

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

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

Fevereiro/2017



**Ministério da
Fazenda**



Nota Coaef nº 07, de 08 de março de 2017

Interessados: Suara, Coaef e Divics

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de fevereiro 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	8.783.102
Atendimento Presencial	Atendimento	1.053.029
	TME abaixo de 15 min (%)	97 %
	Serviços Agendados (%)	23,3 %
Conveniadas	Atendimento CPF	738.218
Receitafone	Total de Chamadas	326.565
Fale Conosco	Acessos à Página	20.266

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	369.600	35%
Certidões e Situação Fiscal	145.571	14%
Pagamentos e Parcelamentos	130.529	12%
Processo, Senhas e Procuração	111.465	11%
Declarações e Demonstrativos	84.619	8%
5 + procurados	841.784	80%
Total QAP	1.053.029	100%

Portal E-CAC

Serviço	Quantitativo	%
Consulta Pendências – Situação Fiscal	1.445.168	16,45%
Consulta Comprovante de Pagamento – DARF, DAS, DAE e DJE	1.208.355	13,76%
Caixa Postal	803.704	9,15%
Consulta Pendências - Situação Fiscal-Relatório Complementar	700.515	7,98%
PGDAS-D - a partir de 01/2012	455.858	5,19%
5+ procurados	4.613.600	52,53%
Total de serviços realizados	8.783.102	100,00%

