

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

Dados sobre o Atendimento ao
Contribuinte na Receita Federal

Junho/2018



Nota Cogeia nº 44, de 12 de julho de 2018

Interessados: Suara, Cogeia e Divics

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de junho 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	16.188.973
Atendimento Presencial	Atendimento	1.135.176
	TME abaixo de 15 min (%)	92%
	Serviços Agendados (%)	26,3%
Conveniadas	Atendimento CPF	740.386
Receitafone	Total de Chamadas	643.483
Fale Conosco	Acessos à Página	110.617

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

5+ PROCURADOS

Quantidade de Atendimento Presencial (QAP)

Serviço	Quantitativo	%
Cadastro	367.529	32%
Processos, Senhas e Procuração	188.613	17%
Certidões e Situação Fiscal	177.786	16%
Pagamentos e Parcelamentos	125.728	11%
Orientações	89.808	8%
5 + procurados	949.464	84%
Total do Quantitativo de Atendimento Presencial (QAP)	1.135.176	100%

Atendimento via Portal E-CAC

Serviço	Quantitativo	%
Consulta Pendências – Situação Fiscal	2.392.194	14,78%
Extrato do Processamento da DIRPF	2.303.571	14,23%
Caixa Postal	1.445.021	8,93%
Consulta Comprovante de Pagamento-DARF,DAS,DAE e DJE	1.243.212	7,68%
Consulta Pendências - Situação Fiscal-Relatório Complementar	1.156.033	7,14%
5+ procurados	8.540.031	52,75%

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							2.989

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							396

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%							90%

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							00:11:15

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							7.071.444



Ministério da
Fazenda



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							1.748.019

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%							15,9%

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%							26,3%

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							68

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							1.223

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							1.372

