

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

Dados sobre o Atendimento ao Contribuinte na Receita Federal

Fevereiro/2017





Nota Coaef nº 07, de 08 de março de 2017

Interessados: Suara, Coaef e Divics

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de fevereiro de 2017

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:

Canal de Atendimento	Quantitativ	70
Portal e-CAC	Serviços acessados	8.783.102
	Atendimento	1.053.029
Atendimento Presencial	TME abaixo de 15 min (%)	97 %
	Serviços Agendados (%)	23,3 %
Conveniadas	Atendimento CPF	738.218
Receitafone	Total de Chamadas	326.565
Fale Conosco	Acessos à Página	20.266

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

Serviço	Quantitativo	%
Cadastro	369.600	35%
Certidões e Situação Fiscal	145.571	14%
Pagamentos e Parcelamentos	130.529	12%
Processo, Senhas e Procuração	111.465	11%
Declarações e Demonstrativos	84.619	8%
5 + procurados	841.784	80%
Total QAP	1.053.029	100%

Portal E-CAC

Serviço	Quantitativo	%
Consulta Pendências – Situação Fiscal	1.445.168	16,45%
Consulta Comprovante de Pagamento - DARF, DAS, DAE e DJE	1.208.355	13,76%
Caixa Postal	803.704	9,15%
Consulta Pendências - Situação Fiscal-Relatório Complementar	700.515	7,98%
PGDAS-D - a partir de 01/2012	455.858	5,19%
5+ procurados	4.613.600	52,53%
Total de serviços realizados	8.783.102	100,00%

1 PESSOAS

1.1 Número de Atendentes Média Diária – Nacional

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média Anual
2015	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
2016	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
2017	2.952	3.377											

1.2 Média de Atendimentos por Atendente

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média Anual
2015	502	445	461	458	384	386	457	378	397	365	366	407	417
2016	379	362	420	408	381	385	467	388	381	319	310	389	382
2017	409	312											

2 RESULTADOS

2.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL

2.1.1 TME15 – Percentual de Serviços Atendidos com Tempo Médio de Espera menor ou igual 15 minutos

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
2015	75%	86%	94%	84%	95%	95%	93%	97%	95%	97%	96%	93%
2016	94%	98%	98%	97%	98%	97%	88%	96%	95%	94%	96%	91%
2017	89%	97%										

2.1.2 TME –Tempo Médio de Espera para Atendimento (hh:mm)

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
2015	13:03	11:59	14:58	16:21	14:50	09:32	10:13	08:45	09:38	08:32	08:32	10:08
2016	10:12	08:24	08:48	09:04	08:03	08:45	10:44	08:51	08:52	09:51	09:23	09:23
2017	11:06	09:24										

2.1.3 QAP - Quantitativo de Atendimento Presencial

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
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
2017	1.208.509	1.053.029										

2.1.4 Percentual Demanda Reprimida (Agendamento)

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
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%
2017	14,3%	7,4%										

2.1.5 Percentual de Serviços Agendados x QAP - Nacional

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
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%
2017	24,2%	23,3%										

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
2017	32	9												

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
2017	171	109												

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
2017	256	96												

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	752.268	488.973											1.241.241	68,52%
Inclusão	18	16											34	0,00%
Alteração	321.127	249.229											570.356	31,48%
Total	1.073.413	738.218	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.811.631	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	397.555	326.565											724.120
TMA (hh:mm:ss)	00:00:50	00:00:49											12:00:50

2.3.2 Fale Conosco - Ouantitativo de Acessos

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2015	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
2016	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
2017(*)	41.131	20.266											

^(*) A partir de janeiro de 2017, a contabilização do Fale Conosco passou ser por acessos à sua página e não mais por mensagens recebidas.

2.3.3 Portal e-CAC – Número de Serviços Acessados

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
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	9.614.856	9.378.030	127.391.710
2016	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
2017	10.884.278	8.783.102							·				

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
2015	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%
2016	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%
2017	90,01%	89,29%											