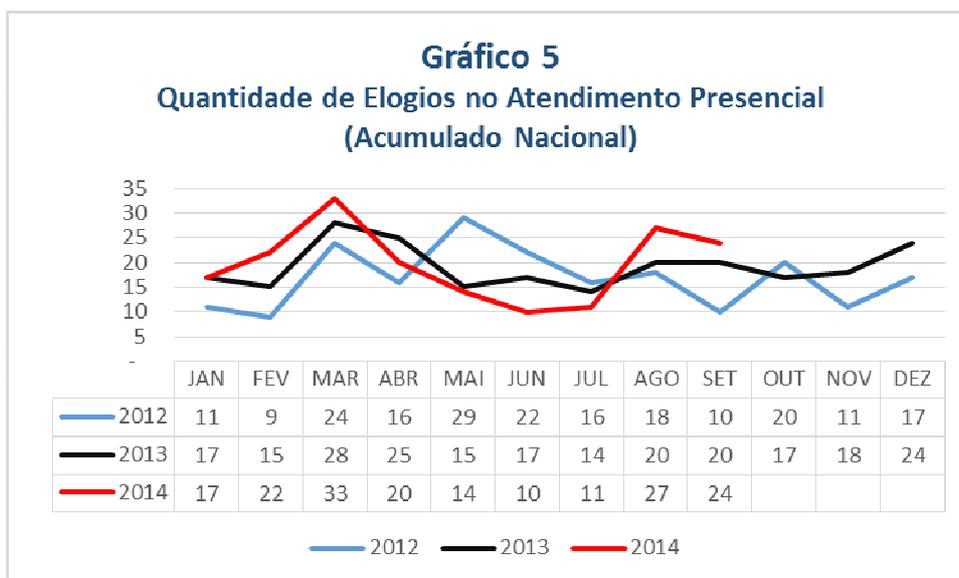
Fonte: Estatísticas da Receita Federal

1.2.4 Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal de atendimento para o registro de elogios, reclamações, dúvidas, sugestões ou denúncias sobre os serviços prestados pelo Ministério da Fazenda e podem ser encaminhados por correspondência para Ouvidoria do Ministério da Fazenda no SAS Quadra 6 - Bloco O - Ed. Órgãos Centrais - 7º andar - CEP 70070-917 - Brasília/DF, para o **0800 702 1111** - de segunda a sexta-feira, das 8h às 20 horas ou por meio de correio eletrônico, e está disponível em <http://www.receita.fazenda.gov.br/principal/ouvidoria.htm>.

1.2.4.1 Quantitativo de Elogios (QE)

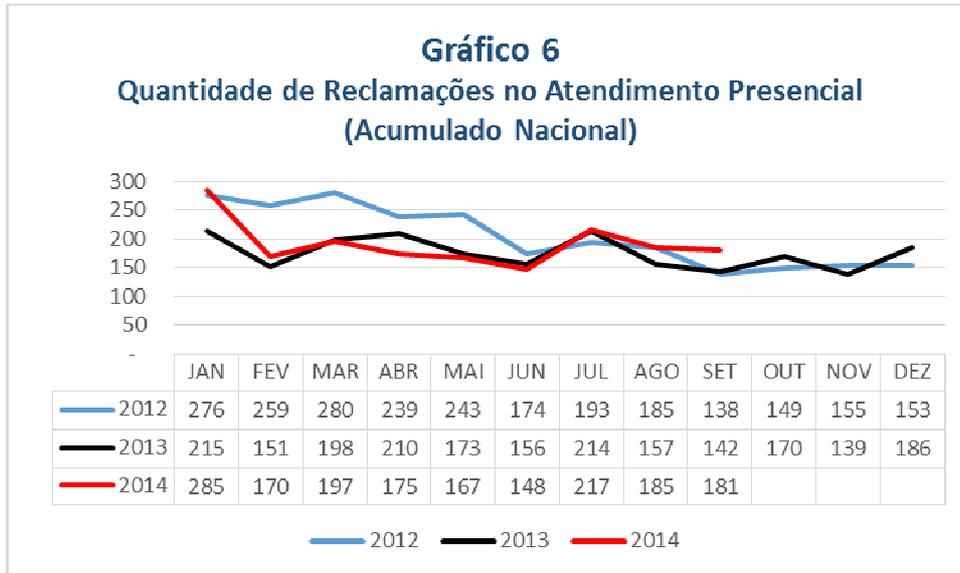
O gráfico a seguir apresenta o número de mensagens recebidas de elogios e a média anual da Ouvidoria de janeiro de 2012 a setembro de 2014:



