

# **TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO**

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

**Outubro/2019**



**Nota Cogeia nº 35, 21 de novembro de 2019**

Interessados: Suara, Cogeia e Divics

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de outubro 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	21.034.302
Atendimento Presencial	Atendimento	1.068.193
	TME abaixo de 15 min (%)	90%
	Serviços Agendados (%)	26,4%
Conveniadas	Atendimento CPF	596.422
Receitafone	Total de Chamadas	412.861
Fale Conosco	Acessos à Página	108.844

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) - Outubro 2019

Serviço	Quantitativo	%
Cadastro -	363.863	34%
Certidões e Situação Fiscal -	176.192	16%
Processo, Senhas e Procuração -	154.723	14%
Orientações -	95.790	9%
Pagamentos e Parcelamentos -	90.355	8%
<b>5 + procurados</b>	<b>880.923</b>	<b>82%</b>
<b>Total do Quantitativo de Atendimento Presencial (QAP)</b>	<b>1.068.193</b>	<b>100%</b>

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

Serviço	Quantitativo	%
Consulta Pendências - Situação Fiscal	3.544.969	16,85%
Caixa Postal	2.843.616	13,52%
Consulta Comprovante de Pagamento - DARF, DAS, DAE e DJE	2.194.233	10,43%
Meu Imposto de Renda (Extrato da DIRPF)	1.641.730	7,81%
Consulta Pendências - Situação Fiscal-Relatório Complementar	1.595.262	7,58%
<b>5+ procurados</b>	<b>11.819.810</b>	<b>56,19%</b>
<b>Total de serviços realizados</b>	<b>21.034.302</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			2.654

#### 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			453

### 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%			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			00:11:46

##### 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			11.869.020

##### 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			3.303.536

### 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%			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%	26,3%	26,1%	25,6%	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			511

### 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			2.050

### 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			1.345

## 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
<b>Inscrição</b>	1.020.015	764.722	802.005	908.075	669.649	500.860	583.528	527.944	533.301	336.668			<b>6.646.767</b>
<b>Inclusão</b>	11	11	6	13	15	6	6	4	10	4			<b>86</b>
<b>Alteração</b>	292.998	285.854	259.713	283.528	278.616	216.115	260.467	255.235	248.343	259.750			<b>2.640.619</b>
<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>596.422</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9.287.472</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
<b>Quantidade</b>	259.831	265.420	308.147	361.639	304.503	818.029	809.808	630.857	566.008	412.861			<b>4.737.103</b>
<b>Tempo</b>	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			<b>00:11:41</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>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>	117.108	103.520	169.876	206.704	122.351	110.617	132.578	168.087	130.036	144.546	119.729	111.163	<b>1.636.315</b>
<b>2019</b>	151.058	156.371	224.848	280.228	139.776	88.890	98.547	92.931	90.790	108.844			<b>1.432.283</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>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>	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	<b>180.214.125</b>
<b>2019</b>	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			<b>197.352.699</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>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>	92,93%	91,77%	91,53%	91,91%	93,71%	93,45%	92,48%	91,24%	91,95%	92,05%	92,53%	93,79%	<b>92,4%</b>
<b>2019</b>	94,51%	92,94%	93,70%	93,54%	94,80%	94,69%	94,40%	94,44%	94,82%	95,17%			<b>94,3%</b>