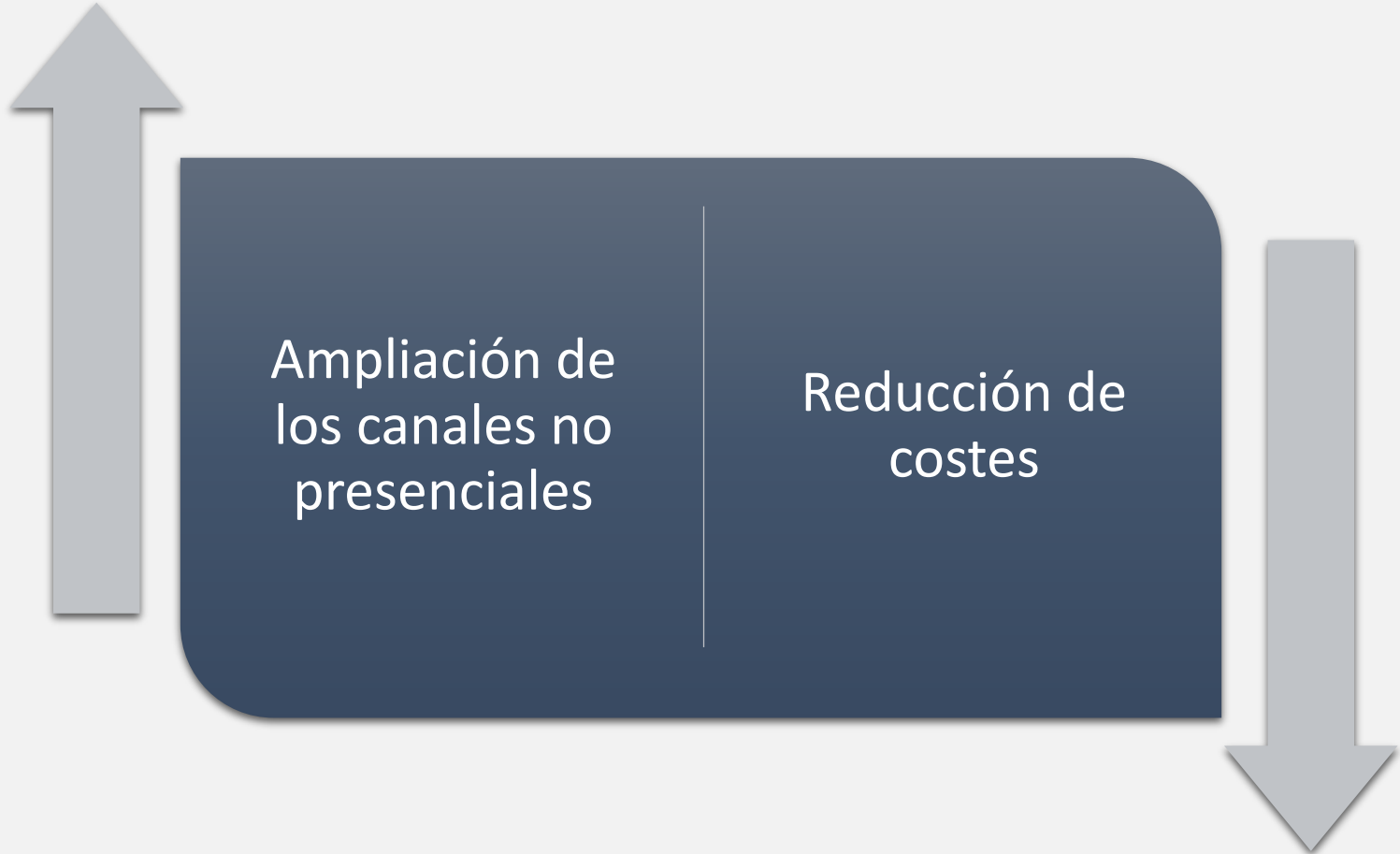


The logo features a large, stylized number '50' in a golden-yellow color. The '0' is a thick, open circle. Inside the circle, there is a blue geometric logo consisting of several overlapping shapes that form a central circle. Below the '50' is the text 'Receita Federal' in a bold, blue, sans-serif font. Underneath that, the word 'ANOS' is written in a golden-yellow, outlined, sans-serif font. At the bottom of the logo, the years '1968 - 2018' are written in a smaller, grey, sans-serif font.

