

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

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

Maio/2018



Nota Cogeia nº 42, de 13 de junho de 2018

Interessados: Suara, Cogeia e Divics

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de maio 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	16.554.881
Atendimento Presencial	Atendimento	1.111.451
	TME abaixo de 15 min (%)	87%
	Serviços Agendados (%)	25,0%
Conveniadas	Atendimento CPF	804.066
Receitafone	Total de Chamadas	352.377
Fale Conosco	Acessos à Página	122.351

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	372.801	34%
Certidões e Situação Fiscal	176.834	16%
Processos, Senhas e Procuração	149.165	13%
Pagamentos e Parcelamentos	115.933	10%
Orientações	95.455	9%
5 + procurados	910.188	82%
Total do Quantitativo de Atendimento Presencial (QAP)	1.111.451	100%

Atendimento via Portal E-CAC

Serviço	Quantitativo	%
Extrato do Processamento da DIRPF	2.687.597	16,23%
Consulta Pendências – Situação Fiscal	2.618.773	15,82%
Caixa Postal	1.590.316	9,61%
Consulta Comprovante de Pagamento-DARF,DAS,DAE e DJE	1.388.706	8,39%
Consulta Pendências - Situação Fiscal-Relatório Complementar	1.251.197	7,56%
5+ procurados	9.536.589	57,61%
Total de serviços realizados	16.554.881	100,00%

