

# TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

Dados sobre o Atendimento ao  
Contribuinte na Receita Federal

**Dezembro / 2020**

**Brasília, DF**



**Nota Cogea nº 0.004/2021 de 26 de Janeiro.**

Interessados: Suara, Cogea e Diates

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de dezembro de 2020.

Trata esta nota de apresentar os principais números relacionados ao atendimento, nas modalidades presencial, conveniadas e a distância (Portal e-CAC, Chat, Caixas Corporativas e Fale Conosco).

2. Com relação aos diferentes canais de atendimento e sua relação proporcional, seguem os números obtidos:

<b>Forma de Atendimento</b>	<b>Quantitativos - Dezembro de 2020</b>	
	<b>- Canais de Atendimento -</b>	
Atendimento Presencial	Atendimento em Unidades	330.865
	TME abaixo de 15 min (%)	74%
	Serviços Agendados (%)	34,3%
	Conveniadas   Atendimento CPF	438.036
Atendimento a Distância	Portal e-CAC - Serviços acessados	23.123.468
	CHAT RFB - Chamadas	90.993
	Caixas Corporativas - Consultas	120.322
	Fale Conosco - Acessos à Página	52.664
Relação de Atendimento - A Distância x Presencial		96,71%

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) - Dezembro de 2020

Serviço	Quantitativo	%
Cadastro -	111.879	34%
Processo, Senhas e Procuração -	63.719	19%
Certidões e Situação Fiscal -	34.339	10%
Orientações -	33.925	10%
Aduana -	29.425	9%
<b>5 + procurados</b>	<b>273.287</b>	<b>83%</b>
<b>Total do Quantitativo de Atendimento Presencial (QAP)</b>	<b>330.865</b>	<b>100%</b>

### Acesso via Portal E-CAC - Dezembro de 2020

Serviço	Quantitativo	%
Consulta Pendências - Situação Fiscal	4.092.478	18%
Caixa Postal	2.899.843	13%
Meu Imposto de Renda (Extrato da DIRPF)	1.601.483	7%
Consulta Comprovante de Pagamento - DARF, DAS, DAE e DJE	2.351.166	10%
PGDAS-D e Defis 2018	2.023.844	9%
<b>5+ procurados</b>	<b>12.968.814</b>	<b>56%</b>
<b>Total de serviços realizados</b>	<b>23.123.468</b>	<b>100%</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
<b>2018</b>	2.568	3.006	3.218	3.118	3.014	3.012	2.874	3.112	2.986	2.977	2.902	2.557	<b>2.945</b>
<b>2019</b>	2.419	2.938	2.776	2.852	2.790	2.640	2.407	2.506	2.492	2.384	2.356	1.983	<b>2.545</b>
<b>2020</b>	1.979	2.227	1.536	584	607	657	678	704	779	874	955	841	<b>1.035</b>

#### 1.2 - Média de Atendimentos por Atendente

Ano/Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média Anual
<b>2018</b>	467	342	400	420	369	377	440	500	419	462	393	397	<b>415</b>
<b>2019</b>	532	434	434	510	448	381	480	440	426	448	399	411	<b>445</b>
<b>2020</b>	510	375	449	503	449	469	448	435	454	417	385	394	<b>441</b>

### 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
<b>2018</b>	89%	91%	94%	86%	87%	92%	83%	95%	91%	95%	97%	87%	<b>91%</b>
<b>2019</b>	57%	86%	75%	80%	92%	89%	83%	89%	87%	90%	82%	82%	<b>83%</b>
<b>2020</b>	66%	84%	73%	66%	69%	68%	79%	88%	77%	73%	100%	74%	<b>76%</b>

##### 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
<b>2018</b>	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	<b>00:10:53</b>
<b>2019</b>	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	00:11:42	<b>00:11:47</b>
<b>2020</b>	00:13:41	00:11:09	00:12:40	00:13:39	00:14:44	00:12:42	00:11:38	00:10:42	00:12:11	00:11:57	00:11:50	00:15:26	<b>00:12:42</b>

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

Ano/Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>2018</b>	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	<b>14.673.382</b>
<b>2019</b>	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	815.802	<b>13.625.710</b>
<b>2020</b>	1.009.549	835.361	689.689	293.546	272.220	308.076	303.890	306.087	353.732	364.336	367.342	330.865	<b>5.434.693</b>

#### 2.1.4 - QAP – Quantitativo de Auto-Atendimento Orientado

Ano/Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
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	234.138	3.811.696
2020	280.639	222.974	164.304	27.418	40.347	33.315	32.851	37.964	46.808	53.325	60.939	48.485	1.049.369