50
Receita Federal
ANOS
1968 - 2018

Directrices 2018



Ampliación de los canales no presenciales

Reducción de costes

Brasil y Secretaría de Ingresos Federales

Superficie: 8,5 millones de Km²

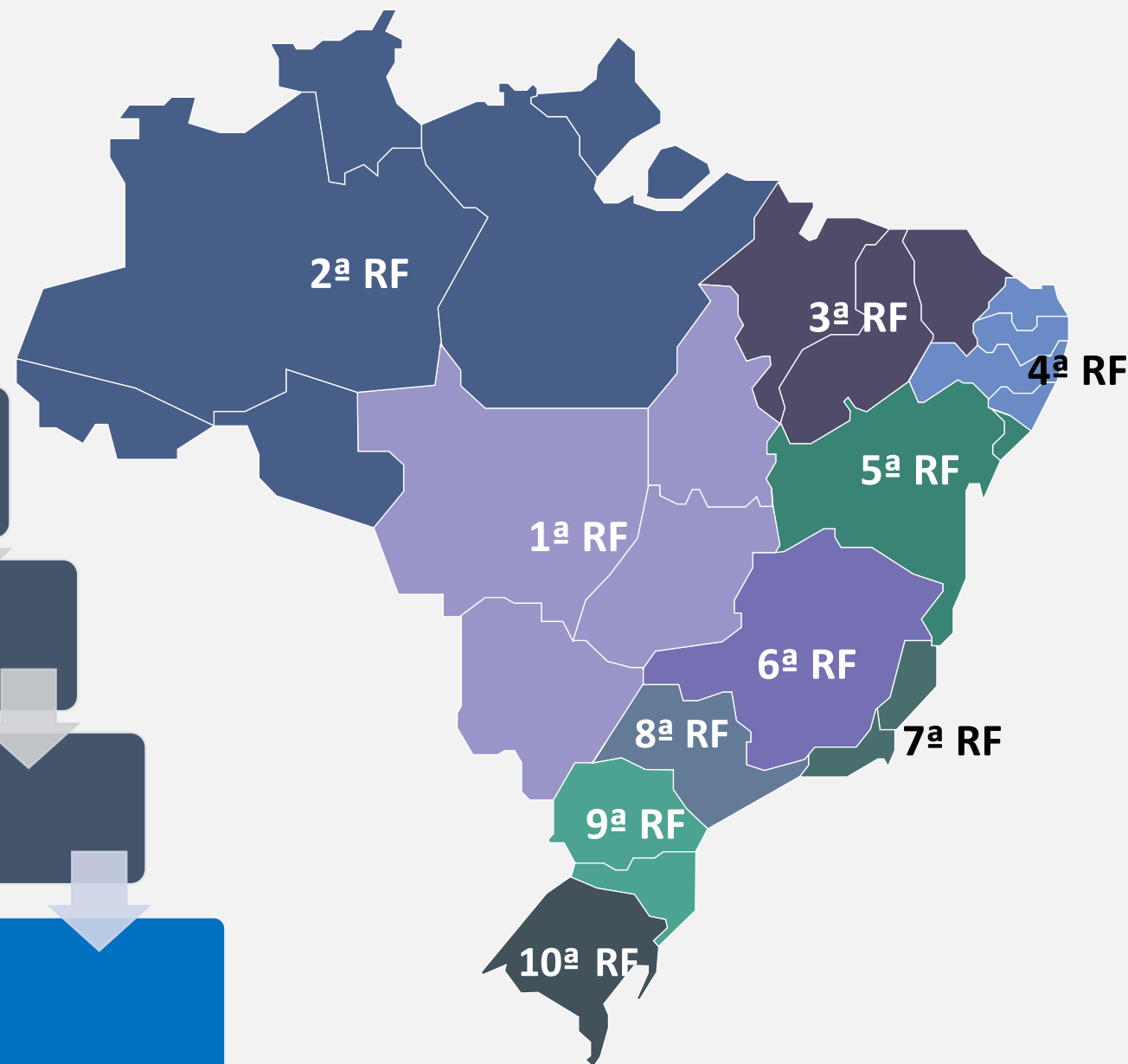
207,6 millones de habitantes

482 unidades de atención presencial a los contribuyentes

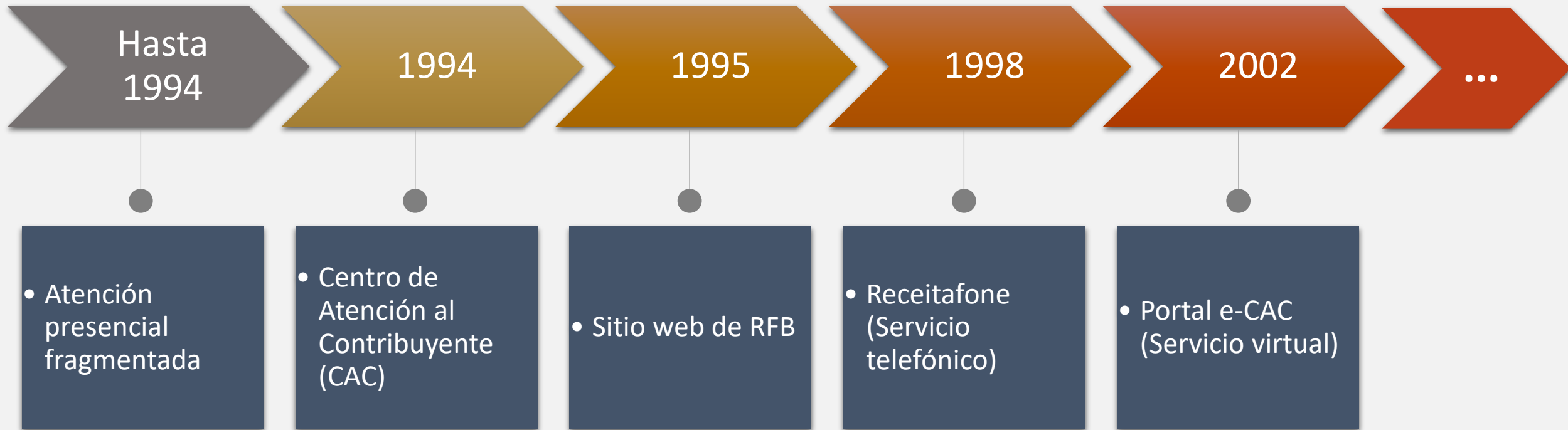
23.372 servidores en RFB

