

# TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

Dados sobre o Atendimento ao  
Contribuinte na Receita Federal

**Março / 2019**



**Nota Cogeia nº 13, de 10 de abril de 2019**

Interessados: Suara, Cogeia e Divics

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de março 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	17.887.063
Atendimento Presencial	Atendimento	1.203.573
	TME abaixo de 15 min (%)	75%
	Serviços Agendados (%)	26,5%
Conveniadas	Atendimento CPF	826.223
Receitafone	Total de Chamadas	308.147
Fale Conosco	Acessos à Página	224.848

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) - Março 2019

Serviço	Quantitativo	%
Cadastro -	377.020	31%
Processo, Senhas e Procuração -	230.617	19%
Certidões e Situação Fiscal -	170.931	14%
Declarações e Demonstrativos -	115.608	10%
Orientações -	99.887	8%
<b>5 + procurados</b>	<b>994.063</b>	<b>83%</b>
<b>Total do Quantitativo de Atendimento Presencial (QAP)</b>	<b>1.203.573</b>	<b>100%</b>

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

Serviço	Quantitativo	%
Meu Imposto de Renda (Extrato da DIRPF)	2.585.490	14,45%
Consulta Pendências - Situação Fiscal	2.565.501	14,34%
Consulta Comprovante de Pagamento - DARF, DAS, DAE e DJE	1.822.347	10,19%
Caixa Postal	1.424.970	7,97%
PGDAS-D e Defis 2018	1.341.192	7,50%
<b>5+ procurados</b>	<b>9.739.500</b>	<b>54,45%</b>
<b>Total de serviços realizados</b>	<b>17.887.063</b>	<b>100,00%</b>





