



# Atendimento da Receita Federal

## Novos Canais de Atendimento

*Sérgio Antônio da Silva*

*Agente da ARF/Itajubá*

# #RFBemcasa

NÓS estamos trabalhando para que VOCÊ fique em casa

ANTES DE SE DIRIGIR A UMA UNIDADE DA RECEITA FEDERAL, PROCURE UM DOS CANAIS VIRTUAIS



Lista de Serviços

## LISTA DE SERVIÇOS

- Fornece informações sobre todos os serviços realizados pela Receita Federal;
- Sem exigência de cadastro ou senha;



Centro Virtual  
de Atendimento

## e-CAC

- Permite consultar ou realizar os principais procedimentos fiscais, assim como protocolizar vários tipos de processos e juntar documentos por meio do Código de Acesso ou Certificado Digital



Fale Conosco

## FALE CONOSCO

- Fornece orientações acessíveis para todos, através de formulários;
- Não informa sobre situação específica do contribuinte, que exija análise de documentação ou que envolvam dados protegidos pelo sigilo fiscal e não fornece cópia de declaração nem número de recibo de entrega da declaração.



email

## e-mail

- Quando não for possível obter o serviço nos canais acima, o cidadão poderá encaminhar email.
- Esse tipo de atendimento ficará disponível apenas enquanto perdurar a situação de emergência pública no país



Chat RFB

## Chat RFB

- Permite conversar diretamente com servidores da Receita Federal sobre a sua situação específica, através de Código de Acesso ou Certificado Digital
- Horário de atendimento: 07h às 19h em dias úteis.

## Unidades de Atendimento ao Contribuinte

### ATENÇÃO

Verifique se a sua cidade (unidade de atendimento) possui disponibilidade de atendimento presencial nos serviços relacionados na [PORTARIA RFB Nº 4261, DE 28 DE AGOSTO DE 2020](#).

Procure uma das modalidades de atendimento virtual da Receita Federal para os demais serviços [aqui](#).

# Novos Canais de Atendimento

- ✓ e-CAC
- ✓ DDA a distância
- ✓ Chat-RFB
- ✓ Chatbot
- ✓ Fale Conosco
- ✓ Caixa Corporativa

# Canais de atendimento no site da RFB

gov.br Ministério da Economia

Órgãos do Governo

Acesso à Informação

Legislação

Acessibilidade

Entrar

Receita Federal

Buscar no Site

Saiba como acessar o  
**Portal e-CAC** e os  
demais serviços da  
Receita Federal

#e-CAC

Mais notícias



# Canais de atendimento no site da RFB

Serviços

Assuntos

Acesso à Informação

Composição

Centrais de Conteúdo

**Canais de Atendimento**

Onde Encontro?

gov.br

Portal e-CAC

Atendimento Online (Chat)

Atendimento Presencial

Atendimento por e-mail

Fale Conosco

Imprensa

Ouvidoria

Pesquisa de Satisfação





# Declaração e Informação Sobre Obra

# DISO

# DISO – Cadastro



Ministério da Economia

Órgãos do Governo

Acesso à Informação

Legislação

Receita Federal

Buscar



> Serviços

> Declarações e Demonstrativos

> Obras – Declaração, Aferição, Alvarás e Habite-se

## Obras – Declaração, Aferição, Alvarás e Habite-se

DISO - Regularizar Obra  
de Construção Civil



# DISO – Cadastro

## Informações na DISO

Os campos precedidos com asterisco(\*) são de preenchimento obrigatório

### Login

Por favor, digite seu nome de usuário e senha para entrar no sistema.

\*CPF/CNPJ:

\*Senha:

### Captcha



Acessar o Sistema

Limpar Campos

Não possui Senha? [Clique aqui para cadastrar-se na DISO Internet.](#)  
Esqueceu a senha? [Clique aqui para alterar a senha.](#)

### ATENÇÃO:

#### DISO

Declaração e Informação Sobre Obra

Para o correto preenchimento da DISO:

- 1 - Tenha em mãos os documentos necessários conforme instruções contidas na página [Regularização de Obra de Construção Civil](#) no sítio da RFB.
- 2 - Observe as orientações contidas nas "Informações Adicionais" e nos textos de "ATENÇÃO".



