

# GUIA DO ATENDIMENTO

1º Edição - 2021

Por: Diate 01



**Receita Federal**



# APRESENTAÇÃO

---

O atendimento da Receita Federal do Brasil **evoluiu**. Diversos foram os fatores que impulsionaram as mudanças, estando todas elas em harmonia com os valores da RFB.

Assim, neste cenário de mudanças e de evolução, desenvolveu-se o **Guia do Atendimento** para auxiliar os usuários do atendimento RFB.

Estão compiladas neste guia informações sobre os canais de atendimento da RFB, os serviços disponibilizados por cada um e o detalhamento sobre aqueles mais demandados. No entanto, a intenção não foi esgotar o vasto universo do atendimento RFB, mas reunir, em um único local, as informações de maior relevo para proporcionar uma experiência satisfatória aos usuários.

Didaticamente, o guia foi separado em **quatro capítulos**: o **capítulo I** cuida das modalidades de atendimento remoto; o **capítulo II** trata dos canais de atendimento presencial; o **capítulo III** traz informações sobre o pós atendimento (ouvidoria) e o **capítulo IV** traz **quadros resumos** sobre os principais atendimentos para **pessoas físicas**.

Ademais, para tornar o guia mais interativo, foram inseridos links ao longo do texto. Com este recurso o usuário é direcionado - **com um clique ou toque** - para a página correspondente ao serviço ou legislação pertinente. Veja-se o exemplo:

O **Portal e-CAC** pode ser acessado através do **site da RFB**. Após acessar o site, vá ao menu lateral esquerdo (≡) > Canais de Atendimento > Portal e-CAC. Ou então, **clique aqui**.

! A **Lista de Serviços** do **Portal e-CAC** é disponibilizada conforme o tipo de login utilizado (CPF/Senha ou Certificado Digital) e o(s) tipo(s) de selo(s) de confiabilidade que possuir no momento do login.

► Para informações sobre como acessar o **Portal e-CAC** pelo **Gov.br** **clique aqui**.

► Para cadastramento no **Gov.br** **clique aqui**

Espera-se que o guia seja útil para os usuários externos, internos e para todos aqueles que busquem informações sobre como demandar o atendimento da Receita Federal do Brasil.

Boa leitura e interação!

# ÍNDICE

---

## I. ATENDIMENTO REMOTO AO CONTRIBUINTE

### 1. PORTAL e-CAC

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 1.1 O que é?             | 06 |
| 1.2 Como acessar?        | 06 |
| 1.3 Serviços disponíveis | 07 |
| 1.4 Pontos relevantes    | 08 |

### 2. PROCESSO DIGITAL

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1 O que é?                                                         | 09 |
| 2.2 Como acessar?                                                    | 09 |
| 2.3 Serviços disponíveis                                             | 10 |
| 2.4 Pontos relevantes                                                | 12 |
| 2.5 Como solicitar um serviço via processo digital                   | 13 |
| 2.5.1 Certidão de Regularidade Fiscal                                | 15 |
| 2.5.2 REDARF / RETGPS                                                | 18 |
| 2.5.3 Inscrição, Alteração ou Baixa - CNPJ                           | 21 |
| 2.5.4 Cadastro Rural - Cancelar, Reativar ou Transferir              | 26 |
| 2.5.5 Cadastro Rural - Inscrever ou Atualizar                        | 29 |
| 2.5.6 Cadastro Rural - Atualização Não Prevista nos Itens Anteriores | 32 |
| 2.5.7 Solicitação de Procuração RFB                                  | 35 |
| 2.5.8 Malha Fiscal IRPF                                              | 40 |
| 2.5.8.1 Apresentar Documentos Antecipadamente                        | 41 |
| 2.5.8.2 Atender Termo de Intimação                                   | 44 |
| 2.5.8.3 Impugnar a Notificação de Lançamento                         | 48 |
| 2.5.8.4 Solicitar Retificação de Lançamento – SRL                    | 51 |
| 2.5.8.5 Pontos relevantes                                            | 54 |

### 3. CHAT RFB

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| 3.1 O que é?                                                      | 55 |
| 3.2 Como acessar?                                                 | 55 |
| 3.3 Informações sobre alguns dos serviços disponíveis no Chat RFB | 56 |

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 3.4 Pontos relevantes | 62 |
|-----------------------|----|

#### 4. FALE CONOSCO

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 4.1 O que é?             | 63 |
| 4.2 Como acessar?        | 63 |
| 4.3 Serviços disponíveis | 64 |

#### 5. ATENDIMENTO POR E-MAIL

|                    |    |
|--------------------|----|
| 5.1 O que é?       | 65 |
| 5.2 Como utilizar? | 65 |

#### 6. TELEGRAM

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 6.1 O que é? / Serviços disponíveis | 66 |
| 6.2 Como utilizar?                  | 66 |

### II. ATENDIMENTO PRESENCIAL AO CONTRIBUINTE

#### 7. PAV (PONTO DE ATENDIMENTO VIRTUAL)

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 7.1 O que é?             | 70 |
| 7.2 Como utilizar?       | 70 |
| 7.3 Serviços disponíveis | 71 |

#### 8. AGÊNCIA / CAC

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 8.1 O que é?             | 72 |
| 8.2 Como utilizar?       | 72 |
| 8.3 Serviços disponíveis | 72 |
| 8.4 Pontos relevantes    | 72 |

### III. PÓS ATENDIMENTO

#### 9. OUVIDORIA

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 9.1 O que é?                   | 73 |
| 9.2 Como acessar?              | 73 |
| 9.3 Como acompanhar a demanda? | 73 |

#### **IV. QUADROS RESUMOS: ATENDIMENTOS PESSOA FÍSICA**

##### **10. CADASTROS**

|            |    |
|------------|----|
| 10.1 CPF   | 74 |
| 10.2 CAEPF | 75 |
| 10.3 CEI   | 75 |
| 10.4 CNO   | 76 |
| 10.5 ITR   | 77 |

##### **11. PARCELAMENTOS FAZENDÁRIOS**

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 11.1 Parcelamento simplificado      | 78 |
| 11.2 Parcelamento ordinário         | 78 |
| 11.3 Parcelamento ITR               | 78 |
| 11.4 eSocial – Empregador Doméstico | 78 |
| 11.5 Reparcèlement                  | 79 |

##### **12. PARCELAMENTOS PREVIDENCIÁRIOS**

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 12.1 Parcelamento simplificado  | 79 |
| 12.2 Reparcèlement simplificado | 79 |
| 12.3 Parcelamento ordinário     | 79 |
| 12.4 Reparcèlement ordinário    | 80 |

##### **13. PARCELAMENTO SIMPLES NACIONAL – MEI**

80

##### **14. PGFN – PARCELAMENTO OU REPARCELAMENTO**

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 14.1 Fazendário e previdenciário | 80 |
| 14.2 Simples Nacional – MEI      | 80 |

##### **15. SERVIÇOS DIVERSOS**

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| 15.1 Relatório de situação fiscalização           | 81 |
| 15.2 Cobrança e fiscalização                      | 81 |
| 15.3 Cópia de processo / documento de arrecadação | 81 |
| 15.4 Cópia de declaração                          | 82 |
| 15.5 Emissão DARF / GPS / DAE / DAS               | 83 |
| 15.6 Orientações                                  | 83 |
| 15.7 PGFN – Dívida Ativa da União                 | 84 |

# I. ATENDIMENTO REMOTO AO CONTRIBUINTE

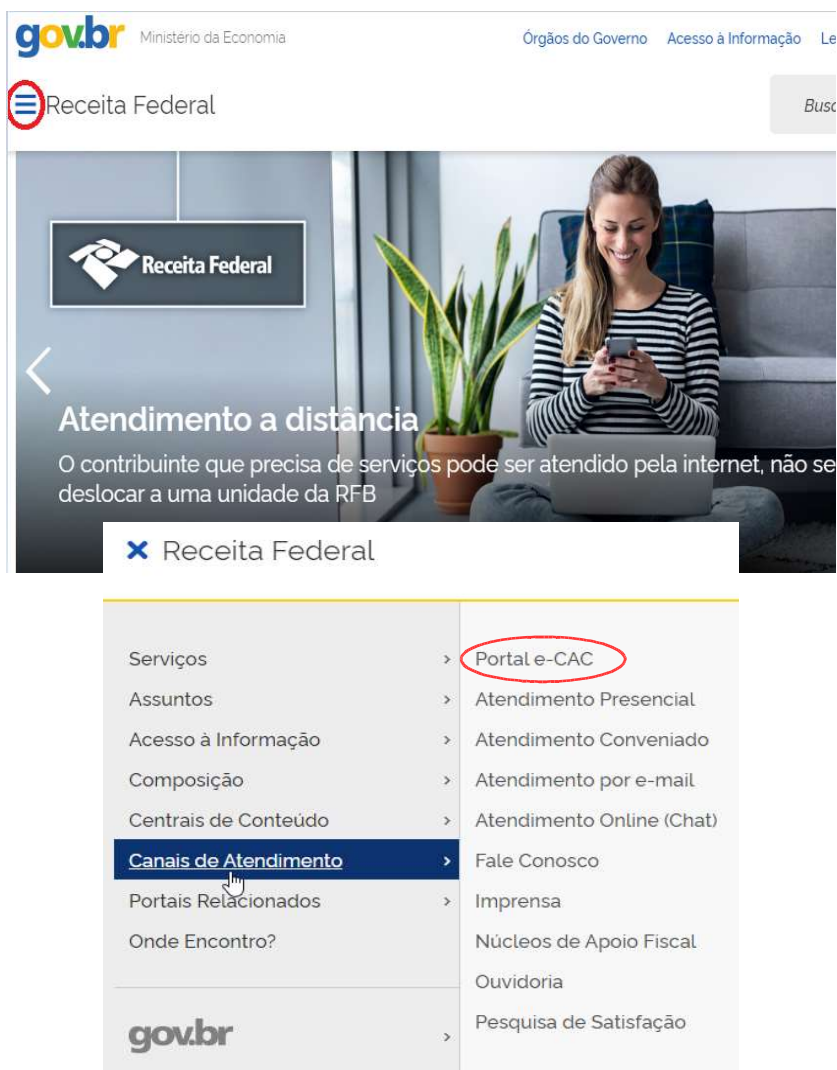
## 1. PORTAL e-CAC

### 1.1 O que é?

É o **portal de atendimento virtual da RFB**. Através deste canal é possível realizar e solicitar **diversos serviços** após a autenticação do contribuinte por **certificado digital**, **código de acesso** ou pelo **Gov.br**, após aquisição de **selos de confiabilidade**.

### 1.2 Como acessar?

O **Portal e-CAC** pode ser acessado no **site da RFB** pelo seguinte caminho: menu lateral esquerdo (≡) > Canais de Atendimento > Portal e-CAC. Ou então, basta **clicar aqui**.



  
CENTRO VIRTUAL DE ATENDIMENTO

Para cadastrar um procurador, o contribuinte pode utilizar:

- a opção "Procuração Eletrônica", disponível no Portal e-CAC (o contribuinte e seu procurador precisam ter certificado digital);
- a opção "Solicitação de Procuração para a Receita Federal", disponível fora do Portal e-CAC (apenas o procurador precisa ter certificado digital).

**ATENÇÃO:**  
As informações contidas nos sistemas informatizados da Administração Pública estão protegidas por sigilo. Todo acesso é monitorado e controlado. Ao dar continuidade à navegação neste serviço o usuário declara-se ciente das responsabilidades penais, civis e administrativas descritas na Política de Privacidade e Uso

CÓDIGO DE ACESSO

CPF/CNPJ

CÓDIGO DE ACESSO

SENHA

Avançar

Saiba como gerar o código de acesso

ACESSO GOVBR

O GovBR é um serviço online de identificação e autenticação digital do cidadão em único meio, para acesso aos diversos serviços públicos digitais.

Entrar com govbr

Saiba mais sobre GOV.BR

A **Lista de Serviços** do **Portal e-CAC** é disponibilizada conforme o **tipo de login** utilizado: **CPF/CNPJ - Código de Acesso - Senha** ou **Gov.br**.

Utilizando o **Gov.br**, cidadãos que não possuem certificado digital, ou que não estão obrigados à Declaração do Ajuste Anual do Imposto sobre a Renda da Pessoa Física, condição necessária para emissão de código de acesso, também poderão acessar o Portal e-CAC.

! Para informações sobre como criar um **código de acesso** para acessar o **Portal e-CAC**, [clique aqui](#).

! Para informações sobre como acessar o **Portal e-CAC** pelo **Gov.br**, [clique aqui](#).

! Para **criar sua conta** no **Gov.br**, [clique aqui](#).

! [Acesse o passo a passo](#) para **criação de conta** no **Gov.br** para **pessoa física** com certificado digital e atribuição de selo de confiabilidade;

! [Acesse o passo a passo](#) para **criação de conta** no **Gov.br** para **pessoa jurídica** com certificado digital e atribuição de selo de confiabilidade.

### 1.3 Serviços disponíveis

Veja todos os serviços disponíveis no **Portal e-CAC** [clcando aqui](#).

## 1.4 Pontos relevantes

► Caso o acesso ao **Portal e-CAC** seja efetuado com uso de **Certificado Digital** do **representante legal** ou do **procurador digital**, deverá ser utilizada a funcionalidade **"Alterar perfil de acesso"** para que atue como representante legal ou procurador do interessado, efetuando os seguintes procedimentos:

1) Na página inicial do Portal e-CAC, clicar em



2) Digitar o CNPJ ou CPF para o qual deseja atendimento no campo "Responsável Legal do CNPJ perante a RFB" OU "Procurador de Pessoa Física – CPF" OU "Procurador de Pessoa Jurídica–CNPJ", conforme o caso, e clicar em "Alterar".

! Após este procedimento será exibida a tela inicial do Portal e-CAC. Na parte superior da tela será exibida a informação "Titular do Certificado: (nome)" e logo abaixo "Procurador de: (nome)" OU "Responsável Legal do CNPJ". Assim, todos os atos efetuados a partir deste momento serão efetivados no CNPJ ou CPF informado acima.

► É possível a matriz fazer a opção de outorga de poderes para as filiais sucedidas;

► Para requerer a **procuração digital** para uso do **Portal e-CAC**, veja o **item 2.5.7**.





## 2. PROCESSO DIGITAL

### 2.1 O que é?

É o canal disponível no Portal e-CAC para solicitar, através de um processo digital, os serviços enumerados no ~~Ato Declaratório Executivo COGEA nº 3, de 19/06/2020~~. (Revogado(a) pelo(a) [Portaria Cogea nº 3](#) de 20 de abril de 2021)

### 2.2 Como acessar?

A solicitação de serviço via **processo digital** é realizada no [Portal e-CAC](#), pelo interessado ou por seu procurador digital, mediante assinatura digital válida, código de acesso ou por acesso pelo **Gov.br**, após aquisição de **selos de confiabilidade**.

**!** As **pessoas jurídicas tributadas** com base no **lucro real, presumido ou arbitrado** são **obrigadas a solicitar os serviços** através de **processo digital**

**!** É **facultativo** às demais **pessoas jurídicas** e as **pessoas físicas a solicitação dos serviços através de processo digital**. No entanto, dada a **simplicidade e eficiência** deste meio, recomenda-se que **todos os contribuintes** utilizem esta modalidade de atendimento na medida do possível.

**!** Informações sobre o cadastramento do **processo digital** podem ser obtidas no **Manual de Funcionalidades do Sistema e-Processo**: item 06 "Abrir processo digital de Atendimento" e item 01.7 "Solicitar Juntada de Documento". [Clique aqui](#) para acessar o manual.

## 2.3 Serviços disponíveis

A relação completa dos serviços solicitáveis via processo digital está no ~~Ato Declaratório Executivo COGEA nº 3, de 19/06/2020~~. (Revogado(a) pelo(a) Portaria Cogeia nº 3, de 20 de abril de 2021). São **exemplos** de alguns serviços que podem ser solicitados via **processo digital**:

### CNPJ

#### ► Inscrição

! Antes de solicitar a abertura do processo digital para análise do pedido de inscrição no CNPJ, [clique aqui](#)

#### ► Alteração

! Antes de solicitar a abertura do processo digital para análise do pedido de alteração no CNPJ, [clique aqui](#).

#### ► Baixa

! Antes de solicitar a abertura do processo digital para análise do pedido de baixa no CNPJ, [clique aqui](#).

### CADASTRO DE IMÓVEL RURAL

#### ► Cancelar, reativar ou transferir

! Antes de solicitar a abertura do processo digital, faça o pedido de cancelamento, reativação ou transferência no sistema [CAFIR – Coletor Web](#)

#### ► Inscrever ou atualizar

! Antes de solicitar a abertura do processo digital, faça o pedido de inscrição ou atualização no [Sistema Eletrônico Online do CNIR](#)

#### ► Proceder atualizações não prevista nos itens anteriores

! Escolha esta opção se o pedido se enquadrar em uma das seis opções previstas no **art. 4º, §1º, do [Ato Declaratório Executivo COCAD nº 3, de 18/03/2021](#)**

! [Clique aqui](#) para obter o Documento de Informação e Atualização do ITR - DIAC

#### **CERTIDÃO DE REGULARIDADE FISCAL**

- ▶ Pessoa Física;
- ▶ Pessoa Jurídica;
- ▶ Imóvel Rural;
- ▶ Certidão de Obra – Construção Civil;

#### **CÓPIA DE DOCUMENTOS**

- ▶ Obter cópia da última declaração IRPF entregue

#### **MALHA FISCAL IRPF**

- ▶ Apresentar documentos antecipadamente;
- ▶ Atender termo de intimação;
- ▶ Impugnar - parcial ou totalmente - notificação de lançamento de imposto sobre a renda da pessoa física (IRPF), decorrente de malha fiscal, elaborada no **Sistema e-Defesa**;
- ▶ Solicitar **Retificação de Lançamento (SRL)**.

#### **OBRAS DE CONSTRUÇÃO CIVIL**

- ▶ CARTA DE ACOMPANHAMENTO – prestar esclarecimentos;
- ▶ CARTA DE CONVOCAÇÃO – prestar esclarecimentos;
- ▶ CARTA DE REGULARIZAÇÃO – prestar esclarecimentos.

