

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

**DADOS SOBRE O ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE NA
RECEITA FEDERAL**

RELATÓRIO DE FEVEREIRO DE 2013

Brasília, abril de 2013

SUMÁRIO

SUMÁRIO	2
APRESENTAÇÃO.....	3
VISÃO GERAL DO ATENDIMENTO – FEVEREIRO 2013	4
<i>Quadro Geral</i>	4
<i>Principais Serviços Prestados (5+ por canal)</i>	4
ATENDIMENTO PRESENCIAL NA RECEITA FEDERAL	5
<i>TME –Tempo Médio de Espera para Atendimento</i>	5
<i>QAP – Quantitativo de Atendimento Presencial</i>	5
<i>Agendamento</i>	6
ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - RECEITAFONE (146)	7
ATENDIMENTO À DISTÂNCIA - INTERNET	8
<i>Quantitativo de Serviços Acessados no Portal e-CAC</i>	8
<i>Representatividade do Portal e-CAC</i>	8
<i>Fale Conosco</i>	9

APRESENTAÇÃO

A Receita Federal apresenta à sociedade os dados relativos ao atendimento ao contribuinte prestado até o mês de Fevereiro de 2013.

A Receita Federal tem investido muito para tornar o atendimento ao cidadão mais fácil, rápido, seguro e confortável.

A adoção de novas tecnologias, o treinamento das equipes, a simplificação de processos e a adequação de instalações são iniciativas que influem diretamente na qualidade dos serviços públicos que a Receita Federal presta à sociedade.

Há um grande esforço para direcionar o máximo de serviços para o atendimento à distância, enquanto se empenha para reduzir o tempo médio de atendimento presencial.

Os dados aqui apresentados ilustram parte desse esforço em oferecer um serviço público de excelência, com eficiência e qualidade, à altura do que a sociedade brasileira merece e deseja.

Com as informações e os gráficos deste relatório, a sociedade poderá acompanhar a atuação da Receita Federal e contribuir para o aperfeiçoamento do atendimento prestado ao cidadão. Assim, fortalece-se a participação popular e ampliam-se os instrumentos de controle da gestão pública.

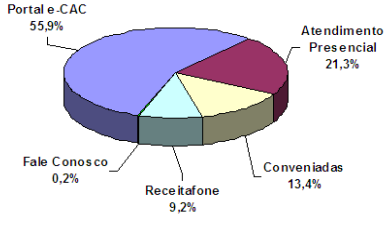
Esta ação, lançada especialmente no dia 25 de maio de 2012, ocasião em que se celebra o Dia Nacional de Respeito ao Contribuinte, representa um importante passo da Receita Federal em direção à transparência pública e está em total sintonia com os valores institucionais e com o que dispõe a Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Boa Leitura!

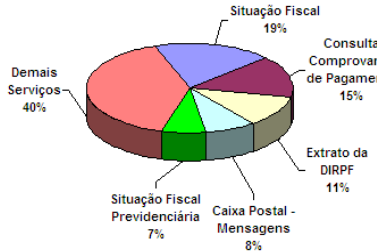
Receita Federal

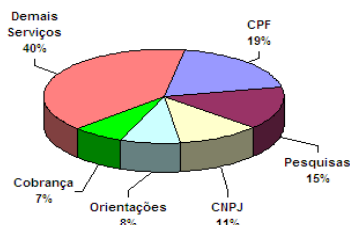
VISÃO GERAL DO ATENDIMENTO – FEVEREIRO 2013

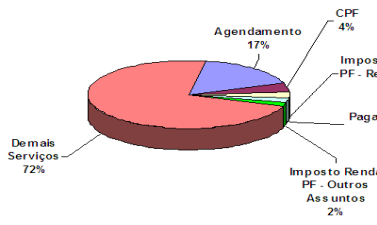
Quadro Geral

Canal de Atendimento	Quantitativo	
Portal e-CAC	4.324.720 serviços acessados	
Atendimento Presencial	1.647.868 atendimentos 63,92% com TME ≤ 15 min 18,3% de serviços agendados	
Conveniadas	1.036.098 atendimentos de CPF	
Receitafone	790.704 ligações recebidas	
Fale Conosco	14.714 mensagens recebidas	

Principais Serviços Prestados (5+ por canal)

PORTAL E-CAC			
Serviço	Quantitativo	%	
Situação Fiscal	150.796	19%	
Consulta Comprovante de Pagamento	69.830	15%	
Extrato da DIRPF	59.814	11%	
Caixa Postal - Mensagens	57.376	8%	
Situação Fiscal Previdenciária	40.414	7%	
5+ procurados	378.230	60%	
Total de serviços realizados	691.984	100%	

