

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

Dados sobre o Atendimento ao
Contribuinte na Receita Federal

Julho/2017



**Ministério da
Fazenda**



Nota Coaef nº 22, de 09 de agosto de 2017

Interessados: Suara, Coaef e Divics

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de julho 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	13.403.739
Atendimento Presencial	Atendimento	1.255.321
	TME abaixo de 15 min (%)	93%
	Serviços Agendados (%)	25,2%
Conveniadas	Atendimento CPF	702.972
Receitafone	Total de Chamadas	750.021
Fale Conosco	Acessos à Página	101.738

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

JOSE HUMBERTO VALENTINO VIEIRA

Auditor-Fiscal da Receita Federal do Brasil

Coordenador-Geral de Atendimento e Educação Fiscal - Substituto

Anexo I

Presencial

Serviço	Quantitativo	%
Cadastro	394.682	31%
Processos, Senhas e Procuração	167.950	13%
Certidões e Situação Fiscal	154.327	12%
Pagamentos e Parcelamentos	138.111	11%
Cobrança, Fiscalização e Isenção	115.277	9%
5 + procurados	970.347	75%
Total QAP	1.288.321	100%

Portal E-CAC

Serviço	Quantitativo	%
Consulta Pendências – Situação Fiscal	2.423.722	18,08%
Extrato do Processamento da DIRPF	1.915.231	14,29%
Caixa Postal	1.366.584	10,20%
Consulta Pendências – Situação Fiscal – Relatório Complementar	1.201.174	8,96%
Consulta Comprovante de Pagamento – DARF, DAS, DAE e DJE	1.014.121	7,57%
5+ procurados	7.920.832	59,09%
Total de serviços realizados	13.403.739	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
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	3.379	3.553	3.448	3.317	3.057						3.298

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	425	340	399	368	411						381

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%	92%	92%	95%	98%	93%					

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

	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	10:48	10:51	09:33	08:45	10:19					

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	1.436.554	1.202.294	1.374.856	1.220.016	1.255.321					

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	669.623	493.527	493.695	400.080	441.405						3.739.571	66,35%
Inclusão	18	16	19	12	18	27	33						143	0,00%
Alteração	321.127	249.229	302.547	226.926	288.091	247.238	261.534						1.896.692	33,65%
Total	1.073.413	738.218	972.189	720.465	781.804	647.345	702.972	0	0	0	0	0	5.636.406	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	426.941	405.503	446.620	646.577	750.021						3.399.782
TMA (hh:mm:ss)	00:00:50	00:00:49	00:00:53	00:00:57	00:00:58	00:01:24	00:01:16						00:01:01

2.3.2 Fale Conosco – Quantitativo 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	44.317	64.512	48.328	56.725	101.738						377.017

(*) 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	12.774.698	11.942.211	13.083.920	10.967.759	13.403.739						81.839.707

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%	89,89%	90,85%	90,49%	89,99%	91,44%						90,3%