

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

Dados sobre o Atendimento ao
Contribuinte na Receita Federal

Maio / 2020



Nota Cogeia nº 29 de 12 de junho de 2020

Interessados: Suara, Cogeia e Divics

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de maio 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 - maio de 2020	
Portal e-CAC	Serviços acessados	18.050.492
Atendimento Presencial	Atendimento	272.220
	TME abaixo de 15 min (%)	69%
	Serviços Agendados (%)	15,5%
Conveniadas	Atendimento CPF	614.181
CHAT RFB	Total de Chamadas	107.075
Caixas Corporativas	Total de Consultas	324.556
Fale Conosco	Acessos à Página	179.011

Obs. : Receitafone que era apresentado foi desativado para Atendimento

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 de 2020

Serviço	Quantitativo	%
Cadastro -	146.381	53,77%
Processo, Senhas e Procuração -	39.310	14,44%
Certidões e Situação Fiscal -	22.570	8,29%
Orientações -	20.312	7,46%
Declarações e Demonstrativos -	14.326	5,26%
5 + procurados	242.899	89,23%
Total do Quantitativo de Atendimento Presencial (QAP)	272.220	100%

Acesso via Portal E-CAC - Maio de 2020

Serviço	Quantitativo	%
Consulta Pendências - Situação Fiscal	3.090.345	17,12%
Caixa Postal	2.408.043	13,34%
Meu Imposto de Renda (Extrato da DIRPF)	2.378.195	13,18%
Consulta Comprovante de Pagamento - DARF, DAS, DAE e DJE	1.891.430	10,48%
Solicitar, acompanhar e emitir DAS de parcelamento	1.338.388	7,41%
5+ procurados	9.768.013	54,11%
Total de serviços realizados	18.050.492	100,00%

