

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

Dados sobre o Atendimento ao
Contribuinte na Receita Federal

Setembro / 2022



Nota Cogea nº 13 de 14 de outubro de 2022.

Interessados: Suara, Cogea e Diates

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de setembro 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 – Setembro de 2022	
	- Canais de Atendimento -	
Atendimento Presencial	<i>Atendimento em Unidades</i>	418.734
	<i>TME abaixo de 15 min (%)</i>	97%
	<i>Serviços Agendados (%)</i>	43,1%
	<i>Conveniadas</i> <i>Atendimento CPF</i>	403.607
Atendimento a Distância	Portal e-CAC - Serviços acessados	62.295.692
	CHAT RFB - Chamadas	127.244
	Caixas Corporativas - Consultas	153.814
	Fale Conosco - Acessos à Página	34.161
Relação de Atendimento - A Distância x Presencial		99%

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 2022

Serviço	Quantitativo	%
Consultar Débitos e Pendências	107.111	26%
Inscrever, Atualizar, Cancelar Cadastro CPF	92.006	26%
Obter Orientação Não Previdenciária	41.302	22%
Consultar N° do CPF e Emitir Comprovante de Inscrição	36.818	10%
Obter Cópia de Declarações e Processos	31.027	9%
5 + procurados	308.264	74%
Total do Quantitativo de Atendimento Presencial (QAP)	418.734	100%

Acesso via Portal E-CAC - Setembro de 2022

Serviço	Quantitativo	%
Consulta Pendências - Situação Fiscal	9.141.435	15%
Caixa Postal	7.545.993	12%
Assinar e Transmitir DCTFWeb	6.093.425	10%
PGDAS-D e Defis 2018	5.646.077	9%
Consulta Comprovante de Pagamento - DARF, DAS, DAE e DJE	5.804.887	9%
5+ procurados	34.231.817	55%
Total de serviços realizados	62.295.692	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	1.164	1.208	1.274	1.363	1.349	1.311	1.445	1.432				1.283

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	320	292				295

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%	99%	97%				95%

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	00:06:34	00:07:03				00:07:59

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	463.112	418.734				3.419.363

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	179.587	179.053				1.259.228

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%	8,8%	6,1%				18,0%

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%	42,4%	43,1%				44,7%

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	10	19				109

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	57	33				460

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	15	24				312

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	402.634	548.349	460.279	362.446	303.233	298.994	333.083	279.203				3.445.987
Inclusão	4	1	5	4	6	3	4	5	5				37
Alteração	152.963	155.971	150.624	119.509	147.157	122.147	130.699	149.616	124.399				1.253.085
Total	610.733	558.606	698.978	579.792	509.609	425.383	429.697	482.704	403.607				4.699.109

(*) 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	81.990	110.046	87.596	292.737	70.186	66.443	31.441	34.161				869.783

(*) 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	191.649	183.105	170.894	195.703	159.347	167.859	174.764	153.814				1.588.494

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
2021	110.453	122.902	132.035	110.169	136.673	131.986	118.243	155.587	127.244				1.145.292

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
2021	45.044.094	41.806.136	55.280.999	45.930.609	60.807.530	50.881.982	53.874.585	58.374.305	62.295.692				474.295.932

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%	99,28%	99,33%	99,24%	99,29%	99,27%	99,25%	99,21%	99,33%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0,00%