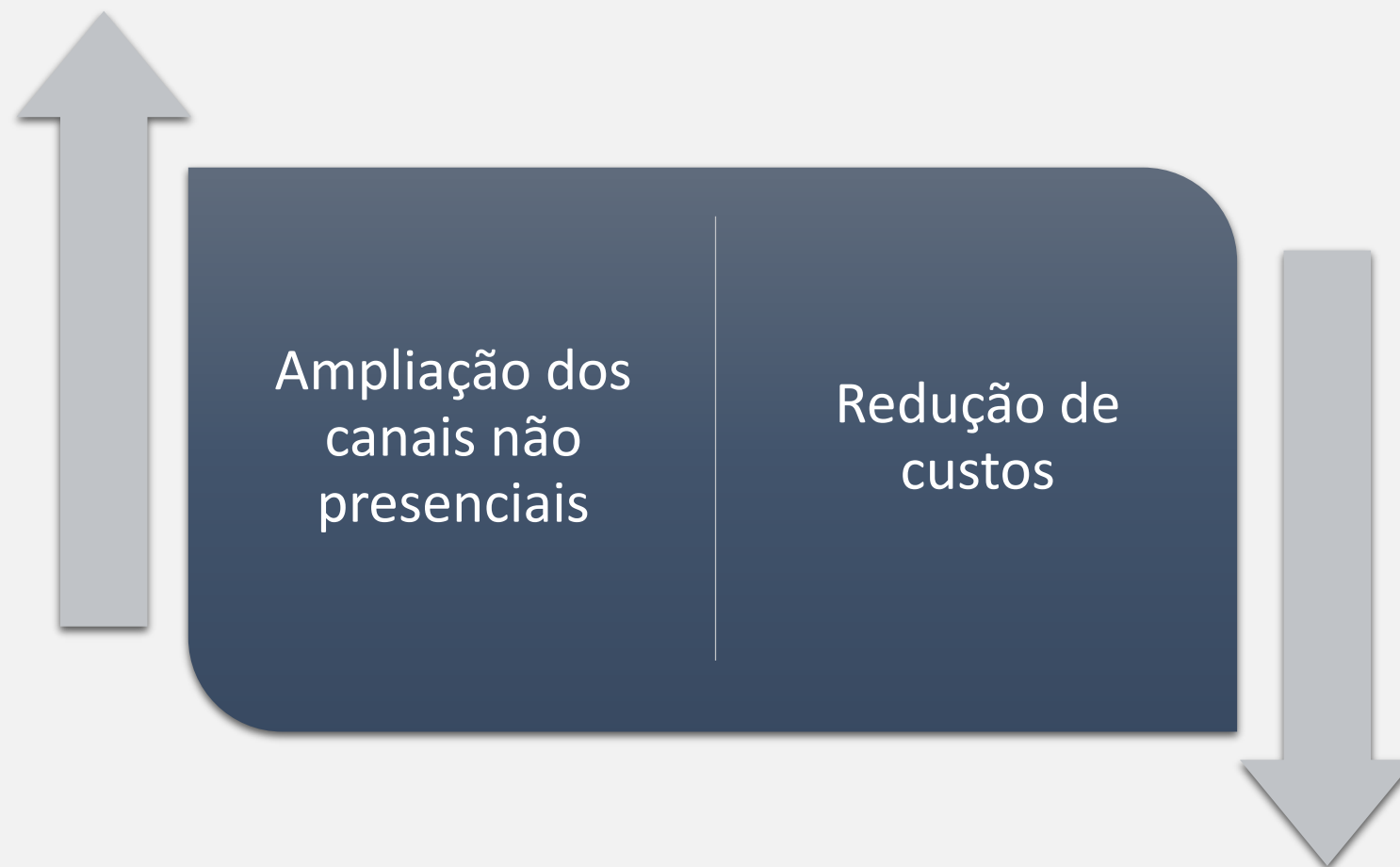




Cenário – Diretrizes 2018



Cenário – Brasil e Receita Federal (2017)