#### **RETIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS DE ARRECADAÇÃO - DARE**

#### **RETIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS DE ARRECADAÇÃO - GPS**

#### **PROCURAÇÃO RFB COM FIRMA RECONHECIDA EM CARTÓRIO**

## 2.4 Pontos relevantes

- ▶ **Pessoas jurídicas** tributadas com base no **lucro real, presumido ou arbitrado** são **OBRIGADAS** a solicitar os serviços elencados ~~Ato Declaratório Executivo COGEA nº 3, de 19/06/2020~~. (Revogado(a) pelo(a) **Portaria Cogea nº 3**, de 20 de abril de 2021) por meio do **Portal e-CAC**;
- ▶ **Demais pessoas jurídicas e pessoas físicas**: a solicitação é **FACULTATIVA**, mas **RECOMENDÁVEL**;
- ▶ Para **cada serviço** a ser requerido deverá ser aberto **um processo digital específico**;
- ▶ **NÃO** serão aceitos, para juntada ao **processo digital**, documentos que **não guardem relação de pertinência** com o processo digital ou com o **serviço requerido**;
- ▶ **NÃO** haverá comunicação **VIA POSTAL**. O interessado deverá **acompanhar a tramitação** de sua solicitação pelo **Portal e-CAC**.

## 2.5 Como solicitar um serviço via processo digital

Para solicitar um dos serviços disponíveis via **processo digital** o contribuinte deverá acessar o **Portal e-CAC** por meio de **certificado digital, código de acesso** ou então pelo **acesso Gov.br**:

A imagem mostra a interface do Portal e-CAC da Receita Federal e a tela de acesso Gov.br. No Portal e-CAC, há uma seção para cadastro de procurador com duas opções: "Procuração Eletrônica" (requer certificado digital) e "Solicitação de Procuração para a Receita Federal" (requer certificado digital). Abaixo, há uma caixa de "ATENÇÃO" sobre a segurança das informações. À direita, há duas telas de acesso: "CÓDIGO DE ACESSO" com campos para CPF/CNPJ, Código de Acesso e Senha, e "ACESSO GOVBR" com o botão "Entrar com gov.br".

**Receita Federal**  
**@cac**  
CENTRO VIRTUAL DE ATENDIMENTO

Para cadastrar um procurador, o contribuinte pode utilizar:

- a opção "Procuração Eletrônica", disponível no Portal e-CAC (o contribuinte e seu procurador precisam ter certificado digital);
- a opção "Solicitação de Procuração para a Receita Federal", disponível fora do Portal e-CAC (apenas o procurador precisa ter certificado digital).

**ATENÇÃO:**  
As informações contidas nos sistemas informatizados da Administração Pública estão protegidas por sigilo. Todo acesso é monitorado e controlado. Ao dar continuidade à navegação neste serviço o usuário declara-se ciente das responsabilidades penais, civis e administrativas descritas na Política de Privacidade e Uso

**CÓDIGO DE ACESSO**

CPF/CNPJ

CÓDIGO DE ACESSO

SENHA

Avançar

Saiba como gerar o código de acesso

**ACESSO GOVBR**

O GovBR é um serviço online de identificação e autenticação digital do cidadão em único meio, para acesso aos diversos serviços públicos digitais.

Entrar com gov.br

Saiba mais sobre GOV.BR

Após, dentro do Portal e-CAC, vá ao menu Legislação e Processo > Processo Digital - Processos Digitais (e-Processo):

A imagem mostra o menu do Portal e-CAC. O item "Legislação e Processo" está destacado com um círculo vermelho. Abaixo dele, o item "Processos Digitais (e-Processo)" também está destacado com um círculo vermelho.

Cadastros

Certidões e Situação Fiscal

Cobrança e Fiscalização

Declarações e Demonstrativos

Dívida Ativa da União

Legislação e Processo

Pagamentos e Parcelamentos

Restituição e Compensação

Senhas e Procurações

Outros

Legislação e Processo

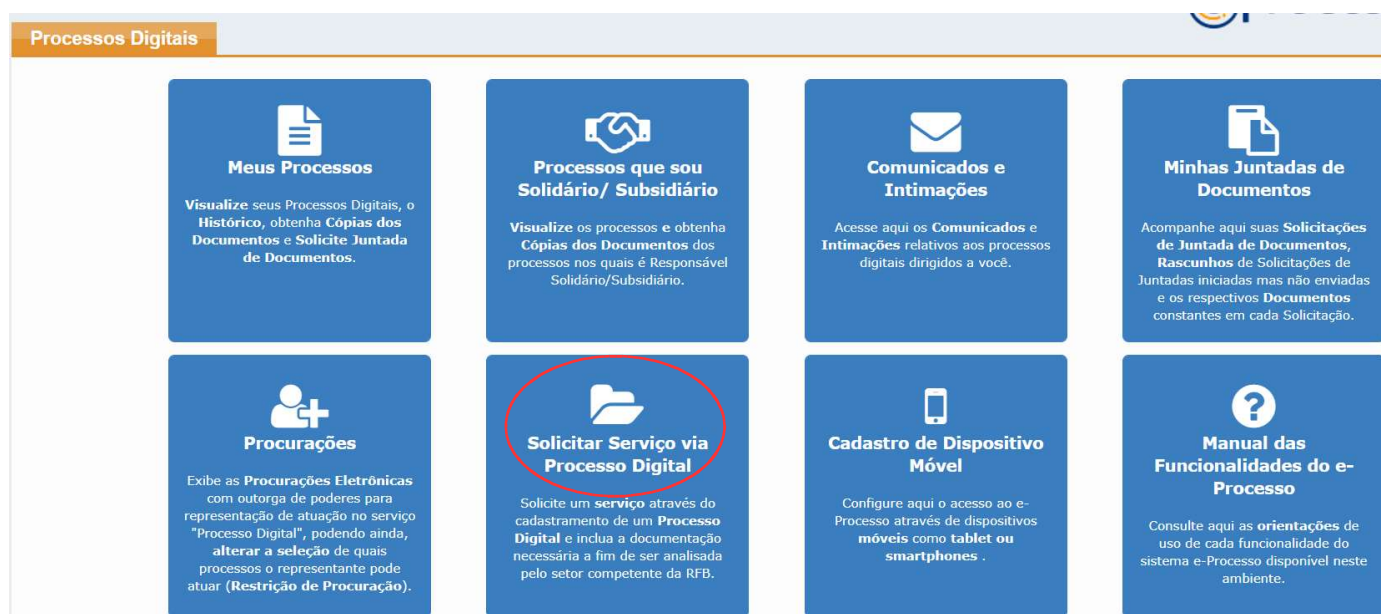
Processo Digital

Validação e Assinatura de Documentos Digitais

Processos Digitais (e-Processo)

e-AssinaRFB - Validar e Assinar Documentos Digitais

Na tela seguinte, **Processos Digitais**, clique em **Solicitar Serviço via Processo Digital**



Após, será aberta a seguinte tela, para **escolha do serviço** e o cadastramento do processo digital.

Processos Digitais (e-Processo)

TITULAR:   | Alterar Perfil de Acesso

**Solicitar Serviço**

1 - IDENTIFICAÇÃO DO INTERESSADO

2 - SERVIÇO A SER REQUERIDO

Área de Concentração de Serviço:

Serviço:

Telefone com DDD:

Tipo do Processo:

Subtipo do Processo:

Descrição:

3 - OUTRAS INFORMAÇÕES

Importante: Ao solicitar o serviço, será cadastrado o processo digital a partir do qual será realizado o atendimento. O interessado deverá, necessariamente, enviar a solicitação de juntada para esse processo, incluindo o requerimento do serviço, que descreve a solicitação, e a documentação exigida para análise.

Para cada serviço a ser solicitado, deverá ser cadastrado um processo, ao qual deverá ser juntado o requerimento do serviço e a documentação exigida para análise.

Caso não seja enviada a solicitação de juntada contendo o requerimento do serviço e os documentos exigidos em até 3 (três) dias úteis do cadastramento do processo, este processo será excluído.

O requerimento será indeferido caso os documentos incluídos na solicitação de juntada não guardem relação de pertinência com o serviço solicitado.

Responsável:

Perfil: Titular

Atenção

Ao solicitar o serviço, será cadastrado o processo digital, a partir do qual será realizado o atendimento. O interessado deverá, necessariamente, enviar a solicitação de juntada para esse processo, incluindo o requerimento do serviço, que descreve a solicitação, e a documentação exigida para análise.

O requerimento será indeferido caso os documentos incluídos na solicitação de juntada não guardem relação de pertinência com o serviço solicitado.

### 2.5.1 Certidão de Regularidade Fiscal

Este serviço é a **solicitação de certidão de regularidade fiscal de:**

- ▶ Pessoa Física;
- ▶ Pessoa Jurídica;
- ▶ Imóvel Rural;
- ▶ Obra - Construção Civil.

Após concluir os passos do **item 2.5** será aberto o menu do processo digital. Assim, para requerer a **Certidão de Regularidade Fiscal**, proceda da seguinte maneira:

Dentro do campo **2 - SERVIÇO A SER REQUERIDO**:

- ▶ Área de Concentração do Serviço: selecione **CERTIDÕES E ATESTADOS**;
- ▶ Serviço: escolha entre **Certidão de Regularidade Fiscal**, **Certidão de Regularidade Fiscal - Imóvel Rural** ou **Certidão de Obra – Construção Civil**;
- ▶ Informar o **telefone de contato** e clicar em **Solicitar Serviço**.

2 - SERVIÇO A SER REQUERIDO

|                                  |                                                                |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Área de Concentração de Serviço: | CERTIDÕES E ATESTADOS                                          |
| Serviço:                         | Selecione                                                      |
| Telefone com DDD:                | <input type="text"/>                                           |
| Tipo do Processo:                | Selecione                                                      |
| Subtipo do Processo:             | Atestado de Rendimentos Auferidos no Brasil por Não Residentes |
| Descrição:                       | Atestado de Residência Fiscal no Brasil                        |
|                                  | Certidão de Obra - Construção Civil                            |
|                                  | Certidão de Regularidade Fiscal                                |
|                                  | Certidão de Regularidade Fiscal - Imóvel Rural                 |

Nesse ponto **será fornecido o número do processo digital** e será questionado se deseja realizar a **juntada dos documentos** relativos ao serviço solicitado.

**!** Até esse momento não existe nenhum documento anexado ao processo digital.

Solicitar Abertura de Dossiê Digital de Atendimento

O Dossiê de Atendimento foi criado com sucesso e já pode ser consultado na consulta de processos digitais.

**Número do Dossiê:** 10010. [REDACTED]

Deseja solicitar a juntada de documento a fim de requerer o serviço desejado?  
A solicitação poderá ser realizada a qualquer momento através da opção Solicitar Juntada de Documento presente na consulta de processos digitais.

Não

Sim

A **juntada de documentos** pode ser feita no momento da abertura do processo digital clicando "SIM" na pergunta da tela mostrada acima ou posteriormente, na consulta de processos digitais.

Clicando em "SIM" ocorrerá o direcionamento para que a juntada possa ser efetuada na seguinte tela:

Rascunho da Solicitação de Juntada de Documentos

SOLICITAÇÃO DE JUNTADA DE DOCUMENTOS

PROCESSO/PROCEDIMENTO: 10010.053685/0919-15

| Tipo do Documento               | Arquivo             | Situação | Tamanho | Origem Arquivo | Ações |
|---------------------------------|---------------------|----------|---------|----------------|-------|
| TERMO DE SOLICITAÇÃO DE JUNTADA | DOCUMENTO-TERMO.pdf |          |         | Sistema        | -     |

Total Incluído: 1 documento(s) totalizando 0.00 MB

Adicionar Documento para Rascunho

Clique em **Adicionar Documento** e, na tela seguinte, **clique na lupa** para abrir as classificações da tela **Tipo do Documento**:

Tipo do Documento

Tipo do Documento:

Q



Nessa tela:

- ▶ Escolha na aba **Classificação do Documento** a opção **Pedidos / Requerimentos**;
- ▶ Escolha na aba **Subclassificação do Documento** a opção **Pedido de certidão**;
- ▶ Escolha na aba **Tipo de Documento** a opção **Pedido de certidão – outros**;
- ▶ No campo **Título**, preencher com o nome da certidão.

Após, clicar em **Selecionar documentos** > **+ Selecionar** > escolher o arquivo PDF > clicar em **abrir** e depois clicar em **salvar**.

**!** O nome do arquivo não pode conter acentos e/ou caracteres especiais, exceto hífen (-) e underline ( \_ ). Se for o caso, renomeie-o antes de proceder à anexação.

Se houver mais documentos relativos à sua solicitação, clicar em Adicionar Documento para Rascunho e proceder como descrito nos itens acima até que todos os documentos sejam anexados;

Ao final, clicar em **Enviar Solicitação**. Caso esta opção não esteja aparecendo, será necessário aguardar o sistema concluir a verificação dos arquivos.

## 2.5.2 REDARF / RETGPS

Este serviço é a **solicitação de retificação dos documentos de arrecadação**

### ► DARF

### ► GPS

**!** O serviço de **conversão de GPS em DARF ou de DARF em GPS** **não** está disponível nesse canal. Para solicitá-lo, acesse o **Chat RFB** através de certificado digital e solicite a abertura do processo correspondente.

Após concluir os passos do **item 2.5** será aberto o menu do processo digital. Assim, para requerer a **Retificação de DARF / GPS**, proceda da seguinte maneira:

Dentro do campo **2 - SERVIÇO A SER REQUERIDO**:

- **Área de Concentração do Serviço:** selecione **RETIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS DE ARRECADAÇÃO**;
- **Serviço:** escolha entre **retificação de DARF** ou **retificação de GPS**;
- Informar o **telefone de contato** e clicar em **Solicitar Serviço**.

A imagem mostra a interface de um sistema web com o título "2 - SERVIÇO A SER REQUERIDO". O formulário contém os seguintes campos:

- Área de Concentração de Serviço:** Um menu suspenso com a opção "RETIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS DE ARRECADAÇÃO" selecionada e destacada por um retângulo vermelho.
- Serviço:** Um menu suspenso com a opção "Selecione" selecionada. Abaixo dele, há uma lista de opções: "Selecione", "RETIFICAÇÃO DE DARF" e "RETIFICAÇÃO DE GPS". Uma seta vermelha aponta para esta lista.
- Informe Telefone com DDD:** Um campo de texto com um ícone de lupa.
- Tipo do Dossiê:** Um campo de texto.
- Subtipo do Dossiê:** Um campo de texto.
- Descrição:** Um campo de texto.

Dois redutores de cor vermelha apontam para os menus "Área de Concentração de Serviço" e "Serviço".

Nesse ponto **será fornecido o número do processo digital** e será questionado se deseja realizar a **juntada dos documentos** relativos ao serviço solicitado.

## Solicitar Abertura de Dossiê Digital de Atendimento

O Dossiê de Atendimento foi criado com sucesso e já pode ser consultado na consulta de processos digitais.

**Número do Dossiê:** 10010. [REDACTED]

Deseja solicitar a juntada de documento a fim de requerer o serviço desejado?  
A solicitação poderá ser realizada a qualquer momento através da opção Solicitar Juntada de Documento presente na consulta de processos digitais.

! Até esse momento não existe nenhum documento anexado ao processo digital.

A **juntada de documentos** pode ser feita no momento da abertura do processo digital clicando "SIM" na pergunta da tela mostrada acima ou posteriormente, na consulta de processos digitais.

Clicando em "SIM" ocorrerá o direcionamento para que a juntada possa ser efetuada na seguinte tela:

Rascunho da Solicitação de Juntada de Documentos

SOLICITAÇÃO DE JUNTADA DE DOCUMENTOS

PROCESSO/PROCEDIMENTO: 10010.053685/0919-15

| Tipo do Documento               | Arquivo             | Situação | Tamanho | Origem Arquivo | Ações |
|---------------------------------|---------------------|----------|---------|----------------|-------|
| TERMO DE SOLICITAÇÃO DE JUNTADA | DOCUMENTO-TERMO.pdf |          |         | Sistema        | -     |

Total incluído: 1 documento(s) totalizando 0.00 MB

Clique em **Adicionar Documento** e, na tela seguinte, **clique na lupa** para abrir as classificações da tela **Tipo do Documento**:

Tipo do Documento

Tipo do Documento:

Dados do Documento

**Tipo do Documento**

Classificação do Documento:

Subclassificação do Documento:

Tipo do Documento:

Todos os Tipos de Documento: ☐

Selecionar Documento Redigir Documento

+ Selecionar

Nessa tela:

- ▶ Escolha na aba **Classificação do Documento** a opção **Pedidos / Requerimentos**;
- ▶ Escolha na aba **Subclassificação do Documento** a opção **Pedido de REDARF**;
- ▶ Escolha na aba **Tipo de Documento** a opção **Pedido de REDARF / RETGPS**;
- ▶ No campo **Título**, o preenchimento é opcional.

Após, clicar em **Selecionar documentos** > **+ Selecionar** > escolher o arquivo PDF > clicar em **abrir** e depois clicar em **salvar**.

**!** O nome do arquivo não pode conter acentos e/ou caracteres especiais, exceto hífen (-) e underline ( \_ ). Se for o caso, renomeie-o antes de proceder à anexação.

Se houver mais documentos relativos à sua solicitação, clicar em Adicionar Documento para Rascunho e proceder como descrito nos itens acima até que todos os documentos sejam anexados;

Ao final, clicar em **Enviar Solicitação**. Caso esta opção não esteja aparecendo, será necessário aguardar o sistema concluir a verificação dos arquivos.

### 2.5.3 Inscrição, Alteração ou Baixa de CNPJ

Este serviço é o encaminhamento para análise da **solicitação de ato cadastral no CNPJ**, através do **DBE**.

! Antes de mais nada é necessário o **preenchimento do DBE**. **Clique aqui** para iniciar o preenchimento ou acompanhar o protocolo.

! Deverão ser protocolados **tão somente** os **DBE** que tenham o **indicativo para Receita Federal na parte superior** do documento. Os demais devem ser levados aos respectivos **órgãos de registro** indicados.

Após concluir os passos do **item 2.5** será aberto o menu do processo digital. Assim, para requerer a análise do DBE de **alteração, baixa ou inscrição no CNPJ**, com o envio da documentação comprobatória, proceda da seguinte maneira:

Dentro do campo **2- SERVIÇO A SER REQUERIDO**:

- ▶ **Área de concentração do serviço:** selecione **CADASTROS**;
- ▶ **Serviço:** escolha entre **CNPJ Alteração**, **CNPJ Baixa** ou **CNPJ Inscrição**;
- ▶ Informar o **telefone de contato** e clicar em **Solicitar Serviço**.

