

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

**Dados sobre o Atendimento ao
Contribuinte na Receita Federal**

Dezembro/2017



Ministério da
Fazenda



Nota Cogea nº 03, de 10 de janeiro de 2018

Interessados: Suara, Cogea e Divics

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de dezembro de 2017

Trata esta nota de apresentar os principais números relacionados ao atendimento, nas modalidades presencial, conveniadas e a distância (Portal e-CAC, Receitafone e Fale Conosco).

2. Com relação aos diferentes canais de atendimento, seguem os números obtidos:

Canal de Atendimento	Quantitativo	
Portal e-CAC	Serviços acessados	11.405.910
Atendimento Presencial	Atendimento	1.033.543
	TME abaixo de 15 min (%)	93%
	Serviços Agendados (%)	26,2%
Conveniadas	Atendimento CPF	921.737
Receitafone	Total de Chamadas	384.128
Fale Conosco	Acessos à Página	89.818

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

ANTONIO HENRIQUE LINDEMBERG BALTAZAR
Auditor-Fiscal da Receita Federal do Brasil
Coordenador-Geral de Atendimento

Anexo I

Presencial

Serviço	Quantitativo	%
Cadastro	340.868	33%
Certidões e Situação Fiscal	131.941	13%
Processos, Senhas e Procuração	117.370	11%
Pagamentos e Parcelamentos	114.880	11%
Declarações e Demonstrativos	106.103	10%
5 + procurados	811.162	78%
Total QAP	1.033.543	100%

Portal E-CAC

Serviço	Quantitativo	%
Consulta Pendências – Situação Fiscal	2.044.662	17,93%
Caixa Postal	1.336.497	11,72%
Consulta Pendências-Situação Fiscal-Relatório Complementar	1.034.561	9,07%
Consulta Comprovante de Pagamento – DARF, DAS, DAE e DJE	882.974	7,74%
Extrato do Processamento da DIRPF	848.875	7,44%
5+ procurados	6.147.569	53,90%
Total de serviços realizados	11.405.910	100,00%

Anexo II

1 PESSOAS

1.1 Número de Atendentes Média Diária – Nacional

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média Anual
2015	2.838	3.205	3.634	3.655	3.682	3.667	3.436	3.654	3.471	3.532	3.519	2.931	3.435
2016	3.029	3.406	3.578	3.689	3.573	3.543	2.965	3.221	3.295	3.194	3.286	2.720	3.292
2017	2.952	3.377	3.379	3.553	3.448	3.317	3.057	3.304	3.198	3.151	3.126	2.769	3.219

1.2 Média de Atendimentos por Atendente

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média Anual
2015	502	445	461	458	384	386	457	378	397	365	366	407	417
2016	379	362	420	408	381	385	467	388	381	319	310	389	382
2017	409	312	425	340	399	368	411	431	385	399	383	373	386

2 RESULTADOS

2.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL

2.1.1 TME15 – Percentual de Serviços Atendidos com Tempo Médio de Espera menor ou igual 15 minutos

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média
2015	75%	86%	94%	84%	95%	95%	93%	97%	95%	97%	96%	93%	92%
2016	94%	98%	98%	97%	98%	97%	88%	96%	95%	94%	96%	91%	95%
2017	89%	97%	92%	92%	95%	98%	93%	93%	89%	90%	87%	93%	92%

2.1.2 TME –Tempo Médio de Espera para Atendimento (mm:ss)

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média
2015	13:03	11:59	14:58	16:21	14:50	09:32	10:13	08:45	09:38	08:32	08:32	10:08	16:23
2016	10:12	08:24	08:48	09:04	08:03	08:45	10:44	08:51	08:52	09:51	09:23	09:23	09:12
2017	11:06	09:24	10:48	10:51	09:33	08:45	10:19	10:12	10:12	11:10	11:35	10:46	10:23

2.1.3 QAP – Quantitativo de Atendimento Presencial

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2015	1.425.657	1.221.221	1.675.183	1.589.110	1.414.308	1.523.321	1.570.312	1.379.448	1.292.145	1.288.830	1.335.002	1.194.139	16.908.676
2016	1.147.911	1.245.306	1.503.863	1.476.747	1.362.705	1.384.878	1.250.258	1.253.843	1.158.661	1.018.141	1.133.506	1.058.342	14.994.161
2017	1.208.509	1.053.029	1.436.554	1.202.294	1.374.856	1.220.016	1.255.321	1.424.794	1.231.640	1.257.827	1.195.729	1.033.543	14.894.112

2.1.4 QAP – Quantitativo de Auto-atendimento Orientado

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2015	97.731	81.124	121.739	105.239	98.800	111.258	131.138	118.468	110.019	113.187	120.785	108.047	1.317.535
2016	125.461	122.672	138.536	143.988	136.684	152.767	153.220	158.132	139.989	148.234	180.755	162.484	1.762.922
2017	194.216	168.238	256.063	208.962	278.021	248.332	274.614	300.843	260.137	292.050	281.148	239.462	3.002.086

