

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

Dados sobre o Atendimento ao
Contribuinte na Receita Federal

Janeiro / 2020



Nota Cogeia nº 04 de 17 de fevereiro de 2020

Interessados: Suara, Cogeia e Divics

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de janeiro 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 - Janeiro de 2020	
Portal e-CAC	Serviços acessados	21.469.374
Atendimento Presencial	Atendimento	1.009.549
	TME abaixo de 15 min (%)	66%
	Serviços Agendados (%)	27,5%
Conveniadas	Atendimento CPF	829.793
Receitafone	Total de Chamadas	262.810
Fale Conosco	Acessos à Página	111.442

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) - Janeiro de 2020

Serviço	Quantitativo	%
Cadastro -	326.111	32%
Certidões e Situação Fiscal -	149.202	15%
Processo, Senhas e Procuração -	129.430	13%
Pagamentos e Parcelamentos -	92.515	9%
Orientações -	89.472	9%
5 + procurados	786.730	78%
Total do Quantitativo de Atendimento Presencial (QAP)	1.009.549	100%

Atendimento via Portal E-CAC - Janeiro de 2020

Serviço	Quantitativo	%
Consulta Pendências - Situação Fiscal	4.527.459	28,56%
Caixa Postal	2.445.113	15,42%
Consulta Comprovante de Pagamento - DARF, DAS, DAE e DJE	2.143.765	13,52%
PGDAS-D e Defis 2018	1.396.903	8,81%
Parcelamento Simplificado Previdenciário	1.189.063	7,50%
5+ procurados	11.702.303	73,81%
Total de serviços realizados	15.854.135	100,00%

