

# **TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO**

Dados sobre o Atendimento ao  
Contribuinte na Receita Federal

**Fevereiro/2016**



**Nota /Coaef nº 05, de 07 de março de 2016**

Interessados: Suara, Coaef e Divics

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de fevereiro 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	8.365.715
Atendimento Presencial	Atendimento	1.245.306
	TME abaixo de 15 min (%)	98%
	Serviços Agendados (%)	22,5%
Conveniadas	Atendimento CPF	808.940
Receitafone	Total de Chamadas	404.997
Fale Conosco	Mensagens recebidas	10.728

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  
Auditor-Fiscal da Receita Federal do Brasil  
Coordenador-Geral de Atendimento e Educação Fiscal

## Anexo I

### Presencial

Serviço	Quantitativo	%
Cadastro	410.501	33%
Certidões e Situação Fiscal	172.651	14%
Processo, Senhas e Procuração	162.593	13%
Pagamentos e Parcelamentos	156.344	13%
Orientações	99.054	8%
<b>5 + procurados</b>	1.001.143	80%
<b>Total QAP</b>	1.245.306	100%

### Portal E-CAC

Serviço	Quantitativo	%
Consulta Pendências – Situação Fiscal	1.557.161	18,61%
Consulta Comprovante de Pagamento – DARF, DAS e DJE	1.205.155	14,41%
Consulta Pendências – Situação Fiscal – Relatório Complementar	670.447	8,01%
Caixa Postal	722.218	8,63%
Extrato do Processamento da DIRPF	471.348	5,63%
<b>5+ procurados</b>	4.626.329	55,30%
<b>Total de serviços realizados</b>	8.365.715	100,00%



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										

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%										

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%										

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											53	26,50

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											282	141,00

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											597	298,50



### 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%

Observação: A meta para 2016 será mantida. Os dados são avaliados trimestralmente.