

# **TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO**

Dados sobre o Atendimento ao  
Contribuinte na Receita Federal

**Fevereiro / 2019**



**Nota Cogeia nº 08, de 13 de março de 2019**

Interessados: Suara, Cogeia e Divics

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

<b>Canal de Atendimento</b>	<b>Quantitativo</b>	
Portal e-CAC	Serviços acessados	16.792.826
Atendimento Presencial	Atendimento	1.275.802
	TME abaixo de 15 min (%)	86%
	Serviços Agendados (%)	27,7%
Conveniadas	Atendimento CPF	827.547
Receitafone	Total de Chamadas	265.420
Fale Conosco	Acessos à Página	156.371

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 - Substituto**

## ANEXO I

### Quantidade de Atendimento Presencial (QAP) - Fevereiro 2019

Serviço	Quantitativo	%
Cadastro -	434.477	34%
Processo, Senhas e Procuração -	224.091	18%
Certidões e Situação Fiscal -	184.594	14%
Pagamentos e Parcelamentos -	123.938	10%
Orientações -	102.331	8%
<b>5 + procurados</b>	<b>1.069.431</b>	<b>84%</b>
<b>Total do Quantitativo de Atendimento Presencial (QAP)</b>	<b>1.275.802</b>	<b>100%</b>

### Atendimento via Portal E-CAC - Fevereiro 2019

Serviço	Quantitativo	%
Consulta Pendências - Situação Fiscal	2.502.296	14,90%
Consulta Comprovante de Pagamento - DARF, DAS, DAE e DJE	2.030.892	12,09%
Caixa Postal	1.678.856	10,00%
Consulta Pendências - Situação Fiscal-Relatório Complementar	1.210.077	7,21%
PGDAS-D e Defis 2018	851.266	5,07%
<b>5+ procurados</b>	<b>8.273.387</b>	<b>49,27%</b>
<b>Total de serviços realizados</b>	<b>16.792.826</b>	<b>100,00%</b>