Território: 8,5 milhões de Km²

207,6 milhões de habitantes

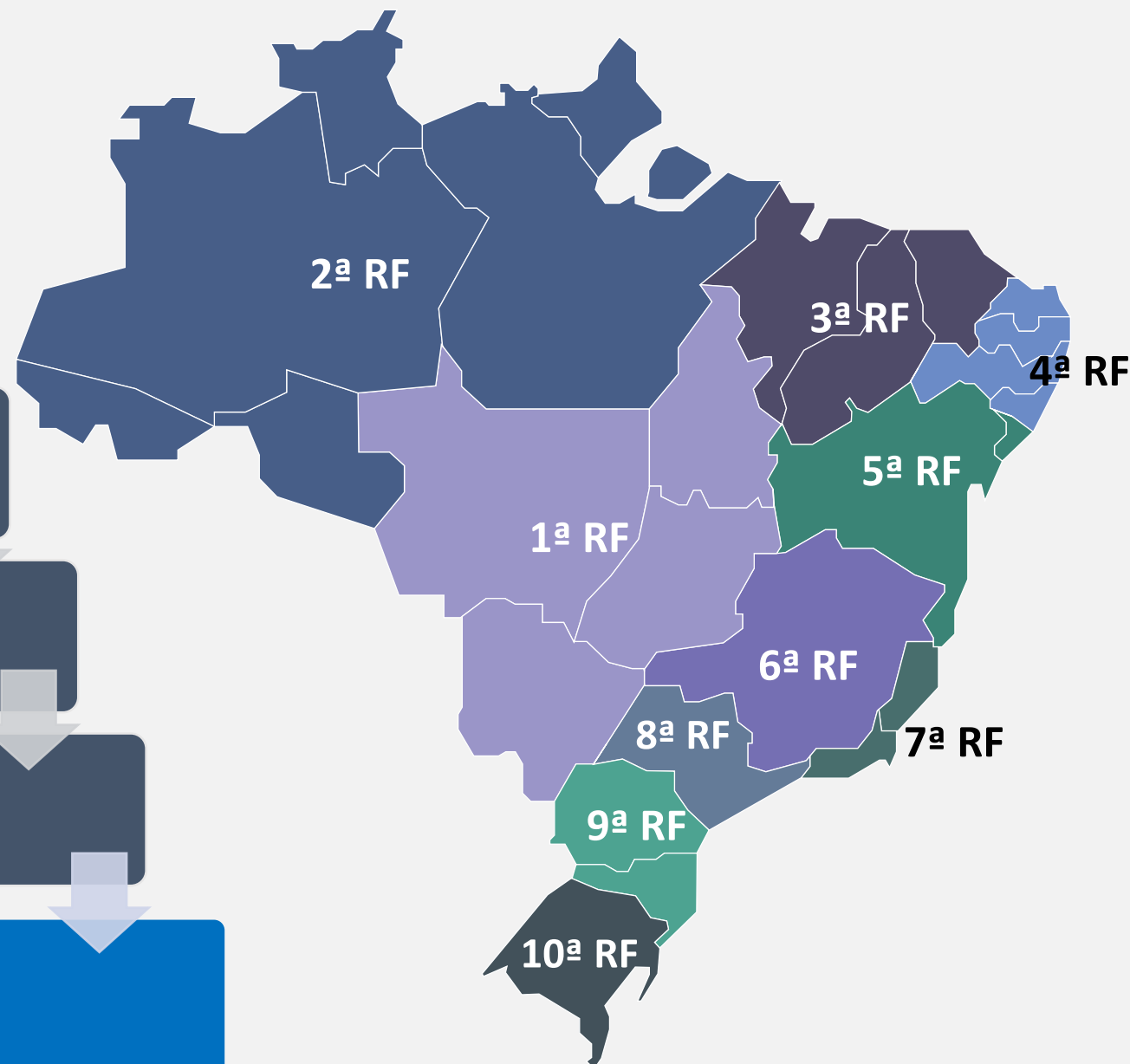
482 unidades de atendimento presencial

23.372 servidores na RFB