Fonte: Ouvidoria da Receita Federal

1.2.4.2 Quantitativo e Média de Reclamações (QMR)

O gráfico a seguir apresenta o número de mensagens recebidas de reclamações e a média anual da Ouvidoria de janeiro de 2012 a setembro de 2014:



Fonte: Ouvidoria da Receita Federal

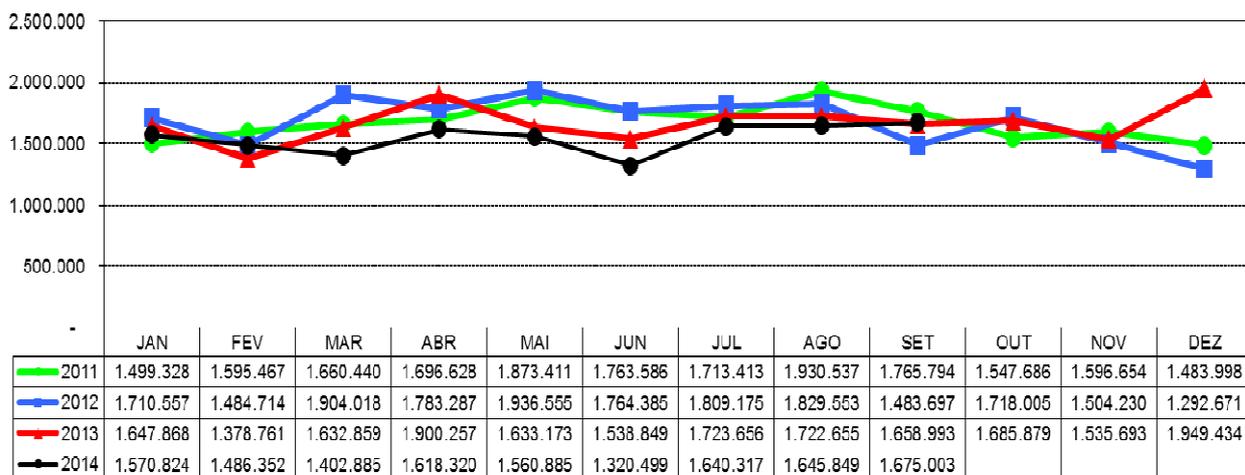
2

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 2014, bem como os dados históricos de 2011 a 2013:

Gráfico 7
Quantidade de Atendimentos Presenciais

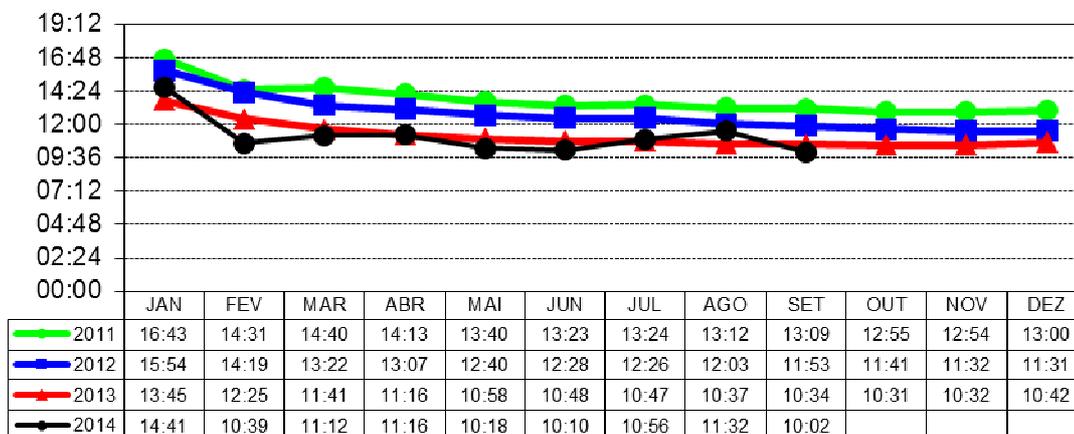


Fonte: Estatísticas da Receita Federal

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 de janeiro a setembro de 2014, bem como os dados históricos de 2011 a 2013:

Gráfico 8
Tempo Médio de Espera (mm:ss)
(Acumulado - Nacional)



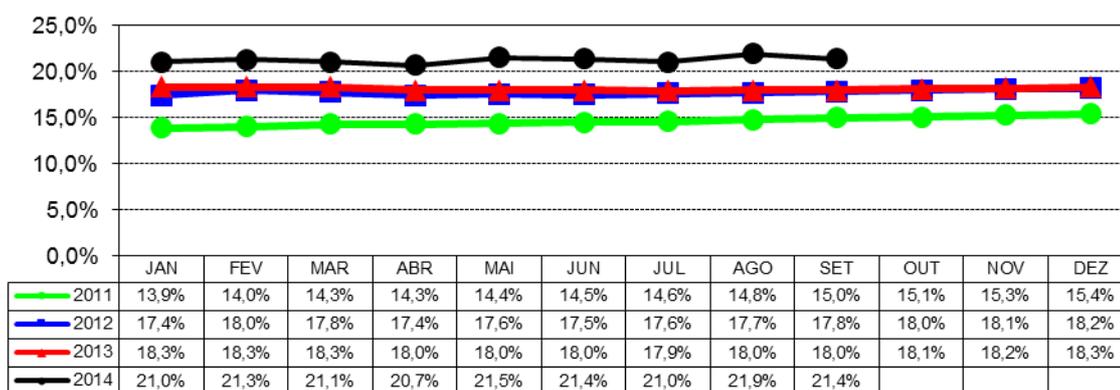
Fonte: Estatísticas da Receita Federal

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

Gráfico 9
Percentual de Serviços Atendidos com Agendamento
(Acumulado - Nacional)



Fonte: Estatísticas da Receita Federal

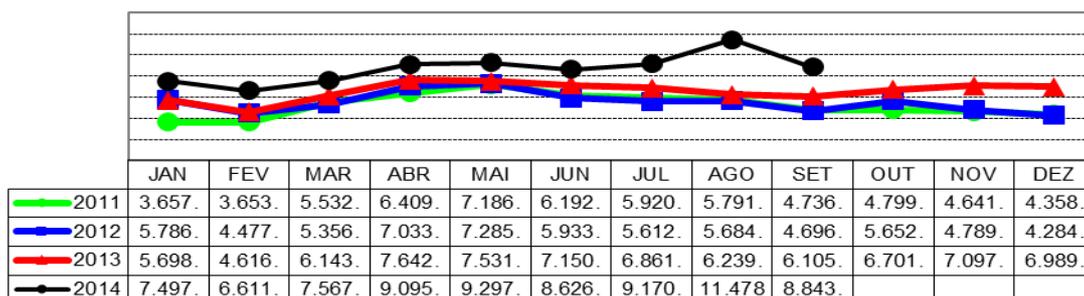
3

ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

3.1 INTERNET (PORTAL e-CAC)

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

Gráfico 10
Quantidade de Serviços Acessados no Portal e-CAC
(Evolução Mensal - Nacional)

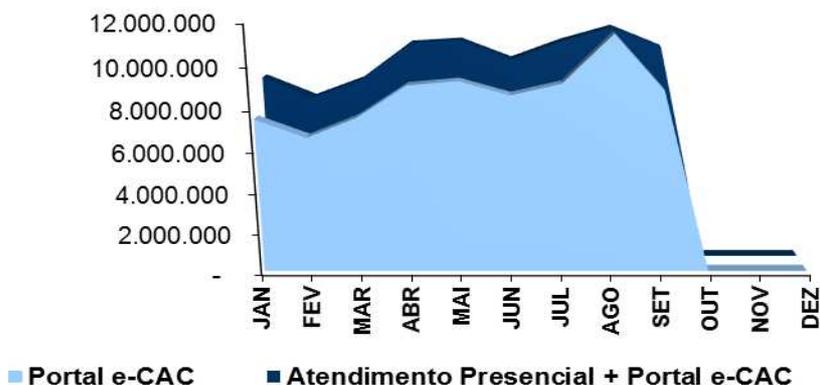


Fonte: Estatísticas da Receita Federal

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 11, de janeiro a setembro 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 11
Representatividade do Portal e-CAC (2014)