Nesse  
será

A imagem mostra a interface de um formulário web. No topo, há uma aba selecionada intitulada "2 - SERVIÇO A SER REQUERIDO". Abaixo dela, há um formulário com os seguintes campos: "Área de Concentração de Serviço:" com o valor "CADASTROS" selecionado; "Serviço:" com uma lista suspensa aberta mostrando "Selecione" e opções como "CADASTRO RURAL - Cancelar, Reativar ou Transferir", "CADASTRO RURAL - Inscrever ou Atualizar", "CADASTRO RURAL - Proceder Atualização não Prevista nos Itens Anteriores", "CNPJ - ALTERAÇÃO", "CNPJ - BAIXA" e "CNPJ - INSCRIÇÃO"; "Telefone com DDD:"; "Tipo do Processo:"; "Subtipo do Processo:"; e "Descrição:". Abaixo do formulário, há uma aba "3 - OUTRAS INFORMAÇÕES".

ponto

**fornecido o número do processo digital** e será questionado se deseja realizar a **juntada dos documentos** relativos ao serviço solicitado.

**Solicitar Abertura de Dossiê Digital de Atendimento**

O Dossiê de Atendimento foi criado com sucesso e já pode ser consultado na consulta de processos digitais.

**Número do Dossiê:** 10010. [REDACTED]

Deseja solicitar a juntada de documento a fim de requerer o serviço desejado?  
A solicitação poderá ser realizada a qualquer momento através da opção Solicitar Juntada de Documento presente na consulta de processos digitais.

! Até esse momento não existe nenhum documento anexado ao processo digital.

A **juntada de documentos** pode ser feita no momento da abertura do processo digital clicando "SIM" na pergunta da tela mostrada acima ou posteriormente, na consulta de processos digitais.

Clicando em "SIM" ocorrerá o direcionamento para que a juntada possa ser efetuada na seguinte tela:

**Rascunho da Solicitação de Juntada de Documentos**

SOLICITAÇÃO DE JUNTADA DE DOCUMENTOS

PROCESSO/PROCEDIMENTO: 10010.053685/0919-15

| Tipo do Documento               | Arquivo             | Situação | Tamanho | Origem Arquivo | Ações |
|---------------------------------|---------------------|----------|---------|----------------|-------|
| TERMO DE SOLICITAÇÃO DE JUNTADA | DOCUMENTO-TERMO.pdf |          |         | Sistema        | -     |

Total incluído: 1 documento(s) totalizando 0.00 MB

Clique em **Adicionar Documento** e, na **tela seguinte**, **clique na lupa** para abrir as classificações da tela **Tipo do Documento**:

**Tipo do Documento**

Tipo do Documento:

Dados do Documento

**Tipo do Documento**

Classificação do Documento: Selezione

Subclassificação do Documento: Selezione

Tipo do Documento: Selezione

Todos os Tipos de Documento: ☐

Selecionar Documento Redigir Documento

+ Selecionar

Nessa tela:

- ▶ Escolha na aba **Classificação do Documento** a opção **Pedidos / Requerimentos**;
- ▶ Escolha na aba **Subclassificação do Documento** a opção **Requerimento**;
- ▶ Escolha na aba **Tipo de Documento** a opção **Documento Básico de Entrada - DBE**;
- ▶ No campo **Título**, preencher o **número de controle** do **quadro 02. MOTIVO DO PREENCHIMENTO**, conforme imagem abaixo.

## 02. MOTIVO DO PREENCHIMENTO

RELAÇÃO DOS EVENTOS SOLICITADOS / DATA DO EVENTO

202 Alteracao da pessoa fisica responsavel perante o CNPJ - 05/04/2019

Quadro de Sócios e Administradores - QSA

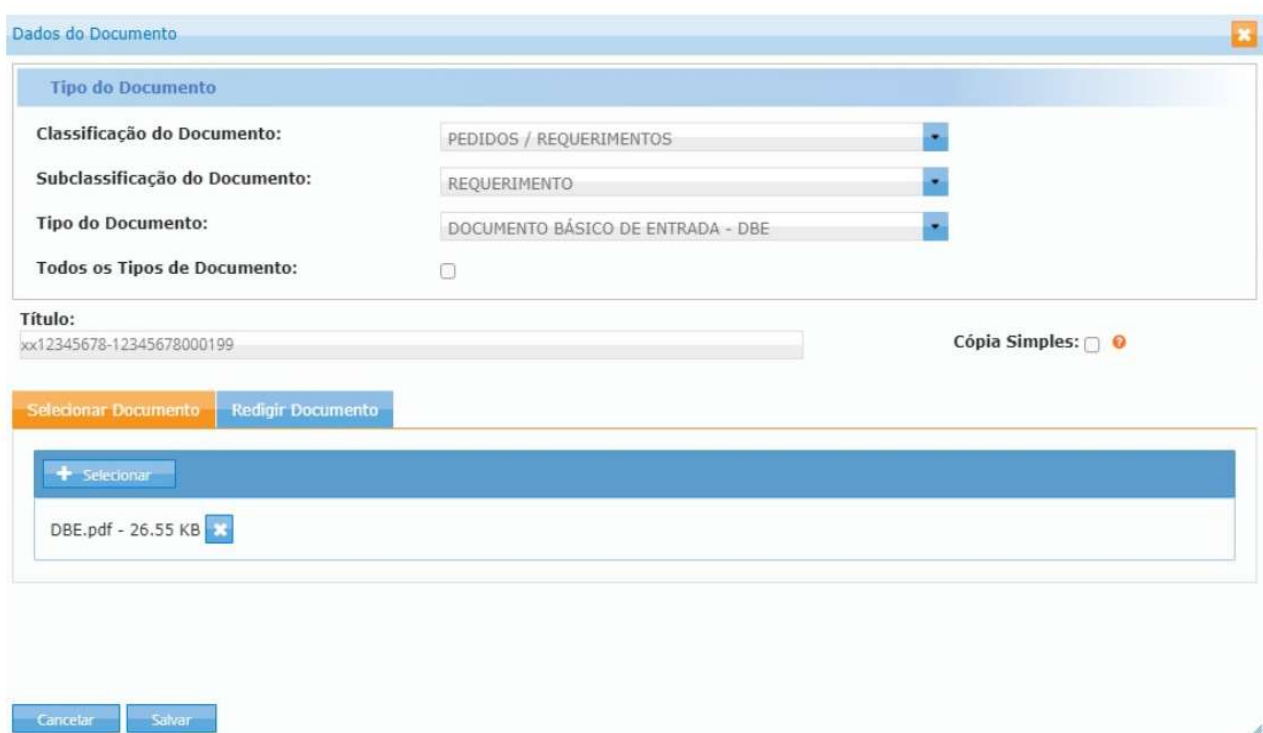
Número de Controle: XX12345678 - 12345678000199

Para o exemplo acima o preenchimento ficaria da seguinte forma:



! Ocorrerá o arquivamento do processo digital caso não seja informado o **número de controle** no título do documento juntado.

Agora, na aba **Selecionar documentos**, clicar no botão **+ Selecionar** escolher o arquivo PDF com o DBE, clicar em **abrir** e depois clicar em **salvar**:



Nesse momento o documento terá sido incluído no rascunho para envio. Se tiver mais documentos para enviar, clique em **Adicionar documentos** e classifique-os de acordo com o tipo de cada um.



Nessa mesma tela se mudar para a aba **Redigir Documento** os arquivos anexados não serão enviados. Assim, se quiser tanto anexar arquivos quanto redigir documento, primeiro insira todos os documentos PDF e clique em salvar:

Posteriormente, entre novamente em **Adicionar documento para rascunho** e na aba **Redigir documento** para redigir livremente a redação que desejar. Após, clique em salvar:

| Tipo do Documento                 | Arquivo               | Situação   | Tamanho | Origem Arquivo | Cópia Simples | A |
|-----------------------------------|-----------------------|------------|---------|----------------|---------------|---|
| TERMO DE SOLICITAÇÃO DE JUNTADA   | DOCUMENTO-TERMO.pdf   | PROCESSADO | 20 KB   | Sistema        | Não           |   |
| DOCUMENTO BÁSICO DE ENTRADA - DBE | recibo_0725726577.pdf | PROCESSADO | 71 KB   | Local          | Não           | E |
| DOCUMENTO BÁSICO DE ENTRADA - DBE | DBE.pdf               | PROCESSADO | 26 KB   | Local          | Não           | E |

Total incluído: 3 documento(s) totalizando 0.12 MB

Depois de incluir todos os documentos (DBE e documentos comprobatórios do ato cadastral solicitado), clique em **Enviar Solicitação**. Caso esta opção não esteja aparecendo, será necessário aguardar o sistema concluir a verificação dos arquivos.

## 2.5.4 Cadastro Rural – Cancelar, Reativar ou Transferir

Este serviço é o encaminhamento para análise da **solicitação de ato cadastral de imóvel rural referente a cancelamento, reativação ou transferência**.

! Antes de mais nada é necessário o preenchimento da solicitação no no **Cafir – Coletor Web**

Após concluir os passos do **item 2.5** será aberto o menu do processo digital. Assim, para requerer a análise **de cancelamento, reativação ou transferência de imóvel rural**, com o envio da documentação comprobatória, proceda da seguinte maneira:

Dentro do campo **2- SERVIÇO A SER REQUERIDO**:

- ▶ **Área de concentração do serviço:** selecione **CADASTROS**;
- ▶ **Serviço:** escolha **CADASTRO RURAL – Cancelar, Reativar ou Transferir**;
- ▶ Informar o **telefone de contato** e clicar em **Solicitar Serviço**.

Nesse  
será

2 - SERVIÇO A SER REQUERIDO

Área de Concentração de Serviço: CADASTROS

Serviço: Seleccione

Telefone com DDD:

Tipo do Processo:

Subtipo do Processo:

Descrição:

3 - OUTRAS INFORMAÇÕES

ponto

**fornecido o número do processo digital** e será questionado se deseja realizar a **juntada dos documentos** relativos ao serviço solicitado.

**Solicitar Abertura de Dossiê Digital de Atendimento**

O Dossiê de Atendimento foi criado com sucesso e já pode ser consultado na consulta de processos digitais.

**Número do Dossiê:** 10010. [REDACTED]

Deseja solicitar a juntada de documento a fim de requerer o serviço desejado?  
A solicitação poderá ser realizada a qualquer momento através da opção Solicitar Juntada de Documento presente na consulta de processos digitais.

! Até esse momento não existe nenhum documento anexado ao processo digital.

A **juntada de documentos** pode ser feita no momento da abertura do processo digital clicando "SIM" na pergunta da tela mostrada acima ou posteriormente, na consulta de processos digitais.

Clicando em "SIM" ocorrerá o direcionamento para que a juntada possa ser efetuada na seguinte tela:

**Rascunho da Solicitação de Juntada de Documentos**

SOLICITAÇÃO DE JUNTADA DE DOCUMENTOS

PROCESSO/PROCEDIMENTO: 10010.053685/0919-15

| Tipo do Documento               | Arquivo             | Situação | Tamanho | Origem Arquivo | Ações |
|---------------------------------|---------------------|----------|---------|----------------|-------|
| TERMO DE SOLICITAÇÃO DE JUNTADA | DOCUMENTO-TERMO.pdf |          |         | Sistema        | -     |

Total incluído: 1 documento(s) totalizando 0.00 MB

Clique em **Adicionar Documento** e, na tela seguinte, **clique na lupa** para abrir as classificações da tela **Tipo do Documento**:

**Tipo do Documento**

Tipo do Documento:  🔍

Nessa tela:

- ▶ Escolha na aba **Classificação do Documento** a opção **Cadastro**;
- ▶ Escolha na aba **Subclassificação do Documento** a opção **Imóvel Rural**;
- ▶ Escolha na aba **Tipo de Documento** a opção **Documento de Entrada de Dados Cadastrais do Imóvel Rural (DECIR)**;

Após, clicar em **Selecionar documentos** > **+ Selecionar** > escolher o arquivo PDF > clicar em **abrir** e depois clicar em **salvar**.

**!** O nome do arquivo não pode conter acentos e/ou caracteres especiais, exceto hífen (-) e underline (\_). Se for o caso, renomeie-o antes de proceder à anexação.

Se houver mais documentos relativos à sua solicitação, clicar em Adicionar Documento para Rascunho e proceder como descrito nos itens acima até que todos os documentos sejam anexados;

Ao final, clicar em **Enviar Solicitação**. Caso esta opção não esteja aparecendo, será necessário aguardar o sistema concluir a verificação dos arquivos.

## 2.5.5 Cadastro Rural – Inscrever ou Atualizar

Este serviço é o encaminhamento para análise da **solicitação de ato cadastral de imóvel rural referente a inscrição ou atualização**.

! Antes de mais nada é necessário o preenchimento da solicitação no **sistema eletrônico online do CNIR**

Após concluir os passos do **item 2.5** será aberto o menu do processo digital. Assim, para requerer a análise **do pedido de inscrição ou atualização**, com o envio da documentação comprobatória, proceda da seguinte maneira:

Dentro do campo **2- SERVIÇO A SER REQUERIDO**:

- ▶ **Área de concentração do serviço:** selecione **CADASTROS**;
- ▶ **Serviço:** escolha **CADASTRO RURAL – Inscrever ou Atualizar**;
- ▶ Informar o **telefone de contato** e clicar em **Solicitar Serviço**.

Nesse  
será

2 - SERVIÇO A SER REQUERIDO

Área de Concentração de Serviço: CADASTROS

Serviço: Seleccione

Telefone com DDD:

Tipo do Processo:

Subtipo do Processo:

Descrição:

3 - OUTRAS INFORMAÇÕES

Deseja solicitar a juntada de documento a fim de requerer o serviço desejado?

A solicitação poderá ser realizada a qualquer momento através da opção Solicitar Juntada de Documento presente na consulta de processos digitais.

Não Sim

**fornecido o número do processo digital** e será questionado se deseja realizar a **juntada dos documentos** relativos ao serviço solicitado.

! Até esse momento não existe nenhum documento anexado ao processo digital.

A **juntada de documentos** pode ser feita no momento da abertura do processo digital clicando "SIM" na pergunta da tela mostrada acima ou posteriormente, na consulta de processos digitais.

Clicando em "SIM" ocorrerá o direcionamento para que a juntada possa ser efetuada na seguinte tela:

Rascunho da Solicitação de Juntada de Documentos

SOLICITAÇÃO DE JUNTADA DE DOCUMENTOS

PROCESSO/PROCEDIMENTO: 10010.053685/0919-15

| Tipo do Documento               | Arquivo             | Situação | Tamanho | Origem Arquivo | Ações |
|---------------------------------|---------------------|----------|---------|----------------|-------|
| TERMO DE SOLICITAÇÃO DE JUNTADA | DOCUMENTO-TERMO.pdf |          |         | Sistema        | -     |

Total incluído: 1 documento(s) totalizando 0.00 MB

Adicionar Documento para Rascunho

Clique em **Adicionar Documento** e, na tela seguinte, **clique na lupa** para abrir as classificações da tela **Tipo do Documento**:

Tipo do Documento

Tipo do Documento: [Search Bar]

Dados do Documento

Tipo do Documento

Classificação do Documento: [Selecionar]

Subclassificação do Documento: [Selecionar]

Tipo do Documento: [Selecionar]

Todos os Tipos de Documento: ☐

Selecionar Documento Redigir Documento

+ Selecionar

Nessa tela:

- ▶ Escolha na aba **Classificação do Documento** a opção **Cadastro**;
- ▶ Escolha na aba **Subclassificação do Documento** a opção **Imóvel Rural**;
- ▶ Escolha na aba **Tipo de Documento** a opção **Recibo de Solicitação de Serviço Emitido pelo CNIR**;

Após, clicar em **Selecionar documentos** > **+ Selecionar** > escolher o arquivo PDF > clicar em **abrir** e depois clicar em **salvar**.

**!** O nome do arquivo não pode conter acentos e/ou caracteres especiais, exceto hífen (-) e underline ( \_ ). Se for o caso, renomeie-o antes de proceder à anexação.

Se houver mais documentos relativos à sua solicitação, clicar em Adicionar Documento para Rascunho e proceder como descrito nos itens acima até que todos os documentos sejam anexados;

Ao final, clicar em **Enviar Solicitação**. Caso esta opção não esteja aparecendo, será necessário aguardar o sistema concluir a verificação dos arquivos.

## 2.5.6 Cadastro Rural – Proceder Atualização não Prevista nos Itens Anteriores

Este serviço é o encaminhamento para análise da **solicitação de ato cadastral de imóvel rural prevista** no art. 4º, §1º do **Ato Declaratório Executivo COCAD nº 3, de 18/03/2021**.

**!** Antes de mais nada é necessário o preenchimento do **Documento de Informação e Atualização Cadastral do ITR - DIAC**

Após concluir os passos do **item 2.5** será aberto o menu do processo digital. Assim, para requerer esta análise, com o envio da documentação comprobatória, proceda da seguinte maneira:

Dentro do campo **2- SERVIÇO A SER REQUERIDO**:

- ▶ **Área de concentração do serviço:** selecione **CADASTROS**;
- ▶ **Serviço:** escolha **CADASTRO RURAL – Proceder Atualização não Prevista nos Itens Anteriores**;
- ▶ Informar o **telefone de contato** e clicar em **Solicitar Serviço**.

2 - SERVIÇO A SER REQUERIDO

Área de Concentração de Serviço: CADASTROS

Serviço: Seleccione

Telefone com DDD:

Tipo do Processo:

Subtipo do Processo:

Descrição:

3 - OUTRAS INFORMAÇÕES

Seleccione

- CADASTRO RURAL - Cancelar, Reativar ou Transferir
- CADASTRO RURAL - Inscrever ou Atualizar
- CADASTRO RURAL - Proceder Atualização não Prevista nos Itens Anteriores
- CNPJ - ALTERAÇÃO
- CNPJ - BAIXA
- CNPJ - INSCRIÇÃO

Nesse ponto **será fornecido o número do processo digital** e será questionado se deseja realizar a **juntada dos documentos** relativos ao serviço solicitado.



Solicitar Abertura de Dossiê Digital de Atendimento

O Dossiê de Atendimento foi criado com sucesso e já pode ser consultado na consulta de processos digitais.

**Número do Dossiê: 10010.**

Deseja solicitar a juntada de documento a fim de requerer o serviço desejado?  
A solicitação poderá ser realizada a qualquer momento através da opção Solicitar Juntada de Documento presente na consulta de processos digitais.

Não

Sim

! Até esse momento não existe nenhum documento anexado ao processo digital.

A **juntada de documentos** pode ser feita no momento da abertura do processo digital clicando "SIM" na pergunta da tela mostrada acima ou posteriormente, na consulta de processos digitais.

