

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

Dados sobre o Atendimento ao
Contribuinte na Receita Federal

Outubro/2015



Nota Coaef nº 23, de 10 de novembro de 2015.

Interessados: Suara, Coaef e Divics

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de outubro 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:

Canal de Atendimento	Quantitativo	
Portal e-CAC	Serviços acessados	10.032.318
Atendimento Presencial	Atendimentos	1.288.830
	TME abaixo de 15 min (%)	97%
	Serviços Agendados (%)	22,2%
Conveniadas	Atendimentos de CPF	788.116
Receitafone	Total Chamadas	710.135
Fale Conosco	Mensagens recebidas	12.725

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	426.190	33%
Certidões e Situação fiscal	182.425	14%
Pagamentos e Parcelamentos	177.161	14%
Processo, Senhas e Procuração	155.759	12%
Declarações e Demonstrativos	95.332	7%
5 + procurados	1.036.867	80%
Total QAP	1.288.830	100%

Portal E-CAC

Serviço	Quantitativo	%
Consulta Pendências – Situação Fiscal	1.937.029	19,31%
Extrato do Processamento da DIRPF	1.055.760	10,52%
Caixa Postal	1.036.129	10,33%
Consulta Pendências – Situação Fiscal – Relatório Complementar	987.481	9,84%
Consulta Comprovante de Pagamento – DARF, DAS e DJE	902.623	9,00%
5+ procurados	5.919.022	59,00%
Total de serviços realizados	10.032.318	100,00%

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			3.477

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			423

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%		

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		

2.1.3 QAP – Quantitativo de Atendimento Presencial

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
2010	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
2011	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
2012	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
2013	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
2014	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
2015	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		

2.1.4 Percentual Demanda Reprimida (Agendamento)

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

2.1.5 Percentual de Serviços Agendados x QAP – Nacional

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
2011	13,9%	14,0%	14,3%	14,3%	14,4%	14,5%	14,6%	14,8%	15,0%	15,1%	15,3%	15,4%
2012	17,4%	18,0%	17,8%	17,4%	17,6%	17,5%	17,6%	17,7%	17,8%	18,0%	18,1%	18,2%
2013	18,3%	18,3%	18,3%	18,0%	18,0%	18,0%	17,9%	18,0%	18,0%	18,1%	18,2%	18,3%
2014	21,0%	21,6%	20,6%	19,7%	21,5%	21,4%	21,0%	21,9%	21,4%	21,9%	21,8%	21,9%
2015	22,2%	24,8%	23,4%	21,7%	23,6%	22,5%	21,9%	22,0%	23,5%	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
Elogios	17	10	17	11	9	14	20	6	15	7			126	12,60
Reclamações	201	153	237	220	174	183	223	166	159	130			1.846	184,60

2.1.7 Quantitativo Elogios/Reclamações – Agendamento CAC

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Média/Mês
Reclamações	616	352	489	339	394	454	460	358	347	170			3.979	397,90

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	%
Inscrição	713.057	478.469	593.612	504.509	538.461	510.331	549.023	478.066	464.778	490.683			5.320.989	59,75%
Inclusão	121	105	152	129	155	115	83	45	44	60			1.009	0,01%
Alteração	368.581	332.996	403.769	344.614	341.703	381.313	444.898	358.096	310.620	297.373			3.583.963	40,24%
Total	1.081.759	811.570	997.533	849.252	880.319	891.759	994.004	836.207	775.442	788.116			8.905.961	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
Total Chamadas	663.538	464.632	791.945	727.011	518.558	965.981	1.109.955	1.037.720	820.267	710.135			7.809.742
TMA (minutos)	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			09:38:00
Chamadas Oferecidas	113.365	136.128	269.903	246.815	114.578	217.794	195.881	0	0	0			1.294.464
Chamadas Atendidas	112.234	98.645	139.266	165.606	100.856	159.057	114.772	0	0	0			890.436
TMA Atendimento	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			00:02:53

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
2010	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
2011	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
2012	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
2013	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
2014	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
2015	12.581	12.100	21.249	19.591	12.982	14.426	11.559	13.804	14.197	12.725			145.214

2.3.3 Portal e-CAC – Número de Serviços Acessados

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2012	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
2013	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
2014	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
2015	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			108.398.824

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
2012	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%
2013	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%
2014	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%
2015	88,17%	87,90%	87,32%	87,79%	89,57%	87,99%	87,04%	88,13%	90,13%	88,62%	-	-	88,3%

Anexo III

3. Dados Relativos à Educação Fiscal

Região Fiscal	Meta Acum. 3º trimestre 2015	Resultado
NACIONAL	8.002	9.598
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