

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

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

Maio / 2022



Nota Cogea nº 08 de 15 de Junho de 2022.

Interessados: Suara, Cogea e Diates

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de maio de 2022.

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 – Maio de 2022	
	- Canais de Atendimento -	
Atendimento Presencial	<i>Atendimento em Unidades</i>	434.036
	<i>TME abaixo de 15 min (%)</i>	93%
	<i>Serviços Agendados (%)</i>	44,5%
	<i>Conveniadas</i> <i>Atendimento CPF</i>	509.609
Atendimento a Distância	Portal e-CAC - Serviços acessados	60.807.530
	CHAT RFB - Chamadas	136.673
	Caixas Corporativas - Consultas	195.703
	Fale Conosco - Acessos à Página	292.737
Relação de Atendimento - A Distância x Presencial		85%

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 2022

Serviço	Quantitativo	%
Inscriver, Atualizar, Cancelar Cadastro CPF	100.129	23%
Consultar Débitos e Pendências	97.644	22%
Obter Orientação Não Previdenciária	42.507	10%
Obter Cópia de Declarações e Processos	41.276	10%
Consultar N° do CPF e Emitir Comprovante de Inscrição	39.724	9%
5 + procurados	321.280	74%
Total do Quantitativo de Atendimento Presencial (QAP)	434.036	100%

Acesso via Portal E-CAC - Maio de 2022

Serviço	Quantitativo	%
Consulta Pendências - Situação Fiscal	8.494.362	14%
Caixa Postal	6.666.829	11%
Assinar e Transmitir DCTFWeb	4.595.218	8%
PGDAS-D e Defis 2018	4.976.981	8%
Meu Imposto de Renda (Extrato da DIRPF)	7.739.911	13%
5+ procurados	32.473.301	53%
Total de serviços realizados	60.807.530	100%