Clicando em "SIM" ocorrerá o direcionamento para que a juntada possa ser efetuada na seguinte tela:

Rascunho da Solicitação de Juntada de Documentos

SOLICITAÇÃO DE JUNTADA DE DOCUMENTOS

PROCESSO/PROCEDIMENTO: 10010.053685/0919-15

| Tipo do Documento               | Arquivo             | Situação | Tamanho | Origem Arquivo | Ações |
|---------------------------------|---------------------|----------|---------|----------------|-------|
| TERMO DE SOLICITAÇÃO DE JUNTADA | DOCUMENTO-TERMO.pdf |          |         | Sistema        | -     |

Total incluído: 1 documento(s) totalizando 0.00 MB

Adicionar Documento para Rascunho

Clique em **Adicionar Documento** e, na tela seguinte, **clique na lupa** para abrir as classificações da tela **Tipo do Documento**:

Tipo do Documento

Tipo do Documento:

Nessa tela:

- ▶ Escolha na aba **Classificação do Documento** a opção **Cadastro**;
- ▶ Escolha na aba **Subclassificação do Documento** a opção **Imóvel Rural**;
- ▶ Escolha na aba **Tipo de Documento** a opção **Documento de Informação e Atualização do ITR (DIAC)**;

Após, clicar em **Selecionar documentos** > **+ Selecionar** > escolher o arquivo PDF > clicar em **abrir** e depois clicar em **salvar**.

**!** O nome do arquivo não pode conter acentos e/ou caracteres especiais, exceto hífen (-) e underline ( \_ ). Se for o caso, renomeie-o antes de proceder à anexação.

Se houver mais documentos relativos à sua solicitação, clicar em Adicionar Documento para Rascunho e proceder como descrito nos itens acima até que todos os documentos sejam anexados;

Ao final, clicar em **Enviar Solicitação**. Caso esta opção não esteja aparecendo, será necessário aguardar o sistema concluir a verificação dos arquivos.

## 2.5.7 Solicitação de Procuração RFB

Este serviço é o encaminhamento para análise da solicitação de **Procuração RFB**.

A **procuração** nada mais é que a **outorga de poderes** para fins de utilização, mediante certificado digital, dos serviços disponíveis no **Portal e-CAC**.

! O primeiro passo é o preenchimento da **Solicitação de Procuração RFB**. **Clique aqui** para iniciar o preenchimento;

! Não há necessidade de o outorgante possuir certificado digital para constituir a procuração.

Após concluir os passos do **item 2.5** será aberto o menu do processo digital. Assim, para encaminhar documentos relativos a **Solicitação de Procuração RFB**, proceda da seguinte maneira:

Dentro do campo **2- SERVIÇO A SER REQUERIDO**:

- ▶ **Área de concentração do serviço:** selecione **PROCURAÇÕES**;
- ▶ **Serviço:** escolha **cadastrar procuração para acesso ao Portal e-CAC** ;
- ▶ Informar o **telefone de contato** e clicar em **Solicitar Serviço**.

A imagem mostra uma interface web com o título "2 - SERVIÇO A SER REQUERIDO". Há dois campos de seleção com setas vermelhas apontando para eles. O primeiro campo, rotulado "Área de Concentração de Serviço:", tem a opção "PROCURAÇÕES" selecionada. O segundo campo, rotulado "Serviço:", tem a opção "CADASTRAR PROCURAÇÃO PARA ACESSO AO E-CAC" selecionada. Abaixo desses campos, há um campo de texto para "Informe Telefone com DDD:" com o valor "(00) 000000000". Na base, há dois campos de texto: "Tipo do Dossiê:" com o valor "ATENDIMENTO" e "Subtipo do Dossiê:" com o valor "PROCURAÇÃO".

Nesse ponto **será fornecido o número do processo digital** e será questionado se deseja realizar a **juntada dos documentos** relativos ao serviço solicitado.

! Até esse momento não existe nenhum documento anexado ao processo digital.

Solicitar Abertura de Dossiê Digital de Atendimento

O Dossiê de Atendimento foi criado com sucesso e já pode ser consultado na consulta de processos digitais.

**Número do Dossiê: 10010.**

Deseja solicitar a juntada de documento a fim de requerer o serviço desejado?  
A solicitação poderá ser realizada a qualquer momento através da opção Solicitar Juntada de Documento presente na consulta de processos digitais.

Não

Sim

A **juntada de documentos** pode ser feita no momento da abertura do processo digital clicando "SIM" na pergunta da tela mostrada acima ou posteriormente, na consulta de processos digitais.

Clicando em "SIM" ocorrerá o direcionamento para que a juntada possa ser efetuada na seguinte tela:

Rascunho da Solicitação de Juntada de Documentos

SOLICITAÇÃO DE JUNTADA DE DOCUMENTOS

PROCESSO/PROCEDIMENTO: 10010.053685/0919-15

| Tipo do Documento               | Arquivo             | Situação | Tamanho | Origem Arquivo | Ações |
|---------------------------------|---------------------|----------|---------|----------------|-------|
| TERMO DE SOLICITAÇÃO DE JUNTADA | DOCUMENTO-TERMO.pdf |          |         | Sistema        |       |

Total incluído: 1 documento(s) totalizando 0.00 MB

Adicionar Documento para Rascunho

Clique em **Adicionar Documento** e, na tela seguinte, **clique na lupa** para abrir as classificações da tela **Tipo do Documento**:

Tipo do Documento

Tipo do Documento:

Dados do Documento

**Tipo do Documento**

Classificação do Documento:

Subclassificação do Documento:

Tipo do Documento:

Todos os Tipos de Documento: ☐

Selecionar Documento Redigir Documento

+ Selecionar

Nessa tela:

- ▶ Escolha na aba **Classificação do Documento** a opção **Documentos Diversos**;
- ▶ Escolha na aba **Subclassificação do Documento** a opção **Documentos Diversos**;
- ▶ Escolha na aba **Tipo de Documento** a opção **Documentos Diversos – Outros**;
- ▶ O campo **Título** deve ser preenchido obrigatoriamente com os **CINCO ÚLTIMOS CARACTERES** do **código de controle** constante na Procuração RFB, sem traços ou pontos.

**!** O não preenchimento deste campo ou seu preenchimento incorreto acarretará na rejeição do pedido.

Código de Controle: [REDACTED] 61405

**SOLICITAÇÃO DE PROCURAÇÃO PARA A SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL**

Outorgante [REDACTED] portador(a) do CPF nº [REDACTED]  
Documento de Identificação nº [REDACTED] PCMG, residente e domiciliado à [REDACTED], BELO HORIZONTE /MG, telefone [REDACTED], pelo presente instrumento, nomeia e constitui como seu(sua) bastante Procurador(a) (Outorgado) [REDACTED], portador(a) do CPF nº [REDACTED] Documento de Identificação nº [REDACTED] PCMG, residente e domiciliado(a) à [REDACTED] BELO HORIZONTE /MG, telefone [REDACTED], com poderes para representar o outorgante para requerer/solicitar, no período de 29/08/2020 a 29/08/2022, na utilização, por meio de certificado digital, dos serviços eletrônicos abaixo discriminados, disponibilizados pela Secretaria da Receita Federal do Brasil.

Fico ciente que o efetivo acesso aos serviços discriminados somente será possível após aprovação desta pela Unidade da Receita Federal do Brasil.

- Todos os serviços existentes e os que vierem a ser disponibilizados no sistema de Procurações Eletrônicas do e-CAC (destinados ao tipo do Outorgante - PF ou PJ), para todos os fins, inclusive confissão de débitos, durante o período de validade da procuração.

\_\_\_\_\_, em 29/08/2020 18:56:00

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do Outorgante)

 **Firma Reconhecida em Cartório**

CÓDIGO DE CONTROLE: [REDACTED] 61405

Após, clicar em **Selecionar documentos** > **+ Selecionar** > escolher o arquivo PDF > clicar em **abrir** e depois clicar em **salvar**.

! O nome do arquivo não pode conter acentos e/ou caracteres especiais, exceto hífen (-) e underline (\_). Se for o caso, renomeie-o antes de proceder à anexação.

Se houver mais documentos relativos à sua solicitação, clicar em Adicionar Documento para Rascunho e proceder como descrito nos itens acima até que todos os documentos sejam anexados;

Ao final, clicar em **Enviar Solicitação**. Caso esta opção não esteja aparecendo, será necessário aguardar o sistema concluir a verificação dos arquivos.

### 2.5.7.1 Pontos relevantes

- ▶ **Cada processo digital** aberto deverá contemplar apenas a documentação referente a **uma procuração**;
- ▶ Caso não sejam informados os **cinco últimos dígitos** do **número de controle** da Procuração RFB no título do documento juntado ao processo digital, este será arquivado devendo o contribuinte realizar novo pedido com a mesma procuração;
- ▶ O processo digital de Procuração RFB se destina ao protocolo de solicitação de procuração assinada por pessoa (outorgante) que **NÃO** possua Certificado Digital. Caso tenha Certificado Digital deve ser **outorgada a procuração eletrônica**;
- ▶ Contribuinte (outorgante) assina e reconhece firma da Procuração em cartório;
- ▶ Contribuinte (outorgante) OU procurador (outorgado), indicado na procuração, acessa o Portal e-CAC e abre o processo digital, nos termos do **Ato Declaratório Executivo COGEA nº 7, de 19/10/2020**;
- ▶ A procuração com firma reconhecida em cartório somente pode ser protocolada pelo **Portal e-CAC. NÃO PODE SER PROTOCOLADA NO ATENDIMENTO PRESENCIAL**;
- ▶ É possível a matriz fazer a opção de outorga de poderes para as filiais e sucedidas.

## 2.5.8 Malha Fiscal IRPF

O serviço **Malha Fiscal IRPF** é destinado:

- ▶ Aos contribuintes que tenham recebido **Intimação** e queiram entregar documentos para atendê-la;
- ▶ Aos contribuintes que tenham recebido **Notificação de Lançamento da Malha IRPF** e queiram apresentar a **Solicitação de Retificação de Lançamento (SRL)** ou **Impugnação**;
- ▶ Aos contribuintes com **DIRPF retida em malha fiscal, não intimados e não notificados**, e que mesmo assim queiram apresentar documentos para comprovar a situação indicada como pendente pelo Extrato do IRPF, na declaração retida em malha;



### 2.5.8.1 Apresentar Documentos Antecipadamente

Enquanto não intimado nem notificado pela Receita Federal, o contribuinte pode **retificar sua declaração** corrigindo espontaneamente seus erros. Caso as informações declaradas estejam corretas, o contribuinte pode:

- a) aguardar a **intimação ou a notificação** pela Receita Federal; ou
- b) apresentar digitalmente seus documentos comprobatórios, de forma espontânea, no Portal e-CAC, do sítio da Receita Federal.

**!** Esta opção está disponível apenas para declarações retidas em malha fiscal **a partir do exercício 2015, referente ao ano-base 2014.**

Para apresentar os documentos de forma digital, o contribuinte espontâneo (ainda não intimado ou notificado) deve entrar no Portal e-CAC, com certificado digital ou código de acesso e:

- 1) Acessar o Extrato do IRPF para verificar as pendências existentes e quais documentos devem ser apresentados PARA RESOLVER CADA PENDÊNCIA APRESENTADA. **Veja aqui como acessar o Extrato do IRPF.**

**!** Atenção para os documentos solicitados no extrato! A apresentação de documentação incompleta ou insuficiente dificulta a análise da declaração.

**!** A apresentação antecipada de documentos não elimina a possibilidade de ser intimado ou notificado pela Receita Federal.

- 2) **Abrir um processo digital.** Após concluir os passos do **item 2.5** será aberto o menu do processo digital. Para **Apresentar Documentos Antecipadamente**, relativos à **Malha Fiscal IRPF**, proceda da seguinte maneira:

Dentro do campo **2- SERVIÇO A SER REQUERIDO**:

- ▶ **Área de concentração do serviço:** selecione **MALHA FISCAL IRPF**;
- ▶ **Serviço:** escolha Apresentar Documentos Antecipadamente;
- ▶ **Exercício da Declaração:** Informe o exercício da declaração em malha com quatro dígitos.

**!** Se a declaração não estiver em malha no exercício informado, o pedido não será aceito.

**!** Se houve documento emitido (intimação ou notificação) para o exercício informado escolha outra opção de serviço.

- ▶ Informar o telefone de contato e clicar em **Solicitar Serviço**.

2 - SERVIÇO A SER REQUERIDO

Área de Concentração de Serviço: MALHA FISCAL IRPF

Serviço: Selecione

Telefone com DDD:

Tipo do Processo: Selecione

Subtipo do Processo: Apresentar Documentos Antecipadamente  
Atender Termo de Intimação  
Impugnar Parcialmente a Notificação de Lançamento  
Impugnar Totalmente a Notificação de Lançamento  
Solicitar Retificação de Lançamento - SRL

Descrição:

Nesse ponto **será fornecido o número do processo digital** e será questionado se deseja realizar a **juntada dos documentos** relativos ao serviço solicitado.

**Solicitar Abertura de Dossiê Digital de Atendimento**

O Dossiê de Atendimento foi criado com sucesso e já pode ser consultado na consulta de processos digitais.

**Número do Dossiê: 10010. [REDACTED]**

Deseja solicitar a juntada de documento a fim de requerer o serviço desejado?  
A solicitação poderá ser realizada a qualquer momento através da opção Solicitar Juntada de Documento presente na consulta de processos digitais.

! Até esse momento não existe nenhum documento anexado ao processo digital.

A **juntada de documentos** pode ser feita no momento da abertura do processo digital clicando "SIM" na pergunta da tela mostrada acima ou posteriormente, na consulta de processos digitais.

Clicando em "SIM" ocorrerá o direcionamento para que a juntada possa ser efetuada na seguinte tela:

**Rascunho da Solicitação de Juntada de Documentos**

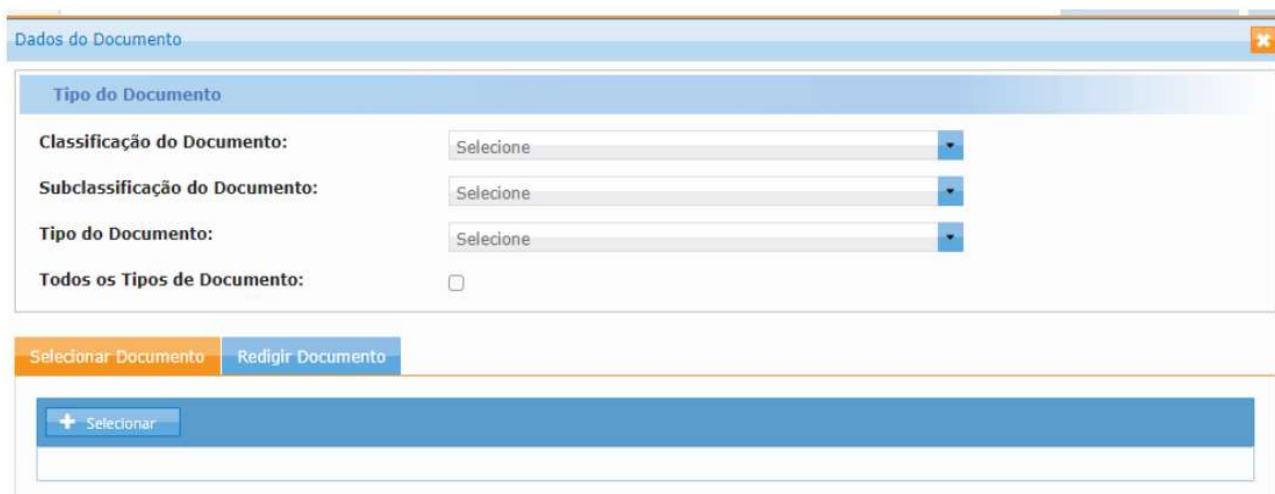
SOLICITAÇÃO DE JUNTADA DE DOCUMENTOS

PROCESSO/PROCEDIMENTO: 10010.053685/0919-15

| Tipo do Documento               | Arquivo             | Situação | Tamanho | Origem Arquivo | Ações |
|---------------------------------|---------------------|----------|---------|----------------|-------|
| TERMO DE SOLICITAÇÃO DE JUNTADA | DOCUMENTO-TERMO.pdf |          |         | Sistema        | -     |

Total incluído: 1 documento(s) totalizando 0.00 MB

Clique em **Adicionar Documento** e, na tela seguinte, **clique na lupa** para abrir as classificações da tela **Tipo do Documento**:



Informe quais documentos serão juntados. Após, clicar em **Selecionar documentos** > **+ Selecionar** > escolher o arquivo PDF > clicar em **abrir** e depois clicar em **salvar**.

**!** O nome do arquivo não pode conter acentos e/ou caracteres especiais, exceto hífen (-) e underline ( \_ ). Se for o caso, renomeie-o antes de proceder à anexação.

Se houver mais documentos relativos à sua solicitação, clicar em Adicionar Documento para Rascunho e proceder como descrito nos itens acima até que todos os documentos sejam anexados;

Ao final, clicar em **Enviar Solicitação**. Caso esta opção não esteja aparecendo, será necessário aguardar o sistema concluir a verificação dos arquivos.

**!** Anexe todos os documentos comprobatórios POR PENDÊNCIA APRESENTADA NO EXTRATO.

**!** Não é preciso abrir novo processo digital de atendimento (processo digital) para acrescentar documentos complementares aos já anexados. **Clique aqui** para aprender como incluir documentos em um processo digital já criado.

### 2.5.8.2 Atender Termo de Intimação

O contribuinte que recebeu uma **Intimação Fiscal** deverá respondê-la por meio do preenchimento de um formulário eletrônico disponível no **sistema e-Defesa**.

Após o preenchimento das informações será gerado um **Termo de Atendimento da Intimação**. O contribuinte deve imprimi-lo, assiná-lo e entregá-lo, acompanhado de toda a documentação comprobatória. A documentação deverá ser entregue em **meio digital**, no **Portal e-CAC** ou presencialmente,

**!** Atenção para a entrega presencial: O contribuinte deve observar que algumas unidades de atendimento da Receita Federal exigem agendamento prévio para a realização dos serviços de Atendimento de Intimação Fiscal

**!** Recomenda-se atenção para os documentos solicitados no **Termo de Intimação**. A apresentação de documentação incompleta ou insuficiente dificulta a análise da declaração e poderá acarretar emissão de notificação de lançamento por falta de comprovação de informações.

Para apresentar os documentos de forma digital o **contribuinte intimado** deve:

1) **Acessar o sistema e-Defesa** > preencher o formulário eletrônico > gerar o Termo de Atendimento da Intimação. Para acessar o e-Defesa será necessário informar, além do CPF, o número do Termo de Intimação.