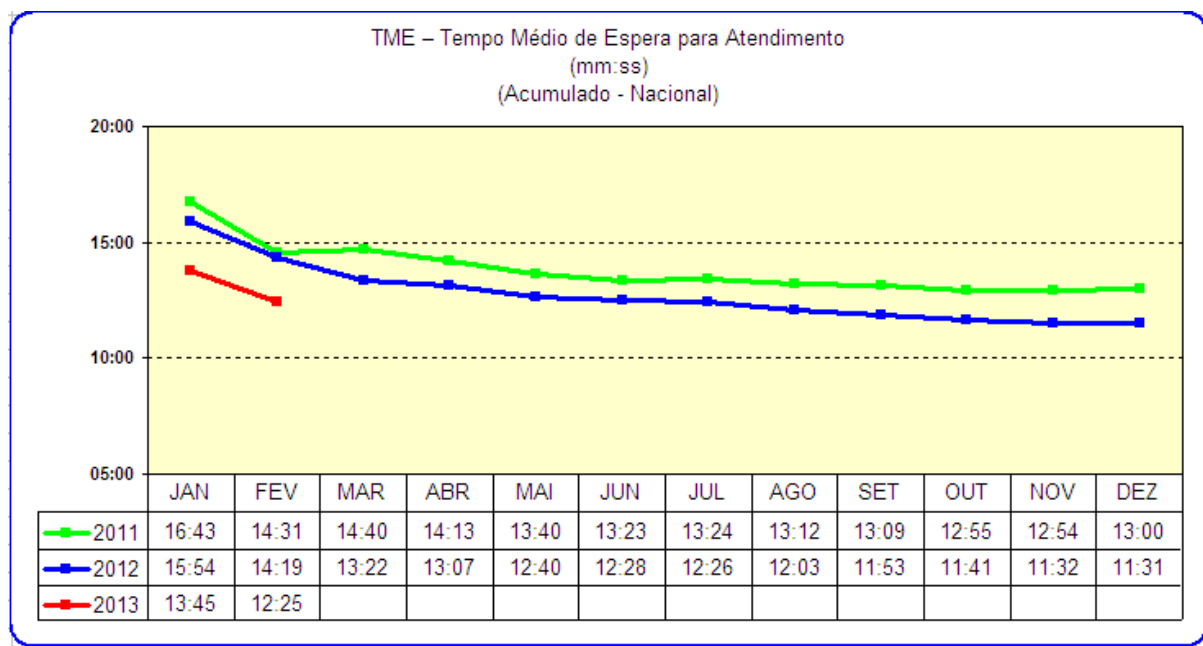
PRESENCIAL (550 Unidades de Atendimento)			
Serviço	Quantitativo	%	
CPF	253.096	18%	
Pesquisas	182.457	13%	
CNPJ	158.255	11%	
Orientações	113.473	8%	
Cobrança	86.600	6%	
5+ procurados	793.881	58%	
Total de serviços realizados	1.378.761	100%	

RECEITA FONE/CALL CENTER			
Serviço	Quantitativo	%	
Agendamento	30.553	17%	
CPF	7.339	4%	
Imposto Renda PF - Restituição	4.586	3%	
Pagamentos	3.191	2%	
Imposto Renda PF - Outros Assuntos	3.086	2%	
5+ procurados	48.755	28%	
Total de serviços realizados	181.043	100%	

