

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

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

Julho/2018



Nota Cogea nº 49 de 13 de agosto de 2018

Interessados: Suara, Cogea e Divics

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de julho de 2018.

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 | 15.547.728 |
| Atendimento Presencial | Atendimento | 1.264.322 |
| | TME abaixo de 15 min (%) | 83% |
| | Serviços Agendados (%) | 24,6% |
| Conveniadas | Atendimento CPF | 841.944 |
| Receitafone | Total de Chamadas | 707.987 |
| Fale Conosco | Acessos à Página | 57.260 |

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



ANEXO I

Quantidade de Atendimento Presencial (QAP)

| Serviço | Quantitativo | % |
|--|------------------|-------------|
| Cadastro | 407.801 | 32% |
| Processos, Senhas e Procuração | 242.004 | 19% |
| Certidões e Situação Fiscal | 182.457 | 14% |
| Pagamentos e Parcelamentos | 124.869 | 10% |
| Orientações | 99.086 | 8% |
| 5 + procurados | 1.056.217 | 84% |
| Total do Quantitativo de Atendimento Presencial (QAP) | 1.264.322 | 100% |

Atendimento via Portal E-CAC

| Serviço | Quantitativo | % |
|--|-------------------|----------------|
| Consulta Pendências – Situação Fiscal | 2.382.758 | 15,33% |
| Extrato do Processamento da DIRPF | 2.129.796 | 13,70% |
| Caixa Postal | 1.480.121 | 9,52% |
| Consulta Comprovante de Pagamento-DARF,DAS,DAE e DJE | 1.206.787 | 7,76% |
| Consulta Pendências - Situação Fiscal-Relatório Complementar | 1.123.413 | 7,23% |
| 5+ procurados | 8.322.875 | 53,53% |
| Total de serviços realizados | 15.547.728 | 100,00% |

ANEXO II

1 PESSOAS

1.1 Número de Atendentes Média Diária – Nacional

| Ano/Mês | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Média Anual |
|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------|
| 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 | 3.317 | 3.057 | 3.304 | 3.198 | 3.151 | 3.126 | 2.769 | 3.219 |
| 2018 | 2.568 | 3.006 | 3.218 | 3.118 | 3.014 | 3.012 | 2.874 | | | | | | 2.973 |

1.2 Média de Atendimentos por Atendente

| Ano/Mês | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Média Anual |
|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|
| 2016 | 379 | 362 | 420 | 408 | 381 | 385 | 467 | 388 | 381 | 319 | 310 | 389 | 382 |
| 2017 | 409 | 312 | 425 | 340 | 399 | 368 | 411 | 431 | 385 | 399 | 383 | 373 | 386 |
| 2018 | 467 | 342 | 400 | 420 | 369 | 377 | 440 | | | | | | 402 |

2 RESULTADOS

2.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL

2.1.1 TME15 – Percentual de Serviços Atendidos com Tempo Médio de Espera menor ou igual 15 minutos

| Ano/Mês | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Média |
|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 2016 | 94% | 98% | 98% | 97% | 98% | 97% | 88% | 96% | 95% | 94% | 96% | 91% | 95% |
| 2017 | 89% | 97% | 92% | 92% | 95% | 98% | 93% | 93% | 89% | 90% | 87% | 93% | 92% |
| 2018 | 89% | 91% | 94% | 86% | 87% | 92% | 83% | | | | | | 89% |

2.1.2 TME –Tempo Médio de Espera para Atendimento (hh:mm:ss)

| Ano/Mês | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Média |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 2016 | 00:10:12 | 00:08:24 | 00:08:48 | 00:09:04 | 00:08:03 | 00:08:45 | 00:10:44 | 00:08:51 | 00:08:52 | 00:09:51 | 00:09:23 | 00:09:23 | 00:09:12 |
| 2017 | 00:11:06 | 00:09:24 | 00:10:48 | 00:10:51 | 00:09:33 | 00:08:45 | 00:10:19 | 00:10:12 | 00:10:12 | 00:11:10 | 00:11:35 | 00:10:46 | 00:10:23 |
| 2018 | 00:13:43 | 00:11:00 | 00:10:11 | 00:11:24 | 00:11:01 | 00:10:09 | 00:11:44 | | | | | | 00:11:19 |

