

# **TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO**

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

**Novembro / 2019**



**Nota Cogeia nº 39, de 16 de dezembro de 2019**

Interessados: Suara, Cogeia e Divics

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

| <b>Canal de Atendimento</b> | <b>Quantitativo</b>      |            |
|-----------------------------|--------------------------|------------|
| Portal e-CAC                | Serviços acessados       | 17.149.830 |
| Atendimento Presencial      | Atendimento              | 1.068.193  |
|                             | TME abaixo de 15 min (%) | 81,6%      |
|                             | Serviços Agendados (%)   | 26,4%      |
| Conveniadas                 | Atendimento CPF          | 806.587    |
| Receitafone                 | Total de Chamadas        | 320.211    |
| Fale Conosco                | Acessos à Página         | 89.383     |

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) - Novembro 2019

| Serviço  | Quantitativo   | %           |
|--|----------------|-------------|
| Cadastro -   | 318.317        | 34%         |
| Certidões e Situação Fiscal -                                | 157.643        | 17%         |
| Processo, Senhas e Procuração -                              | 127.214        | 14%         |
| Orientações -  | 81.125         | 9%          |
| Pagamentos e Parcelamentos -                                 | 80.140         | 9%          |
| <b>5 + procurados</b>  | <b>764.439</b> | <b>81%</b>  |
| <b>Total do Quantitativo de Atendimento Presencial (QAP)</b> | <b>940.888</b> | <b>100%</b> |

### Atendimento via Portal E-CAC - Novembro 2019

| Serviço  | Quantitativo      | %              |
|--|-------------------|----------------|
| Consulta Pendências - Situação Fiscal                    | 2.988.989         | 17,43%         |
| Caixa Postal   | 2.069.276         | 12,07%         |
| Consulta Comprovante de Pagamento - DARF, DAS, DAE e DJE | 2.060.102         | 12,01%         |
| Meu Imposto de Renda (Extrato da DIRPF)                  | 1.526.155         | 8,90%          |
| PGDAS-D e Defis 2018                                     | 1.182.765         | 6,90%          |
| <b>5+ procurados</b>                                     | <b>9.827.287</b>  | <b>57,30%</b>  |
| <b>Total de serviços realizados</b>                      | <b>17.149.830</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 |
|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------|
| 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 | 2.977 | 2.902 | 2.557 | 2.945       |
| 2019    | 2.760 | 2.938 | 2.776 | 2.852 | 2.790 | 2.640 | 2.407 | 2.506 | 2.492 | 2.384 | 2.356 |       | 2.627       |

#### 1.2 Média de Atendimentos por Atendente

| Ano/Mês | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Média Anual |
|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|
| 2017    | 409 | 312 | 425 | 340 | 399 | 368 | 411 | 431 | 385 | 399 | 383 | 373 | 386         |
| 2018    | 467 | 342 | 400 | 420 | 369 | 377 | 440 | 500 | 419 | 462 | 393 | 397 | 415         |
| 2019    | 532 | 434 | 434 | 510 | 448 | 381 | 480 | 440 | 426 | 448 | 399 |     | 448         |

### 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 |
|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 2017    | 89% | 97% | 92% | 92% | 95% | 98% | 93% | 93% | 89% | 90% | 87% | 93% | 92%   |
| 2018    | 89% | 91% | 94% | 86% | 87% | 92% | 83% | 95% | 91% | 95% | 97% | 87% | 91%   |
| 2019    | 57% | 86% | 75% | 80% | 92% | 89% | 83% | 89% | 87% | 90% | 82% |     | 83%   |

##### 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    |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 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 | 00:09:45 | 00:09:47 | 00:11:41 | 00:10:53 |
| 2019    | 00:14:28 | 00:11:33 | 00:12:54 | 00:12:05 | 00:10:41 | 00:10:53 | 00:11:56 | 00:10:42 | 00:11:26 | 00:11:06 | 00:11:57 |          | 00:11:47 |

