

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

Dados sobre o Atendimento ao
Contribuinte na Receita Federal

Abril / 2020



Nota Cogeia nº 24 de 14 de maio de 2020

Interessados: Suara, Cogeia e Divics

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de abril de 2020.

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	Quantitativos - abril de 2020	
Portal e-CAC	Serviços acessados	17.409.861
Atendimento Presencial	Atendimento	293.546
	TME abaixo de 15 min (%)	66%
	Serviços Agendados (%)	13,9%
Conveniadas	Atendimento CPF	524.561
Receitafone	Total de Chamadas	96.009
Fale Conosco	Acessos à Página	471.899

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 de 2020

Serviço	Quantitativo	%
Cadastro -	189.272	64,48%
Processo, Senhas e Procuração -	24.224	8,25%
Orientações -	21.515	7,33%
Certidões e Situação Fiscal -	20.711	7,06%
Aduana -	14.111	4,81%
5 + procurados	269.833	91,92%
Total do Quantitativo de Atendimento Presencial (QAP)	293.546	100%

Acesso via Portal E-CAC - Abril de 2020

Serviço	Quantitativo	%
Consulta Pendências - Situação Fiscal	2.690.766	15,46%
Meu Imposto de Renda (Extrato da DIRPF)	2.080.245	11,95%
Solicitar, acompanhar e emitir DAS de parcelamento	1.924.084	11,05%
Consulta Comprovante de Pagamento - DARF, DAS, DAE e DJE	1.823.195	10,47%
Caixa Postal	1.772.251	10,18%
5+ procurados	10.290.541	59,11%
Total de serviços realizados	17.409.861	100,00%

