

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

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

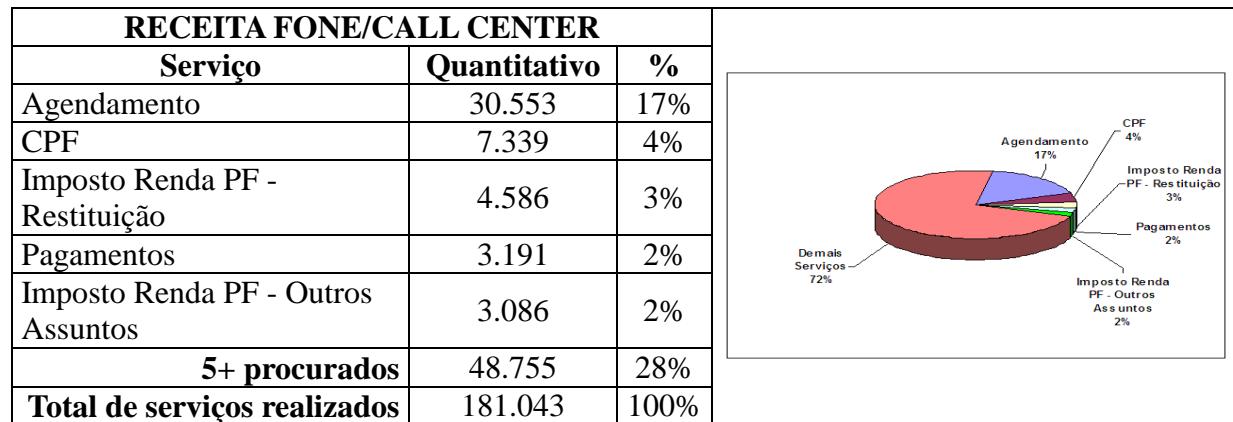
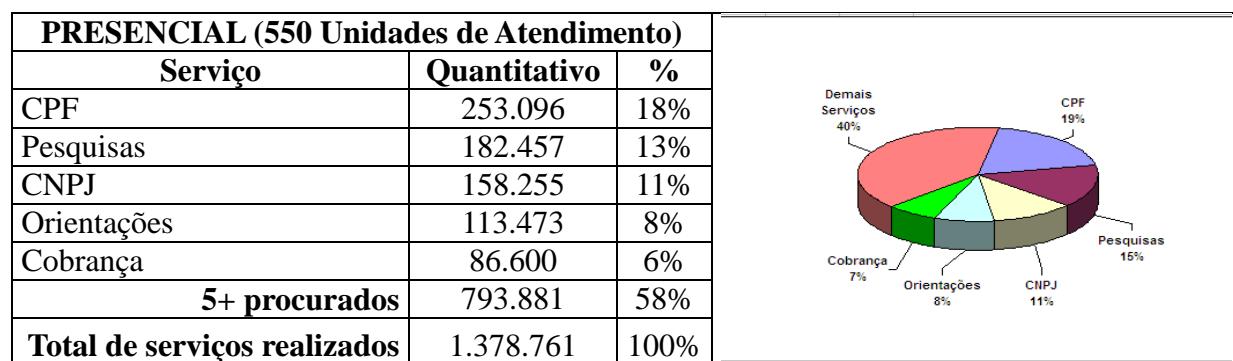
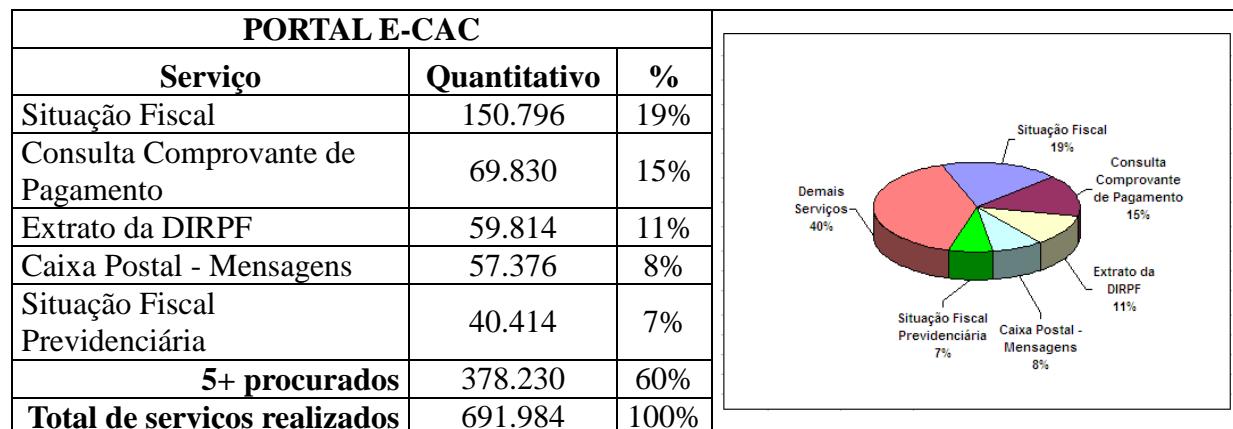
VISÃO GERAL DO ATENDIMENTO – FEVEREIRO 2013

