

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

**Dados sobre o Atendimento ao
Contribuinte na Receita Federal**

Janeiro / 2021



Nota Cogeia nº 0.007 de 10 de Fevereiro de 2021.

Interessados: Suara, Cogeia e Diates

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de Janeiro de 2021.

Trata esta nota de apresentar os principais números relacionados ao atendimento, nas modalidades presencial, conveniadas e a distância (Portal e-CAC, Chat, Caixas Corporativas e Fale Conosco).

2. Com relação aos diferentes canais de atendimento e sua relação proporcional, seguem os números obtidos:

Forma de Atendimento	Quantitativos - Janeiro de 2021	
	- Canais de Atendimento -	
Atendimento Presencial	Atendimento em Unidades	312.078
	TME abaixo de 15 min (%)	84%
	Serviços Agendados (%)	35,5%
	Conveniadas Atendimento CPF	531.522
Atendimento a Distância	Portal e-CAC - Serviços acessados	25.235.469
	CHAT RFB - Chamadas	106.202
	Caixas Corporativas - Consultas	178.298
	Fale Conosco - Acessos à Página	147.572
Relação de Atendimento - A Distância x Presencial		96,71%

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 2021

Serviço	Quantitativo	%
Cadastro -	109.113	35%
Certidões e Situação Fiscal	57.818	19%
Processo, Senhas e Procuração	32.936	11%
Declarações e Demonstrativos	30.692	10%
Pagamentos e Parcelamentos	28.277	9%
5 + procurados	258.836	83%
Total do Quantitativo de Atendimento Presencial (QAP)	312.078	100%

Acesso via Portal E-CAC - Janeiro de 2021

Serviço	Quantitativo	%
Consulta Pendências - Situação Fiscal	5.020.008	20%
Caixa Postal	3.123.823	12%
Consulta Comprovante de Pagamento - DARF, DAS, DAE e DJE	2.694.887	11%
PGDAS-D e Defis 2018	2.045.188	8%
Processos Digitais (e-Processo)	1.691.258	7%
5+ procurados	14.575.164	58%
Total de serviços realizados	25.235.469	100%

