

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

Dados sobre o Atendimento ao
Contribuinte na Receita Federal

Maio / 2019



Nota Cogea nº 21, de 13 de junho de 2019

Interessados: Suara, Cogea e Divics

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de maio 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	22.790.658
Atendimento Presencial	Atendimento	1.251.129
	TME abaixo de 15 min (%)	92%
	Serviços Agendados (%)	26,3%
Conveniadas	Atendimento CPF	692.298
Receitafone	Total de Chamadas	304.503
Fale Conosco	Acessos à Página	139.776

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) - Maio 2019

Serviço	Quantitativo	%
Cadastro -	401.981	32%
Processo, Senhas e Procuração -	222.983	18%
Certidões e Situação Fiscal -	188.570	15%
Pagamentos e Parcelamentos -	113.692	9%
Orientações -	106.354	9%
5 + procurados	1.033.580	83%
Total do Quantitativo de Atendimento Presencial (QAP)	1.251.129	100%

Atendimento via Portal E-CAC - Maio 2019

Serviço	Quantitativo	%
Meu Imposto de Renda (Extrato da DIRPF)	4.944.753	21,70%
Consulta Pendências - Situação Fiscal	3.440.703	15,10%
Consulta Comprovante de Pagamento - DARF, DAS, DAE e DJE	1.944.304	8,53%
Caixa Postal	1.606.977	7,05%
Consulta Pendências - Situação Fiscal-Relatório Complementar	1.508.340	6,62%
5+ procurados	13.445.077	58,99%
Total de serviços realizados	22.790.658	100,00%