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	

Portal e-CAC	55,9%
Atendimento Presencial	21,3%
Conveniadas	13,4%
Receitafone	9,2%
Fale Conosco	0,2%

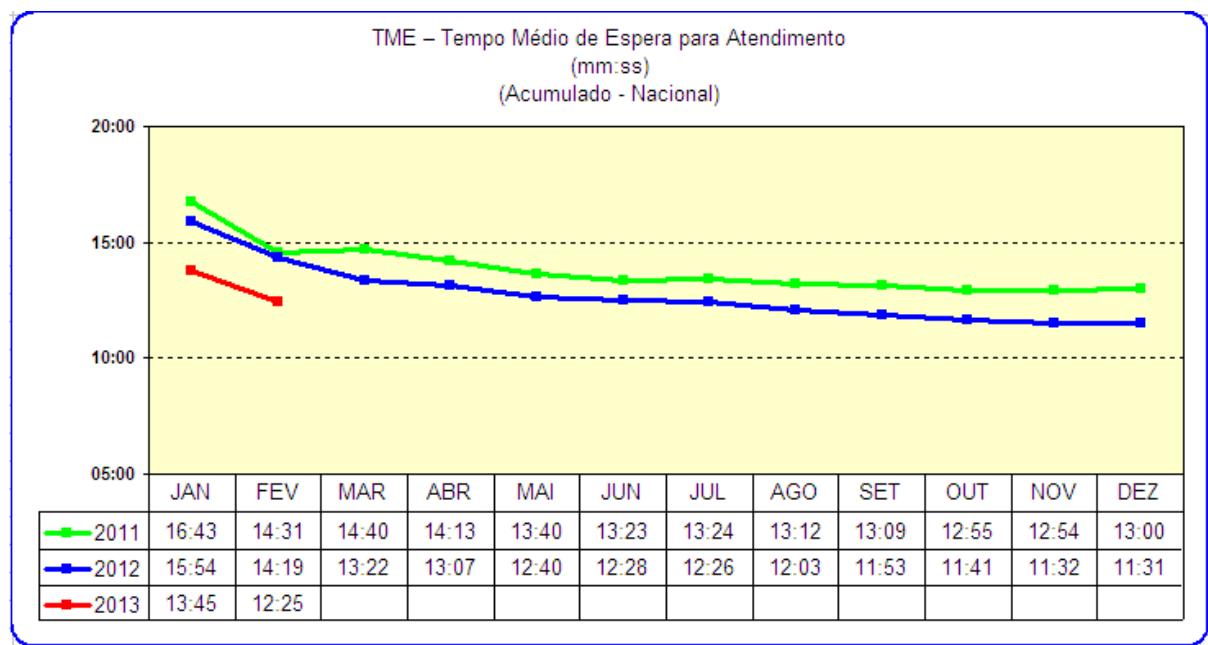
Principais Serviços Prestados (5+ por canal)



