

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

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

Junho/2017



**Ministério da
Fazenda**



Nota Coaef nº 20, de 14 de julho de 2017

Interessados: Suara, Coaef e Divics

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de junho 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	10.967.759
Atendimento Presencial	Atendimento	1.220.016
	TME abaixo de 15 min (%)	98%
	Serviços Agendados (%)	25,6%
Conveniadas	Atendimento CPF	647.345
Receitafone	Total de Chamadas	646.577
Fale Conosco	Acessos à Página	56.725

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	388.248	32%
Certidões e Situação Fiscal	150.098	12%
Processos, Senhas e Procuração	149.061	12%
Pagamentos e Parcelamentos	140.464	12%
Cobrança, Fiscalização e Isenção	118.242	10%
5 + procurados	946.113	78%
Total QAP	1.220.016	100%

Portal E-CAC

Serviço	Quantitativo	%
Consulta Pendências – Situação Fiscal	1.725.228	15,73%
Extrato do Processamento da DIRPF	1.560.975	14,23%
Caixa Postal	1.330.695	12,13%
Consulta Pendências – Situação Fiscal – Relatório Complementar	1.009.856	9,21%
Consulta Comprovante de Pagamento – DARF, DAS, DAE e DJE	926.403	8,45%
5+ procurados	6.553.157	59,75%
Total de serviços realizados	10.967.759	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							3.338

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							376

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%						

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						

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						

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							3.298.166	66,85%
Inclusão	18	16	19	12	18	27							110	0,00%
Alteração	321.127	249.229	302.547	226.926	288.091	247.238							1.635.158	33,14%
Total	1.073.413	738.218	972.189	720.465	781.804	647.345	0	0	0	0	0	0	4.933.434	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							2.649.761
TMA (hh:mm:ss)	00:00:50	00:00:49	00:00:53	00:00:57	00:00:58	00:01:24							00:00:58

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							275.279

(*) 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							68.435.968

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%							90,1%