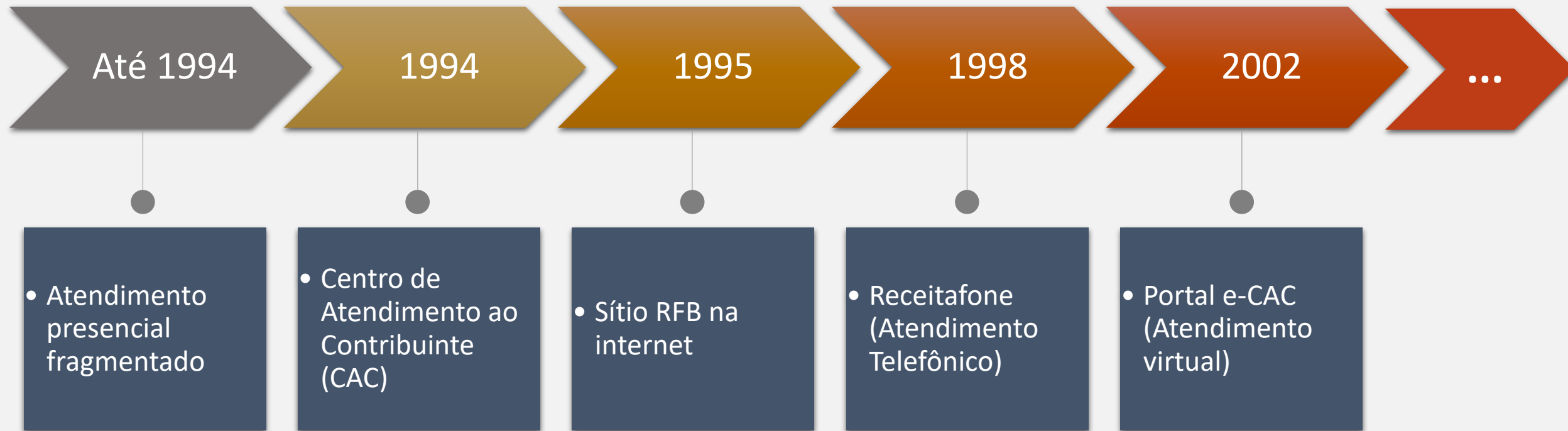
3.612 servidores no Atendimento

Média Brasil: 15,4%

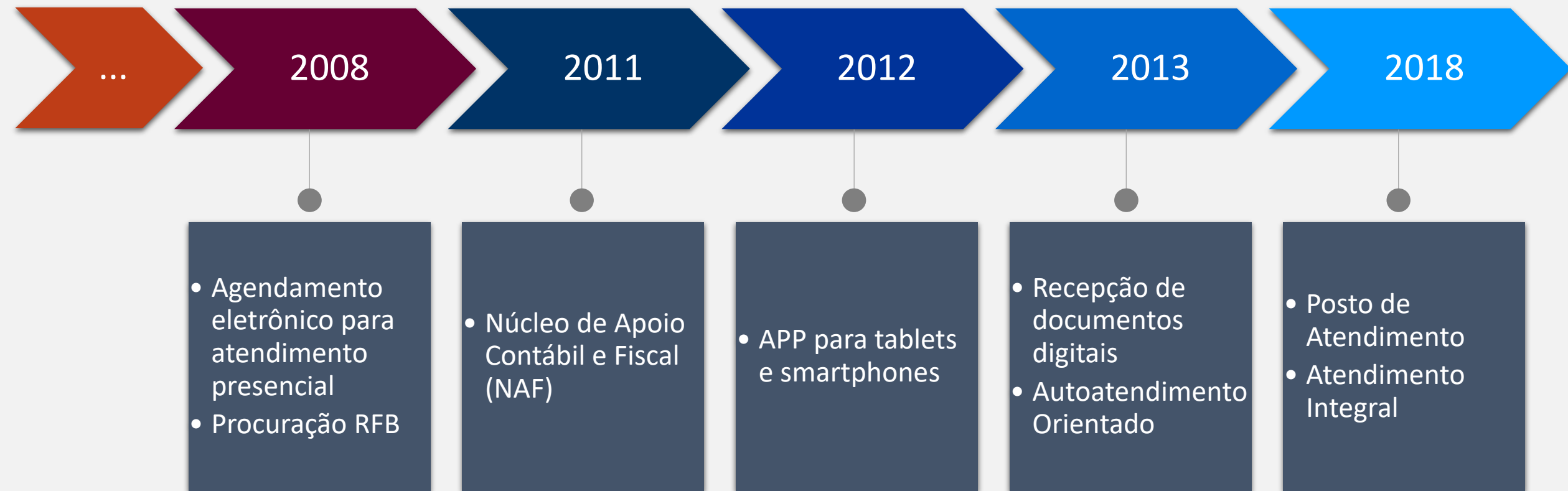