ATENDIMENTO PRESENCIAL NA RECEITA FEDERAL

TME – Tempo Médio de Espera para Atendimento

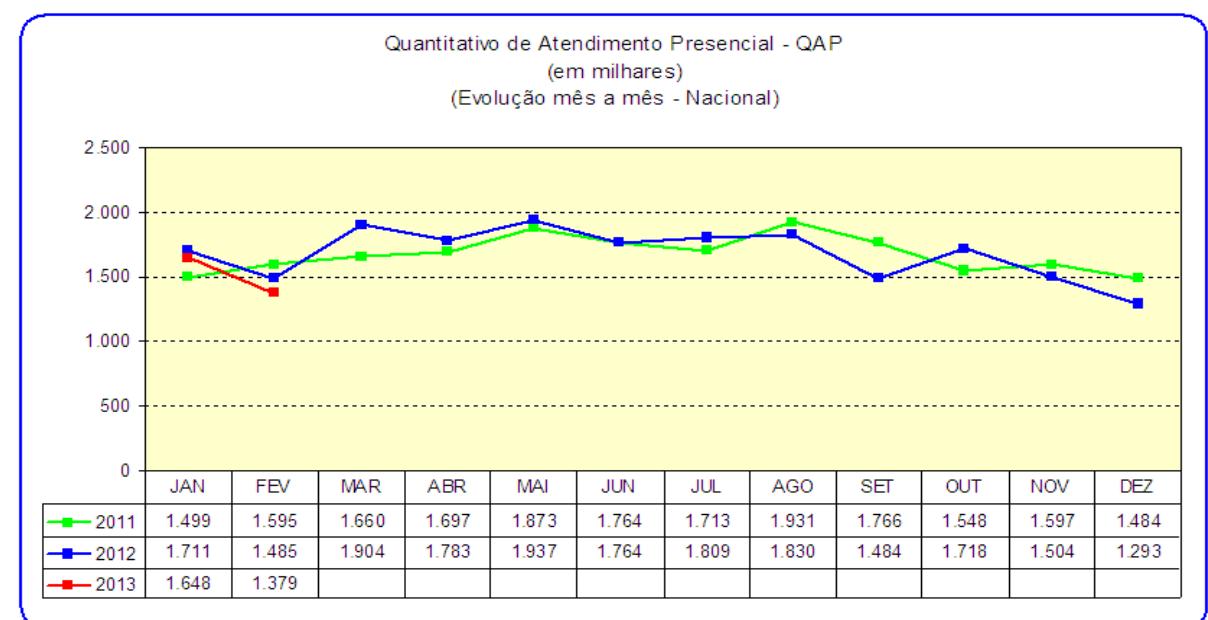
Este gráfico apresenta o tempo médio de espera para atendimento ao contribuinte nas unidades da Receita Federal de janeiro de 2011 a fevereiro de 2013.



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.