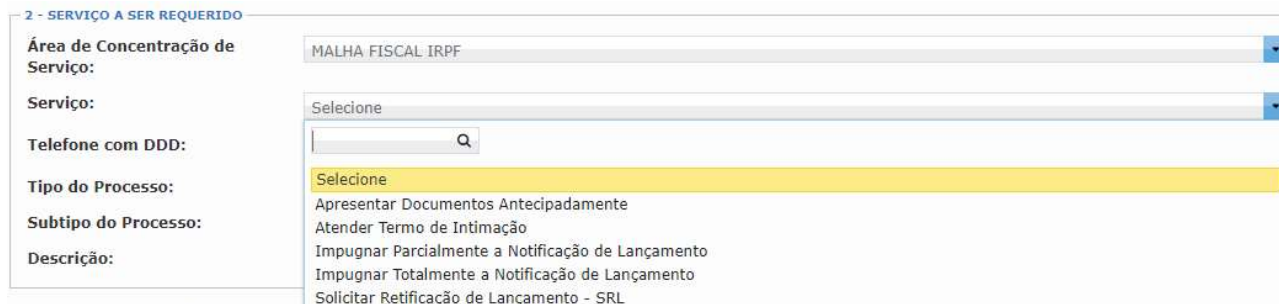
2) **Abrir um processo digital**. Após concluir os passos do **item 2.5** será aberto o menu do processo digital. Para solicitar o serviço **Atender Termo de Intimação**, relativos à **Malha Fiscal IRPF**, proceda da seguinte maneira:

Dentro do campo **2- SERVIÇO A SER REQUERIDO**:

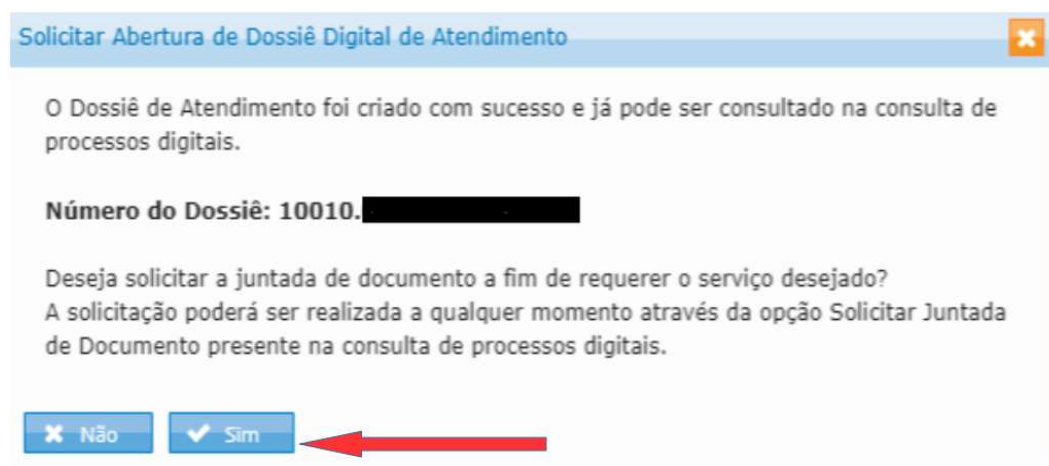
- ▶ **Área de concentração do serviço**: selecione **MALHA FISCAL IRPF**;
- ▶ **Serviço**: escolha **Atender Termo de Intimação**;
- ▶ **Número da Intimação**: Informe o número do Termo de Intimação recebido. O número possui 20 caracteres.

! Se a intimação informada não pertencer ao contribuinte, o pedido não será aceito.

► Informar o telefone de contato e clicar em **Solicitar Serviço**.



Nesse ponto **será fornecido o número do processo digital** e será questionado se deseja realizar a **juntada dos documentos** relativos ao serviço solicitado.



! Até esse momento não existe nenhum documento anexado ao processo digital.

A **juntada de documentos** pode ser feita no momento da abertura do processo digital clicando "SIM" na pergunta da tela mostrada acima ou posteriormente, na consulta de processos digitais.

Clicando em "SIM" ocorrerá o direcionamento para que a juntada possa ser efetuada na seguinte tela:

**Rascunho da Solicitação de Juntada de Documentos**

SOLICITAÇÃO DE JUNTADA DE DOCUMENTOS  
PROCESSO/PROCEDIMENTO: 10010.053685/0019-15

| Tipo do Documento               | Arquivo             | Situação | Tamanho | Origem Arquivo | Ações |
|---------------------------------|---------------------|----------|---------|----------------|-------|
| TERMO DE SOLICITAÇÃO DE JUNTADA | DOCUMENTO-TERMO.pdf |          |         | Sistema        | -     |

Total incluído: 1 documento(s) totalizando 0.00 MB

[Adicionar Documento para Rascunho](#) 

Clique em **Adicionar Documento** e, na tela seguinte, **clique na lupa** para abrir as classificações da tela **Tipo do Documento**:

**Tipo do Documento**

Tipo do Documento:  

---

**Dados do Documento**

**Tipo do Documento**

Classificação do Documento:

Subclassificação do Documento:

Tipo do Documento:

Todos os Tipos de Documento: ☐

**Selecionar Documento** **Redigir Documento**

 **Selecionar**

Informe quais documentos serão juntados. Após, clicar em **Selecionar documentos** > **+ Selecionar** > escolher o arquivo PDF > clicar em **abrir** e depois clicar em **salvar**.

**!** O nome do arquivo não pode conter acentos e/ou caracteres especiais, exceto hífen (-) e underline (\_). Se for o caso, renomeie-o antes de proceder à anexação.

Se houver mais documentos relativos à sua solicitação, clicar em Adicionar Documento para Rascunho e proceder como descrito nos itens acima até que todos os documentos sejam anexados;

Ao final, clicar em **Enviar Solicitação**. Caso esta opção não esteja aparecendo, será necessário aguardar o sistema concluir a verificação dos arquivos.

! Anexe o Termo de Atendimento da Intimação e TODOS documentos comprobatórios

! Não é preciso abrir novo processo digital de atendimento (processo digital) para acrescentar documentos complementares aos já anexados. **Clique aqui** para aprender como incluir documentos em um processo digital já criado.

### 2.5.8.3 Impugnar a Notificação de Lançamento

Após receber uma **Notificação de Lançamento da Malha Fiscal IRPF** o contribuinte pode **pagar/parcelar** o valor, **solicitar a retificação do lançamento (SRL)** ou **impugnar o lançamento**.

O contribuinte que deseja apresentar uma impugnação, deverá:

1) Acessar o **sistema e-Defesa** e preencher o Formulário de Impugnação.

! O e-Defesa informará quais documentos devem ser apresentados em cada caso, conforme as alegações selecionadas.

! Para acesso ao e-Defesa será necessário informar, além do CPF, o número da notificação de lançamento recebida.

2) **Abrir um processo digital**. Após concluir os passos do **item 2.5** será aberto o menu do processo digital. Para solicitar o serviço **Impugnar Totalmente / Parcialmente a Notificação de Lançamento**, relativo à **Malha Fiscal IRPF**, proceda da seguinte maneira:

Dentro do campo **2- SERVIÇO A SER REQUERIDO**:

- ▶ **Área de concentração do serviço**: selecione **MALHA FISCAL IRPF**;
- ▶ **Serviço**: escolha **Impugnar Totalmente / Parcialmente a Notificação de Lançamento**, de acordo com a abrangência da impugnação realizada no e-Defesa;
- ▶ **Número da Notificação de Lançamento**: Informe o número do Termo de Intimação recebido. O número possui 20 caracteres.

! Se a intimação informada não pertencer ao contribuinte, o pedido não será aceito.

- ▶ Informar o telefone de contato e clicar em **Solicitar Serviço**.



2 - SERVIÇO A SER REQUERIDO

Área de Concentração de Serviço: MALHA FISCAL IRPF

Serviço: Seleccione

Telefone com DDD:

Tipo do Processo: Seleccione

Subtipo do Processo: Apresentar Documentos Antecipadamente  
Atender Termo de Intimação  
Impugnar Parcialmente a Notificação de Lançamento  
Impugnar Totalmente a Notificação de Lançamento  
Solicitar Retificação de Lançamento - SRL

Descrição:

Nesse ponto **será fornecido o número do processo digital** e será questionado se deseja realizar a **juntada dos documentos** relativos ao serviço solicitado.

**Solicitar Abertura de Dossiê Digital de Atendimento**

O Dossiê de Atendimento foi criado com sucesso e já pode ser consultado na consulta de processos digitais.

**Número do Dossiê: 10010.** [REDACTED]

Deseja solicitar a juntada de documento a fim de requerer o serviço desejado?  
A solicitação poderá ser realizada a qualquer momento através da opção Solicitar Juntada de Documento presente na consulta de processos digitais.

! Até esse momento não existe nenhum documento anexado ao processo digital.

A **juntada de documentos** pode ser feita no momento da abertura do processo digital clicando "SIM" na pergunta da tela mostrada acima ou posteriormente, na consulta de processos digitais.

Clicando em "SIM" ocorrerá o direcionamento para que a juntada possa ser efetuada na seguinte tela:

**Rascunho da Solicitação de Juntada de Documentos**

SOLICITAÇÃO DE JUNTADA DE DOCUMENTOS

PROCESSO/PROCEDIMENTO: 10010.053685/0019-15

| Tipo do Documento               | Arquivo             | Situação | Tamanho | Origem Arquivo | Ações |
|---------------------------------|---------------------|----------|---------|----------------|-------|
| TERMO DE SOLICITAÇÃO DE JUNTADA | DOCUMENTO-TERMO.pdf |          |         | Sistema        | -     |

Total incluído: 1 documento(s) totalizando 0.00 MB

▲ Voltar ao ÍNDICE

49

Clique em **Adicionar Documento** e, na tela seguinte, **clique na lupa** para abrir as classificações da tela **Tipo do Documento**:

Tipo do Documento

Tipo do Documento:

Dados do Documento

Tipo do Documento

Classificação do Documento:

Subclassificação do Documento:

Tipo do Documento:

Todos os Tipos de Documento:
☐

Selecionar Documento

Redigir Documento

+ Selecionar

Informe quais documentos serão juntados. Após, clicar em **Selecionar documentos** > **+ Selecionar** > escolher o arquivo PDF > clicar em **abrir** e depois clicar em **salvar**.

**!** O nome do arquivo não pode conter acentos e/ou caracteres especiais, exceto hífen (-) e underline (\_). Se for o caso, renomeie-o antes de proceder à anexação.

Se houver mais documentos relativos à sua solicitação, clicar em Adicionar Documento para Rascunho e proceder como descrito nos itens acima até que todos os documentos sejam anexados;

Ao final, clicar em **Enviar Solicitação**. Caso esta opção não esteja aparecendo, será necessário aguardar o sistema concluir a verificação dos arquivos.

**!** O e-Defesa informará quais documentos devem ser apresentados em cada caso, conforme as alegações selecionadas.

**!** Recomenda-se atenção para os documentos necessários para apresentar Impugnação. A apresentação de documentação incompleta ou insuficiente dificulta a análise da Impugnação, que poderá ser indeferida por falta de comprovação suficiente e adequada.

#### 2.5.8.4 Solicitar Retificação de Lançamento - SRL

Antes de prosseguir, é necessário verificar a **Notificação de Lançamento** recebida para ver se ela pode ser contestada por meio da **Solicitação de Retificação de Lançamento - SRL**.

Verifique, na seção denominada **Intimação**, se existe a orientação apresentada nos exemplos abaixo. Somente pode apresentar SRL quem tem este tipo de orientação informado na **Notificação de Lançamento**:

Exemplo 1:

| Intimação                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fica o contribuinte cientificado das alterações efetuadas em sua declaração.<br>Caso <b>concorde</b> com as alterações efetuadas, <u>não é necessário</u> se manifestar. Se o resultado apurado após as alterações for Imposto a Restituir, ajuíze a disponibilização do respectivo valor. |
| Caso <b>não concorde</b> com as alterações, o contribuinte poderá apresentar Solicitação de Retificação de Lançamento (SRL), no prazo de 30 (trinta) dias contados da ciência dessa intimação, em petição dirigida ao Delegado da Receita Federal do Brasil de sua jurisdição.             |
| A impugnação poderá ser apresentada no prazo de 30 (trinta) dias contados da ciência da resposta da SRL, em petição dirigida ao Delegado da Receita Federal do Brasil de Julgamento de sua jurisdição.                                                                                     |

Exemplo 2:

| Intimação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fica o contribuinte intimado a recolher o valor lançado no "Demonstrativo do Crédito Tributário" no prazo de 30 (trinta) dias contados da data da ciência desta notificação.                                                                                                                                                                                              |
| Caso <b>concorde</b> com o Lançamento, o montante a ser recolhido será recalculado na data do efetivo pagamento, de acordo com o que determina a legislação (a multa de ofício será reduzida em 50% se o pagamento for efetuado até o vencimento desta intimação. Se, no mesmo prazo, for solicitado o parcelamento do débito, haverá redução da multa de ofício em 40%). |
| Caso <b>não concorde</b> com o lançamento, o contribuinte poderá apresentar <b>Solicitação de Retificação de Lançamento (SRL)</b> , no mesmo prazo de 30 (trinta) dias contados da data da ciência desta notificação, em petição dirigida ao Delegado da Receita Federal do Brasil de sua jurisdição.                                                                     |
| A impugnação poderá ser apresentada no prazo de 30 (trinta) dias contados da ciência da resposta da SRL, em petição dirigida ao Delegado da Receita Federal do Brasil de Julgamento de sua jurisdição.                                                                                                                                                                    |

**Confirmada a possibilidade de apresentação de SRL, o contribuinte notificado deve:**

1) **Acessar o sistema e-Defesa** > preencher o formulário eletrônico > gerar a **Solicitação de Retificação de Lançamento (SRL)**.

! Para acesso ao e-Defesa será necessário informar, além do CPF, o número da notificação de lançamento recebida.

! O e-Defesa informará quais documentos devem ser apresentados em cada caso.

2) **Abrir um processo digital.** Após concluir os passos do **item 2.5** será aberto o menu do processo digital. Para **Solicitar Retificação de Lançamento - SRL**, relativo à **Malha Fiscal IRPF**, proceda da seguinte maneira:

Dentro do campo **2- SERVIÇO A SER REQUERIDO**:

- ▶ **Área de concentração do serviço:** selecione **MALHA FISCAL IRPF**;
- ▶ **Serviço:** escolha **Solicitar Retificação de Lançamento - SRL**;
- ▶ **Número da Notificação de Lançamento:** Informe o número do Termo de Intimação recebido. O número possui 20 caracteres.

**!** Se a intimação informada não pertencer ao contribuinte, o pedido não será aceito.

- ▶ Informar o telefone de contato e clicar em **Solicitar Serviço**.

A interface '2 - SERVIÇO A SER REQUERIDO' apresenta um formulário com os seguintes campos:

- Área de Concentração de Serviço:** Dropdown menu com a opção 'MALHA FISCAL IRPF' selecionada.
- Serviço:** Dropdown menu com a opção 'Selecione' selecionada.
- Telefone com DDD:** Campo de texto com um ícone de lupa.
- Tipo do Processo:** Dropdown menu com a opção 'Selecione' selecionada.
- Subtipo do Processo:** Lista de opções: 'Apresentar Documentos Antecipadamente', 'Atender Termo de Intimação', 'Impugnar Parcialmente a Notificação de Lançamento', 'Impugnar Totalmente a Notificação de Lançamento', e 'Solicitar Retificação de Lançamento - SRL'.
- Descrição:** Campo de texto.

Nesse ponto **será fornecido o número do processo digital** e será questionado se deseja realizar a **juntada dos documentos** relativos ao serviço solicitado.

A caixa de diálogo 'Solicitar Abertura de Dossiê Digital de Atendimento' contém o seguinte texto:

O Dossiê de Atendimento foi criado com sucesso e já pode ser consultado na consulta de processos digitais.

**Número do Dossiê: 10010.** [REDACTED]

Deseja solicitar a juntada de documento a fim de requerer o serviço desejado?  
A solicitação poderá ser realizada a qualquer momento através da opção Solicitar Juntada de Documento presente na consulta de processos digitais.

Na base da caixa de diálogo, há dois botões: 'Não' (com um ícone de X) e 'Sim' (com um ícone de checkmark). Uma seta vermelha aponta para o botão 'Sim'.

**!** Até esse momento não existe nenhum documento anexado ao processo digital.

A **juntada de documentos** pode ser feita no momento da abertura do processo digital clicando "SIM" na pergunta da tela mostrada acima ou posteriormente, na consulta de processos digitais.

Clicando em "SIM" ocorrerá o direcionamento para que a juntada possa ser efetuada na seguinte tela:

| Tipo do Documento               | Arquivo             | Situação | Tamanho | Origem Arquivo | Ações |
|---------------------------------|---------------------|----------|---------|----------------|-------|
| TERMO DE SOLICITAÇÃO DE JUNTADA | DOCUMENTO-TERMO.pdf |          |         | Sistema        | -     |

Total incluído: 1 documento(s) totalizando 0.00 MB

Adicionar Documento para Rascunho

Clique em **Adicionar Documento** e, na tela seguinte, **clique na lupa** para abrir as classificações da tela **Tipo do Documento**:

Tipo do Documento

Tipo do Documento:

Dados do Documento

Tipo do Documento

Classificação do Documento:

Subclassificação do Documento:

Tipo do Documento:

Todos os Tipos de Documento: ☐

Selecionar Documento Redigir Documento

+ Selecionar

Informe quais documentos serão juntados. Após, clicar em **Selecionar documentos** > **+ Selecionar** > escolher o arquivo PDF > clicar em **abrir** e depois clicar em **salvar**.

! O nome do arquivo não pode conter acentos e/ou caracteres especiais, exceto hífen (-) e underline (\_). Se for o caso, renomeie-o antes de proceder à anexação.

Se houver mais documentos relativos à sua solicitação, clicar em Adicionar Documento para Rascunho e proceder como descrito nos itens acima até que todos os documentos sejam anexados;

Ao final, clicar em **Enviar Solicitação**. Caso esta opção não esteja aparecendo, será necessário aguardar o sistema concluir a verificação dos arquivos.

**! Deverá ser anexada a Solicitação de Retificação de Lançamento - SRL, com registro das alegações e todos os termos gerados no e-Defesa.**

**! Recomenda-se atenção para os documentos necessários para apresentar Solicitação de Retificação de Lançamento - SRL. A apresentação de documentação incompleta ou insuficiente dificulta a análise da SRL, que poderá ser indeferida por falta de comprovação suficiente e adequada.**

#### 2.5.8.5 Pontos relevantes

- ▶ O **processo digital deve ser aberto** em **nome do INTERESSADO**. Caso seja aberto em nome do procurador, será **ARQUIVADO sem análise**;
- ▶ Não serão aceitos para juntada ao processo digital documentos que não sejam pertinentes à temática do processo digital e ao serviço requerido;
- ▶ Não haverá comunicação VIA POSTAL. O interessado deverá acompanhar a tramitação de sua solicitação pelo Portal e-CAC.



