

# TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

Dados sobre o Atendimento ao  
Contribuinte na Receita Federal

**Março/2018**



**Nota Cogeia nº 24, de 13 de abril de 2018**

Interessados: Suara, Cogeia e Divics

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de março 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       | <b>13.915.324</b> |
| Atendimento Presencial      | Atendimento              | <b>1.287.186</b>  |
|                             | TME abaixo de 15 min (%) | <b>94%</b>        |
|                             | Serviços Agendados (%)   | <b>27,1%</b>      |
| Conveniadas                 | Atendimento CPF          | <b>1.054.298</b>  |
| Receitafone                 | Total de Chamadas        | <b>341.194</b>    |
| Fale Conosco                | Acessos à Página         | <b>169.876</b>    |

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   | 418.587          | 33%         |
| Certidões e Situação Fiscal                                  | 203.330          | 16%         |
| Processos, Senhas e Procuração                               | 162.729          | 13%         |
| Pagamentos e Parcelamentos                                   | 127.835          | 10%         |
| Orientações  | 116.365          | 9%          |
| <b>5 + procurados</b>  | <b>1.028.846</b> | <b>80%</b>  |
| <b>Total do Quantitativo de Atendimento Presencial (QAP)</b> | <b>1.287.186</b> | <b>100%</b> |

### Portal E-CAC

| Serviço  | Quantitativo      | %              |
|--|-------------------|----------------|
| Consulta Pendências – Situação Fiscal                        | <b>2.335.441</b>  | 16,78%         |
| Extrato do Processamento da DIRPF                            | <b>1.496.252</b>  | 10,75%         |
| Consulta Comprovante de Pagamento-DARF,DAS,DAE e DJE         | <b>1.184.155</b>  | 8,51%          |
| Caixa Postal   | <b>1.162.337</b>  | 8,35%          |
| Consulta Pendências - Situação Fiscal-Relatório Complementar | <b>1.005.780</b>  | 7,23%          |
| <b>5+ procurados</b>   | <b>7.183.965</b>  | 51,63%         |
| <b>Total de serviços realizados</b>                          | <b>13.915.324</b> | <b>100,00%</b> |





