

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

Dados sobre o Atendimento ao
Contribuinte na Receita Federal

Junho / 2022



Nota Cogeia nº 9 de 13 de Julho de 2022.

Interessados: Suara, Cogeia e Diates

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de junho 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 – Junho de 2022	
	- Canais de Atendimento -	
Atendimento Presencial	<i>Atendimento em Unidades</i>	
		375.075
	<i>TME abaixo de 15 min (%)</i>	
		99%
Atendimento a Distância	<i>Serviços Agendados (%)</i>	
		44,0%
	<i>Conveniadas</i>	<i>Atendimento CPF</i>
		425.383
Atendimento a Distância	Portal e-CAC - Serviços acessados	
		50.881.982
	CHAT RFB - Chamadas	
		131.986
Atendimento a Distância	Caixas Corporativas - Consultas	
		159.347
Atendimento a Distância	Fale Conosco - Acessos à Página	
		70.186
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) - Junho de 2022

Serviço	Quantitativo	%
Inscriver, Atualizar, Cancelar Cadastro CPF	87.837	23%
Consultar Débitos e Pendências	87.219	23%
Obter Orientação Não Previdenciária	35.854	23%
Consultar N° do CPF e Emitir Comprovante de Inscrição	33.723	10%
Obter Cópia de Declarações e Processos	26.529	9%
5 + procurados	271.162	72%
Total do Quantitativo de Atendimento Presencial (QAP)	375.075	100%

Acesso via Portal E-CAC -Junho de 2022

Serviço	Quantitativo	%
Consulta Pendências - Situação Fiscal	7.634.163	15%
Assinar e Transmitir DCTFWeb	4.779.741	9%
Caixa Postal	4.572.709	9%
Meu Imposto de Renda (Extrato da DIRPF)	5.343.541	11%
PGDAS-D e Defis 2018	4.215.264	8%
5+ procurados	26.545.418	52%
Total de serviços realizados	50.881.982	100%

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							741.307

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%							22,3%

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%							45,8%

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							67

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							331

2.1.9 - Atendimento 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							239