Média OCDE: 13,9%



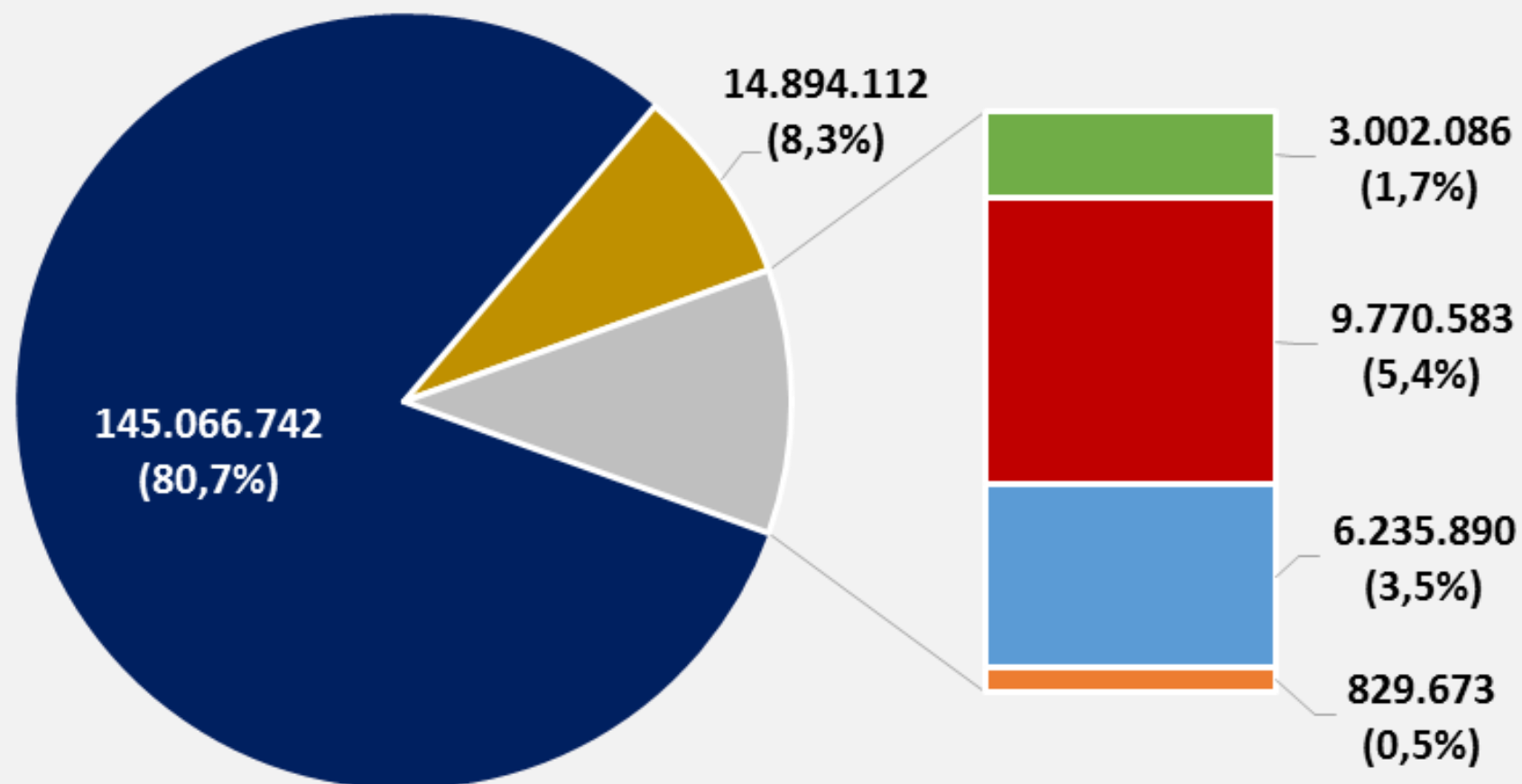
Histórico do Atendimento na RFB



Histórico do Atendimento na RFB



Atendimentos Prestados (2017)



