

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

Dados sobre o Atendimento ao
Contribuinte na Receita Federal

Fevereiro / 2020



Nota Cogea nº 10 de 11 de março de 2020

Interessados: Suara, Cogea e Divics

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de fevereiro 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 - fevereiro de 2020	
Portal e-CAC	Serviços acessados	18.582.911
Atendimento Presencial	Atendimento	835.361
	TME abaixo de 15 min (%)	84,0%
	Serviços Agendados (%)	30,0%
Conveniadas	Atendimento CPF	513.804
Receitafone	Total de Chamadas	226.080
Fale Conosco	Acessos à Página	90.616

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) - Fevereiro de 2020

Serviço	Quantitativo	%
Cadastro -	267.834	32%
Certidões e Situação Fiscal -	130.348	16%
Processo, Senhas e Procuração -	126.721	15%
Orientações -	73.729	9%
Declarações e Demonstrativos -	66.637	8%
5 + procurados	665.269	80%
Total do Quantitativo de Atendimento Presencial (QAP)	835.361	100%

Acesso via Portal E-CAC - Fevereiro de 2020

Serviço	Quantitativo	%
Consulta Pendências - Situação Fiscal	3.254.553	17,51%
Consulta Comprovante de Pagamento - DARF, DAS, DAE e DJE	2.717.048	14,62%
Caixa Postal	2.214.054	11,91%
PGDAS-D e Defis 2018	1.476.130	7,94%
Meu Imposto de Renda (Extrato da DIRPF)	794.602	4,28%
5+ procurados	10.456.387	56,27%
Total de serviços realizados	18.582.911	100,00%

