

# **TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO**

Dados sobre o Atendimento ao  
Contribuinte na Receita Federal

**Dezembro/2015**



**Nota Coaef nº 01, de 15 de janeiro de 2016.**

**Interessados:** Suara, Coaef e Divics

**Assunto:** Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de dezembro de 2015.

Trata esta nota de apresentar os principais números relacionados ao atendimento, nas modalidades presencial, conveniadas e a distância (Portal e-CAC, Receitafone e Fale Conosco).

2. Com relação aos diferentes canais de atendimento, seguem os números obtidos:

<b>Canal de Atendimento</b>	<b>Quantitativo</b>	
Portal e-CAC	Serviços acessados	9.378.030
Atendimento Presencial	Atendimentos	1.194.139
	TME abaixo de 15 min (%)	93%
	Serviços Agendados (%)	22,2%
Conveniadas	Atendimentos de CPF	696.088
Receitafone	Total Chamadas	665.081
Fale Conosco	Mensagens recebidas	8.281

3. Os principais serviços prestados, no atendimento presencial e Portal e-CAC, encontram-se no Anexo I, assim como os demais números relevantes, no Anexo II.

4. Os dados relativos à Educação Fiscal estão dispostos no anexo III.

*Assinado digitalmente*  
Antonio Henrique Lindemberg Baltazar  
Coordenador-Geral de Atendimento e Educação Fiscal

## Anexo I

### Presencial

Serviço	Quantitativo	%
Cadastro	365.071	31%
Certidões e Situação Fiscal	172.804	14%
Pagamentos e Parcelamentos	160.705	13%
Processo, Senhas e Procuração	140.455	12%
Declarações e Demonstrativos	97.252	8%
<b>5 + procurados</b>	<b>936.287</b>	<b>78%</b>
<b>Total QAP</b>	<b>1.194.139</b>	<b>100%</b>

### Portal E-CAC

Serviço	Quantitativo	%
Consulta Pendências – Situação Fiscal	1.860.818	19,84%
Extrato do Processamento da DIRPF	1.003.790	10,70%
Consulta Pendências – Situação Fiscal – Relatório Complementar	901.555	9,61%
Caixa Postal	892.322	9,52%
Consulta Comprovante de Pagamento – DARF, DAS e DJE	768.905	8,20%
<b>5+ procurados</b>	<b>5.427.390</b>	<b>57,87%</b>
<b>Total de serviços realizados</b>	<b>9.378.030</b>	<b>100,00%</b>

## Anexo II

## 1 Pessoas

### 1.1 Número de Atendentes Média Diária – Nacional

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média Anual
2011	3.158	3.722	3.672	3.982	3.982	3.770	3.398	3.746	3.621	3.438	3.458	3.370	3.610
2012	2.951	3.241	3.681	3.740	3.645	3.412	3.227	3.465	3.250	3.465	3.268	2.950	3.358
2013	2.650	3.088	3.365	3.604	3.399	3.259	3.201	3.402	3.463	3.429	3.335	3.010	3.267
2014	2.928	3.456	3.395	3.618	3.558	3.319	3.329	3.598	3.561	3.455	3.417	2.838	3.373
2015	2.838	3.205	3.634	3.655	3.682	3.667	3.436	3.654	3.471	3.532	3.519	2.931	3.435

### 1.2 Média de Atendimentos por Atendente

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média Anual
2011	475	429	452	426	470	468	504	515	488	450	462	440	465
2012	580	458	517	477	531	517	561	528	489	496	460	438	504
2013	622	447	485	527	480	472	538	506	479	492	460	648	513
2014	519	430	413	447	439	398	493	457	470	469	435	486	455
2015	502	445	461	458	384	386	457	378	397	365	366	407	417

## 2 Resultados

### 2.1 Atendimento Presencial

#### 2.1.1 TME15 – Percentual de Serviços Atendidos com Tempo Médio de Espera menor ou igual 15 minutos

ANO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
2012	31%	84%	89%	79%	96%	89%	86%	98%	94%	98%	98%	82%
2013	64%	88%	90%	90%	92%	92%	88%	93%	90%	93%	89%	72%
2014	59%	90%	86%	86%	91%	91%	86%	83%	91%	94%	88%	79%
2015	75%	86%	94%	84%	95%	95%	93%	97%	95%	97%	96%	93%

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

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
2011	16:43	14:31	14:40	14:13	13:40	13:23	13:24	13:12	13:09	12:55	12:54	13:00
2012	15:54	14:19	13:22	13:07	12:40	12:28	12:26	12:03	11:53	11:41	11:32	11:31
2013	13:45	12:25	11:41	11:16	10:58	10:48	10:47	10:37	10:34	10:31	10:32	10:42
2014	14:41	10:39	11:12	11:16	10:18	10:10	10:56	11:32	10:02	09:29	10:48	10:48
2015	13:03	11:59	14:58	16:21	14:50	09:32	10:13	08:45	09:38	08:32	08:32	10:08

