

# **TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO**

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

**Maio/2016**



**Nota /Coaef nº 23, de 28 de julho de 2016**

Interessados: Suara, Coaef e Divics

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de maio 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	13.087.159
Atendimento Presencial	Atendimento	1.362.705
	TME abaixo de 15 min (%)	98%
	Serviços Agendados (%)	21,5%
Conveniadas	Atendimento CPF	784.212
Receitafone	Total de Chamadas	431.858
Fale Conosco	Mensagens recebidas	11.645

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

<b>Serviço</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>
Cadastro -	444.814	33%
Certidões e Situação Fiscal -	197.546	14%
Processo, Senhas e Procuração -	180.711	13%
Pagamentos e Parcelamentos -	150.385	11%
Declarações e Demonstrativos -	111.386	8%
<b>5 + procurados</b>	1.084.842	80%
<b>Total QAP</b>	1.362.705	100%

### Portal E-CAC

<b>Serviço</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>
Extrato do Processamento da DIRPF	3.288.516	25,13%
Consulta Pendências – Situação Fiscal	2.373.321	18,13%
Caixa Postal	1.179.008	9,01%
Consulta Comprovante de Pagamento – DARF, DAS e DJE	1.113.555	8,51%
Consulta Pendências - Situação Fiscal-Relatório Complementar	949.401	7,25%
<b>5+ procurados</b>	8.903.801	68,03%
<b>Total de serviços realizados</b>	13.087.159	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								3.455

#### 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								390

### 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%							

##### 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							

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							

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%							

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%							

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								110	22,00

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								661	132,20

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								950	190,00



### Anexo III

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

<b>Região Fiscal</b>	<b>Meta 2º tri 2016</b>	<b>Resultado</b>	<b>% Alcance Da Meta</b>
NACIONAL	5334,50	5809,09	108,90%
RF01	319,00	391,61	122,76%
RF02	777,50	909,68	117,00%
RF03	246,00	195,60	79,51%
RF04	507,00	567,70	111,97%
RF05	144,00	184,63	128,22%
RF06	469,00	535,58	114,20%
RF07	400,50	464,25	115,92%
RF08	1391,50	1460,53	104,96%
RF09	636,00	672,33	105,71%
RF10	444,00	427,18	96,21%

Os dados são avaliados trimestralmente.