

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

Dados sobre o Atendimento ao
Contribuinte na Receita Federal

Abril / 2019



Nota Cogeia nº 18, de 13 de maio de 2019

Interessados: Suara, Cogeia e Divics

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de abril de 2019.

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	21.077.420
Atendimento Presencial	Atendimento	1.455.779
	TME abaixo de 15 min (%)	80%
	Serviços Agendados (%)	23,5%
Conveniadas	Atendimento CPF	938.568
Receitafone	Total de Chamadas	361.639
Fale Conosco	Acessos à Página	280.228

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
JOSÉ HUMBERTO VALENTINO VIEIRA
Auditor-Fiscal da Receita Federal do Brasil
Coordenador-Geral de Atendimento

ANEXO I

Quantidade de Atendimento Presencial (QAP) - Abril 2019

Serviço	Quantitativo	%
Cadastro -	431.796	30%
Processo, Senhas e Procuração -	278.793	19%
Certidões e Situação Fiscal -	203.687	14%
Declarações e Demonstrativos -	182.236	13%
Orientações -	123.776	9%
5 + procurados	1.220.288	84%
Total do Quantitativo de Atendimento Presencial (QAP)	1.455.779	100%

Atendimento via Portal E-CAC - Abril 2019

Serviço	Quantitativo	%
Meu Imposto de Renda (Extrato da DIRPF)	4.186.997	19,86%
Consulta Pendências - Situação Fiscal	3.292.556	15,62%
Consulta Comprovante de Pagamento - DARF, DAS, DAE e DJE	1.898.461	9,01%
Caixa Postal	1.529.776	7,26%
Consulta Pendências - Situação Fiscal-Relatório Complementar	1.373.959	6,52%
5+ procurados	12.281.749	58,27%
Total de serviços realizados	21.077.420	100,00%

