

# **TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO**

Dados sobre o Atendimento ao  
Contribuinte na Receita Federal

**Setembro/2018**



**Nota Cogeia nº 64, de 15 de outubro de 2018**

Interessados: Suara, Cogeia e Divics

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de setembro 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:

<b>Canal de Atendimento</b>	<b>Quantitativo</b>	
Portal e-CAC	Serviços acessados	14.293.332
Atendimento Presencial	Atendimento	1.250.858
	TME abaixo de 15 min (%)	91%
	Serviços Agendados (%)	25,7%
Conveniadas	Atendimento CPF	701.402
Receitafone	Total de Chamadas	509.101
Fale Conosco	Acessos à Página	130.036

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) - Setembro 2018

Serviço	Quantitativo	%
Cadastro	406.589	33%
Processos, Senhas e Procuração	245.493	20%
Certidões e Situação Fiscal	184.345	15%
Pagamentos e Parcelamentos	118.178	9%
Orientações	99.508	8%
<b>5 + procurados</b>	<b>1.054.113</b>	<b>84%</b>
<b>Total do Quantitativo de Atendimento Presencial (QAP)</b>	<b>1.250.858</b>	<b>100%</b>

### Atendimento via Portal E-CAC - Setembro 2018

Serviço	Quantitativo	%
Consulta Pendências – Situação Fiscal	2.093.966	14,65%
Extrato do Processamento da DIRPF	1.198.185	8,38%
Caixa Postal	1.577.556	11,04%
Consulta Comprovante de Pagamento-DARF,DAS,DAE e DJE	1.484.479	10,39%
Consulta Pendências - Situação Fiscal-Relatório Complementar	1.288.872	9,02%
<b>5+ procurados</b>	<b>7.643.058</b>	<b>53,47%</b>
<b>Total de serviços realizados</b>	<b>14.293.332</b>	<b>100,00%</b>

## 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	3.112	2.986				2.990

#### 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	500	419				415

### 2 RESULTADOS

#### 2.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL

##### 2.1.1 TME<sub>15</sub> – 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%	95%	91%				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	00:11:44	00:09:46	00:10:24				00:11:02

##### 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	1.556.008	1.250.858				11.142.632

##### 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	363.033	295.215				2.730.205

**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%	6,4%	4,6%				13,2%

**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%	24,8%	25,7%				25,9%

**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	21	45				149

**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	197	164				1.744

**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	223	120				1.968

## 2.2 ATENDIMENTO NAS CONVENIADAS (Correios, Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal e outros) - 2018

### 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	585.637	460.178				<b>5.892.846</b>
Inclusão	15	7	17	11	15	14	18	19	24				<b>140</b>
Alteração	311.214	246.347	<b>285.751</b>	288.469	273.754	255.145	274.699	303.923	241.200				<b>2.480.502</b>
<b>Total</b>	<b>1.371.749</b>	<b>889.705</b>	<b>1.054.298</b>	<b>1.080.359</b>	<b>804.066</b>	<b>740.386</b>	<b>841.944</b>	<b>889.579</b>	<b>701.402</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8.373.488</b>

## 2.3 ATENDIMENTO À DISTÂNCIA - 2018

### 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	685.147	509.101				<b>4.157.417</b>
Tempo	00:00:54	00:00:54	00:00:57	00:01:03	00:01:03	00:01:20	00:01:23	00:01:19	00:01:17				<b>00:01:08</b>

### 2.3.2 Fale Conosco – Quantitativo de Acessos

Ano/Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>2016</b>	9.905	10.728	16.012	16.095	11.645	10.787	10.553	19.939	18.184	11.918	15.670	11.339	<b>162.775</b>
<b>2017*</b>	41.131	20.266	44.317	64.512	48.328	56.725	101.738	76.694	74.200	102.033	109.911	89.818	<b>829.673</b>
<b>2018</b>	<b>117.108</b>	<b>103.520</b>	<b>169.876</b>	<b>206.704</b>	<b>122.351</b>	<b>110.617</b>	<b>132.578</b>	<b>168.087</b>	<b>130.036</b>				<b>1.260.877</b>

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

### 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
<b>2016</b>	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	<b>124.200.805</b>
<b>2017</b>	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	<b>145.066.742</b>
<b>2018</b>	<b>15.771.889</b>	<b>11.475.086</b>	<b>13.915.324</b>	<b>14.882.190</b>	<b>16.554.881</b>	<b>16.188.973</b>	<b>15.547.728</b>	<b>16.201.285</b>	<b>14.293.332</b>				<b>134.830.688</b>

### 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
<b>2016</b>	89,54%	87,04%	88,77%	88,96%	90,57%	89,33%	89,63%	89,14%	89,28%	85,85%	89,89%	90,88%	<b>89,1%</b>
<b>2017</b>	90,01%	89,29%	89,89%	90,85%	90,49%	89,99%	91,44%	91,67%	90,10%	90,58%	91,48%	91,69%	<b>90,6%</b>
<b>2018</b>	<b>92,93%</b>	<b>91,77%</b>	<b>91,53%</b>	<b>91,91%</b>	<b>93,71%</b>	<b>93,45%</b>	<b>92,48%</b>	<b>91,24%</b>	<b>91,95%</b>				<b>92,3%</b>