■ Portal e-CAC

■ Atendimento Presencial

■ Autoatendimento Orientado

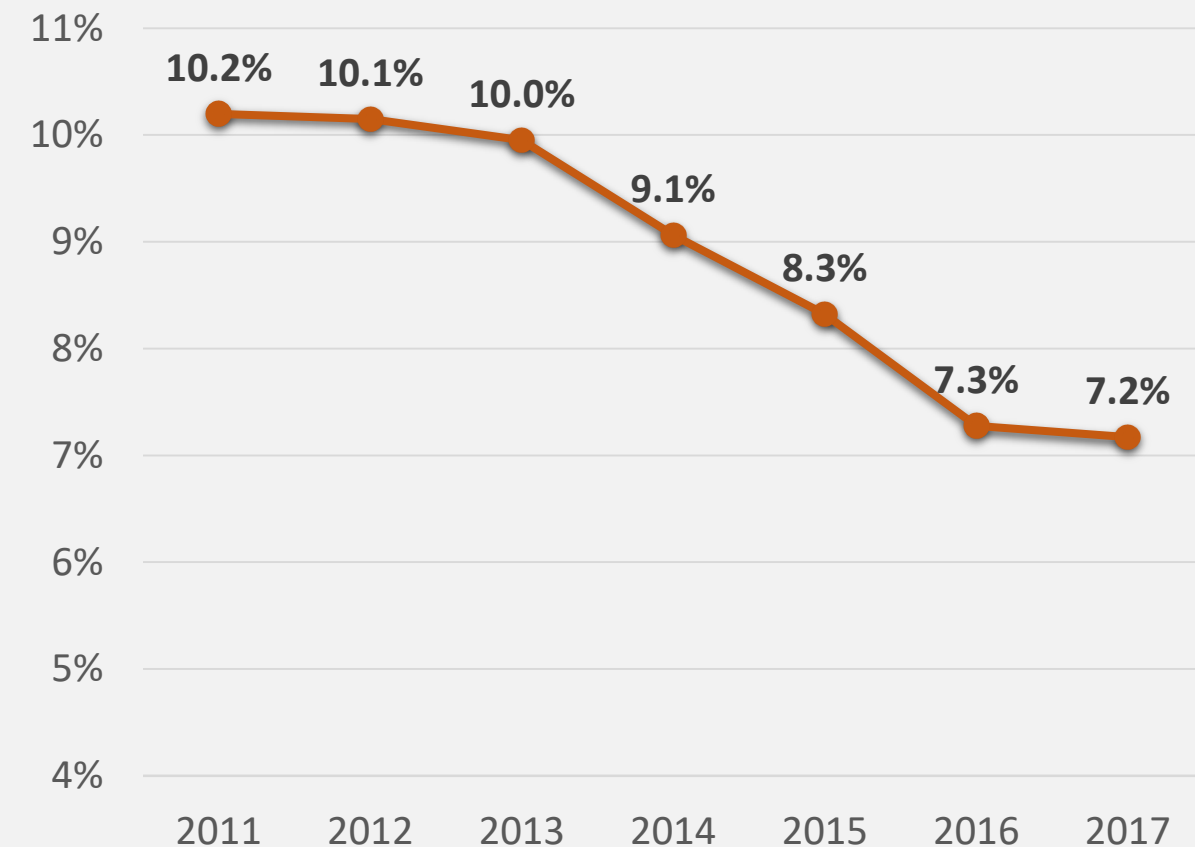
■ Conveniadas

■ Receita Fone

■ Fale Conosco

Atendimentos x População

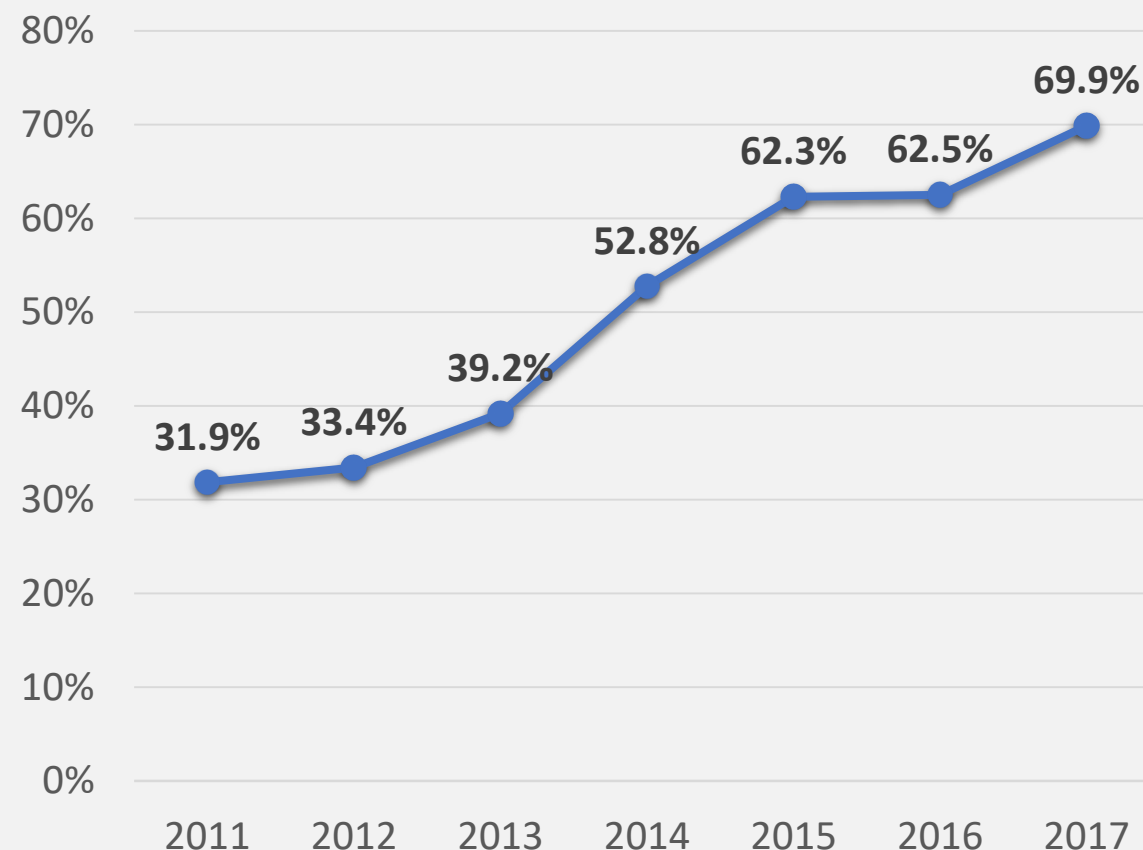
Atendimento Presencial / População



Média OCDE (2017): 8,9%

Tempo médio de atendimento (2017): 10 min 31 s

Atendimento Portal e-CAC/ População



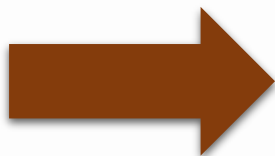
Atendimento Presencial

482 unidades de atendimento presencial

14,9 milhões de atendimentos em 2017

Novidades em 2018:

- Atendimento Integral
- Postos de Atendimento



- Maior conforto ao cidadão
- Redução de custos

Atendimento além das oficinas de trabalho

Portal e-CAC

- Portal eletrônico acessível após autenticação por certificado digital ou código de acesso
- 145 milhões de atendimentos em 2017
- 127 serviços disponíveis na plataforma virtual, 24h por dia, 7 dias por semana

Rede Conveniada

- Parceria firmada com Bancos, Correios e Juntas Comerciais
- 9,7 milhões de atendimentos em 2017
- Serviços: inscrição, alteração e emissão de CPF; inscrição, alteração e baixa do CNPJ

Cartórios

- Parceria firmada para simplificar a obtenção do CPF e reduzir possibilidade de fraudes
- 3,9 milhões de CPFs emitidos desde 2016
- Serviço: inscrição de CPF no registro da certidão de nascimento

Atendimento além das unidades de atendimento

Receitafone