# Dossiê Digital de Atendimento

DDA

# ■ DDA – Dossiê Digital de Atendimento

## Fundamentação Legal

- Instrução Normativa RFB nº 1.782/2018, alterada pela IN nº 1.783, de 12/03/2019
- A abertura de DDA será solicitada (Art. 9º, I, a) e b)):
  - *I - Por meio do Portal e-CAC: pelo interessado ou por seu procurador digital, mediante assinatura digital válida.*
  - - *a) Obrigados: PJs tributadas com base no lucro real, presumido ou arbitrado, observado o disposto no art. 15; e*
    - *b) Facultativos: demais PJs e as PFs;*
- Um Requerimento para cada serviço solicitado

- DDA – Dossiê Digital de Atendimento

Os procedimentos  
realizados via DDA  
**DISPENSAM**  
reconhecimento de  
firma e assinatura nos  
documentos.

# Dossiê Digital de Atendimento - Serviços

Certidão Negativa de Débitos (PF/PJ/ITR)

Certidão de Obras de Construção Civil

Retificação de DARF/GPS

Cadastro CNPJ ( Alteração, Baixa ou Inscrição)

Procuração RFB

Malha Fiscal PF

# Como protocolar um DDA?

<b>Serviços</b>	>	Aduana e Comércio Exterior	>	Processos
Assuntos	>	Cadastros	>	<b><u>Processo Digital e Dossiê de Atendimento</u></b>
Acesso à Informação	>	Certidões e Situação Fiscal	>	
Composição	>	Cobrança e Fiscalização	>	
Centrais de Conteúdo	>	Declarações e Demonstrativos	>	
Canais de Atendimento	>	Dívida Ativa da União	>	
Onde Encontro?	>	Dispositivos Móveis, Caixa Postal e Domicílio	>	
<b>gov.br</b>	>	Interpretação da Legislação	>	
	>	Isenções e Benefícios Fiscais	>	
	>	Pagamentos e Parcelamentos	>	
	>	<b>Processos e Dossiês</b>	>	
	>	Procuração	>	
	>	Regimes e Registros Especiais	>	
	>	Restituição e Compensação	>	
	>	Senha, Código e Certificado Digital	>	
	>	Simples Nacional e MEI	>	



# Como protocolar um DDA?



 > [Serviços](#) > [Processos e Dossiês](#) > [Processo Digital e Dossiê de Atendimento](#)

## Processo Digital e Dossiê de Atendimento

Abrir Processo Digital e Dossiê Atendimento

Consultar Comunicados/Intimações

Consultar Manual de Processo Digital

Consultar Processos Digitais (e-Processo)

Consultar Solicitações de Juntada de Documentos

e-Assina - Validar e Assinar Documentos Digitais

Solicitar Juntada de Documentos - SJD

Realizar Entrega de Documentos Digitais

Restringir Procuração para Processo Digital

Validar Documentos Assinados Digitalmente



**Receita Federal**

MINISTÉRIO DA  
ECONOMIA



# Como protocolar um DDA?

Para solicitar um dos serviços disponíveis via DDA, o contribuinte deverá acessar o [e-CAC](#) e clicar em:



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](#)

# Como protocolar um DDA?



LOCALIZAR SERVIÇO

## SERVIÇOS EM DESTAQUE

- Cadastro, Consulta e Cancelamento – Procuração para e-CAC
- Meu Imposto de Renda (Extrato da DIRPF)

Cadastros

Certidões e Situação Fiscal

Cobrança e Fiscalização

Declarações e Demonstrativos

Dívida Ativa da União

Legislação e Processo

Senhas e Procurações

Outros

## Legislação e Processo

### Processo Digital

- Processos Digitais (e-Processo)



#### Meus Processos

Visualize seus Processos e Dossiês Digitais, o Histórico, obtenha Cópias dos Documentos e Solicite Juntada de Documentos.



