

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

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

Maio/2017



**Ministério da
Fazenda**



Nota Coaef nº 18, de 06 de junho de 2017

Interessados: Suara, Coaef e Divics

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de maio 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	13.083.920
Atendimento Presencial	Atendimento	1.374.856
	TME abaixo de 15 min (%)	95%
	Serviços Agendados (%)	25,4%
Conveniadas	Atendimento CPF	781.804
Receitafone	Total de Chamadas	446.620
Fale Conosco	Acessos à Página	48.328

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	436.274	32%
Certidões e Situação Fiscal	169.798	12%
Processos, Senhas e Procuração	167.916	12%
Pagamentos e Parcelamentos	158.124	12%
Cobrança, Fiscalização e Isenção	134.005	10%
5 + procurados	1.066.117	78%
Total QAP	1.374.856	100%

Portal E-CAC

Serviço	Quantitativo	%
Extrato do Processamento da DIRPF	2.272.323	17,37%
Consulta Pendências – Situação Fiscal	1.622.870	12,40%
Caixa Postal	1.514.944	11,58%
Consulta Pendências – Situação Fiscal – Relatório Complementar	1.239.650	9,47%
Consulta Comprovante de Pagamento – DARF, DAS, DAE e DJE	1.178.887	9,01%
5+ procurados	7.828.674	59,83%
Total de serviços realizados	13.083.920	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								3.342

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								377

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%							

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							

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							

