

# **TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO**

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

**Janeiro/2018**



**Nota Cogeia nº 09, de 09 de fevereiro de 2018**

Interessados: Suara, Cogeia e Divics

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

<b>Canal de Atendimento</b>	<b>Quantitativo</b>	
Portal e-CAC	Serviços acessados	15.771.889
Atendimento Presencial	Atendimento	1.199.229
	TME abaixo de 15 min (%)	89%
	Serviços Agendados (%)	26,3%
Conveniadas	Atendimento CPF	1.371.749
Receitafone	Total de Chamadas	279.845
Fale Conosco	Acessos à Página	117.108

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	417.190	35%
Certidões e Situação Fiscal	179.671	15%
Pagamentos e Parcelamentos	140.020	12%
Processos, Senhas e Procuração	139.628	12%
Orientações	111.780	9%
<b>5 + procurados</b>	<b>988.289</b>	<b>82%</b>
<b>Total do Quantitativo de Atendimento Presencial (QAP)</b>	<b>1.199.229</b>	<b>100%</b>

### Portal E-CAC

Serviço	Quantitativo	%
Consulta Pendências – Situação Fiscal	2.917.594	18,50%
Caixa Postal	1.701.167	10,79%
Consulta Pendências-Situação Fiscal-Relatório Complementar	1.391.918	8,83%
Consulta Comprovante de Pagamento – DARF, DAS, DAE e DJE	1.163.999	7,38%
Parcelamento Simplificado Previdenciário	898.356	5,70%
<b>5+ procurados</b>	<b>8.073.034</b>	<b>51,19%</b>
<b>Total de serviços realizados</b>	<b>15.771.889</b>	<b>100,00%</b>