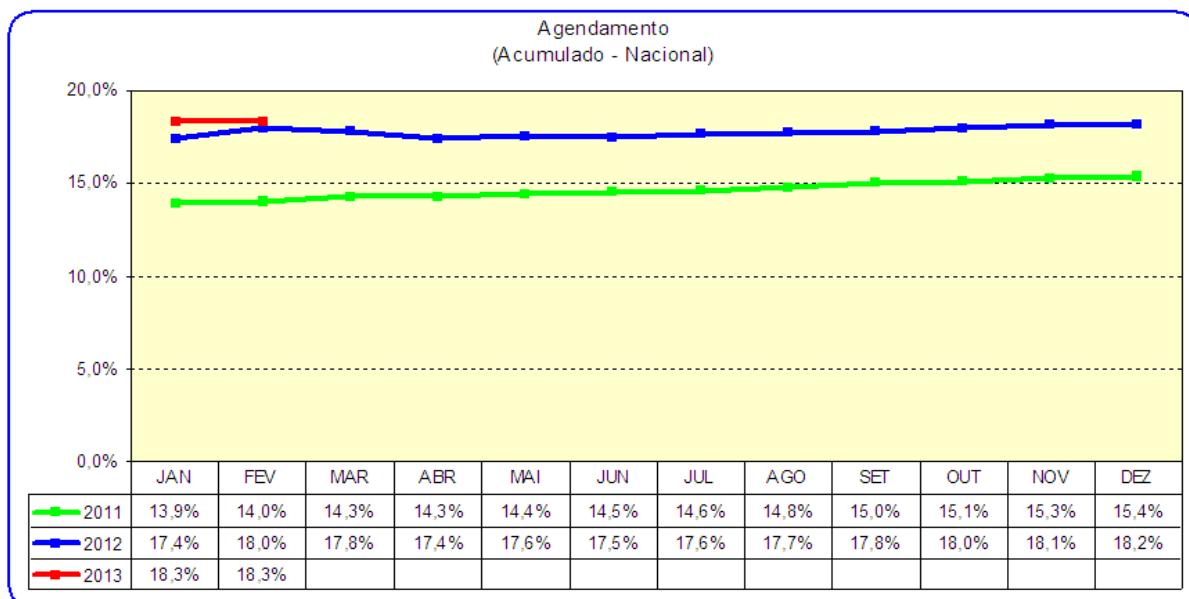


Fonte: SAGA (Serviços Prestados pela UA)

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.

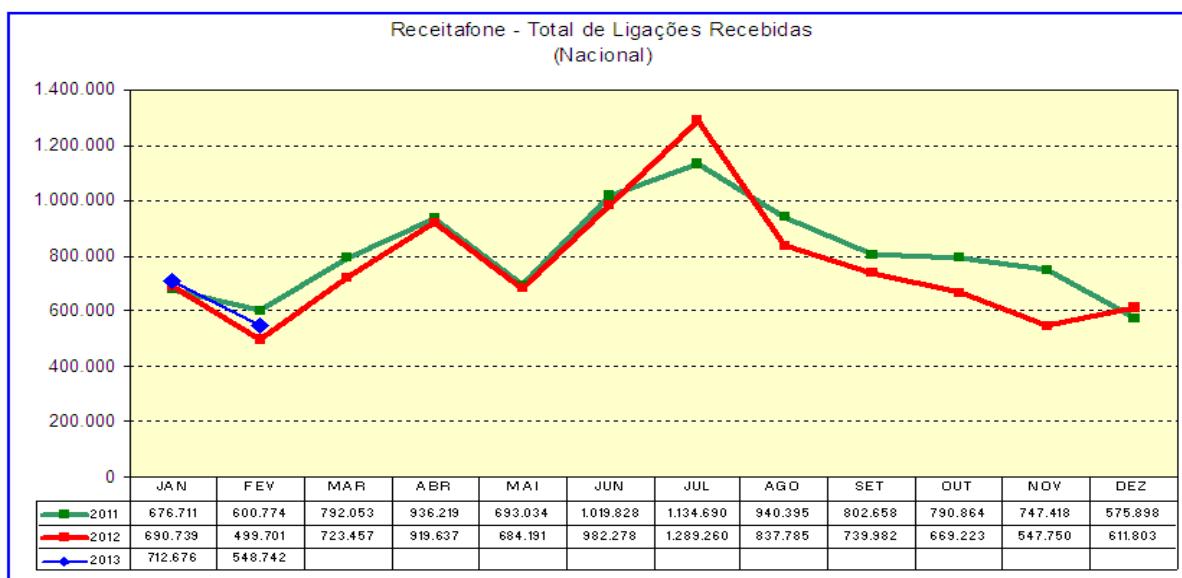


Fonte: SAGA (Comparecimento ao Agendamento)

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.



