

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:

Canal de Atendimento	Quantitativo	
Portal e-CAC	Serviços acessados	13.915.324
Atendimento Presencial	Atendimento	1.287.186
	TME abaixo de 15 min (%)	94%
	Serviços Agendados (%)	27,1%
Conveniadas	Atendimento CPF	1.054.298
Receitafone	Total de Chamadas	341.194
Fale Conosco	Acessos à Página	169.876

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%
5 + procurados	1.028.846	80%
Total do Quantitativo de Atendimento Presencial (QAP)	1.287.186	100%

Portal E-CAC

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