3.612 servidores para atención a los contribuyentes

Media de Brasil: 15,4%
Media de OCDE: 13,9%



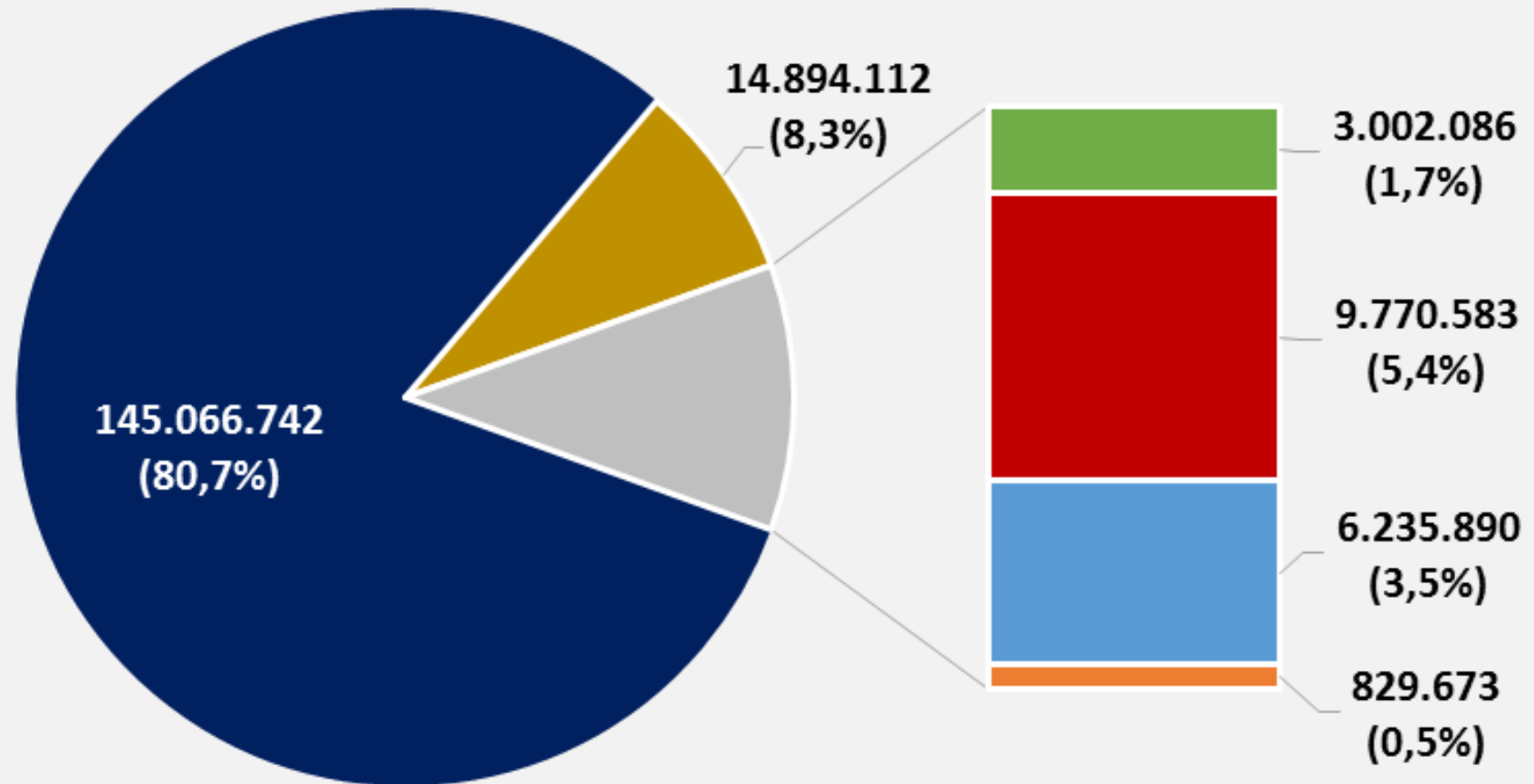
Histórico de Atención en RFB



Histórico de Atención en RFB



Atenciones Prestadas (2017)