### 3. CHAT RFB

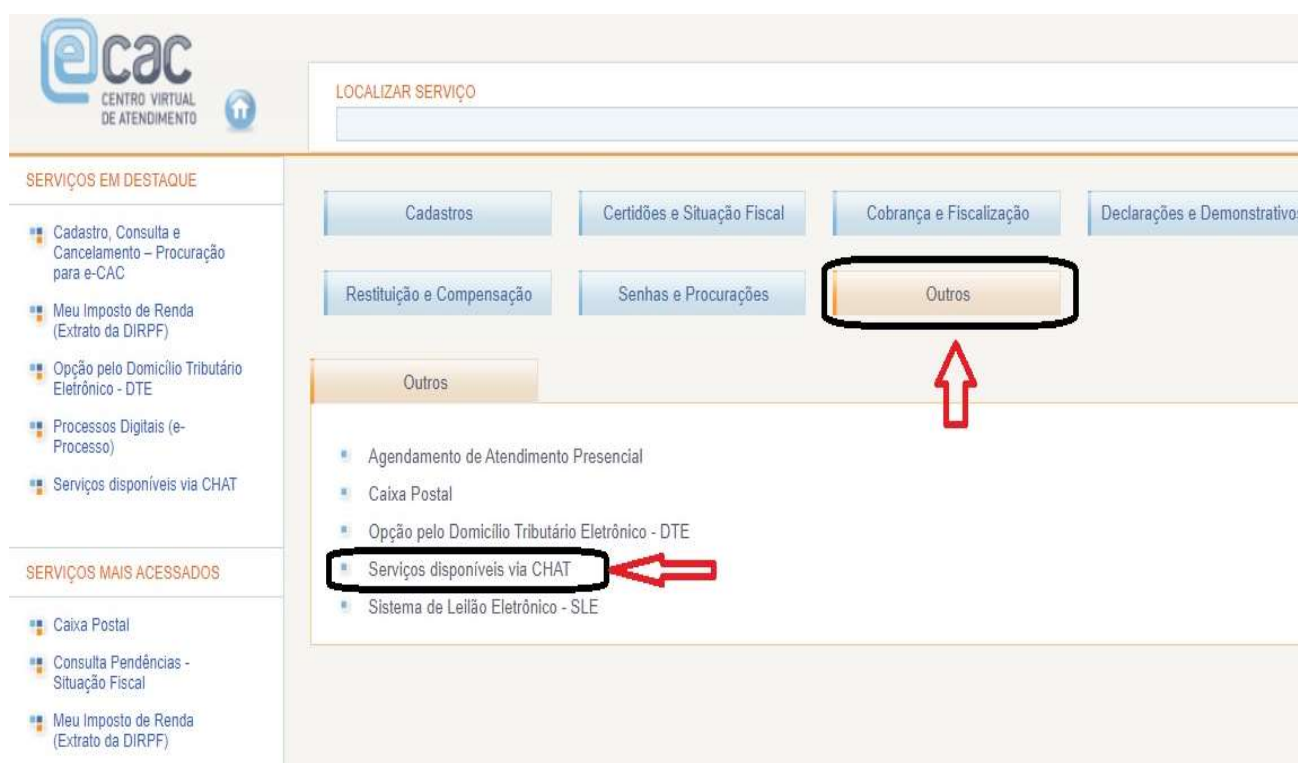
#### 3.1 O que é?

Trata-se do atendimento através de chat (bate-papo). Ou seja, é uma **conversa direta** com **servidor da Receita Federal** especialista no assunto escolhido.

#### 3.2 Como acessar?

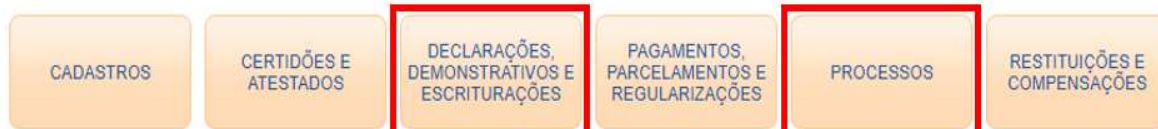
O Chat RFB é acessado pelo **Portal e-CAC**, por código de acesso, certificado digital ou pelo **Gov.br** após aquisição de selos de confiabilidade.

! A Lista de Serviços do **Portal e-CAC** é disponibilizada conforme o tipo de login utilizado (CPF/Senha ou Certificado Digital) e o(s) tipo(s) de selo(s) de confiabilidade que possuir no momento do login.



Atendimento de **07:00 às 19:00** (dias de semana)  
com senha gov.br, código de acesso ou certificado digital

Área



Prezada(o) cidadã(o),

Bem-vinda(o) ao CHAT da Receita Federal do Brasil.

Esta ferramenta foi disponibilizada para sua maior comodidade e melhoria do seu atendimento!

Configuração mínima para utilizar este canal de atendimento:

- Chrome versão 34 ou Firefox versão 24
- Temporariamente, não recomendamos a utilização do Internet Explorer

Para Cópia de Declarações e  
Protocolo de Processos é  
obrigatório o acesso com  
Certificado Digital

Horário de Atendimento: das 7h às 19h

### 3.3 Informações sobre alguns dos serviços disponíveis no Chat RFB

A **Portaria RFB nº 853/2020** disciplina o atendimento da RFB por meio do Chat. Os serviços prestados por este canal constam do Anexo Único da Portaria. Seguem abaixo **exemplos** de **alguns dos serviços** prestados através deste canal. A **relação completa** pode ser vista **aqui**:

#### CADASTRO

##### Obter orientação sobre cadastro de pessoa jurídica (CNPJ):

- Esclarecimento de dúvidas sobre o Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica. (CNPJ).
- Serviço destinado à **pessoa física e jurídica**.

##### Obter orientação sobre cadastro de imóvel rural (CAFIR/CNIR):

- Esclarecimento de dúvidas sobre o Cadastro de Imóveis Rurais.
- Serviço destinado à **pessoa física e jurídica**.

##### Obter orientação sobre cadastro CAEPF/CEI:

- Esclarecimento de dúvidas sobre Cadastro de Atividade Econômica da Pessoa Física e Cadastro Específico do INSS.
- Serviço destinado à **pessoa física**.

[▲ Voltar ao ÍNDICE](#)



### **Obter orientação sobre cadastro CNO/CEI:**

- ▶ Esclarecimento de dúvidas sobre Cadastro Nacional Obras e Cadastro Específico do INSS de obras. Não é realizada a inscrição e/ou cancelamento de matrícula CEI/CNO durante o atendimento.
- ▶ Serviço destinado à **pessoa física e jurídica**.

## **CERTIDÕES E ATESTADOS**

### **Obter orientação sobre certidão de obra:**

- ▶ Esclarecimento de dúvidas sobre o preenchimento da DISO, emissão do ARO e demais procedimentos para emissão de certidão visando averbação de obra de construção civil.
- ▶ Serviço destinado à **pessoa física e jurídica**.

## **DECLARAÇÕES, DEMONSTRATIVOS E ESCRITURAÇÕES**

### **Obter cópia de declaração:**

- ▶ Fornecimento de cópia de declarações que não estão disponíveis por meio do Portal e-CAC: GFIP, DMED, DACON e PER/DCOMP (verifique com o atendente quais períodos podem ser fornecidos).
- ▶ Serviço destinado à **pessoa física e jurídica** com acesso por **certificado digital**.

**! Cópia de Declarações de Imposto de Renda de Pessoa Física** estão disponíveis no **Portal e-CAC > Meu Imposto de Renda**, a partir do **exercício 2008**.

**! É importante destacar** que o procurador só poderá solicitar cópia se tiver poderes para isso. No caso de procuração restrita, o serviço Cópia de Declaração precisa constar na lista de serviços outorgados.

**! Exemplos de declarações PJ** disponíveis para cópia: **DIPJ, DCTF, DIRF, DITR**

## **PAGAMENTOS, PARCELAMENTOS E REGULARIZAÇÕES**

### **Emitir GPS de débito confessado em GFIP (DCG/LDCG):**

- ▶ Emissão de guia da previdência social (GPS) para pagamento de contribuições sociais com DEBCAD já constituído.
- ▶ Serviço destinado à **pessoa física e jurídica**.

### **Regularizar débitos do Empregador Doméstico (eSocial):**

- ▶ Serviço disponível para empregadores domésticos com pendências oriundas da folha de pagamentos, além de esclarecer dúvidas sobre parcelamentos, pedidos de restituição e retificação de informações e utilização do Portal e-Social.

**!** É necessário estar com as informações referentes ao débito em aberto. Assim, antes de solicitar o atendimento via Chat, consulte o Relatório de Situação Fiscal na aba **Certidões e Situação Fiscal** no Portal e-CAC.

#### **Regularizar débitos declarados em GFIP:**

► Tratamento das divergências de débitos previdenciários. É necessário estar com as informações referentes ao débito em aberto. Assim, antes de solicitar o atendimento via Chat, consulte o Relatório de Situação Fiscal na aba "Certidões e Situação Fiscal" no Portal e-CAC.

► Serviço destinado à **pessoa física e jurídica**.

#### **Regularizar débitos declarados em DCTFWeb:**

► Esclarecimento de dúvidas referentes a pendências geradas pela entrega da declaração de créditos tributários federais (DCTFWeb). É necessário estar com as informações referentes ao débito em aberto. Assim, antes de solicitar o atendimento via Chat, consulte o Relatório de Situação Fiscal na aba "Certidões e Situação Fiscal" no Portal e-CAC.

► Serviço destinado à **pessoa jurídica**

#### **Regularizar débitos tributários (DCTF e Autos de Infração):**

► Tratamento das divergências da pesquisa de situação fiscal. Antes de solicitar o atendimento via Chat, consulte o Relatório de Situação Fiscal na aba " Certidões e Situação Fiscal no Portal e-CAC.

► Serviço destinado à **pessoa jurídica**.

#### **Regularizar débitos de imposto de renda (IRPF):**

► Tratamento das pendências relacionadas aos débitos administrados pela RFB que se encontram em aberto na pesquisa de situação fiscal, além de orientar as dúvidas inerentes a este amplo serviço, como pagamento, malha débito, impugnação, solicitação de retificação de lançamento (SRL), antecipação de análise de malha fiscal, omissão da Dirpf, possibilidade de autorregularização e utilização do **Portal e-CAC**.

► Serviço destinado à **pessoa física**.

**!** Antes de solicitar o atendimento via Chat, consulte o **Relatório de Situação Fiscal** na aba "Certidões e Situação Fiscal" no **Portal e-CAC**.

### **Regularizar débitos de imposto sobre a propriedade territorial rural (ITR):**

► Tratamento das divergências da pesquisa de situação fiscal relacionadas ao Imposto Territorial Rural (ITR). É necessário estar com as informações referentes ao débito em aberto. Assim, antes de solicitar o atendimento via Chat, consulte o Relatório de Situação Fiscal na aba "Certidões e Situação Fiscal" no Portal e-CAC.

► Serviço destinado à **pessoa física e jurídica**.

### **Regularizar débitos do Simples Nacional e MEI:**

► Regularização de pendências do Simples Nacional e do Microempreendedor Individual (MEI). É necessário estar com as informações referentes ao débito em aberto. Assim, antes de solicitar o atendimento via Chat, consulte o Relatório de Situação Fiscal na aba "Certidões e Situação Fiscal" no Portal e-CAC.

► Serviço destinado à **pessoa física e jurídica**.

### **Regularizar parcelamento demais débitos:**

► Regularização de débitos oriundos de parcelamentos fazendários. A negociação para formalização de novo parcelamento não é atendida no Chat RFB.

► Serviço destinado à **pessoa física e jurídica**.

### **Regularizar parcelamento de débitos declarados em GFIP:**

► Tratamento de débitos oriundos de parcelamentos previdenciários. A negociação para formalização de novo parcelamento não é atendida no Chat RFB.

► Serviço destinado à **pessoa física e jurídica**.

## PROCESSOS

### Converter processo eletrônico em digital:

- ▶ Serviço disponível nos casos de indeferimento de **PER/DCOMP** para viabilizar apresentação de manifestação de inconformidade.
- ▶ Serviço destinado à **pessoa física e jurídica** com acesso por **certificado digital**.

! Através do **Chat RFB** será aberto um processo digital de atendimento no qual deverá ser juntada **planilha auxiliar** (**clique aqui** para obtê-la), além dos respectivos **Despachos Decisórios** que indeferiram as **PER/DCOMP**.

! De acordo com o resultado da análise deste processo digital, será feita a conversão do processo eletrônico em digital para viabilizar a apresentação da manifestação de inconformidade pelo contribuinte mediante solicitação de juntada pelo **Portal e-CAC**.

! Informações sobre procedimentos para solicitação de juntada de documentos podem ser obtidas no **Manual das Funcionalidades do e-Processo**

### Protocolar processo:

- ▶ Formalização de processo administrativo.
- ▶ Serviço destinado à **pessoa física e jurídica** com acesso por **certificado digital**.

! Antes de solicitar a formalização de processo administrativo via Chat RFB, consulte os serviços passíveis de abertura de processo digital de Atendimento em "Processos Digitais (e-processo)" na aba "Legislação e Processo" no **Portal e-CAC**.

! **Verifique a disponibilidade do protocolo com o atendente. Alguns serviços ainda não estão disponíveis**, como: processos sobre assuntos aduaneiros, parcelamentos e reparcelamentos, e solicitação de doação/incorporação de mercadorias (lista não exaustiva).

! O **Chat RFB** não é o canal adequado para consultar o andamento de processos. Para informações sobre consulta a processos, **clique aqui**.

## RESTITUIÇÕES E COMPENSAÇÕES

### Discordar de compensação de ofício:

► Serviço disponível nos casos de recebimento de **Comunicação para compensação de ofício** que ocorre quando há deferimento de pedido de restituição (via **PER/DCOMP** ou via Portal do Simples Nacional/SIMEI), porém constam débitos nos sistemas da RFB/PGFN em nome do contribuinte.

► **Serviço destinado à pessoa física e jurídica com acesso por certificado digital.**

! Possuindo certificado digital e fazendo opção pelo Domicílio Tributário Eletrônico (DTE), o bloqueio da compensação pode ser feito acessando o **Portal e-CAC** no caminho a seguir:

► Declarações e Demonstrativos > Meu Imposto de Renda (Extrato da DIRPF) > Processamento > Extrato de Processamento da DIRPF > selecione a DIRPF > Pendências de Malha e clique no link "não concordo com a compensação" no item "O que Fazer".

! A opção ao DTE pode ser feita pelo **Portal e-CAC** na aba Outros – Opção pelo Domicílio Tributário – DTE.

### Obter orientação sobre restituição e compensação - **PER/DCOMP**:

► Esclarecimentos sobre o Pedido Eletrônico de Restituição ou Ressarcimento e da Declaração de Compensação.

► Serviço destinado à **pessoa física e jurídica.**

### 3.4 Pontos relevantes

- ▶ O horário de atendimento do **Chat RFB** é das **7h às 19h**.
- ▶ O **Chat RFB** não é o canal adequado para consultar o andamento de processos
- ▶ Para acompanhamento de processos, após o protocolo, siga os passos abaixo, acessando o **Portal e-CAC**:

Legislação e Processos > Processo digital – processos digitais (e-Processo) > Meus processos (caso o processo não esteja disponível na aba de processos Ativos, consulte a de Inativos) > Selecione o processo/processo digital, clicando sobre o número desejado > Consultar Documentos - selecione o documento disponível e clique em “obter cópia para impressão do documento”.

**!** Faça a leitura atenta do documento, pois geralmente é onde se encontra o resultado detalhado do pleito.

- ▶ É necessário certificado digital para acesso ao conteúdo de processos digitais. Caso o contribuinte não possua, é possível outorgar **Procuração RFB** a um procurador que possua certificado digital. Para mais informações, veja o **item 2.5.7**.

## 4 FALE CONOSCO

### 4.1 O que é?

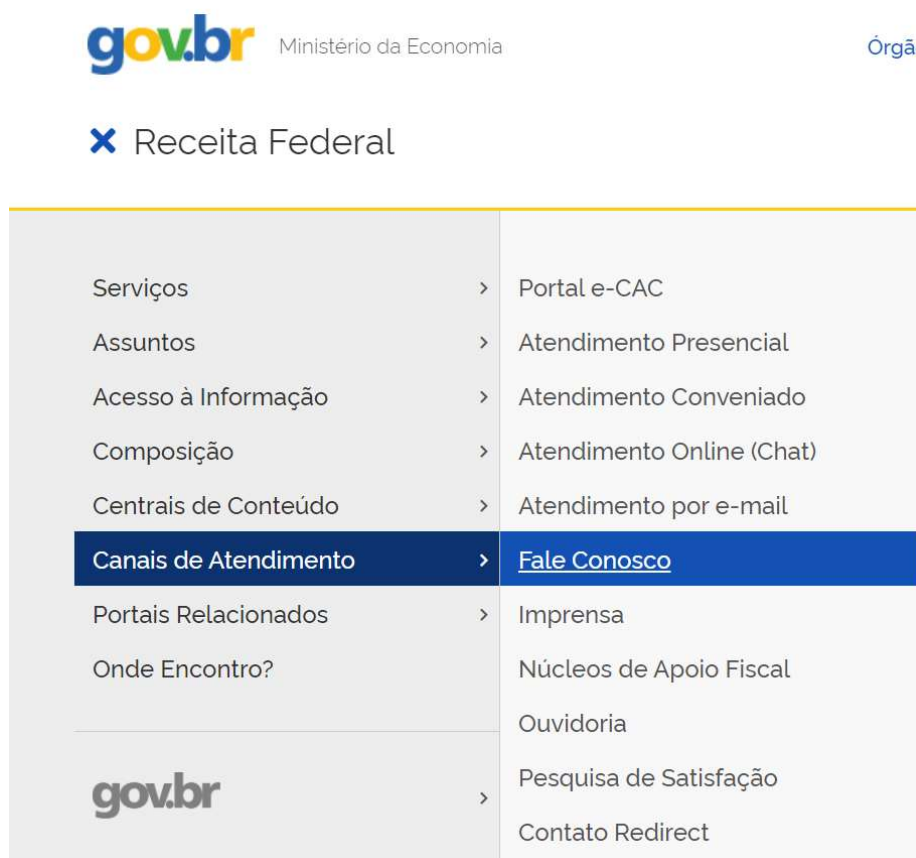
É o canal destinado a prestar **informações gerais** sobre **serviços e legislação**.

! O Fale Conosco não substitui o **Processo de Consulta**, disciplinado na **IN RFB 1.396/2013**.