ATENDIMENTO PRESENCIAL NA RECEITA FEDERAL

TME – Tempo Médio de Espera para Atendimento

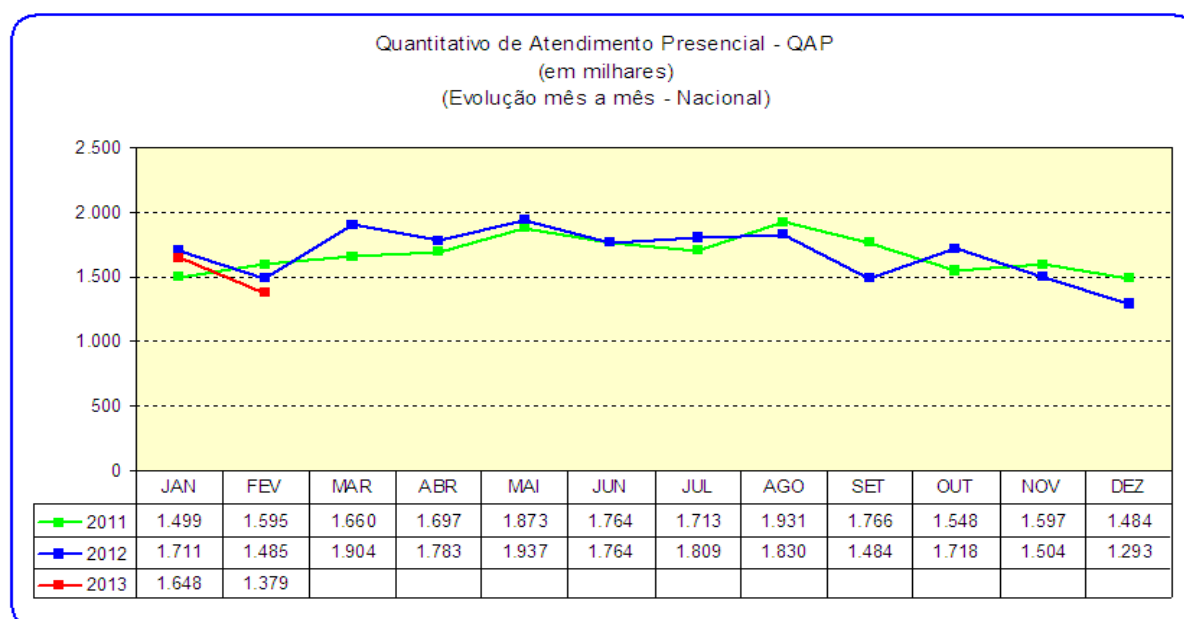
Este gráfico apresenta o tempo médio de espera para atendimento ao contribuinte nas unidades da Receita Federal de janeiro de 2011 a fevereiro de 2013.



Fonte: SAGA (Serviços Prestados pela UA)

QAP – Quantitativo de Atendimento Presencial

Este gráfico apresenta a quantidade de atendimentos presenciais realizados pelas unidades da Receita Federal de janeiro de 2009 a fevereiro de 2013.



Fonte: SAGA (Serviços Prestados pela UA)

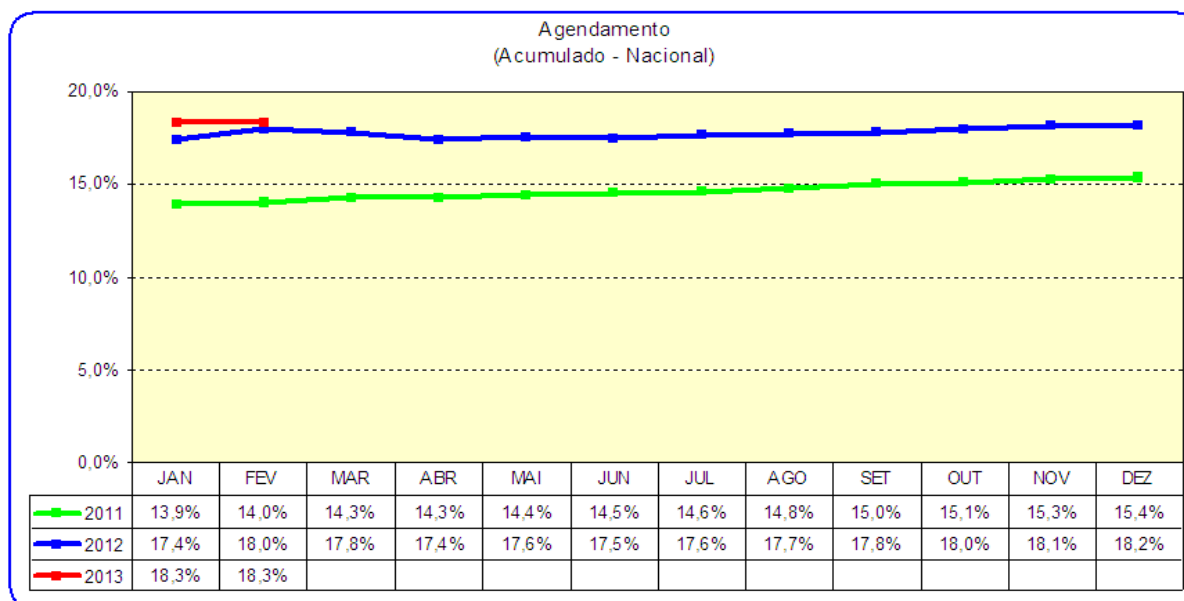


Receita Federal

Agendamento

Para maior comodidade do contribuinte, a Receita Federal permite, por meio do endereço <http://www.receita.fazenda.gov.br/AtendContrib/Agendamento.htm>, que se agende o dia e a hora para atendimento presencial em suas unidades.

