

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

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

Abril/2018



**Ministério da
Fazenda**



Nota Cogeia nº 29, de 14 de maio de 2018

Interessados: Suara, Cogeia e Divics

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de abril de 2018

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	14.882.190
Atendimento Presencial	Atendimento	1.309.557
	TME abaixo de 15 min (%)	86%
	Serviços Agendados (%)	25,2%
Conveniadas	Atendimento CPF	1.080.359
Receitafone	Total de Chamadas	364.261
Fale Conosco	Acessos à Página	206.704

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

5+ PROCURADOS

Quantidade de Atendimento Presencial (QAP)

Serviço	Quantitativo	%
Cadastro	403.830	31%
Certidões e Situação Fiscal	210.105	16%
Declarações e Demonstrativos -	161.036	12%
Processos, Senhas e Procuração	151.111	12%
Orientações	125.927	10%
5 + procurados	1.052.009	80%
Total do Quantitativo de Atendimento Presencial (QAP)	1.309.557	100%

Atendimento via Portal E-CAC

Serviço	Quantitativo	%
Extrato do Processamento da DIRPF	2.421.287	16,27%
Consulta Pendências – Situação Fiscal	2.344.421	15,75%
Caixa Postal	1.278.535	8,59%
Consulta Comprovante de Pagamento-DARF,DAS,DAE e DJE	1.241.996	8,35%
Consulta Pendências - Situação Fiscal-Relatório Complementar	932.074	6,26%
5+ procurados	8.218.313	55,22%
Total de serviços realizados	14.882.190	100,00%