! O **Fale Conosco** não informa sobre **situação específica** de contribuinte, que exija **análise de documentação**, questões que envolvam **sigilo fiscal** e/ou **assuntos não listados** nos quadros Cidadão e Empresa.

### 4.2 Como acessar?

O **Fale Conosco** está no **site da RFB**. Após acessar o site, vá ao menu lateral esquerdo (≡) > Canais de Atendimento > Fale Conosco. Ou então, para acessar o canal diretamente, **clique aqui**.



## 4.3 Serviços disponíveis

### ► Cidadão

#### Enviar mensagem sobre

|                                                  |                                                  |                                    |                                                     |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Cadastro de Pessoas Físicas - CPF                | Canais de atendimento a distância (e-CAC, e-...  | Certidão Negativa de Débitos - CND | Contribuições Previdenciárias                       |
| Cópias de Declarações e Documentos               | Cópias de Recibo da Declaração IRPF              | eSocial                            | Imóvel Rural - Cadastros e Declaração               |
| Imposto de Renda da Pessoa Física - IRPF         | Pagamentos e Parcelamentos                       | PER/DCOMP                          | Pessoa com Deficiência IPI/IOF- Veículos: Aquisição |
| Restituição do Imposto de Renda da Pessoa Física | Serviço Eletrônico para Aferição de Obras - Sero | Suporte Técnico ao PGD da Dirf     | Viagens Internacionais e Comércio Exterior          |

### ► Empresa

#### Enviar mensagem sobre

|                                                |                                                 |                                                  |                                      |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ    | Canais de atendimento a distância (e-CAC, e-... | Certidão Negativa de Débitos - CND               | Contribuições Previdenciárias        |
| Cópias de Declarações e Documentos             | DCTFWeb                                         | Imóvel Rural - Cadastros e Declaração            | Novo SisobraPref - Módulo Prefeitura |
| Pagamentos e Parcelamentos                     | PER/DCOMP                                       | Serviço Eletrônico para Aferição de Obras - Sero | Simples Nacional e MEI/SIMEI         |
| Sistema Público de Escrituração Digital - SPED | Suporte Técnico ao PGD da Dirf                  | Viagens Internacionais e Comércio Exterior       |                                      |



## 5 ATENDIMENTO POR E-MAIL

### 5.1 O que é?

É o atendimento realizado via **e-mail**, por servidor com experiência no assunto. Na 1ª Região Fiscal este canal é exclusivo para fins de inscrição (exceto de titular falecido), alteração ou regularização de CPF de pessoas residentes no Brasil, consulta CNPJ vinculado e informação dos exercícios DIRPF ausentes de entrega.

### 5.2 Como utilizar?

Basta enviar uma **mensagem** para o e-mail **atendimentorfb.01@rfb.gov.br**.

A **mensagem** deve conter:

Assunto: Nome do Contribuinte

Conteúdo: resumo do pedido

Arquivos anexados: (legíveis e de preferência em formato JPG/JPEG ou PDF)

- a. Documento de identificação oficial com foto e, se possível, encaminhe também a certidão de nascimento ou casamento – para CPF de menores de 16 anos, essa documentação deve ser de um dos responsáveis e do menor, e para pessoa incapaz, deste e de seu curador (bem como documento que comprove a curatela);
- b. Título de eleitor (obrigatório para brasileiros maiores de 18 anos e menores de 70 anos);
- c. Informação atualizada do endereço e telefone;
- d. Se possuir, Protocolo de Atendimento gerado no site da RFB - **clique aqui** (clique no Serviço em Destaque desejado, vá em “Etapas para realização deste serviço” e então em “Canais de Prestação”) ou, caso tenha iniciado o serviço em uma entidade Conveniada, o Protocolo contendo o código de atendimento. Obs.: Para inscrição de CPF de estrangeiro a apresentação do Protocolo é obrigatória - **clique aqui**;
- e. Autorretrato (*selfie*) segurando seu documento de identificação ao lado do rosto, para que seja possível comparar, com nitidez, o seu rosto e a foto constante no documento – para CPF de menores de 16 anos, a *selfie* deve ser de um dos responsáveis com seu próprio documento, e em caso de pessoa incapaz, a *selfie* deve ser de seu curador.

## 6 TELEGRAM

### 6.1 O que é? / Serviços atendidos

O **Telegram** é um aplicativo de mensagens instantâneas. A Receita Federal do Brasil utiliza este aplicativo para **atendimentos CPF**. Através dele é possível solicitar os seguintes serviços:

- ▶ Atualização/alteração de dados
- ▶ Regularização de CPF;
- ▶ Informação do número do CPF;
- ▶ Consulta à situação cadastral; e
- ▶ Consulta ausência de DIRPF (exercício omissivo).

### 6.2 Como utilizar?

Após baixar gratuitamente o Telegram para seu celular (Android | IOS), siga os seguintes passos:

**Passo 1:** na página inicial do Telegram, toque no ícone de "lupa" localizada no canto superior direito para procurar por canais de chat e chatbots;

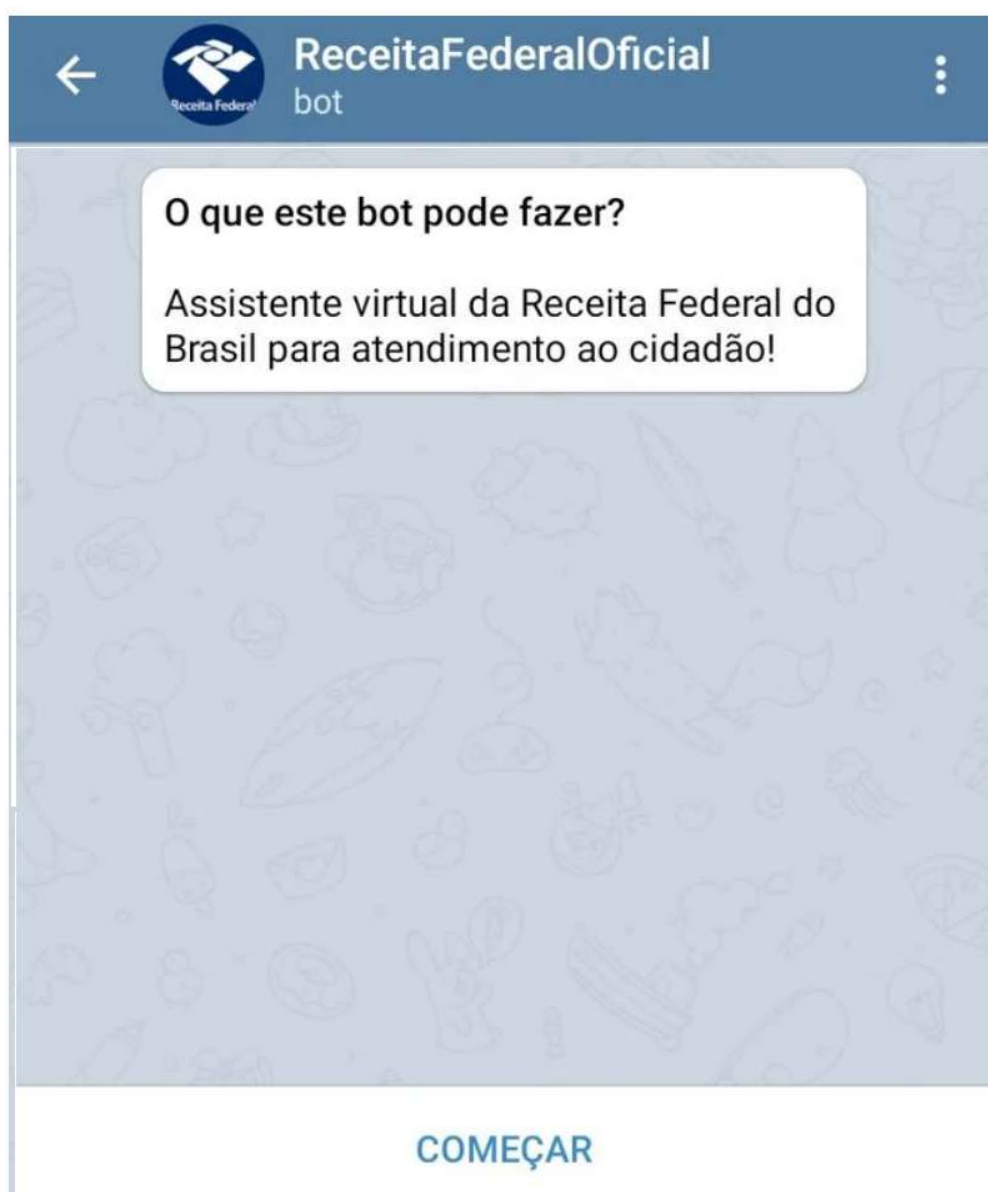


#### Boas-vindas ao Telegram

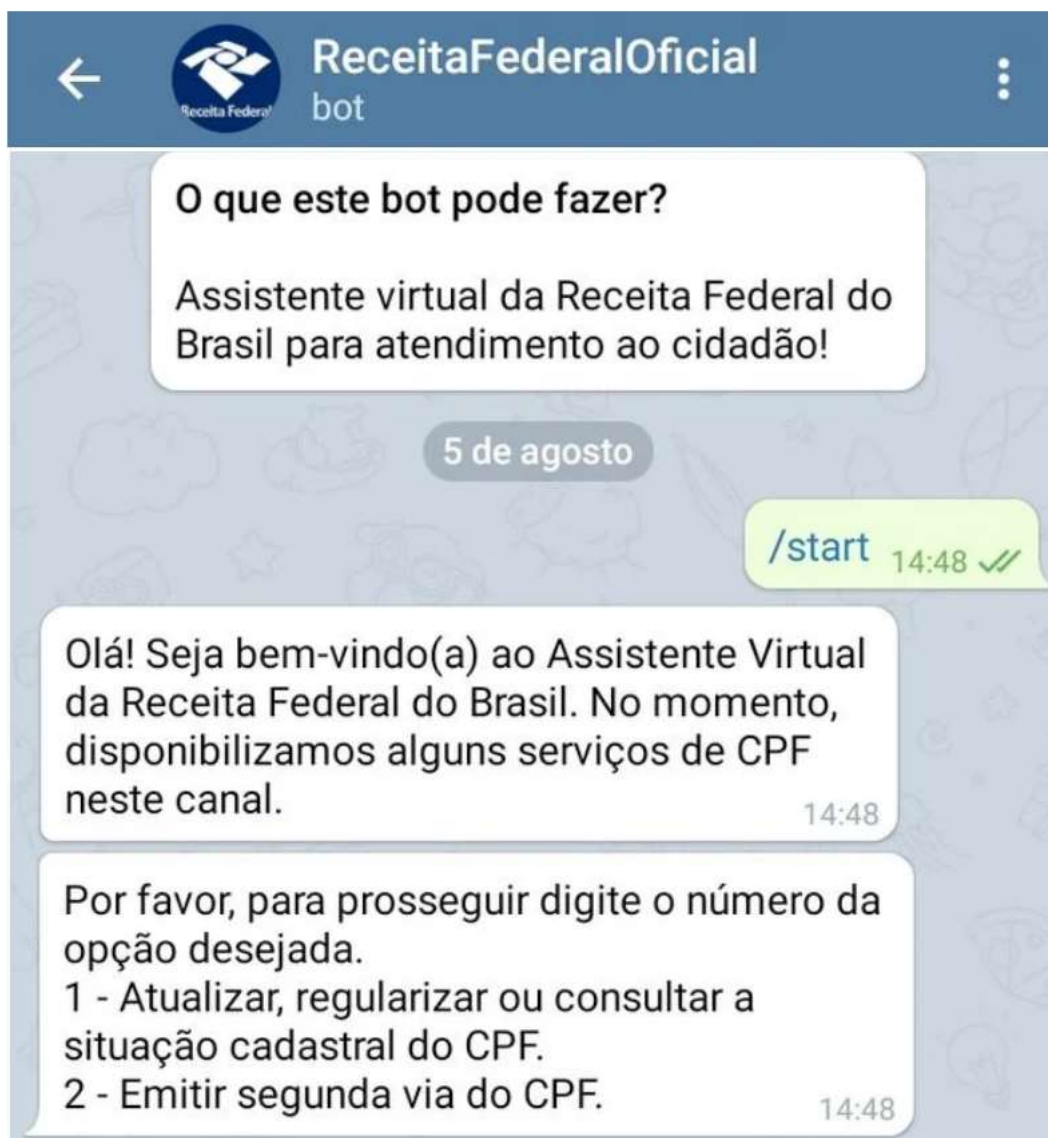
**Passo 2:** em seguida, basta digitar "ReceitaFederalOficial" para encontrar o chatbot da receita, então abra a conversa;



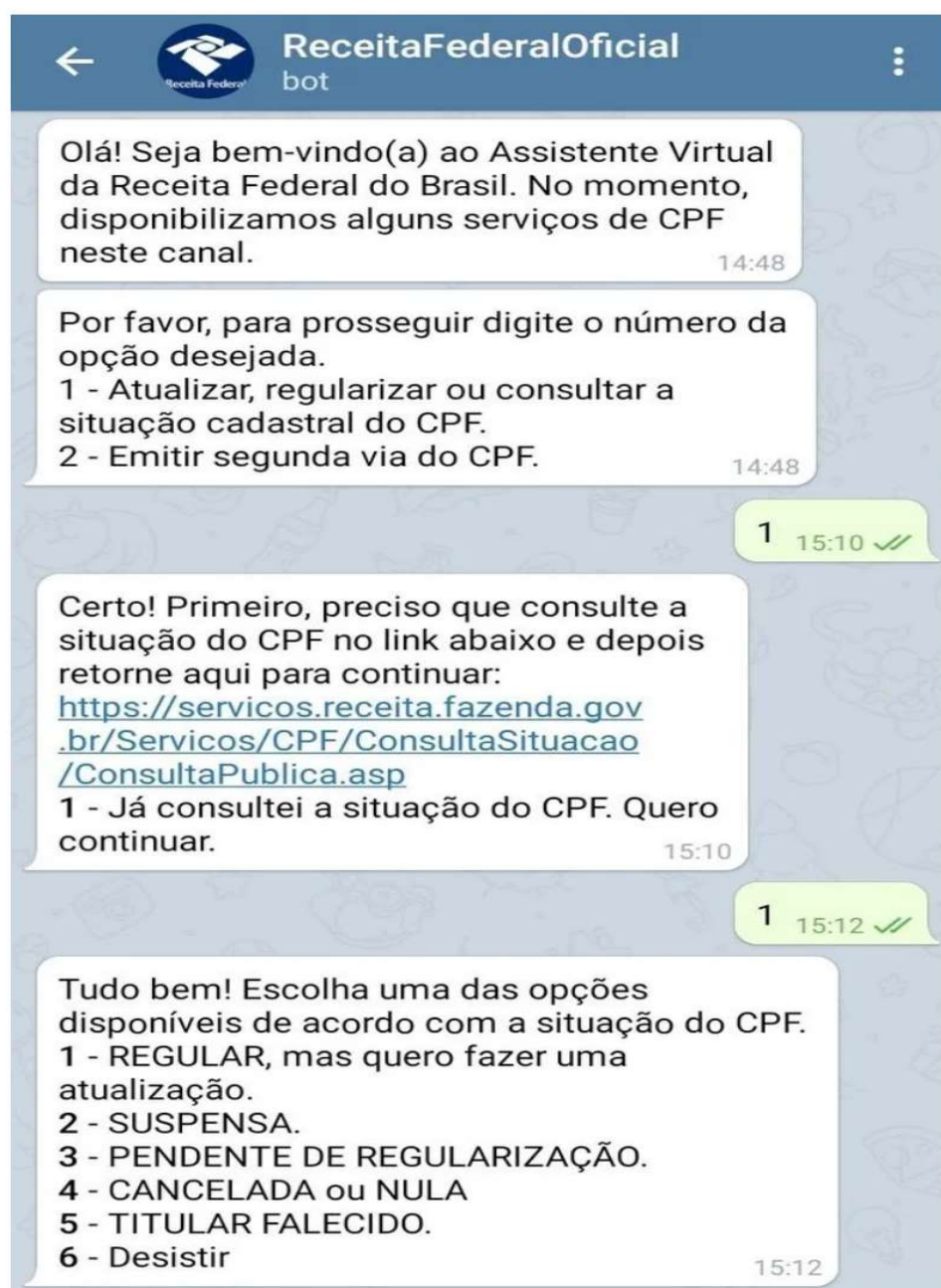
**Passo 3:** logo após, toque em "Começar" para ser atendido pelo bot assistente virtual;



**Passo 4:** no começo do atendimento você poderá escolher em qual serviço de CPF você gostaria de ser atendido. No momento é possível atualizar, regularizar ou consultar sua situação cadastral do CPF, além disso, você também pode solicitar a emissão de uma segunda via do documento se necessário;



**Passo 5:** por fim, para seguir o atendimento, basta inserir os números que são correspondentes às suas necessidades de serviço.



## II. ATENDIMENTO PRESENCIAL AO CONTRIBUINTE

---

### 7 PONTO DE ATENDIMENTO VIRTUAL (PAV)

#### 7.1 O que é?

Os **Pontos de Atendimento Virtual (PAV)** são uma iniciativa da Receita Federal do Brasil em parceria com as Prefeituras Municipais, cujo objetivo é **aumentar a capacidade de atendimento local da RFB**, disponibilizando, nas prefeituras, o acesso a várias opções de serviços.

O intuito desta parceria é facilitar o acesso dos contribuintes aos serviços da RFB, evitando assim que tenham que se deslocar até as agências e CAC.

O atendimento é realizado por um servidor da Prefeitura que avaliará as solicitações, prestará orientações e, caso seja necessário, encaminhará os documentos, por processo digital, para que a Receita Federal conclua o atendimento.

#### 7.2 Como utilizar?

Basta o contribuinte se dirigir ao **PAV** mais próximo, para solicitar os serviços disponíveis.

Entre em contato com a Delegacia ou Agência da Receita Federal da sua jurisdição para saber quais prefeituras possuem PAV. [Clique aqui](#) para informações sobre a unidade de atendimento da Receita Federal mais próxima.