2.1.3 QAP – Quantitativo de Atendimento Presencial

| Ano/Mês | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Total |
|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| 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 | 14.994.161 |
| 2017 | 1.208.509 | 1.053.029 | 1.436.554 | 1.202.294 | 1.374.856 | 1.220.016 | 1.255.321 | 1.424.794 | 1.231.640 | 1.257.827 | 1.195.729 | 1.033.543 | 14.894.112 |
| 2018 | 1.199.229 | 1.028.845 | 1.287.186 | 1.309.557 | 1.111.451 | 1.135.176 | 1.264.322 | | | | | | 8.335.766 |



2.1.4 QAP – Quantitativo de Auto-atendimento Orientado

| Ano/Mês | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Total |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| 2016 | 125.461 | 122.672 | 138.536 | 143.988 | 136.684 | 152.767 | 153.220 | 158.132 | 139.989 | 148.234 | 180.755 | 162.484 | 1.762.922 |
| 2017 | 194.216 | 168.238 | 256.063 | 208.962 | 278.021 | 248.332 | 274.614 | 300.843 | 260.137 | 292.050 | 281.148 | 239.462 | 3.002.086 |
| 2018 | 299.792 | 248.463 | 311.413 | 318.091 | 287.788 | 282.472 | 323.938 | | | | | | 2.071.957 |

2.1.5 Demanda Reprimida (Agendamento)

| Ano/Mês | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Média |
|---------|-------|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 2016 | 23,5% | 11,3% | 8,7% | 5,2% | 7,7% | 6,8% | 13,9% | 14,8% | 10,8% | 17,2% | 13,9% | 13,7% | 12,3% |
| 2017 | 14,3% | 7,4% | 9,5% | 10,1% | 10,5% | 6,2% | 7,4% | 8,1% | 5,9% | 5,4% | 5,3% | 7,8% | 8,2% |
| 2018 | 14,4% | 9,3% | 8,3% | 14,7% | 30,9% | 17,6% | 12,3% | | | | | | 15,4% |

2.1.6 Serviços Agendados x QAP – Nacional

| Ano/Mês | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Média |
|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 2016 | 24,2% | 22,5% | 21,6% | 19,7% | 21,5% | 22,9% | 23,0% | 22,6% | 22,9% | 23,4% | 22,8% | 23,2% | 22,5% |
| 2017 | 24,2% | 23,3% | 24,0% | 23,2% | 25,4% | 25,6% | 25,2% | 26,6% | 26,3% | 26,9% | 26,5% | 26,2% | 25,3% |
| 2018 | 26,3% | 28,0% | 27,1% | 25,2% | 25,0% | 26,3% | 24,6% | | | | | | 26,1% |

2.1.7 Atendimento CAC - Elogios

| Ano/Mês | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Total |
|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 2016 | 20 | 33 | 18 | 12 | 27 | 34 | 30 | 40 | 26 | 21 | 20 | 18 | 299 |
| 2017 | 32 | 9 | 10 | 15 | 12 | 14 | 12 | 26 | 22 | 15 | 10 | 7 | 184 |
| 2018 | 5 | 17 | 11 | 14 | 6 | 15 | 15 | | | | | | 83 |

2.1.8 Atendimento CAC - Reclamações

| Ano/Mês | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Total |
|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 2016 | 159 | 123 | 139 | 117 | 123 | 135 | 201 | 217 | 124 | 163 | 153 | 118 | 1.772 |
| 2017 | 171 | 109 | 170 | 121 | 131 | 148 | 138 | 145 | 161 | 168 | 161 | 170 | 1.793 |
| 2018 | 242 | 176 | 203 | 220 | 231 | 151 | 160 | | | | | | 1.383 |

2.1.9 Agendamento CAC - Reclamações

| Ano/Mês | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Total |
|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 2016 | 408 | 189 | 123 | 101 | 129 | 163 | 192 | 270 | 161 | 231 | 242 | 138 | 2347 |
| 2017 | 256 | 96 | 197 | 151 | 225 | 141 | 210 | 170 | 110 | 89 | 107 | 86 | 1.838 |
| 2018 | 248 | 175 | 178 | 206 | 345 | 220 | 253 | | | | | | 1.625 |



