

# **TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO**

Dados sobre o Atendimento ao  
Contribuinte na Receita Federal

**Novembro/2015**



**Nota Coaef nº 24, de 11 de dezembro de 2015.**

**Interessados:** Suara, Coaef e Divics

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

Trata esta nota de apresentar os principais números relacionados ao atendimento, nas modalidades presencial, conveniadas e à 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       | 9.614.856 |
| Atendimento Presencial      | Atendimentos             | 1.335.002 |
|                             | TME abaixo de 15 min (%) | 96%       |
|                             | Serviços Agendados (%)   | 22,1%     |
| Conveniadas                 | Atendimentos de CPF      | 788.116   |
| Receitafone                 | Total Chamadas           | 828.538   |
| Fale Conosco                | Mensagens recebidas      | 9.353     |

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

| <b>Serviço</b>                | <b>Quantitativo</b> | <b>%</b>    |
|-------------------------------|---------------------|-------------|
| Cadastro                      | 445.278             | 33%         |
| Certidões e Situação Fiscal   | 198.197             | 15%         |
| Pagamentos e Parcelamentos    | 177.800             | 13%         |
| Processo, Senhas e Procuração | 148.191             | 11%         |
| Declarações e Demonstrativos  | 108.147             | 8%          |
| <b>5 + procurados</b>         | <b>1.077.613</b>    | <b>81%</b>  |
| <b>Total QAP</b>              | <b>1.335.002</b>    | <b>100%</b> |

### Portal E-CAC

| <b>Serviço</b>   | <b>Quantitativo</b> | <b>%</b>       |
|--|---------------------|----------------|
| Consulta Pendências – Situação Fiscal                          | 1.928.408           | 20,06%         |
| Extrato do Processamento da DIRPF                              | 1.096.625           | 11,41%         |
| Caixa Postal   | 1.049.965           | 10,92%         |
| Consulta Pendências – Situação Fiscal – Relatório Complementar | 970.799             | 10,10%         |
| Consulta Comprovante de Pagamento – DARF, DAS e DJE            | 903.769             | 9,40%          |
| <b>5+ procurados</b>   | <b>5.949.566</b>    | <b>61,88%</b>  |
| <b>Total de serviços realizados</b>                            | <b>9.614.856</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 |       | 3.481       |

#### 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 |     | 418         |

### 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% |     |

##### 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 |       |

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 |           |

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% |       |

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% |       |

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   |     | 135   | 12,27     |
| <b>Reclamações</b> | 201 | 153 | 237 | 220 | 174 | 183 | 223 | 166 | 159 | 130 | 138 |     | 1.984 | 180,36    |

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 |     | 4.285 | 389,55    |

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 |     | 5.836.864 | 59,96%  |
| <b>Inclusão</b>  | 121       | 105     | 152     | 129     | 155     | 115     | 83      | 45      | 44      | 60      | 60      |     | 1.069     | 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 |     | 3.896.566 | 40,03%  |
| <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 |     | 9.734.499 | 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  |     | 8.529.237 |
| <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 |     | 06:34:39  |
| <b>Chamadas Oferecidas</b> | 113.365  | 136.128  | 269.903  | 246.815  | 114.578  | 217.794  | 195.881   | 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        |     | 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 |     | 21:51:43  |

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  |        | 154.567 |

### 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  |           | 118.013.680 |

### 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% | -      | 97,0% |

## Anexo III

### 3. Dados Relativos à Educação Fiscal

| Região Fiscal   | Meta Acum. 3º trimestre 2015 | Resultado    |
|-----------------|------------------------------|--------------|
| <b>NACIONAL</b> | <b>8.002</b>                 | <b>9.598</b> |
| 1ª              | 478,50                       | 526,66       |
| 2ª              | 1166,25                      | 1370,84      |
| 3ª              | 369,00                       | 356,78       |
| 4ª              | 760,50                       | 723,31       |
| 5ª              | 216,00                       | 157,9        |
| 6ª              | 703,50                       | 982,31       |
| 7ª              | 600,75                       | 701,98       |
| 8ª              | 2087,25                      | 2652,11      |
| 9ª              | 954,00                       | 1132,83      |
| 10ª             | 666,00                       | 993,56       |