

# **TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO**

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

**Março/2016**



**Nota /Coaef nº 09, de 08 de abril de 2016**

Interessados: Suara, Coaef e Divics

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de março 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	11.887.508
Atendimento Presencial	Atendimento	1.503.863
	TME abaixo de 15 min (%)	98%
	Serviços Agendados (%)	21,6%
Conveniadas	Atendimento CPF	929.986
Receitafone	Total de Chamadas	574.782
Fale Conosco	Mensagens recebidas	16.012

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	478.105	32%
Certidões e Situação Fiscal	214.630	14%
Processo, Senhas e Procuração	179.484	12%
Pagamentos e Parcelamentos	175.669	12%
Declarações e Demonstrativos	154.541	10%
<b>5 + procurados</b>	1.202.429	80%
<b>Total QAP</b>	1.503.863	100%

### Portal E-CAC

Serviço	Quantitativo	%
Consulta Pendências – Situação Fiscal	2.589.376	21,78%
Extrato do Processamento da DIRPF	1.341.968	11,29%
Consulta Comprovante de Pagamento – DARF, DAS e DJE	992.557	8,35%
Caixa Postal	898.996	7,56%
Processos Digitais (e-Processo)	862.273	7,25%
<b>5+ procurados</b>	6.685.170	56,24%
<b>Total de serviços realizados</b>	11.887.508	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	1.503.863									

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%									

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%									

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										71	23,67

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										421	140,33

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										720	240,00



### 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.