Ministério da
Fazenda



2.2 ATENDIMENTO NAS CONVENIADAS (Correios, Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal e outros)

2.2.1 Atendimento CPF por Tipo de Serviço

| Ano/Mês | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Total |
|-----------|-----------|---------|-----------|-----------|---------|---------|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-----------|
| Inscrição | 1.060.520 | 643.351 | 768.530 | 791.879 | 530.297 | 485.227 | 567.227 | | | | | | 4.847.031 |
| Inclusão | 15 | 7 | 17 | 11 | 15 | 14 | 18 | | | | | | 97 |
| Alteração | 311.214 | 246.347 | 285.751 | 288.469 | 273.754 | 255.145 | 274.699 | | | | | | 1.935.379 |
| Total | 1.371.749 | 889.705 | 1.054.298 | 1.080.359 | 804.066 | 740.386 | 841.944 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6.782.507 |

2.3 ATENDIMENTO À DISTÂNCIA

2.3.1 ReceitaFone (146)

| Meses | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Total / Média |
|------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----|-----|-----|-----|-----|---------------|
| Quantidade | 279.845 | 274.022 | 341.194 | 364.261 | 352.377 | 643.483 | 707.987 | | | | | | 2.963.169 |
| Tempo | 00:00:54 | 00:00:54 | 00:00:57 | 00:01:03 | 00:01:03 | 00:01:20 | 00:01:23 | | | | | | 00:01:05 |

2.3.2 Fale Conosco – Quantitativo de Acessos

| Ano/Mês | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Total |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|--------|--------|---------|---------|--------|---------|
| 2016 | 9.905 | 10.728 | 16.012 | 16.095 | 11.645 | 10.787 | 10.553 | 19.939 | 18.184 | 11.918 | 15.670 | 11.339 | 162.775 |
| 2017* | 41.131 | 20.266 | 44.317 | 64.512 | 48.328 | 56.725 | 101.738 | 76.694 | 74.200 | 102.033 | 109.911 | 89.818 | 829.673 |
| 2018 | 117.108 | 103.520 | 169.876 | 206.704 | 122.351 | 110.617 | 57.260** | | | | | | 830.176 |

(*) A partir de janeiro de 2017, a contabilização do Fale Conosco passou ser por acessos à sua página e não mais por mensagens recebidas.

(**) A partir do dia 17 de julho de 2018, a ferramenta de estatísticas da Receita Federal apresentou falha e não mais apurou o quantitativo de acessos ao Fale Conosco. Foi aberto o acionamento nº 2018SS/0000633281, sem resposta até o fechamento deste relatório.

2.3.3 Portal e-CAC – Número de Serviços Acessados

| Ano/Mês | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Total |
|---------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| 2016 | 9.829.485 | 8.365.715 | 11.887.508 | 11.900.853 | 13.087.159 | 11.588.571 | 10.800.744 | 10.289.332 | 9.650.455 | 6.176.452 | 10.075.355 | 10.549.176 | 124.200.805 |
| 2017 | 10.884.278 | 8.783.102 | 12.774.698 | 11.942.211 | 13.083.920 | 10.967.759 | 13.403.739 | 15.684.165 | 11.207.076 | 12.093.619 | 12.836.265 | 11.405.910 | 145.066.742 |
| 2018 | 15.771.889 | 11.475.086 | 13.915.324 | 14.882.190 | 16.554.881 | 16.188.973 | 15.547.728 | | | | | | 104.336.071 |

2.3.4 Participação do Portal e-CAC em relação à soma dos atendimentos do próprio Portal com o atendimento presencial

| Ano/Mês | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Média |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 2016 | 89,54% | 87,04% | 88,77% | 88,96% | 90,57% | 89,33% | 89,63% | 89,14% | 89,28% | 85,85% | 89,89% | 90,88% | 89,1% |
| 2017 | 90,01% | 89,29% | 89,89% | 90,85% | 90,49% | 89,99% | 91,44% | 91,67% | 90,10% | 90,58% | 91,48% | 91,69% | 90,6% |
| 2018 | 92,93% | 91,77% | 91,53% | 91,91% | 93,71% | 93,45% | 92,48% | | | | | | 92,5% |