

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

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

Junho / 2019



Nota Cogea nº 25, de 9 de julho de 2019

Interessados: Suara, Cogea e Divics

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de junho de 2019.

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 | 17.959.965 |
| Atendimento Presencial | Atendimento | 1.006.943 |
| | TME abaixo de 15 min (%) | 89% |
| | Serviços Agendados (%) | 26% |
| Conveniadas | Atendimento CPF | 498.459 |
| Receitafone | Total de Chamadas | 818.029 |
| Fale Conosco | Acessos à Página | 88.890 |

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
JOSÉ HUMBERTO VALENTINO VIEIRA
Auditor-Fiscal da Receita Federal do Brasil
Coordenador-Geral de Atendimento

ANEXO I

Quantidade de Atendimento Presencial (QAP) - Junho 2019

| Serviço | Quantitativo | % |
|--|------------------|-------------|
| Cadastro - | 321.544 | 32% |
| Processo, Senhas e Procuração - | 169.432 | 17% |
| Certidões e Situação Fiscal - | 156.701 | 16% |
| Pagamentos e Parcelamentos - | 89.357 | 9% |
| Orientações - | 88.580 | 9% |
| 5 + procurados | 825.614 | 82% |
| Total do Quantitativo de Atendimento Presencial (QAP) | 1.006.943 | 100% |

Atendimento via Portal E-CAC - Junho 2019

| Serviço | Quantitativo | % |
|--|-------------------|----------------|
| Meu Imposto de Renda (Extrato da DIRPF) | 3.497.008 | 19,47% |
| Consulta Pendências - Situação Fiscal | 2.601.028 | 14,48% |
| Consulta Comprovante de Pagamento - DARF, DAS, DAE e DJE | 1.492.108 | 8,31% |
| Caixa Postal | 1.353.615 | 7,54% |
| Consulta Pendências - Situação Fiscal-Relatório Complementar | 1.195.873 | 6,66% |
| 5+ procurados | 10.139.632 | 56,46% |
| Total de serviços realizados | 17.959.965 | 100,00% |

2.1.4 QAP – Quantitativo de Auto-Atendimento Orientado

| Ano/Mês | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Total |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| 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 | 369.120 | 314.121 | 286.135 | 3.699.581 |
| 2019 | 374.976 | 354.789 | 302.767 | 351.364 | 331.909 | 297.794 | | | | | | | 2.013.599 |

2.1.5 Demanda Reprimida (IDR)

| Ano/Mês | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Média |
|---------|-------|------|------|-------|-------|-------|-------|------|------|------|------|------|-------|
| 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% | 5,2% | 6,0% | 9,4% | 11,6% |
| 2019 | 12,5% | 7,9% | 6,9% | 6,4% | 6,9% | 6,0% | | | | | | | 7,8% |

2.1.6 Serviços Agendados x QAP – Nacional

| Ano/Mês | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Média |
|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 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% | 26,6% | 27,7% | 27,4% | 26,3% |
| 2019 | 26,6% | 27,1% | 25,3% | 23,5% | 26,3% | 26,0% | | | | | | | 25,8% |

2.1.7 Atendimento CAC - Elogios

| Ano/Mês | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Total |
|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 2017 | 32 | 9 | 10 | 15 | 12 | 14 | 12 | 26 | 22 | 15 | 10 | 7 | 184 |
| 2018 | 5 | 17 | 11 | 14 | 6 | 15 | 15 | 21 | 45 | 57 | 45 | 46 | 297 |
| 2019 | 58 | 62 | 45 | 57 | 49 | 51 | | | | | | | 322 |

2.1.8 Atendimento CAC - Reclamações

| Ano/Mês | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Total |
|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 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 | 168 | 131 | 192 | 2.235 |
| 2019 | 302 | 258 | 225 | 243 | 198 | 137 | | | | | | | 1.363 |

2.1.9 Agendamento CAC - Reclamações

| Ano/Mês | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Total |
|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 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 | 134 | 127 | 109 | 2.338 |
| 2019 | 252 | 160 | 133 | 151 | 126 | 104 | | | | | | | 926 |

