

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

Dados sobre o Atendimento ao
Contribuinte na Receita Federal

Setembro / 2021

Brasília, DF



Nota Cogeia nº 0.022 de 15 de outubro de 2021.

Interessados: Suara, Cogeia e Diates

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de setembro 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 – Setembro de 2021 - Canais de Atendimento -	
Atendimento Presencial	<i>Atendimento em Unidades</i>	345.165
	<i>TME abaixo de 15 min (%)</i>	93%
	<i>Serviços Agendados (%)</i>	43,4%
	<i>Conveniadas</i> <i>Atendimento CPF</i>	576.206
Atendimento a Distância	Portal e-CAC - Serviços acessados	31.216.035
	CHAT RFB - Chamadas	140.945
	Caixas Corporativas - Consultas	213.303
	Fale Conosco - Acessos à Página	135.295
Relação de Atendimento - A Distância x Presencial		97,09%

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) - Setembro de 2021

Serviço	Quantitativo	%
Consultar Débitos e Pendências	81.952	24%
Inscriver, Atualizar, Cancelar Cadastro CPF	73.547	21%
Consultar Nº do CPF e Emitir Comprovante de Inscrição	34.276	10%
Obter Cópia de Declarações e Processos	33.983	10%
Obter Orientação Não Previdenciária	33.942	10%
5 + procurados	257.700	75%
Total do Quantitativo de Atendimento Presencial (QAP)	345.165	100%

Acesso via Portal E-CAC - Setembro de 2021

Serviço	Quantitativo	%
Consulta Pendências - Situação Fiscal	5.915.246	19%
Meu Imposto de Renda (Extrato da DIRPF)	2.968.126	10%
Caixa Postal	3.936.964	13%
Consulta Comprovante de Pagamento - DARF, DAS, DAE e DJE	1.926.812	6%
PGDAS-D e Defis 2018	2.715.331	9%
5+ procurados	17.462.479	56%
Total de serviços realizados	31.216.035	100%

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
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	2.419	2.938	2.776	2.852	2.790	2.640	2.407	2.506	2.452	2.384	2.356	1.983	2.545
2020	1.979	2.227	1.536	584	607	657	678	704	779	874	955	841	1.035
2021	861	840	865	782	861	848	859	977	990				876

1.2 - Média de Atendimentos por Atendente

Ano/Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média Anual
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	411	445
2020	510	375	449	503	449	469	448	435	454	417	385	394	441
2021	362	347	351	325	350	338	382	368	349				352

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
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%	82%	83%
2020	66%	84%	73%	66%	69%	68%	79%	88%	77%	73%	100%	74%	76%
2021	84%	84%	88%	97%	94%	86%	84%	89%	93%				89%

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
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	00:11:42	00:11:47
2020	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	00:12:42
2021	00:11:18	00:10:34	00:09:24	00:08:17	00:09:22	00:10:39	00:11:00	00:10:13	00:10:16				00:10:05

2.1.3 - QAP – Quantitativo de Atendimento Presencial

Ano/Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
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	815.802	13.625.710
2020	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	5.434.693
2021	312.078	291.060	303.817	254.084	301.750	286.329	328.406	359.736	345.165				2.782.425

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	74.034	249.552	87.505	87.710	93.730	101.415	106.860				907.738

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%	35,8%	31,8%	50,3%	60,6%	55,0%	57,3%	48,4%				47,8%

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%	31,8%	34,5%	38,1%	40,8%	40,7%	41,6%	43,4%				38,1%

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	20	4	16	12	12	14	16				115

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	172	40	56	44	46	69	51				684

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	95	16	51	66	43	62	38				488

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	367.230	344.476	361.368	354.733	364.582	402.000	430.497				3.390.283
Inclusão	3	5	0	1	3	6	3	2	3				26
Alteração	129.281	124.760	123.610	114.402	131.538	128.735	139.012	145.680	145.706				1.182.724
Total	531.522	487.924	490.840	458.879	492.909	483.474	503.597	547.682	576.206	0	0	0	4.573.033

(*) 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	211.496	174.299	179.011	164.166	172.599	180.879	135.295				1.519.288

(*) 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	145.871	61.847	199.942	201.765	198.921	227.266	213.303				1.655.111

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	139.184	115.671	134.265	126.588	120.914	144.327	140.945				1.134.092

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	33.640.219	29.106.133	35.974.970	34.961.504	35.986.821	32.454.183	31.216.035				282.931.204

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%	99,10%	99,13%	99,17%	99,19%	99,10%	98,90%	98,91%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	99,03%



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 15/10/2021.

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:

AP15.1021.16266.7359

Código Hash obtido através do algoritmo SHA-256:

Fi/QnfAe59w6pmFiX7biTTv/AnAaVvpTZp6Z0/0RyWs=