■ Portal e-CAC

■ Atendimento Presencial

■ Autoatendimento Orientado

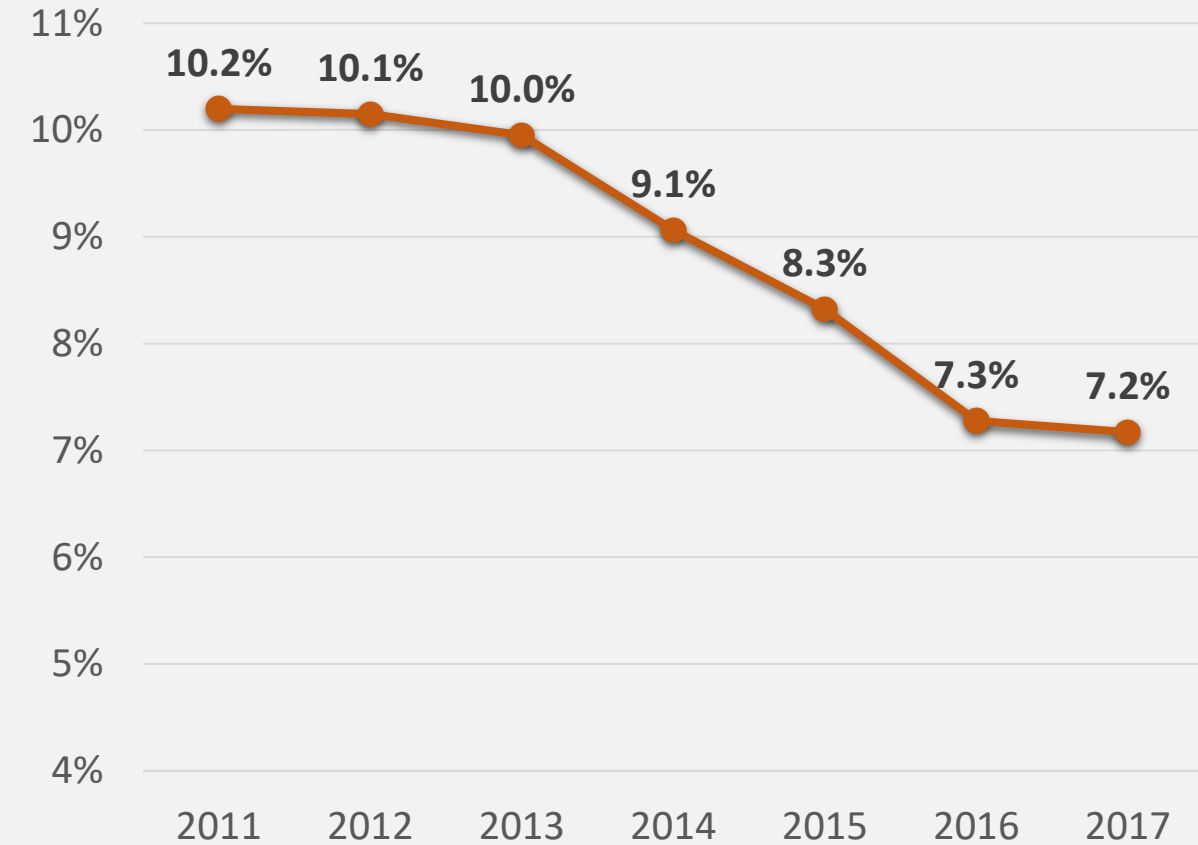
■ Conveniadas

■ Receita Fone

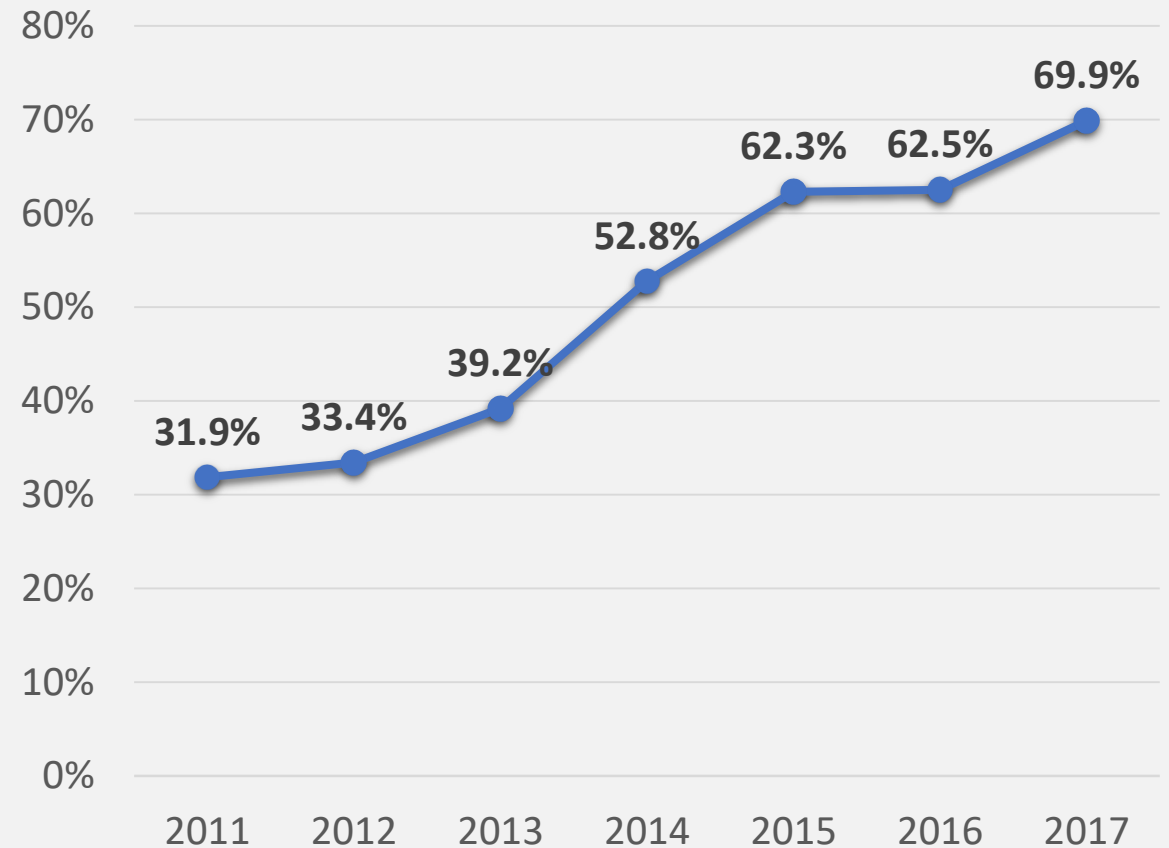
■ Fale Conosco

Atención x Población

Atención Presencial / Población



Atención Portal e-CAC/ Población



Promedio OCDE (2017): 8,9%

Promedio de tiempo de atención (2017): 10 min 31 s

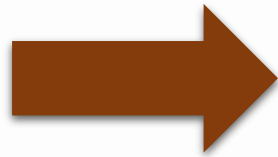
Atención Presencial

482 unidades de atención presencial

14,9 millones de atenciones prestadas en 2017

Novedades en 2018:

- Atención Integral
- Estaciones de Servicio



- Más confort al ciudadano
- Reducción de costes

Atención más allá del taller de trabajo

Portal e-CAC

- Portal electrónico accesible con la autenticación por certificado digital o código de acceso
- 145 millones de atenciones prestadas en 2017
- 127 servicios disponibles en la plataforma virtual, 24h por día, 7 días por semana

Rede Conveniada

- Colaboración firmada con Bancos, Correos y Registros Comerciales
- 9,7 millones de atenciones prestadas en 2017
- Servicios: inscripción, alteración y emisión del CPF; inscripción, alteración y baja del CNPJ

Oficinas de Registro

- Colaboración firmada para simplificar la obtención del CPF y reducir posibilidad de fraude
- 3,9 millones de CPFs emitidos desde 2016
- Servicio: inscripción del CPF en el registro de nacimiento

Atención más allá de las unidades de atención

Receitafone

- Atención por teléfono disponible 24h por día, 7 días por semana