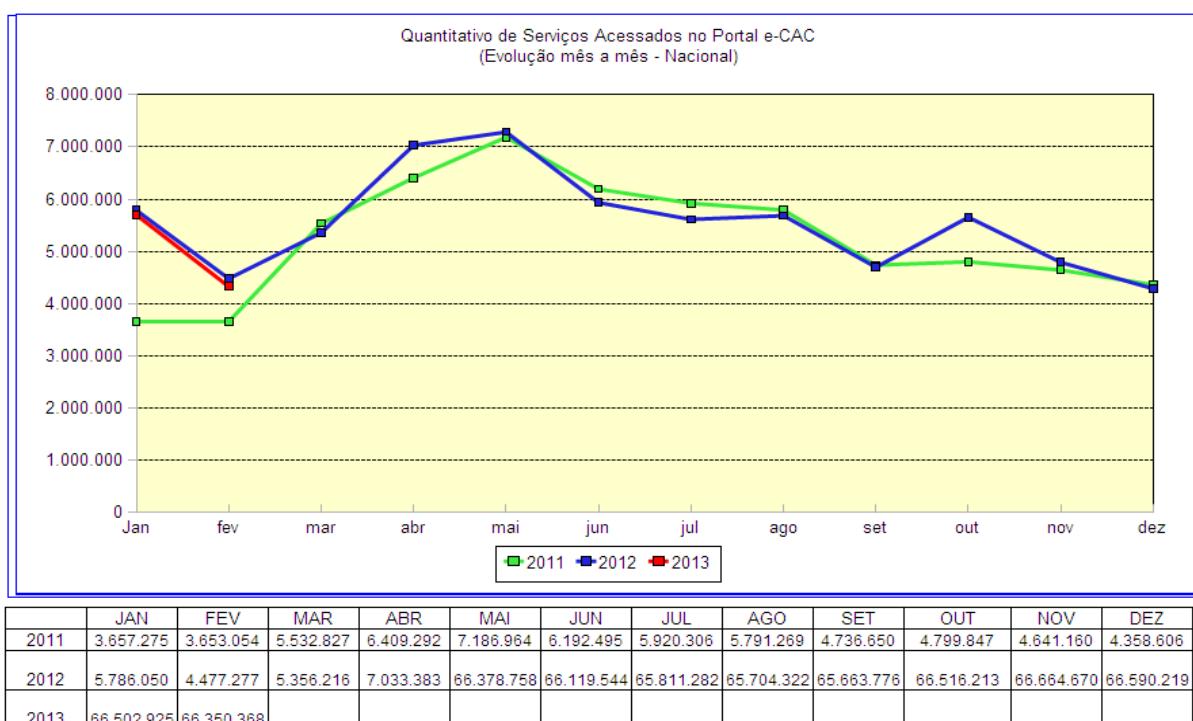
Fonte: Embratel

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.