Este gráfico apresenta o percentual de serviços agendados em relação ao quantitativo de atendimento presencial prestado pelas unidades da Receita Federal até o mês de fevereiro de 2013. Apresenta também o comparativo do agendamento de 2011 a 2013.

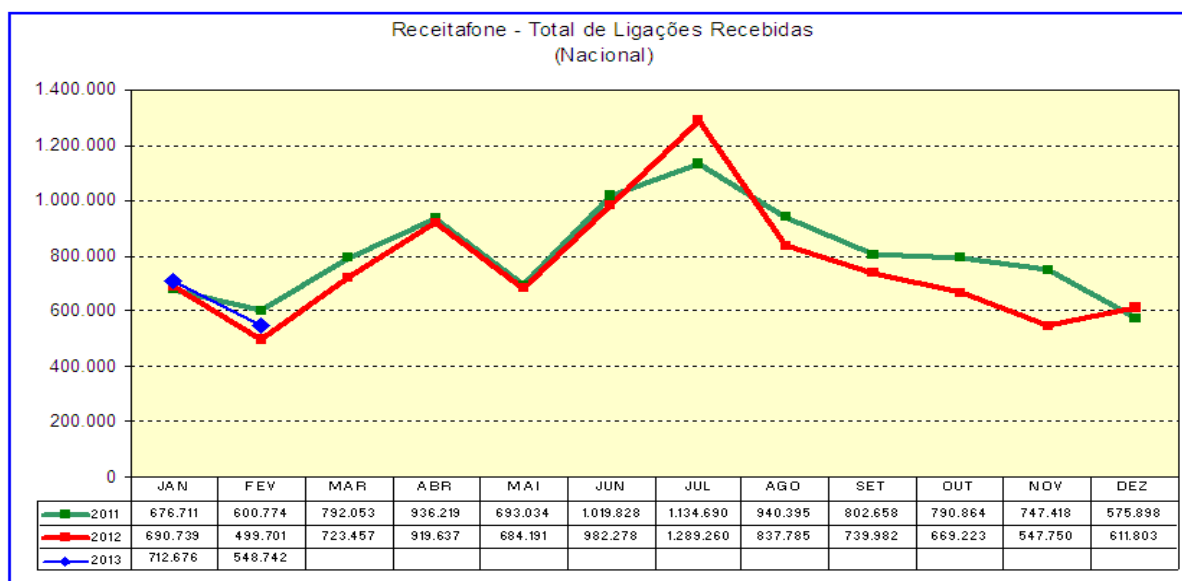


Fonte: SAGA (Comparecimento ao Agendamento)

ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - RECEITAFONE (146)

O Receitafone é o serviço telefônico da Receita Federal e da Procuradoria Geral da Fazenda Nacional, disponibilizado ao cidadão por meio do número 146, para ligações realizadas no Brasil, ou (+55) (11) 3003 0146, para chamadas originadas do exterior.

O gráfico a seguir apresenta o total de ligações recebidas pelo Receitafone até o mês de fevereiro de 2013. Apresenta também o comparativo das ligações recebidas de 2011 a 2013.



