

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

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

Janeiro/2017



**Ministério da
Fazenda**



Nota Coaef nº 04, de 07 de fevereiro de 2017

Interessados: Suara, Coaef e Divics

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de janeiro 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	Quantitativo	
Portal e-CAC	Serviços acessados	10.884.278
Atendimento Presencial	Atendimento	1.208.509
	TME abaixo de 15 min (%)	89 %
	Serviços Agendados (%)	24,2 %
Conveniadas	Atendimento CPF	1.073.413
Receitafone	Total de Chamadas	397.555
Fale Conosco	Acessos à Página	41.131

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	426.942	35%
Certidões e Situação Fiscal	166.663	14%
Pagamentos e Parcelamentos	139.741	12%
Processo, Senhas e Procuração	126.180	10%
Declarações e Demonstrativos	98.760	8%
5 + procurados	958.286	79%
Total QAP	1.208.509	100%

Portal E-CAC

Serviço	Quantitativo	%
Consulta Pendências – Situação Fiscal	2.052.519	18,86%
Consulta Comprovante de Pagamento – DARF, DAS, DAE e DJE	973.334	8,94%
Consulta Pendências - Situação Fiscal-Relatório Complementar	984.117	9,04%
Caixa Postal	925.394	8,50%
Extrato do Processamento da DIRPF	670.346	6,16%
5+ procurados	5.605.710	51,50%
Total de serviços realizados	10.884.278	100,00%

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%
2017	24,2%											

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
2017	32													

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													

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													

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												752.268	70,08%
Inclusão	18												18	0,00%
Alteração	321.127												321.127	29,92%
Total	1.073.413	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.073.413	100,00%

