Receita Federal

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

Dados sobre o Atendimento ao Contribuinte na Receita Federal

Junho/2016

Brasília

Ministério da Fazenda

Receita Federal

Nota /Coaef nº 24, de 28 de julho de 2016

Interessados: Suara, Coaef e Divics

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de junho de 2016

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	11.588.571
Atendimento Presencial	Atendimento	1.384.878
	TME abaixo de 15 min (%)	97%
	Serviços Agendados (%)	22,9%
Conveniadas	Atendimento CPF	639.548
Receitafone	Total de Chamadas	756.468
Fale Conosco	Mensagens recebidas	10.787

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.

4. Os dados relativos à Educação Fiscal estão dispostos no Anexo III.

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

Anexo I

Presencial

Serviço		
Cadastro -		

Anexo II

1 Pessoas

1.1 Número de Atendent

	Ja												
2011	3.												

2.1.3 QAP – Quantitativo

	Jan											
2010	1.474.											
2011	1.499.											
2012	1.710.											

2.2 Atendimento nas Con

2.2.1 Atendimento CPF por

	Total/20
Inscrição	6.273.8
Inclusão	1.101

Anexo III

3. Número de ever

Região Fiscal			