A título de exemplo, estão em funcionamento os seguintes **PAV** na jurisdição da **Delegacia da Receita Federal do Brasil em Varginha**:

### 7.3 Serviços disponíveis

Estão disponíveis os seguintes serviços nos **PAV acima**:

|    |                                                                                      |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 | CAEPF – inscrição / alteração de dados                                               |
| 02 | Consulta pendência fiscal PF, PJ, Imóvel Rural                                       |
| 03 | Consulta pendência Malha Fiscal Pessoa Física                                        |
| 04 | Consulta restituição e situação DIRPF                                                |
| 05 | Conversão de processo eletrônico para digital                                        |
| 06 | Cópia de processo – exceto de PJ lucro real / presumido / arbitrado                  |
| 07 | Cópia declaração e recibos – GFIP / PERDCOMP / DICON / DMED                          |
| 08 | Cópia declaração e recibos - DIRPF                                                   |
| 09 | CPF – comprovante de inscrição / inscrição / alteração / regularização               |
| 10 | Emissão de documento de arrecadação – DARF e GPS                                     |
| 11 | Impugnação / recurso / manifestação de inconformidade                                |
| 12 | Juntada de documentos                                                                |
| 13 | Procuração RFB                                                                       |
| 14 | CNO – Inscrição / alteração / anulação por multiplicidade                            |
| 15 | Protocolo de documentos                                                              |
| 16 | Protocolo de documentos – certidão de regularidade fiscal                            |
| 17 | Protocolo de documentos – certidão de obra                                           |
| 18 | Protocolo de documentos – retificação de documentos de arrecadação – REDARF / RETGPS |
| 19 | Protocolo de documentos – CNPJ – inscrição / alteração / baixa                       |

## 8 AGÊNCIA / CAC

### 8.1 O que é?

As **agências** e o **Centro de Atendimento ao Contribuinte (CAC)** são as **unidades de atendimento presencial** da Receita Federal do Brasil.

### 8.2 Como acessar?

Após a realização do agendamento no **site da RFB** ou no **Portal e-CAC** dirija-se à unidade de atendimento mais próxima do seu domicílio.

### 8.3 Serviços disponíveis

A **Portaria RFB nº 4.261, de 28/08/2020** disciplina o atendimento presencial no âmbito da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB). Segundo esta portaria o atendimento será prestado de maneira **RESIDUAL** mediante **AGENDAMENTO**, restrito aos seguintes serviços:

- ▶ Atos cadastrais de Pessoa Física
- ▶ Emissão de cópia de DIRPF e DIRF
- ▶ Recepção de requerimentos cujo protocolo na internet é facultativo
- ▶ Parcelamentos NÃO disponíveis no site RFB
- ▶ Emissão de DARF/GPS não disponível no site da RFB
- ▶ Consulta de débitos e pendências fiscais de Pessoa Física e do MEI

### 8.4 Pontos relevantes

- ▶ Será obrigatório o **AGENDAMENTO** de vagas;
- ▶ Serviços de **ORIENTAÇÃO** serão prestados pelo **Chat RFB** e **Fale Conosco**. Logo, não serão mais realizados no atendimento presencial.



### III. PÓS ATENDIMENTO

#### 9 OUVIDORIA

##### 9.1 O que é?

A **Ouvidoria** é o elo entre a sociedade e a Receita Federal para garantir o direito à manifestação e orientar o cidadão sobre como proceder na defesa de sua cidadania.

A Ouvidoria recebe reclamações, sugestões, elogios, solicitações de providências e denúncias. Quando o usuário não se sentir satisfatoriamente atendido pela Receita Federal, ele pode (e deve!) recorrer à Ouvidoria.

##### 9.2 Como acessar?

O acesso é realizado através do **Fala.BR**.

Ao cadastrar sua manifestação no **Fala.BR**, lembre-se de selecionar o **Ministério da Economia** como órgão para qual você quer enviar a sua manifestação. Ao final do cadastro, você receberá o número e o código de acesso.

Guarde esses dados, pois é a partir deles que será possível consultar o andamento da manifestação e incluir informações complementares.

##### 9.3 Como acompanhar a demanda



No mesmo local em que você fez a sua manifestação, será possível acompanhá-la.

## IV. QUADROS RESUMOS: ATENDIMENTOS PESSOA FÍSICA

### 10 CADASTRO

#### 10.1 CPF

| CANAL DE ATENDIMENTO                                                                                                                                                                                                                | SERVIÇOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Site RFB</b><br><b>Meu CPF</b>                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Inscrição</li><li>- Consulta</li><li>- 2ª via</li><li>- Consulta de comprovante cadastral</li><li>- Regularização</li><li>- Informações</li></ul>                                                                                                                               |
| <b>Atendimento por e-mail</b><br>- atendimentorfb.01@rfb.gov.br                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>- Inscrição (exceto de titular falecido)</li><li>- Alteração</li><li>- Regularização</li><li>- Consulta</li><li>- 2ª via</li><li>- Consulta de comprovante cadastral</li><li>- Consulta CNPJ Vinculado</li><li>- Consulta ausência de DIRPF (pendente de regularização)</li></ul> |
| <b>Portal e-CAC</b><br>- Acesso através de código de acesso ou Gov.br<br><br>- Cadastro > CPF > Cadastro de Pessoas Físicas e escolha o serviço desejado                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Telegram</b><br>- App para Android e IOS<br><br>- ReceitaFederalOficial                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>- Consulta</li><li>- Alteração</li><li>- Regularização</li><li>- 2ª via</li><li>- Consulta de comprovante cadastral</li><li>- Consulta ausência de DIRPF (pendente de regularização)</li></ul>                                                                                    |
| <b>Presencial</b><br>- Serviço disponível mediante agendamento.<br>- <b>Clique aqui</b> para acessar a página de agendamento.<br><br>- Agendar atendimento > Cadastro e escolha o serviço desejado entre aqueles ofertados para CPF | <ul style="list-style-type: none"><li>- Inscrição (inclusive estrangeiro não residente e titular falecido)</li><li>- Consulta</li><li>- 2ª via</li><li>- Consulta de comprovante cadastral</li><li>- Regularização</li><li>- Cancelamento</li></ul>                                                                     |

## 10.2 CAEPF

| CANAL DE ATENDIMENTO                                                                                                                                                                                                                                   | SERVIÇOS                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Portal e-CAC</b><br>- Acesso através de código de acesso, certificado digital ou Gov.br<br><br>- Cadastro > CAEPF > Cadastro de Atividade Econômica de Pessoa Física                                                                                | - Inscrição<br>- Alteração,<br>- Cancelamento,<br>- Encerramento,<br>- Consulta |
| <b>Portal eSocial</b><br>- Código de acesso ou certificado digital                                                                                                                                                                                     |                                                                                 |
| <b>Presencial</b><br>- Serviço disponível mediante agendamento.<br><br>- <b>Clique aqui</b> para acessar a página de agendamento.<br><br>- Agendar atendimento > Cadastro > Matrícula CEI – Inscrição, Alteração, Cancelamento, Encerramento, Consulta | - Inscrição<br>- Alteração,<br>- Cancelamento,<br>- Encerramento,<br>- Consulta |

## 10.3 CEI

| CANAL DE ATENDIMENTO                                                                                                                                                                                                                                   | SERVIÇOS                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Presencial</b><br>- Serviço disponível mediante agendamento.<br><br>- <b>Clique aqui</b> para acessar a página de agendamento.<br><br>- Agendar atendimento > Cadastro > Matrícula CEI – Inscrição, Alteração, Cancelamento, Encerramento, Consulta | - Inscrição<br>- Alteração,<br>- Cancelamento,<br>- Encerramento,<br>- Consulta |

## 10.4 CNO

| CANAL DE ATENDIMENTO                                                                                                                                                                                                                                             | SERVIÇOS                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>Portal e-CAC</u></b><br>- Acesso através de código de acesso ou Gov.br<br><br>- Cadastro > CNO > Cadastro Nacional de Obras                                                                                                                                | - Inscrição<br>- Alteração<br>- Consulta<br>- Paralisar obra<br>- Reativa obra  |
| <b><u>Portal eSocial</u></b><br>- Código de acesso, certificado digital                                                                                                                                                                                          |                                                                                 |
| <b><u>Presencial</u></b><br>- Serviço disponível mediante agendamento.<br>- <b><u>Clique aqui</u></b> para acessar a página de agendamento.<br><br>- Agendar atendimento > Cadastro > Matrícula CEI – Inscrição, Alteração, Cancelamento, Encerramento, Consulta | - Inscrição<br>- Alteração,<br>- Cancelamento,<br>- Encerramento,<br>- Consulta |

## 10.5 ITR

| CANAL DE ATENDIMENTO                                                                                                                                                                                                                                      | SERVIÇOS                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>INCRA</b>                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>- Inscrição</li><li>- Alteração</li></ul>                    |
| <b>Cafir – Coletor Web</b>                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"><li>- Cancelar</li><li>- Reativar</li><li>- Transferir</li></ul> |
| <b>Presencial</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Serviço disponível mediante agendamento.</li><li>- <b>Clique aqui</b> para acessar a página de agendamento.</li><li>- Agendar atendimento &gt; Cadastro &gt; Imóvel Rural - Protocolo</li></ul> | Protocolo                                                                                          |

## 11. Parcelamentos fazendários

### 11.1 Parcelamento simplificado

| CANAL DE ATENDIMENTO                                              | SERVIÇOS                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Site RFB</b><br>- Parcelamento simplificado não previdenciário | <ul style="list-style-type: none"><li>- Negociação,</li><li>- Acompanhamento,</li><li>- Emissão de Documentos,</li><li>- Alteração de Dados</li><li>- Bancários para Débitos em Conta e Extrato de Parcelamento</li></ul> |

### 11.2 Parcelamento ordinário

| CANAL DE ATENDIMENTO                                                                                                                          | SERVIÇOS                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Portal e-CAC</b><br>- Acesso com certificado digital<br>- Pagamentos e Parcelamento > Parcelamento > opção Parcelamento Não Previdenciário | <ul style="list-style-type: none"><li>- Negociação,</li><li>- Acompanhamento,</li><li>- Emissão de Documentos,</li><li>- Alteração de Dados bancários para débitos em conta</li><li>- Extrato de Parcelamento</li></ul> |

### 11.3 Parcelamento ITR

| CANAL DE ATENDIMENTO                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Presencial</b><br>- Serviço disponível mediante agendamento.<br>- <b>Clique aqui</b> para acessar a página de agendamento.<br>- Serviço destinado a parcelamentos não disponíveis no site RFB |

### 11.4 eSocial – Empregador Doméstico

| CANAL DE ATENDIMENTO                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Portal e-CAC</b><br>- Acesso através de código acesso ou Gov.br<br>- Pagamentos e Parcelamento > Parcelamento > solicitar e acompanhar |

## 11.5 Reparcelamento

### CANAL DE ATENDIMENTO

#### Presencial

- Serviço disponível mediante agendamento.
- **Clique aqui** para acessar a página de agendamento.
- Serviço destinado a parcelamentos não disponíveis no site RFB
- Agendar atendimento > Pagamentos e Parcelamentos – Pagamentos e Parcelamentos - Reparcelamento Fazendário
- Negociação

## 12 Parcelamentos previdenciários

### 12.1 Parcelamento simplificado

### CANAL DE ATENDIMENTO

#### Portal e-CAC

- Acesso através de código de acesso ou Gov.br
- Pagamentos e Parcelamentos > Parcelamento Simplificado Previdenciário

### 12.2 Reparcelamento simplificado

### CANAL DE ATENDIMENTO

#### Portal e-CAC

- Acesso através de código de acesso ou Gov.br
- Pagamentos e Parcelamentos > Parcelamento Simplificado Previdenciário

### 12.3 Parcelamento ordinário

### CANAL DE ATENDIMENTO

#### Presencial

- Serviço disponível mediante agendamento.
- **Clique aqui** para acessar a página de agendamento.

## 12.4 Reparcèlement ordinaire

### CANAL DE ATENDIMENTO

#### Presencial

- Serviço disponível mediante agendamento.
- [Clique aqui](#) para acessar a página de agendamento.

## 13. Parcelamento Simples Nacional - MEI

### CANAL DE ATENDIMENTO

#### [Portal Simples Nacional](#)

- Acesso por código de acesso ou certificado digital
- Simei Serviços → Parcelamento > Parcelamento – Microempreendedor Individual

### SERVIÇOS

- Parcelamento de débitos do Simples Nacional,
- Acompanhar o andamento do pedido e do parcelamento,
- Emitir mensalmente DAS para pagamento das parcelas
- Efetuar desistência do parcelamento

## 14. PGFN – Parcelamento ou reparcèlement

### 14.1 Fazendário e previdenciário

### CANAL DE ATENDIMENTO

#### [Portal Regularize](#)

- Acesso por código de acesso ou certificado digital
- Acessar serviços > Negociação de Dívida > Acessar Sispar > Adesão > Parcelamento > Parcelamento convencional > Parcelamento Simplificado - PJ ou PF

### 14.2 Simples Nacional – MEI

### CANAL DE ATENDIMENTO

#### [Portal Regularize](#)

- Acesso por código de acesso ou certificado digital
- Acessar serviços → Negociação de Dívida >Acessar Sispar > Adesão > Parcelamento > Parcelamento convencional > Parcelamento Simplificado – Simples Nacional



## 15. Serviços diversos

### 15.1 Situação fiscal – relatório de situação fiscal

#### CANAL DE ATENDIMENTO

##### **Portal e-CAC**

- Acesso através de código de acesso ou Gov.br
- Certidões e Situação Fiscal > Consulta Pendências - Situação Fiscal > Gerar Relatório

##### **Presencial**

- Serviço disponível mediante agendamento.
- **Clique aqui** para acessar a página de agendamento.
- Acesse o site da RFB > Onde encontro > Agendamento > Agendar atendimento > Certidões e Situação Fiscal > Consulta Pendências

### 15.2 Cobrança e fiscalização (divergências constantes do Relatório de Situação Fiscal)

#### CANAL DE ATENDIMENTO

##### **Chat RFB**

- Acesso através de código de acesso ou Gov.br
- Outros → Serviços disponíveis via CHAT

#### SERVIÇOS

- PERDCOMP (intimações, Despacho Decisório);
- Regularização de Débitos (Fazendários; Previdenciários, Imóvel Rural e eSocial);
- Malha Débito (Notificação de Compensação de Ofício)

### 15.3 Cópia de processo / documento de arrecadação

#### CANAL DE ATENDIMENTO

##### **Presencial**

- Serviço disponível mediante agendamento.
- **Clique aqui** para acessar a página de agendamento.
- Agendar atendimento → Processo, Senhas e Procuração - Processo Cópia

## 15.4 Cópia de declaração

| CANAL DE ATENDIMENTO                                                                                                                                                                                                                                              | SERVIÇOS                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Portal e-CAC</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Acesso através de certificado digital</li><li>- Declarações e Demonstrativos &gt; Cópia de Declaração</li></ul>                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>- Permite obter cópia de declaração dos últimos exercícios.</li><li>- É possível, inclusive, recuperar cópia do arquivo transmitido por meio do programa Receitanet.</li><li>- Estão disponíveis cópias de DIRPF, DITR e DIRF</li></ul> |
| <b>Chat RFB</b>                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Fornecimento de cópia de declarações que não estão disponíveis por meio do Portal e-CAC:<br/>GFIP, DMED, DACTON e PER/DCOMP (verifique com o atendente quais períodos podem ser fornecidos).</li></ul>                                |
| <b>Presencial</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Serviço disponível mediante agendamento.</li><li>- <b>Clique aqui</b> para acessar a página de agendamento.</li><li>- Agendar atendimento &gt; Processo, Senhas e Procuração - Processo Cópia</li></ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## 15.5 Emissão DARF / GPS / DAE / DAS – conta-corrente e parcelamento

| CANAL DE ATENDIMENTO                                                                                                                                                                                                                           | SERVIÇOS                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Chat RFB</b>                                                                                                                                                                                                                                | - O Chat não fornece o DARF e a GPS, mas fornece os dados para o preenchimento dos respectivos documentos de arrecadação      |
| <b>Presencial</b><br>- Serviço disponível mediante agendamento.<br>- <b>Clique aqui</b> para acessar a página de agendamento.<br>- Agendar atendimento → Pagamentos e Parcelamentos - Pagamentos e Parcelamentos - GPS Emissão ou DARF Emissão | - Serviço disponível apenas para emissão de documentos de arrecadação não disponíveis no sítio eletrônico da RFB, na internet |

## 15.6 Orientações

| CANAL DE ATENDIMENTO | SERVIÇOS                                                                                                                                                                                     |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Chat RFB</b>      | - Cadastro CNPJ, Imóvel Rural (CAFIR)<br>- Cobrança fazendária e previdenciária<br>- Parcelamentos fazendários e previdenciários,<br>- PER/DCOMP<br>- Obras de construção civil<br>- eSocial |
| <b>Fale Conosco</b>  |                                                                                                                                                                                              |

## 15.7 PGFN – Dívida Ativa da União

| CANAL DE ATENDIMENTO                                                                  | SERVIÇOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Atendimento Remoto PGFN</b>                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acordo de Transação Individual,</li> <li>- Dação em Pagamento,</li> <li>- Extinção,</li> <li>- Suspensão da Execução Fiscal,</li> <li>- Exclusão do Cadin,</li> <li>- Negócio Jurídico Processual (NJP),</li> <li>- Levantamento de Garantia Extrajudicial,</li> <li>- Recurso de Exclusão de Parcelamento Especial,</li> <li>- Pedido de Revisão de Capacidade Pagamento,</li> <li>- Vista ou Cópia de Processo Administrativo</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Regularize PGFN</b><br>- Acesso através de código de acesso ou certificado digital | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consulta à Dívida,</li> <li>- Consulta a Requerimentos,</li> <li>- Consulta à Cobrança Administrativa,</li> <li>- Consulta a Pagamentos Não-alocados,</li> <li>- Emitir Darf/DAS parcial e integral,</li> <li>- Emitir GPS,</li> <li>- Adesão a Parcelamentos,</li> <li>- Desistência de Parcelamento,</li> <li>- Impugnação e Recurso de Procedimento de Exclusão do Programa Especial de Regularização Tributária (Pert),</li> <li>- Registrar e Acompanhar Denúncia do Canal de Denúncias Patrimoniais,</li> <li>- Garantia de dívida (serviços relacionados à apresentação de garantias nos âmbitos judicial e administrativo),</li> <li>- Pedido de Revisão de Dívida Inscrita (PRDI),</li> <li>- Parcelamento da Arrematação.</li> </ul> |
| <b>Portal e-CAC</b><br>- Acesso através de código de acesso ou Gov.br                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consulta pendências e situação fiscal,</li> <li>- CND (processo digital),</li> <li>- Emissão de Darf de parcela dos parcelamentos das Leis 11.941, 12.865 e 12.996,</li> <li>- Acesso aos serviços do REGULARIZE pelo representante do contribuinte com procuração eletrônica,</li> <li>- Procuração eletrônica,</li> <li>- Redarf e retificação de GPS</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Fale Conosco</b>                                                                   | Orientações gerais sobre os serviços da dívida ativa – PGFN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