- Atendimento telefônico eletrônico disponível 24h por dia, 7 dias por semana
- 6,2 milhões de atendimentos em 2017
- Serviços: orientações envolvendo CPF e restituição do Imposto de Renda

Autoatendimento Orientado

- Ambiente físico onde contribuintes obtêm orientação para a realização de serviços disponíveis na internet
- 366 postos realizaram 3 milhões de atendimentos em 2017

Fale Conosco

- Atendimento de dúvidas por meio do correio eletrônico
- 829 mil acessos à página em 2017
- Serviços: informações gerais de serviços e legislação

Atendimento além das unidades de atendimento

Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF)

- Escritórios de aprendizado vinculados a Instituições de Ensino Superior, em parceria com a Receita Federal
- 262 núcleos formalizados em 2017
- Serviços: assistência tributária e fiscal a contribuintes hipossuficientes

Ouvidoria

- Serviço de correio eletrônico em que o contribuinte pode registrar elogios, reclamações, sugestões e denúncias
- 3,8 mil registros em 2017

Atendimento Não Presencial

Canais em desenvolvimento:

Chat Online

- Utilização de plataforma virtual pelos atendentes
- Resposta diretas ao cidadão
- Prestação de serviços em todas as cidades do país

Chatbot

- Interface automatizada de interação
- Serviço prestado de acordo com as necessidades do cidadão
- Atendimento em tempo integral (24h por dia, 7 dias por semana)