### 2.1.3 QAP – Quantitativo de Atendimento Presencial

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
<b>2010</b>	1.474.067	1.394.775	2.024.768	1.786.191	1.833.343	2.006.602	1.893.112	1.781.088	1.702.637	1.440.917	1.473.977	1.435.687
<b>2011</b>	1.499.328	1.595.467	1.660.440	1.696.628	1.873.411	1.763.586	1.713.413	1.930.537	1.765.794	1.547.686	1.596.654	1.483.998
<b>2012</b>	1.710.557	1.484.714	1.904.018	1.783.287	1.936.555	1.764.385	1.809.175	1.829.553	1.483.697	1.718.005	1.504.230	1.292.671
<b>2013</b>	1.647.868	1.378.761	1.632.859	1.900.257	1.633.173	1.538.849	1.723.656	1.722.655	1.658.993	1.685.879	1.535.693	1.949.434
<b>2014</b>	1.518.480	1.486.352	1.402.885	1.618.320	1.560.885	1.320.499	1.640.317	1.645.849	1.675.003	1.620.652	1.484.927	1.379.798
<b>2015</b>	1.425.657	1.221.221	1.675.183	1.589.110	1.414.308	1.523.321	1.570.312	1.379.448	1.292.145	1.288.830	1.335.002	1.194.139

### 2.1.4 Percentual Demanda Reprimida (Agendamento)

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
<b>2011</b>	10,2%	8,3%	7,3%	6,6%	6,5%	6,6%	6,9%	7,3%	7,3%	7,3%	7,5%	7,8%
<b>2012</b>	16,4%	14,4%	12,1%	10,4%	10,0%	9,8%	10,0%	10,1%	10,2%	10,4%	10,4%	10,4%
<b>2013</b>	18,3%	15,7%	13,4%	11,3%	10,2%	9,5%	9,1%	9,0%	8,8%	8,6%	8,5%	8,9%
<b>2014</b>	16,4%	11,1%	7,9%	6,1%	6,3%	9,4%	10,1%	11,3%	10,1%	11,8%	11,9%	18,7%
<b>2015</b>	30,0%	22,2%	18,7%	15,1%	14,6%	12,4%	12,7%	14,8%	17,0%	17,0%	13,8%	17,1%

### 2.1.5 Percentual de Serviços Agendados x QAP – Nacional

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
<b>2011</b>	13,9%	14,0%	14,3%	14,3%	14,4%	14,5%	14,6%	14,8%	15,0%	15,1%	15,3%	15,4%
<b>2012</b>	17,4%	18,0%	17,8%	17,4%	17,6%	17,5%	17,6%	17,7%	17,8%	18,0%	18,1%	18,2%
<b>2013</b>	18,3%	18,3%	18,3%	18,0%	18,0%	18,0%	17,9%	18,0%	18,0%	18,1%	18,2%	18,3%
<b>2014</b>	21,0%	21,6%	20,6%	19,7%	21,5%	21,4%	21,0%	21,9%	21,4%	21,9%	21,8%	21,9%
<b>2015</b>	22,2%	24,8%	23,4%	21,7%	23,6%	22,5%	21,9%	22,0%	23,5%	22,2%	22,1%	22,2%

### 2.1.6 Quantitativo Elogios/Reclamações – Atendimento CAC

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Média/Mês
<b>Elogios</b>	17	10	17	11	9	14	20	6	15	7	9	11	146	12,17
<b>Reclamações</b>	201	153	237	220	174	183	223	166	159	130	138	132	2.116	176,33

### 2.1.7 Quantitativo Elogios/Reclamações – Agendamento CAC

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Média/Mês
<b>Reclamações</b>	616	352	489	339	394	454	460	358	347	170	306	264	4.549	379,08

## 2.2 Atendimento nas Conveniadas (Correios, Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal e outros)

### 2.2.1 Atendimento CPF por Tipo de Serviço

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	%
<b>Inscrição</b>	713.057	478.469	593.612	504.509	538.461	510.331	549.023	478.066	464.778	490.683	515.875	437.032	6.273.896	60,15%
<b>Inclusão</b>	121	105	152	129	155	115	83	45	44	60	60	32	1.101	0,01%
<b>Alteração</b>	368.581	332.996	403.769	344.614	341.703	381.313	444.898	358.096	310.620	297.373	312.603	259.024	4.155.590	39,84%
<b>Total</b>	1.081.759	811.570	997.533	849.252	880.319	891.759	994.004	836.207	775.442	788.116	828.538	696.088	10.430.587	100,00%

