

# **TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO**

**Dados sobre o Atendimento ao  
Contribuinte na Receita Federal**

**Dezembro/2016**



**Nota Coef nº 03, de 10 de janeiro de 2017**

Interessados: Suara, Coef e Divics

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de dezembro de 2016

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	10.549.176
Atendimento Presencial	Atendimento	1.058.342
	TME abaixo de 15 min (%)	91%
	Serviços Agendados (%)	23,2%
Conveniadas	Atendimento CPF	690.411
Receitafone	Total de Chamadas	520.701
Fale Conosco	Mensagens recebidas	11.339

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.

*Assinado digitalmente*  
ANTONIO HENRIQUE LINDEMBERG BALTAZAR  
Auditor-Fiscal da Receita Federal do Brasil  
Coordenador-Geral de Atendimento e Educação Fiscal

## Anexo I

### Presencial

<b>Serviço</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>
Cadastro -	338.422	32%
Certidões e Situação Fiscal -	157.261	15%
Pagamentos e Parcelamentos -	132.608	13%
Processo, Senhas e Procuração -	110.993	10%
Cobrança, Fiscalização e Isenção -	96.522	9%
<b>5 + procurados</b>	835.806	79%
<b>Total QAP</b>	1.058.342	100%

### Portal E-CAC

<b>Serviço</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>
Consulta Pendências – Situação Fiscal	1.927.994	18,28%
Caixa Postal	1.263.561	21,77%
Consulta Pendências - Situação Fiscal-Relatório Complementar	906.034	8,59%
Extrato do Processamento da DIRPF	873.684	8,28%
Consulta Comprovante de Pagamento – DARF, DAS, DAE e DJE	831.853	7,89%
<b>5+ procurados</b>	5.803.126	55,01%
<b>Total de serviços realizados</b>	10.549.176	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
<b>2011</b>	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
<b>2012</b>	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
<b>2013</b>	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
<b>2014</b>	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
<b>2015</b>	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
<b>2016</b>	3.029	3.406	3.578	3.689	3.573	3.543	2.965	3.221	3.295	3.194	3.286	2.720	3.292

#### 1.2 Média de Atendimentos por Atendente

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média Anual
<b>2011</b>	475	429	452	426	470	468	504	515	488	450	462	440	465
<b>2012</b>	580	458	517	477	531	517	561	528	489	496	460	438	504
<b>2013</b>	622	447	485	527	480	472	538	506	479	492	460	648	513
<b>2014</b>	519	430	413	447	439	398	493	457	470	469	435	486	455
<b>2015</b>	502	445	461	458	384	386	457	378	397	365	366	407	417
<b>2016</b>	379	362	420	408	381	385	467	388	381	319	310	389	382

### 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
<b>2012</b>	31%	84%	89%	79%	96%	89%	86%	98%	94%	98%	98%	82%
<b>2013</b>	64%	88%	90%	90%	92%	92%	88%	93%	90%	93%	89%	72%
<b>2014</b>	59%	90%	86%	86%	91%	91%	86%	83%	91%	94%	88%	79%
<b>2015</b>	75%	86%	94%	84%	95%	95%	93%	97%	95%	97%	96%	93%
<b>2016</b>	94%	98%	98%	97%	98%	97%	88%	96%	95%	94%	96%	91%

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

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
<b>2011</b>	16:43	14:31	14:40	14:13	13:40	13:23	13:24	13:12	13:09	12:55	12:54	13:00
<b>2012</b>	15:54	14:19	13:22	13:07	12:40	12:28	12:26	12:03	11:53	11:41	11:32	11:31
<b>2013</b>	13:45	12:25	11:41	11:16	10:58	10:48	10:47	10:37	10:34	10:31	10:32	10:42
<b>2014</b>	14:41	10:39	11:12	11:16	10:18	10:10	10:56	11:32	10:02	09:29	10:48	10:48
<b>2015</b>	13:03	11:59	14:58	16:21	14:50	09:32	10:13	08:45	09:38	08:32	08:32	10:08
<b>2016</b>	10:12	08:24	08:48	09:04	08:03	08:45	10:44	08:51	08:52	09:51	09:23	09:23

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	1.335.002	1.194.139
2016	1.147.911	1.245.306	1.503.863	1.476.747	1.362.705	1.384.878	1.250.258	1.253.843	1.158.661	1.018.141	1.133.506	1.058.342

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%	13,8%	17,1%
2016	23,5%	11,3%	8,7%	5,2%	7,7%	6,8%	13,9%	14,8%	10,8%	17,2%	13,9%	13,7%

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%	22,1%	22,2%
2016	24,2%	22,5%	21,6%	19,7%	21,5%	22,9%	23,0%	22,6%	22,9%	23,4%	22,8%	23,2%

2.1.6 Quantitativo Elogios – Atendimento CAC

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Média/Mês
2015	17	10	17	11	9	14	20	6	15	7	9	11	146	12,17
2016	20	33	18	12	27	34	30	40	26	21	20	18	299	24,92

2.1.7 Quantitativo Reclamações – Atendimento CAC

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Média/Mês
2015	201	153	237	220	174	183	223	166	159	130	138	132	2.116	176,33
2016	159	123	139	117	123	135	201	217	124	163	153	118	1.772	147,67

2.1.8 Quantitativo Reclamações – Agendamento CAC

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Média/Mês
2015	616	352	489	339	394	454	460	358	347	170	306	264	4549	379,08
2016	408	189	123	101	129	163	192	270	161	231	242	138	2.347	195,58

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

2.2.1 Atendimento CPF por Tipo de Serviço

	Total/2015	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	%
<b>Inscrição</b>	6.273.896	652.031	523.213	602.136	536.041	489.123	401.890	440.890	425.695	407.131	427.131	536.406	472.419	5.914.106	65,28%
<b>Inclusão</b>	1.101	38	36	41	27	28	247	27	31	28	17	26	21	567	0,01%
<b>Alteração</b>	4.155.590	296.806	285.691	327.809	289.821	295.061	237.411	260.854	281.939	201.071	213.444	237.144	217.971	3.145.022	34,71%
<b>Total</b>	10.430.587	948.875	808.940	929.986	825.889	784.212	639.548	701.771	707.665	608.230	640.592	773.576	690.411	9.059.695	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>	458.792	404.997	574.782	547.047	431.858	756.468	719.942	816.789	631.522	565.667	536.378	520.701	6.964.943
<b>TMA (minutos)</b>	00:00:56	00:00:53	00:00:58	00:00:59	00:00:58	00:01:14	00:01:11	00:01:06	00:01:05	00:01:02	00:01:02	00:01:00	00:01:02

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
<b>2016</b>	9.905	10.728	16.012	16.095	11.645	10.787	10.553	19.939	18.184	11.918	15.670	11.339	162.775

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
<b>2016</b>	9.829.485	8.365.715	11.887.508	11.900.853	13.087.159	11.588.571	10.800.744	10.289.332	9.650.455	6.176.452	10.075.355	10.549.176	124.200.805

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%
<b>2016</b>	89,54%	87,04%	88,77%	88,96%	90,57%	89,33%	89,63%	89,14%	89,28%	85,85%	89,89%	90,88%	89,1%