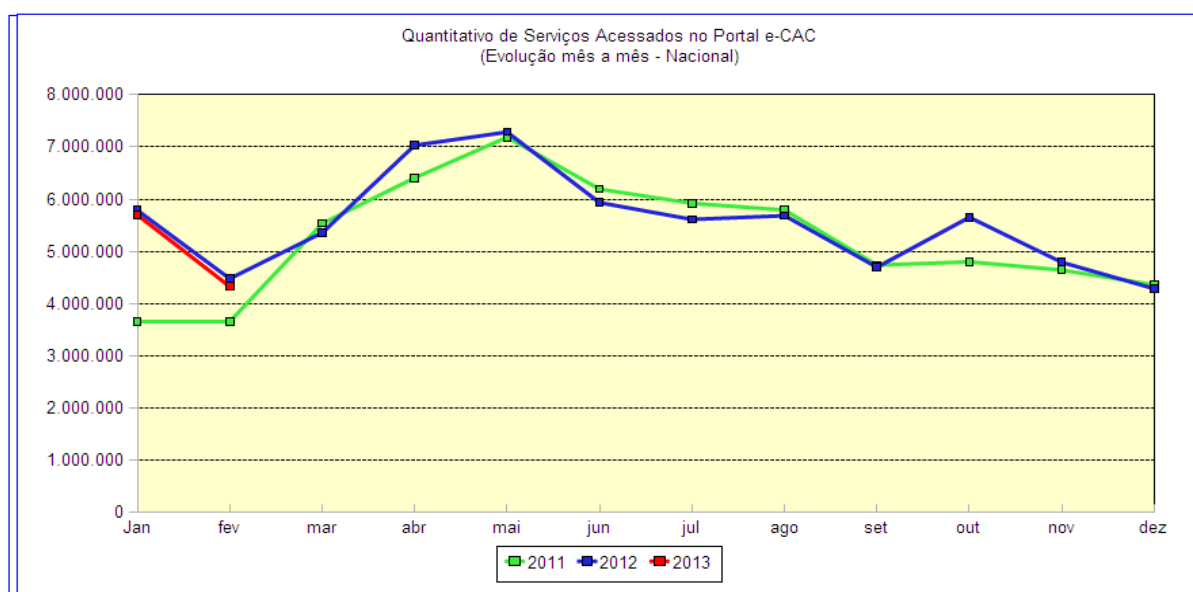
Fonte: Embratel

ATENDIMENTO À DISTÂNCIA - INTERNET

Quantitativo de Serviços Acessados no Portal e-CAC

O Portal e-CAC (Centro Virtual de Atendimento ao Contribuinte), disponível no endereço <http://www.receita.fazenda.gov.br/AtendVirtual/defaultAtendCertDigital.htm>, é um portal onde diversos serviços protegidos por sigilo fiscal podem ser realizados via internet pelo próprio contribuinte, com comodidade e segurança.

Este gráfico apresenta o total de serviços acessados no Portal e-CAC até o mês de fevereiro de 2013. Apresenta também o comparativo de acessos de 2011 a 2013.



	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
2011	3.657.275	3.653.054	5.532.827	6.409.292	7.186.964	6.192.495	5.920.306	5.791.269	4.736.650	4.799.847	4.641.160	4.358.606
2012	5.786.050	4.477.277	5.356.216	7.033.383	66.378.758	66.119.544	65.811.282	65.704.322	65.663.776	66.516.213	66.664.670	66.590.219
2013	66.502.925	66.350.368										

Fonte: <http://estatisticas.receita.fazenda/>

(Obs.: estatísticas disponíveis a partir de maio de 2010)

