

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

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

Março/2017



Ministério da
Fazenda



Nota Coaef nº 11, de 13 de abril de 2017

Interessados: Suara, Coaef e Divics

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de março 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 | 12.774.698 |
| Atendimento Presencial | Atendimento | 1.436.554 |
| | TME abaixo de 15 min (%) | 92 % |
| | Serviços Agendados (%) | 24,0 % |
| Conveniadas | Atendimento CPF | 972.189 |
| Receitafone | Total de Chamadas | 426.941 |
| Fale Conosco | Acessos à Página | 44.317 |

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 | 450.678 | 31% |
| Certidões e Situação Fiscal | 198.707 | 14% |
| Processo, Senhas e Procuração | 171.189 | 12% |
| Declarações e Demonstrativos | 157.593 | 11% |
| Pagamentos e Parcelamentos | 144.341 | 10% |
| 5 + procurados | 1.122.508 | 78% |
| Total QAP | 1.436.554 | 100% |

Portal E-CAC

| Serviço | Quantitativo | % |
|--|---------------------|----------------|
| Consulta Pendências – Situação Fiscal | 2.265.953 | 17,74% |
| Extrato do Processamento da DIRPF | 1.626.997 | 12,74% |
| Consulta Comprovante de Pagamento – DARF, DAS, DAE e DJE | 1.131.105 | 8,85% |
| Caixa Postal | 1.109.115 | 8,68% |
| Consulta Pendências – Situação Fiscal – Relatório Complementar | 949.759 | 7,43% |
| 5+ procurados | 7.082.929 | 55,44% |
| Total de serviços realizados | 12.774.698 | 100,00% |

