

TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO

Dados sobre o Atendimento ao
Contribuinte na Receita Federal

Março / 2020



Nota Cogeia nº 19 de 20 de abril de 2020

Interessados: Suara, Cogeia e Divics

Assunto: Relatório Mensal do Atendimento – dados relativos ao mês de março 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 - março de 2020	
Portal e-CAC	Serviços acessados	21.593.799
Atendimento Presencial	Atendimento	689.689
	TME abaixo de 15 min (%)	73%
	Serviços Agendados (%)	30,3%
Conveniadas	Atendimento CPF	402.755
Receitafone	Total de Chamadas	317.378
Fale Conosco	Acessos à Página	163.722

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) - Março de 2020

Serviço	Quantitativo	%
Cadastro -	199.754	29%
Processo, Senhas e Procuração -	112.142	16%
Certidões e Situação Fiscal -	105.708	15%
Declarações e Demonstrativos -	85.063	12%
Orientações -	61.916	9%
5 + procurados	564.583	82%
Total do Quantitativo de Atendimento Presencial (QAP)	689.689	100%

Acesso via Portal E-CAC - Março de 2020

Serviço	Quantitativo	%
Consulta Pendências - Situação Fiscal	3.375.945	15,63%
Meu Imposto de Renda (Extrato da DIRPF)	2.774.112	12,85%
Caixa Postal	2.300.685	10,65%
PGDAS-D e Defis 2018	2.219.103	10,28%
Consulta Comprovante de Pagamento - DARF, DAS, DAE e DJE	2.197.531	10,18%
5+ procurados	10.669.845	49,41%
Total de serviços realizados	21.593.799	100,00%

