

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

Dados sobre o Atendimento ao
Contribuinte na Receita Federal

Janeiro / 2022

Brasília, DF



Nota Cogeia nº 3 de 11 de fevereiro de 2022.

Interessados: Suara, Cogeia e Diates

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de janeiro de 2022.

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 – Janeiro de 2022 | |
|---|-----------------------------------|------------------------|
| | - Canais de Atendimento - | |
| Atendimento Presencial | <i>Atendimento em Unidades</i> | |
| | | 293.009 |
| | <i>TME abaixo de 15 min (%)</i> | |
| | | 84% |
| Atendimento a Distância | <i>Serviços Agendados (%)</i> | |
| | | 47,26% |
| | <i>Conveniadas</i> | <i>Atendimento CPF</i> |
| | | 610.733 |
| Atendimento a Distância | Portal e-CAC - Serviços acessados | |
| | | 45.044.094 |
| | CHAT RFB - Chamadas | |
| | | 110.453 |
| Atendimento a Distância | Caixas Corporativas - Consultas | |
| | | 191.359 |
| Atendimento a Distância | Fale Conosco - Acessos à Página | |
| | | 95.183 |
| Relação de Atendimento - A Distância x Presencial | | 98% |

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) - Janeiro de 2022

| Serviço | Quantitativo | % |
|--|----------------|-------------|
| Consultar Débitos e Pendências | 67.975 | 23% |
| Inscrever, Atualizar, Cancelar Cadastro CPF | 66.874 | 23% |
| Consultar Nº do CPF e Emitir Comprovante de Inscrição | 33.844 | 12% |
| Obter Orientação Não Previdenciária | 26.442 | 9% |
| Obter Cópia de Declarações e Processos | 24.947 | 9% |
| 5 + procurados | 220.082 | 75% |
| Total do Quantitativo de Atendimento Presencial (QAP) | 293.009 | 100% |

Acesso via Portal E-CAC - Janeiro de 2022

| Serviço | Quantitativo | % |
|---|-------------------|-------------|
| Consulta Pendências - Situação Fiscal | 7.389.310 | 16% |
| Assinar e Transmitir DCTFWeb | 4.581.542 | 10% |
| Caixa Postal | 5.075.961 | 11% |
| Consulta Comprovante de Pagamento - DARF,DAS, DAE e DJE | 3.369.526 | 7% |
| Processo Digitais (e-Processo) | 2.425.728 | 5% |
| 5+ procurados | 22.842.067 | 51% |
| Total de serviços realizados | 45.044.094 | 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 | 2.492 | 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 | 1.011 | 1.080 | 991 | 914 |
| 2022 | 1.002 | | | | | | | | | | | | 1.002 |

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 | 315 | 309 | 305 | 342 |
| 2022 | 292 | | | | | | | | | | | | 292 |

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% | 92% | 87% | 94% | 89% |
| 2022 | 84% | | | | | | | | | | | | 84% |

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 | 00:10:15 | 00:11:02 | 00:10:07 | 00:10:05 |
| 2022 | 00:09:19 | | | | | | | | | | | | 00:09:19 |

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 | 318.108 | 332.496 | 301.721 | 3.734.750 |
| 2022 | 293.009 | | | | | | | | | | | | 293.009 |

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 | 105.156 | 106.591 | 99.551 | 1.219.036 |
| 2022 | 101.471 | | | | | | | | | | | | 101.471 |

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% | 42,3% | 38,6% | 25,3% | 44,7% |
| 2022 | 29,7% | | | | | | | | | | | | 29,7% |

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% | 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% | 44,0% | 44,0% | 47,8% | 39,9% |
| 2022 | 47,3% | | | | | | | | | | | | 47,3% |

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 | 4 | 7 | 6 | 10 | 8 | 8 | 156 |
| 2021 | 8 | 13 | 20 | 4 | 16 | 12 | 12 | 14 | 16 | 18 | 10 | 7 | 150 |
| 2022 | 11 | | | | | | | | | | | | 11 |

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 | 54 | 50 | 56 | 844 |
| 2022 | 49 | | | | | | | | | | | | 49 |

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 | 57 | 45 | 15 | 585 |
| 2022 | 39 | | | | | | | | | | | | 39 |

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

2.2.1 - Atendimento CPF por Tipo de Serviço

| 2022 / Mês | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Total |
|--------------|----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----------------|
| Inscrição | 457.766 | | | | | | | | | | | | 457.766 |
| Inclusão | 4 | | | | | | | | | | | | 4 |
| Alteração | 152.963 | | | | | | | | | | | | 152.963 |
| Total | 610.733 | | | | | | | | | | | | 610.733 |

(*) 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 | 110.642 | 103.645 | 65.001 | 1.798.576 |
| 2022 | 95.183 | | | | | | | | | | | | 95.183 |

(*) 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 | 181.908 | 184.688 | 159.155 | 2.180.862 |
| 2022 | 191.359 | | | | | | | | | | | | 191.359 |

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 | 118.584 | 111.370 | 100.502 | 1.464.548 |
| 2022 | 110.453 | | | | | | | | | | | | 110.453 |

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 | 28.605.809 | 33.507.347 | 41.000.907 | 386.045.267 |
| 2022 | 45.044.094 | | | | | | | | | | | | 45.044.094 |

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% | 97,9% |
| 2021 | 98,78% | 98,82% | 99,10% | 99,13% | 99,17% | 99,19% | 99,10% | 98,90% | 98,91% | 98,90% | 99,02% | 99,27% | 99,0% |
| 2022 | 99,35% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | 99,35% |



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 31/03/2022.

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:

AP31.0322.16428.0084

Código Hash obtido através do algoritmo SHA-256:

iHyDIhYTBj18XL5h4siL+qhvSoYvzDF6a8vuLizh/eg=