

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

Dados sobre o Atendimento ao
Contribuinte na Receita Federal

Fevereiro/2018



Nota Cogeia nº 13, de 12 de março de 2018

Interessados: Suara, Cogeia e Divics

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de fevereiro 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	11.475.086
Atendimento Presencial	Atendimento	1.028.845
	TME abaixo de 15 min (%)	91%
	Serviços Agendados (%)	28%
Conveniadas	Atendimento CPF	889.705
Receitafone	Total de Chamadas	274.022
Fale Conosco	Acessos à Página	103.520

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

Presencial

Serviço	Quantitativo	%
Cadastro	357.308	35%
Certidões e Situação Fiscal	155.689	15%
Processos, Senhas e Procuração	129.540	13%
Pagamentos e Parcelamentos	111.633	11%
Orientações	89.708	9%
5 + procurados	843.878	82%
Total do Quantitativo de Atendimento Presencial (QAP)	1.028.845	100%

Portal E-CAC

Serviço	Quantitativo	%
Consulta Pendências – Situação Fiscal	1.807.179	15,75%
Consulta Comprovante de Pagamento – DARF, DAS, DAE e DJE	1.310.721	11,42%
Caixa Postal	1.230.195	10,72%
Consulta Pendências-Situação Fiscal-Relatório Complementar	820.429	7,15%
Extrato do Processamento da DIRPF	530.902	4,63%
5+ procurados	5.699.426	49,67%
Total de serviços realizados	11.475.086	100,00%