2.1.5 Percentual Demanda Reprimida (Agendamento)

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média
2015	30,0%	22,2%	18,7%	15,1%	14,6%	12,4%	12,7%	14,8%	17,0%	17,0%	13,8%	17,1%	17,1%
2016	23,5%	11,3%	8,7%	5,2%	7,7%	6,8%	13,9%	14,8%	10,8%	17,2%	13,9%	13,7%	12,3%
2017	14,3%	7,4%	9,5%	10,1%	10,5%	6,2%	7,4%	8,1%	5,9%	5,4%	5,3%	7,8%	8,2%

2.1.6 Percentual de Serviços Agendados x QAP – Nacional

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média
2015	22,2%	24,8%	23,4%	21,7%	23,6%	22,5%	21,9%	22,0%	23,5%	22,2%	22,1%	22,2%	22,7%
2016	24,2%	22,5%	21,6%	19,7%	21,5%	22,9%	23,0%	22,6%	22,9%	23,4%	22,8%	23,2%	22,5%
2017	24,2%	23,3%	24,0%	23,2%	25,4%	25,6%	25,2%	26,6%	26,3%	26,9%	26,5%	26,2%	25,3%

2.1.7 Quantitativo Elogios – Atendimento CAC

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Média/Mês
2015	17	10	17	11	9	14	20	6	15	7	9	11	146	12,17
2016	20	33	18	12	27	34	30	40	26	21	20	18	299	24,92
2017	32	9	10	15	12	14	12	26	22	15	10	7	184	15,33

2.1.8 Quantitativo Reclamações – Atendimento CAC

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Média/Mês
2015	201	153	237	220	174	183	223	166	159	130	138	132	2.116	176,33
2016	159	123	139	117	123	135	201	217	124	163	153	118	1.772	147,67
2017	171	109	170	121	131	148	138	145	161	168	161	170	1.793	149,42

2.1.9 Quantitativo Reclamações – Agendamento CAC

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Média/Mês
2015	616	352	489	339	394	454	460	358	347	170	306	264	4549	379,08
2016	408	189	123	101	129	163	192	270	161	231	242	138	2.347	195,58
2017	256	96	197	151	225	141	210	170	110	89	107	86	1.838	153,17

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

2.2.1 Atendimento CPF por Tipo de Serviço

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Inscrição	752.268	488.973	669.623	493.527	493.695	400.080	441.405	478.972	434.278	508.152	681.675	687.946	6.530.594
Inclusão	18	16	19	12	18	27	33	31	29	20	22	17	262
Alteração	321.127	249.229	302.547	226.926	288.091	247.238	261.534	297.104	259.368	277.698	275.091	233.774	3.239.727
Total	1.073.413	738.218	972.189	720.465	781.804	647.345	702.972	776.107	693.675	785.870	956.788	921.737	9.770.583

2.3 ATENDIMENTO À DISTÂNCIA

2.3.1 ReceitaFone (146)

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total / Média
Total Chamadas	397.555	326.565	426.941	405.503	446.620	646.577	750.021	776.332	570.470	546.560	558.618	384.128	6.235.890
TMA (hh:mm:ss)	00:00:50	00:00:49	00:00:53	00:00:57	00:00:58	00:01:24	00:01:16	00:01:15	00:01:10	00:01:08	00:01:06	00:01:04	00:01:04

2.3.2 Fale Conosco – Quantitativo de Acessos

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2015	12.581	12.100	21.249	19.591	12.982	14.426	11.559	13.804	14.197	12.725	9.353	8.281	162.848
2016	9.905	10.728	16.012	16.095	11.645	10.787	10.553	19.939	18.184	11.918	15.670	11.339	162.775
2017(*)	41.131	20.266	44.317	64.512	48.328	56.725	101.738	76.694	74.200	102.033	109.911	89.818	829.673

(*) A partir de janeiro de 2017, a contabilização do Fale Conosco passou ser por acessos à sua página e não mais por mensagens recebidas.

2.3.3 Portal e-CAC – Número de Serviços Acessados

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
2015	10.630.038	8.871.179	11.538.219	11.427.196	12.146.552	11.160.463	10.547.727	10.246.198	11.798.934	10.032.318	9.614.856	9.378.030	127.391.710
2016	9.829.485	8.365.715	11.887.508	11.900.853	13.087.159	11.588.571	10.800.744	10.289.332	9.650.455	6.176.452	10.075.355	10.549.176	124.200.805
2017	10.884.278	8.783.102	12.774.698	11.942.211	13.083.920	10.967.759	13.403.739	15.684.165	11.207.076	12.093.619	12.836.265	11.405.910	145.066.742

2.3.4 Participação do Portal e-CAC em relação à soma dos atendimentos do próprio Portal com o atendimento presencial

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média
2015	88,17%	87,90%	87,32%	87,79%	89,57%	87,99%	87,04%	88,13%	90,13%	88,62%	87,81%	88,70%	88,3%
2016	89,54%	87,04%	88,77%	88,96%	90,57%	89,33%	89,63%	89,14%	89,28%	85,85%	89,89%	90,88%	89,1%
2017	90,01%	89,29%	89,89%	90,85%	90,49%	89,99%	91,44%	91,67%	90,10%	90,58%	91,48%	91,69%	90,6%