

# TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

Dados sobre o Atendimento ao  
Contribuinte na Receita Federal

**Julho / 2022**



**Nota Cogea nº10 de 10 de agosto de 2022.**

Interessados: Suara, Cogea e Diates

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de julho 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 – Julho de 2022	
	- Canais de Atendimento -	
Atendimento Presencial	<i>Atendimento em Unidades</i>	
		409.697
	<i>TME abaixo de 15 min (%)</i>	
		98%
Atendimento a Distância	<i>Serviços Agendados (%)</i>	
		42,3%
	<i>Conveniadas</i>	<i>Atendimento CPF</i>
		429.697
Atendimento a Distância	Portal e-CAC - Serviços acessados	
		53.874.585
	CHAT RFB - Chamadas	
		118.243
Atendimento a Distância	Caixas Corporativas - Consultas	
		167.859
Atendimento a Distância	Fale Conosco - Acessos à Página	
		66.443
Relação de Atendimento - A Distância x Presencial		<b>98%</b>

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) - Julho de 2022

Serviço	Quantitativo	%
Consultar Débitos e Pendências	103.111	25%
Inscrever, Atualizar, Cancelar Cadastro CPF	94.241	25%
Obter Orientação Não Previdenciária	39.225	23%
Consultar N° do CPF e Emitir Comprovante de Inscrição	35.509	10%
Obter Cópia de Declarações e Processos	27.730	9%
<b>5 + procurados</b>	<b>299.816</b>	<b>73%</b>
<b>Total do Quantitativo de Atendimento Presencial (QAP)</b>	<b>409.697</b>	<b>100%</b>

### Acesso via Portal E-CAC -Julho de 2022

Serviço	Quantitativo	%
Consulta Pendências - Situação Fiscal	7.523.425	14%
Caixa Postal	6.182.168	11%
Assinar e Transmitir DCTFWeb	5.960.623	11%
PGDAS-D e Defis 2018	4.434.361	8%
Meu Imposto de Renda (Extrato da DIRPF)	3.521.478	7%
<b>5+ procurados</b>	<b>27.622.055</b>	<b>51%</b>
<b>Total de serviços realizados</b>	<b>53.874.585</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
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	1.164	1.208	1.274	1.363	1.349	1.311						1.239

#### 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	260	308	276	318	278	313						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%	99%	90%	96%	93%	99%	98%						94%

##### 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	00:07:40	00:09:03	00:08:12	00:08:55	00:07:30	00:07:37						00:08:19

##### 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	302.009	372.187	351.504	434.036	375.075	409.697						2.537.517

### 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	108.255	136.701	115.917	150.043	128.920	159.281						900.588

### 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%	29,1%	27,9%	18,9%	16,1%	12,1%	13,0%						21,0%

### 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%	47,5%	46,9%	44,3%	44,5%	44,0%	42,3%						45,3%

### 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	18	15	7	8	8	13						80

### 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	60	82	47	51	42	39						370

### 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	40	55	30	37	38	34						273