#### 2.1.5 Demanda Reprimida (IDR)

Ano/Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média
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%	11,9%	8,2%
2020	24,6%	15,1%	22,5%	46,2%	25,6%	32,2%	31,8%	28,9%	36,0%	46,4%	59,5%	38,6%	33,9%

#### 2.1.6 - Serviços Agendados x QAP – Nacional

Ano/Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média
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%	26,7%	26,0%
2020	27,5%	30,0%	30,3%	13,9%	15,5%	15,4%	16,4%	19,4%	22,5%	27,6%	30,3%	34,3%	23,6%

#### 2.1.7 - Atendimento CAC - Elogios

Ano/Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
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	34	586
2020	48	27	20	3	8	7	4	7	6	10	8	8	156

#### 2.1.8 - Atendimento CAC - Reclamações

Ano/Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
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	132	2.365
2020	223	95	135	61	44	64	55	38	87	78	110	79	1.069

#### 2.1.9 - Agendamento CAC - Reclamações

Ano/Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
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	49	1.462
2020	181	50	39	23	25	26	25	19	43	75	73	43	622

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

### 2.2.1 - Atendimento CPF por Tipo de Serviço

2020 / Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>Inscrição</b>	815.723	520.011	456.512	524.561	353.028	350.947	346.222	333.395	360.651	356.155	344.437	328.738	<b>5.090.380</b>
<b>Inclusão</b>	10	13	6	40	41	18	7	2	8	4	6	8	<b>163</b>
<b>Alteração</b>	262.049	194.873	161.216	827.892	261.112	155.308	140.618	135.532	144.606	134.728	133.489	109.290	<b>2.660.713</b>
<b>Total</b>	<b>1.077.782</b>	<b>714.897</b>	<b>617.734</b>	<b>1.352.493</b>	<b>614.181</b>	<b>506.273</b>	<b>486.847</b>	<b>468.929</b>	<b>505.265</b>	<b>490.887</b>	<b>477.932</b>	<b>438.036</b>	<b>7.751.256</b>

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

## 2.3 - ATENDIMENTO A DISTÂNCIA

### 2.3.1 - Fale Conosco – Quantitativo de Acessos

Ano/Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<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	89.383	78.904	<b>1.600.570</b>
<b>2020</b>	111.442	90.616	163.722	471.899	179.011	163.799	134.564	105.727	80.455	106.813	97.523	52.664	<b>1.758.235</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.

### 2.3.2 - Caixas Corporativas

Ano/Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>2020</b>	--	--	--	570.336	324.556	205.440	157.744	155.688	168.787	157.310	137.486	120.322	<b>1.997.669</b>

### 2.3.3 - Chat RFB

Ano/Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<b>2020</b>	11.030	7.762	16.337	68.791	107.075	130.330	153.361	147.149	130.352	108.479	100.202	90.993	<b>1.071.861</b>

### 2.3.4 - Portal e-CAC – Número de Serviços Acessados

Ano/Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
<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	17.149.830	15.854.135	<b>230.356.664</b>
<b>2020</b>	21.469.374	18.582.911	21.593.799	17.409.861	18.050.492	23.944.480	24.518.715	23.695.013	20.403.964	20.948.823	22.311.155	23.123.468	<b>256.052.055</b>

### 2.3.5- 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>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%	94,80%	95,11%	<b>94,4%</b>
<b>2020</b>	95,51%	95,70%	96,90%	98,34%	98,51%	98,73%	98,78%	98,72%	98,30%	98,29%	98,38%	98,59%	<b>97,92%</b>



**Receita Federal**

## PÁGINA DE AUTENTICAÇÃO

**A Secretaria da Receita Federal do Brasil garante a integridade e a autenticidade deste documento nos termos do Art. 10, § 1º, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001**

### Histórico de atividades sobre o documento:

Documento assinado digitalmente por:

**JOSE HUMBERTO VALENTINO VIEIRA em 28/01/2021.**

Confira o documento original pelo Smartphone conectado à Internet:



Dúvida? Acesse

<http://sadd.receita.fazenda.gov.br/sadd-internet/pages/qrcode.xhtml>

Confira o documento original pela Internet:

a) Acesse o endereço:

<http://sadd.receita.fazenda.gov.br/sadd-internet/pages/validadocumento.xhtml>

b) Digite o código abaixo:

**AP28.0121.14472.1804**

**Código Hash obtido através do algoritmo SHA-256:**

mOqeEW7xPiIBX70ZuBqlfMOT0yCh23cNe6B0cTRILUI=