- 6,2 millones de atenciones prestadas en 2017
- Servicios: orientaciones sobre CPF y restitución del impuesto sobre la renta

Autoatención Orientada

- Medio físico donde los contribuyentes obtienen orientación para la realización de servicios disponibles en la Internet.
- 366 puestos prestaron 3 millones de atenciones en 2017

Contáctenos

- Atención para dudas por medio del correo electrónico
- 829 mil accesos en el sitio en 2017
- Servicios: informaciones generales sobre servicios y legislación

Atención más allá de las unidades de atención

Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF)

- Oficinas de aprendizaje vinculados a las Instituciones de Enseñanza Superior, en asociación con la Secretaría de Ingresos Federales de Brasil
- 262 núcleos formalizados en 2017
- Servicios: asistencia tributaria y fiscal a los contribuyentes hiposuficientes

Escuchas

- Servicios de correo electrónico en que el contribuyente puede registrar elogios, reclamaciones, sugerencias y denuncias
- 3,8 mil registros en 2017

Atención No Presencial

Canales en desarrollo

Chat En Línea

- Utilización de plataforma virtual por los asistentes
- Respuesta directa a los ciudadanos
- Prestación de servicios en todas la ciudades del país

Chatbot

- Interfaz automatizada de interacción
- Servicios prestados de acuerdo con las necesidades del ciudadano
- Atención en tempo integral (24h por día, 7 días por semana)



Receita Federal
ANOS
1968 - 2018