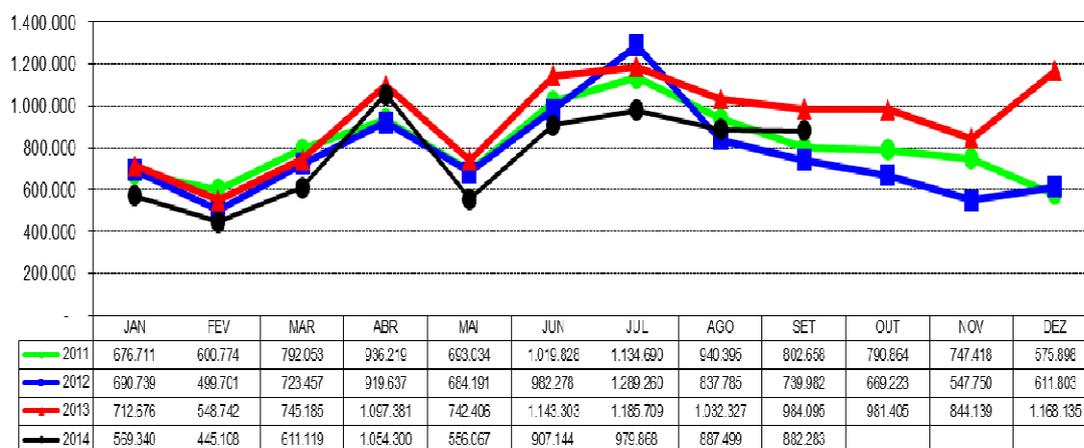
3.3 RECEITAFONE 146

O Receitafone 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 Receitafone de janeiro a setembro de 2014, além dos dados históricos de 2011 a 2013:

Fonte: Estatísticas da Receita Federal

Gráfico 12
Receitafone - Total de Ligações Recebidas

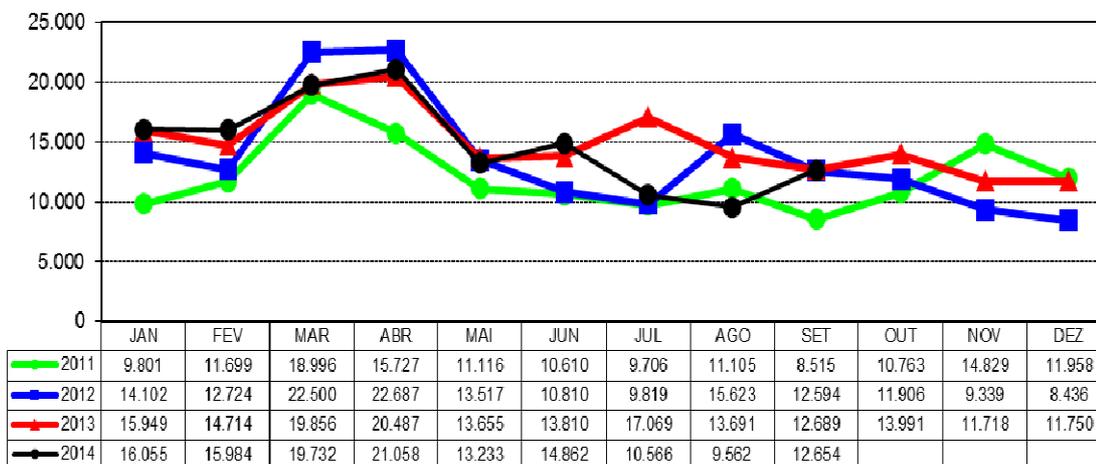


3.4 FALE CONOSCO

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

Gráfico 13
Fale Conosco - Total de Mensagens Recebidas



Fonte: Estatísticas da Receita Federal