### 2.3 Atendimento à Distância

#### 2.3.1 ReceitaFone (146)

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>Total Chamadas</b>	663.538	464.632	791.945	727.011	518.558	965.981	1.109.955	1.037.720	820.267	710.135	719.495	665.081	9.194.318
<b>TMA (minutos)</b>	00:02:34	00:02:37	00:02:47	00:03:44	00:02:06	00:02:05	00:01:39	0	00:01:15	00:01:11	00:01:10	00:01:09	04:01:51
<b>Chamadas Oferecidas</b>	113.365	136.128	269.903	246.815	114.578	217.794	195.881	0	0	0	0	0	1.294.464
<b>Chamadas Atendidas</b>	112.234	98.645	139.266	165.606	100.856	159.057	114.772	0	0	0	0	0	890.436
<b>TMA Atendimento</b>	00:04:15	00:03:43	00:04:43	00:04:41	00:04:00	00:03:45	00:03:45	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	20:02:24

Obs: O contrato com a empresa Telco prestadora do serviço de call center se encerrou no dia 22/07/2015.

#### 2.3.2 Fale Conosco – Mensagens Recebidas

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>2010</b>	8.386	8.221	14.130	16.407	10.304	11.020	10.292	7.668	8.165	8.462	8.495	8.659	120.209
<b>2011</b>	9.801	11.699	18.996	15.727	11.116	10.610	9.706	11.105	8.515	10.763	14.829	11.958	144.825
<b>2012</b>	14.102	12.724	22.500	22.687	13.517	10.810	9.819	15.623	12.594	11.906	9.339	8.436	164.057
<b>2013</b>	15.949	14.714	19.856	20.487	13.655	13.810	17.069	13.691	12.689	13.991	11.718	11.750	179.379
<b>2014</b>	16.055	15.984	19.732	21.058	13.233	14.862	10.566	9.562	12.654	13.147	13.563	10.300	170.716
<b>2015</b>	12.581	12.100	21.249	19.591	12.982	14.426	11.559	13.804	14.197	12.725	9.353	8.281	162.848

#### 2.3.3 Portal e-CAC – Número de Serviços Acessados

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>2012</b>	5.786.050	4.477.277	5.356.216	7.033.383	7.285.499	5.933.281	5.612.044	5.684.309	4.696.104	5.652.284	4.789.617	4.284.155	66.590.219
<b>2013</b>	5.698.756	4.616.550	6.143.969	7.642.391	7.531.940	7.150.541	6.861.842	6.239.571	6.105.738	6.701.646	7.097.783	6.989.071	78.779.798
<b>2014</b>	7.497.101	6.611.885	7.567.634	9.095.173	9.297.073	8.626.373	9.170.930	11.478.322	8.843.012	8.727.982	10.435.892	9.629.256	106.980.633
<b>2015</b>	10.630.038	8.871.179	11.538.219	11.427.196	12.146.552	11.160.463	10.547.727	10.246.198	11.798.934	10.032.318	9.614.856	9.378.030	127.391.710

#### 2.3.4 Participação do Portal e-CAC em relação à soma dos atendimentos do próprio Portal com o atendimento presencial

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>2012</b>	77,18%	75,10%	73,77%	79,77%	79,00%	77,08%	75,62%	75,65%	75,99%	76,69%	76,10%	76,82%	76,6%
<b>2013</b>	77,57%	77,00%	79,00%	80,09%	82,18%	82,29%	79,92%	78,36%	78,63%	79,90%	82,21%	78,19%	79,6%
<b>2014</b>	83,16%	81,65%	84,36%	84,89%	85,62%	86,72%	84,83%	87,46%	84,07%	84,34%	87,54%	87,47%	85,2%
<b>2015</b>	88,17%	87,90%	87,32%	87,79%	89,57%	87,99%	87,04%	88,13%	90,13%	88,62%	87,81%	88,70%	88,3%

Anexo III

3. Número de eventos de sensibilização em Educação Fiscal com participação da RFB

<b>Região Fiscal</b>	<b>Meta 2015</b>	<b>Resultado</b>	<b>% Alcance Da Meta</b>
NACIONAL	10669,00	12221,38	114,55%
RF01	638,00	667,32	104,60%
RF02	1555,00	1718,12	110,49%
RF03	492,00	474,04	96,35%
RF04	1014,00	913,73	90,11%
RF05	288,00	282,11	97,95%
RF06	938,00	1209,63	128,96%
RF07	801,00	846,93	105,73%
RF08	2783,00	3328,64	119,61%
RF09	1272,00	1455,18	114,40%
RF10	888,00	1325,68	149,29%