

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

Dados sobre o Atendimento ao
Contribuinte na Receita Federal

Junho / 2020



Nota Cogeia nº 32 de 13 de julho de 2020

Interessados: Suara, Cogeia e Divics

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de junho 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, seguem os números obtidos:

Forma de Atendimento	Quantitativos - Junho de 2020	
	- Canais de Atendimento -	
Atendimento Presencial	Atendimento em Unidades	308.076
	TME abaixo de 15 min (%)	68%
	Serviços Agendados (%)	15,4%
	Conveniadas Atendimento CPF	506.273
Atendimento a Distância	Portal e-CAC - Serviços acessados	23.944.480
	CHAT RFB - Chamadas	130.330
	Caixas Corporativas - Consultas	205.440
	Fale Conosco - Acessos à Página	163.799
Relação de Atendimento - A Distância x Presencial		96,6%

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 de 2020

Serviço	Quantitativo	%
Cadastro -	108.864	35,34%
Processo, Senhas e Procuração -	65.734	21,34%
Declarações e Demonstrativos -	37.699	12,24%
Certidões e Situação Fiscal -	30.093	9,77%
Orientações -	29.894	9,70%
5 + procurados	272.284	88,38%
Total do Quantitativo de Atendimento Presencial (QAP)	308.076	100%

Acesso via Portal E-CAC - Junho de 2020

Serviço	Quantitativo	%
Consulta Pendências - Situação Fiscal	4.316.164	18,03%
Caixa Postal	4.045.332	16,89%
Meu Imposto de Renda (Extrato da DIRPF)	3.518.787	14,70%
Consulta Comprovante de Pagamento - DARF, DAS, DAE e DJE	1.945.679	8,13%
Solicitar, acompanhar e emitir DAS de parcelamento	1.712.161	7,15%
5+ procurados	15.538.123	64,89%
Total de serviços realizados	23.944.480	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
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							768.997

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%							27,7%

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%	16,4%							22,3%

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							113

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							622

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							344

