

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

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

Abril/2017



**Ministério da
Fazenda**



Nota Coaef nº 15, de 08 de maio de 2017

Interessados: Suara, Coaef e Divics

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de abril 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	11.942.211
Atendimento Presencial	Atendimento	1.202.294
	TME abaixo de 15 min (%)	92 %
	Serviços Agendados (%)	23,2 %
Conveniadas	Atendimento CPF	720.465
Receitafone	Total de Chamadas	405.503
Fale Conosco	Acessos à Página	64.512

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 e Educação Fiscal

Anexo I

Presencial

Serviço	Quantitativo	%
Cadastro	339.925	28%
Demonstrativos	185.209	15%
Certidões e Situação Fiscal	154.213	13%
Procuração	136.508	11%
Parcelamentos	114.386	10%
5 + procurados	930.241	77%
Total QAP	1.202.294	100%

Portal E-CAC

Serviço	Quantitativo	%
Extrato do Processamento da DIRPF	2.153.226	18,03%
Consulta Pendências – Situação Fiscal	2.002.130	16,77%
Caixa Postal	1.252.245	10,49%
Consulta Comprovante de Pagamento – DARF, DAS, DAE e DJE	940.712	7,88%
Consulta Pendências – Situação Fiscal – Relatório Complementar	854.668	7,16%
5+ procurados	7.202.981	60,32%
Total de serviços realizados	11.942.211	100,00%