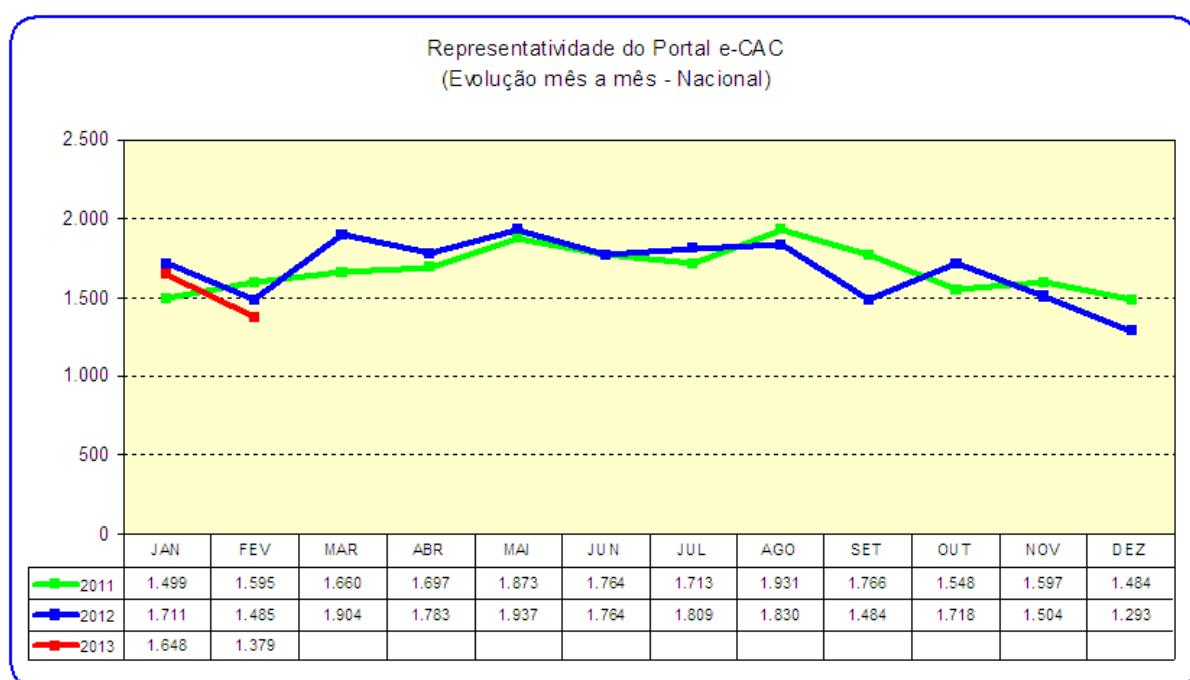


Fonte: <http://estatisticas.receita.fazenda/>

(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.

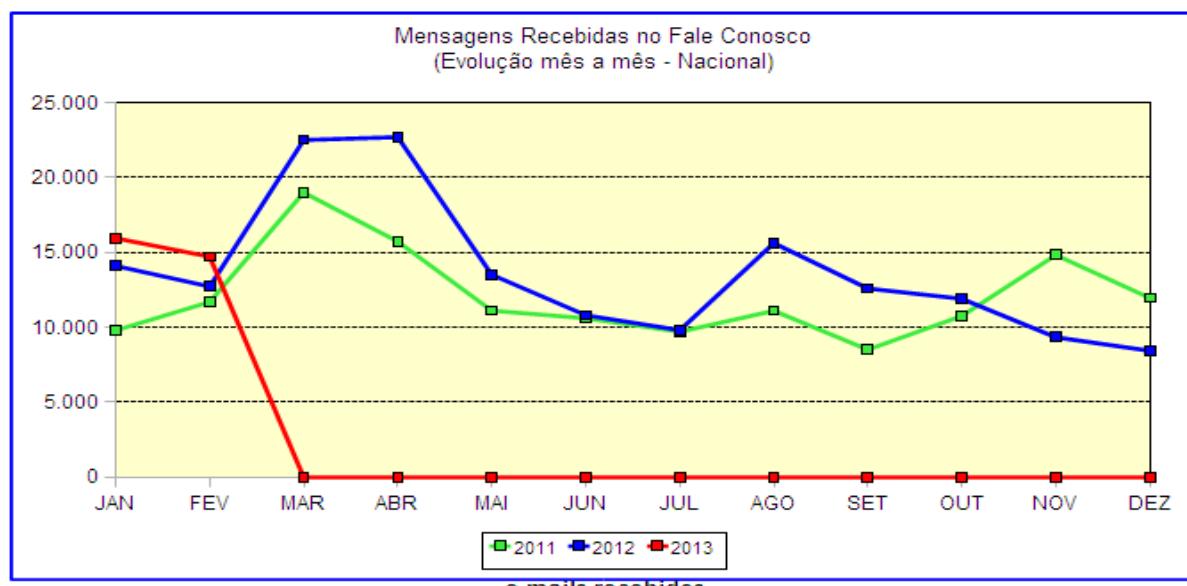


Fonte: SAGA (Serviços Prestados pela UA) e <http://estatisticas.receita.fazenda/>
(Obs.: estatísticas disponíveis a partir de maio de 2010)

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.



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