

# TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

Dados sobre o Atendimento ao  
Contribuinte na Receita Federal

**Fevereiro / 2021**

**Brasília, DF**



**Nota Cogeia nº 0.009 de 11 de março de 2021.**

Interessados: Suara, Cogeia e Diates

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de fevereiro de 2021.

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:

Forma de Atendimento	Quantitativos - Fevereiro de 2021	
	- Canais de Atendimento -	
Atendimento Presencial	<i>Atendimento em Unidades</i>	
		291.060
	<i>TME abaixo de 15 min (%)</i>	
		84%
Atendimento a Distância	<i>Serviços Agendados (%)</i>	
		36,9%
	<i>Conveniadas</i>	<i>Atendimento CPF</i>
		487.924
Atendimento a Distância	Portal e-CAC - Serviços acessados	
		24.355.870
	CHAT RFB - Chamadas	
		105.996
Atendimento a Distância	Caixas Corporativas - Consultas	
		227.898
Atendimento a Distância	Fale Conosco - Acessos à Página	
		153.971
Relação de Atendimento - A Distância x Presencial		96,86%

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) - Fevereiro de 2021

Serviço	Quantitativo	%
Cadastro -	77.372	27%
Certidões e Situação Fiscal	40.375	14%
Processo, Senhas e Procuração	29.498	10%
Declarações e Demonstrativos	23.696	8%
Pagamentos e Parcelamentos	20.334	7%
<b>5 + procurados</b>	<b>191.275</b>	<b>66%</b>
<b>Total do Quantitativo de Atendimento Presencial (QAP)</b>	<b>291.060</b>	<b>100%</b>

### Acesso via Portal E-CAC - Fevereiro de 2021

Serviço	Quantitativo	%
Consulta Pendências - Situação Fiscal	4.308.240	17%
Caixa Postal	3.230.997	13%
Consulta Comprovante de Pagamento - DARF, DAS, DAE e DJE	2.735.897	11%
PGDAS-D e Defis 2018	1.863.713	8%
Processos Digitais (e-Processo)	1.538.262	6%
<b>5+ procurados</b>	<b>13.677.109</b>	<b>55%</b>
<b>Total de serviços realizados</b>	<b>24.765.219</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>
<b>2021</b>	861	840											<b>851</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>
<b>2021</b>	362	347											<b>355</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>
<b>2021</b>	84%	84%											<b>84%</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>
<b>2021</b>	00:11:18	00:10:34											<b>00:10:56</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>
<b>2021</b>	312.078	291.060											<b>603.138</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
2021	53.001	53.931											106.932

### 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%
2021	45,7%	45,1%											45,4%

### 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%
2021	35,5%	36,9%											36,2%

### 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
2021	8	13											21

### 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
2021	79	127											206

### 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
2021	33	64											97

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

### 2.2.1 - Atendimento CPF por Tipo de Serviço

2021 / Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Inscrição	402.238	363.159											765.397
Inclusão	3	5											8
Alteração	129.281	124.760											254.041
<b>Total</b>	<b>531.522</b>	<b>487.924</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.019.446</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
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	78.904	1.600.570
2020	111.442	90.616	163.722	471.899	179.011	163.799	134.564	105.727	80.455	106.813	97.523	52.664	1.758.235
2021	147.572	153.971											301.543

(\*) 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
2020	--	--	--	570.336	324.556	205.440	157.744	155.688	168.787	157.310	137.486	120.322	1.997.669
2021	178.298	227.898											406.196

### 2.3.3 - Chat RFB

Ano/Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2020	11.030	7.762	16.337	68.791	107.075	130.330	153.361	147.149	130.352	108.479	100.202	90.993	1.071.861
2021	106.202	105.996											212.198

### 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
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	15.854.135	230.356.664
2020	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	256.052.055
2021	25.235.469	24.355.870											49.591.339

### 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
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%	95,11%	94,4%
2020	95,51%	95,70%	96,90%	98,34%	98,51%	98,73%	98,78%	98,72%	98,30%	98,29%	98,38%	98,59%	97,92%
2021	98,78%	98,82%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	98,80%



**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 11/03/2021.**

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:

**AP11.0321.15233.0259**

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

kt2T4jIF32030UoAwQcO8z9F5D8bbDP/RpCV31wuj9E=