##### 2.1.3 QAP – Quantitativo de Atendimento Presencial

| Ano/Mês | Jan       | Fev       | Mar       | Abr       | Mai       | Jun       | Jul       | Ago       | Set       | Out       | Nov       | Dez       | Total      |
|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| 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 | 1.375.393 | 1.140.903 | 1.014.454 | 14.673.382 |
| 2019    | 1.288.239 | 1.275.802 | 1.203.573 | 1.455.779 | 1.251.129 | 1.006.943 | 1.154.796 | 1.103.425 | 1.061.141 | 1.068.193 | 940.888   |           | 12.809.908 |

#### 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 | 352.285 | 321.257 | 299.292 | 317.103 | 274.022 |         | 3.577.558 |

#### 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%  | 8,1%  | 9,2% | 7,0% | 7,2% | 8,3% |      | 7,9%  |

#### 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% | 26,3% | 26,1% | 25,6% | 26,4% | 26,4% |       | 25,9% |

#### 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  | 61  | 43  | 39  | 46  | 41  |     | 552   |

#### 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 | 190 | 172 | 164 | 161 | 183 |     | 2.233 |

#### 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 | 142 | 116 | 70  | 91  | 68  |     | 1.413 |

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

### 2.2.1 Atendimento CPF por Tipo de Serviço

| 2019 / Mês   | Jan              | Fev              | Mar              | Abr              | Mai            | Jun            | Jul            | Ago            | Set            | Out            | Nov            | Dez      | Total             |
|--------------|------------------|------------------|------------------|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------|-------------------|
| Inscrição    | 1.020.015        | 764.722          | 802.005          | 908.075          | 669.649        | 500.860        | 583.528        | 527.944        | 533.301        | 562.708        | 576.559        |          | 7.449.366         |
| Inclusão     | 11               | 11               | 6                | 13               | 15             | 6              | 6              | 4              | 10             | 4              | 5              |          | 91                |
| Alteração    | 292.998          | 285.854          | 259.713          | 283.528          | 278.616        | 216.115        | 260.467        | 255.235        | 248.343        | 259.750        | 230.023        |          | 2.870.642         |
| <b>Total</b> | <b>1.313.024</b> | <b>1.050.587</b> | <b>1.061.724</b> | <b>1.191.616</b> | <b>948.280</b> | <b>716.981</b> | <b>844.001</b> | <b>783.183</b> | <b>781.654</b> | <b>822.462</b> | <b>806.587</b> | <b>0</b> | <b>10.320.099</b> |

(\*) Os dados das Conveniadas foram ajustados de janeiro a junho contemplando o atendimento prestado nos Cartórios.

## 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 | 259.831  | 265.420  | 308.147  | 361.639  | 304.503  | 818.029  | 809.808  | 630.857  | 566.008  | 412.861  | 320.211  |     | 5.057.314     |
| Tempo      | 00:01:05 | 00:01:01 | 00:01:03 | 00:01:06 | 00:01:08 | 00:01:21 | 00:01:18 | 00:01:16 | 00:01:13 | 00:01:10 | 00:01:04 |     | 00:12:45      |

### 2.3.2 Fale Conosco – Quantitativo de Acessos

| Ano/Mês | Jan     | Fev     | Mar     | Abr     | Mai     | Jun     | Jul     | Ago     | Set     | Out     | Nov     | Dez     | Total     |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| 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 | 132.578 | 168.087 | 130.036 | 144.546 | 119.729 | 111.163 | 1.636.315 |
| 2019    | 151.058 | 156.371 | 224.848 | 280.228 | 139.776 | 88.890  | 98.547  | 92.931  | 90.790  | 108.844 | 89.383  |         | 1.521.666 |

(\*) 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       |
|---------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| 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 | 16.201.285 | 14.293.332 | 15.933.640 | 14.125.502 | 15.324.295 | 180.214.125 |
| 2019    | 22.192.523 | 16.792.826 | 17.887.063 | 21.077.420 | 22.790.658 | 17.959.965 | 19.448.547 | 18.749.916 | 19.419.479 | 21.034.302 | 17.149.830 |            | 214.502.529 |

### 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 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 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% | 91,24% | 91,95% | 92,05% | 92,53% | 93,79% | 92,4% |
| 2019    | 94,51% | 92,94% | 93,70% | 93,54% | 94,80% | 94,69% | 94,40% | 94,44% | 94,82% | 95,17% | 94,80% |        | 94,3% |