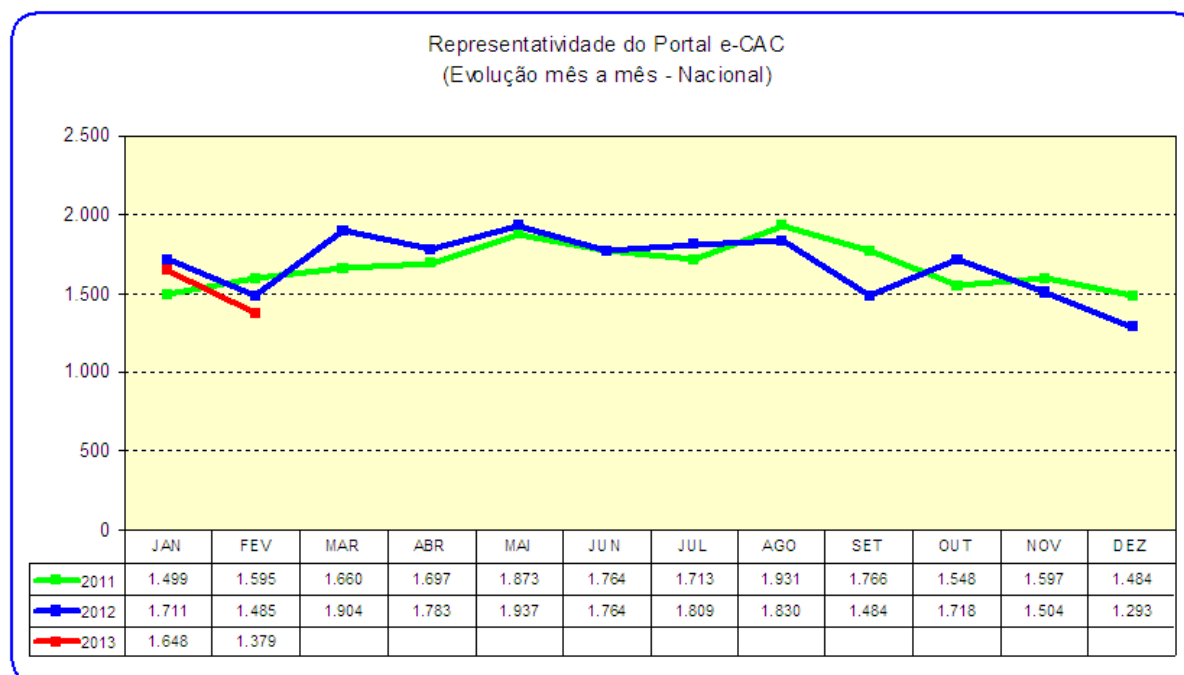
Representatividade do Portal e-CAC

O gráfico a seguir apresenta o percentual entre a quantidade de serviços prestados por meio eletrônico (via Portal e-CAC) e o total de serviços prestados (via Portal e-CAC e nas Unidades de Atendimento Presenciais) até o mês de fevereiro de 2013. Apresenta também o comparativo de 2011 a 2013.



Receita Federal

MINISTÉRIO DA FAZENDA
SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL

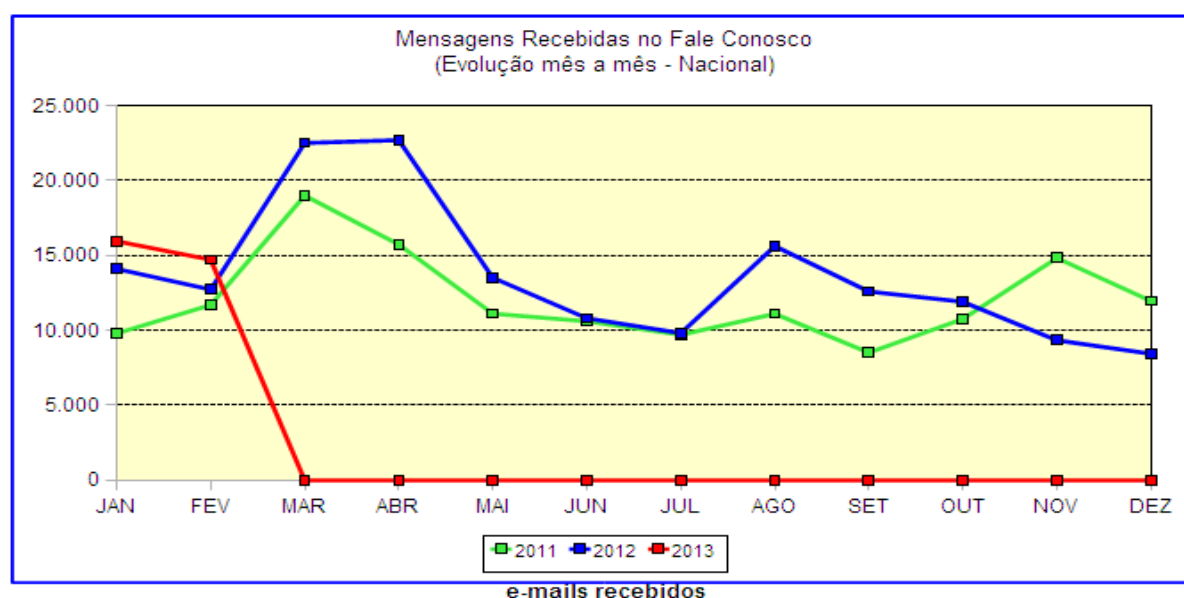


Fonte: SAGA (Serviços Prestados pela UA) e <http://estatisticas.receita.fazenda/>
(Obs.: estatísticas disponíveis a partir de maio de 2010)

Fale Conosco

O Fale Conosco é o canal de atendimento da Receita Federal para esclarecimento de dúvidas por meio de correio eletrônico, e está disponível em <https://www18.receita.fazenda.gov.br/dvssl/atbhe/falecon/consulta/asp/consulta.asp>.

Este gráfico apresenta o total de mensagens recebidas no Fale Conosco de janeiro de 2011 a janeiro de 2013.



	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
2011	9.801	11.699	18.996	15.727	11.116	10.610	9.706	11.105	8.515	10.763	14.829	11.958
2012	14.102	12.724	22.500	22.687	13.517	10.810	9.819	15.623	12.594	11.906	9.339	8.436
2013	15.949	14.714										

Fonte: <http://estatisticas.receita.fazenda/>