

# **TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO**

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

**Janeiro / 2019**



**Nota Cogeia nº 06, de 12 de fevereiro de 2019**

Interessados: Suara, Cogeia e Divics

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de janeiro 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	22.192.523
Atendimento Presencial	Atendimento	1.288.239
	TME abaixo de 15 min (%)	57%
	Serviços Agendados (%)	26,6%
Conveniadas	Atendimento CPF	1.056.135
Receitafone	Total de Chamadas	259.831
Fale Conosco	Acessos à Página	151.058

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

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

Serviço	Quantitativo	%
Cadastro -	431.047	33%
Processo, Senhas e Procuração -	206.316	16%
Certidões e Situação Fiscal -	183.688	14%
Pagamentos e Parcelamentos -	147.695	11%
Orientações -	109.417	8%
<b>5 + procurados</b>	<b>1.078.163</b>	<b>84%</b>
<b>Total do Quantitativo de Atendimento Presencial (QAP)</b>	<b>1.288.239</b>	<b>100%</b>

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

Serviço	Quantitativo	%
Consulta Pendências - Situação Fiscal	3.556.305	16,02%
Caixa Postal	2.062.040	9,29%
Consulta Pendências - Situação Fiscal-Relatório Complementar	1.997.147	9,00%
Parcelamento Simplificado Previdenciário	1.892.606	8,53%
Consulta Comprovante de Pagamento - DARF, DAS, DAE e DJE	1.779.612	8,02%
<b>5+ procurados</b>	<b>11.287.710</b>	<b>50,86%</b>
<b>Total de serviços realizados</b>	<b>22.192.523</b>	<b>100,00%</b>