#### Processos que sou Solidário/ Subsidiário

Visualize os processos e obtenha Cópias dos Documentos dos processos nos quais é Responsável Solidário/Subsidiário.



#### Comunicados e Intimações

Acesse aqui os Comunicados e Intimações relativos aos processos e dossiês dirigidos a você.



#### Minhas Juntadas de Documentos

Acompanhe aqui suas Solicitações de Juntada de Documentos, Rascunhos de Solicitações de Juntadas iniciadas mas não enviadas e os respectivos Documentos constantes em cada Solicitação.



#### Procurações

Exibe as Procurações Eletrônicas com outorga de poderes para representação de atuação no serviço "Processo Digital", podendo ainda, alterar a seleção de quais processos o representante pode atuar (Restrição de Procuração).



#### Abrir Dossiê de Atendimento

Abra um Dossiê de Atendimento para requerer um serviço e junte a documentação que o instrui a fim de serem analisados pelo setor competente da RFB.



#### Manual das Funcionalidades do e-Processo

Consulte aqui as orientações de uso de cada funcionalidade do sistema e-Processo disponível neste ambiente.

# Como protocolar um DDA?

1.1 Para requerer a **Certidão para Averbação de Obras**, no item “2 – SERVIÇO A SER REQUERIDO”, selecionar:

Área de Concentração de

Serviço: **CERTIDÕES E ATESTADOS**

Serviço: **EMITIR CERTIDÃO DE OBRA**

The screenshot shows a web form titled "Abrir Dossiê de Atendimento". Under the section "2 - SERVIÇO A SER REQUERIDO", there are several fields. The "Área de Concentração de Serviço:" dropdown is set to "CERTIDÕES E ATESTADOS". The "Serviço:" dropdown is open, showing a list of options: "Selecione", "EMITIR CERTIDÃO DE DÉBITOS (CND)", "EMITIR CERTIDÃO DE IMÓVEL RURAL", and "EMITIR CERTIDÃO DE OBRA". Red arrows point from the text on the left to these two dropdowns. The "EMITIR CERTIDÃO DE OBRA" option is highlighted in yellow.

**Abrir Dossiê de Atendimento**

**2 - SERVIÇO A SER REQUERIDO**

Área de Concentração de Serviço: CERTIDÕES E ATESTADOS

Serviço: Selecione

Informe Telefone com DDD:

Tipo do Dossiê:

Subtipo do Dossiê:

Descrição:

Selecione

EMITIR CERTIDÃO DE DÉBITOS (CND)

EMITIR CERTIDÃO DE IMÓVEL RURAL

**EMITIR CERTIDÃO DE OBRA**


# Como protocolar um DDA?

## Meus Processos

Ativos

Inativos

Filtro por qualquer campo...

Ações	Número do Processo ↕	Data do Protocolo ↕	Grupo do Processo ↕	Tipo do Processo ↕
	13033. [REDACTED]/2020-95	31/07/2020	Dossiê	ATENDIMENTO

 Consultar Documentos

 Consultar Informações do Processo

 Consultar Histórico do Processo

 Consultar Comunicados/Intimações

 Consultar Processos Juntados/Vinculados

 Consultar Responsável Solidário/Subsidiário

 Consultar Solicitações de Juntada de Documento

 Solicitar Juntada de Documento



# IMPORTANTE:

- ✓ O processo-dossiê deve ser aberto em nome do interessado.
  - OBS: dossiê aberto em nome do procurador será arquivado sem análise.
- ✓ O DDA gerado automaticamente pelo sistema ficará disponível, aguardando a juntada de documentos do contribuinte, por no máximo **3 dias uteis**. Após isso será arquivado.
- ✓ Não serão aceitos para juntada ao processo-dossiê documentos que não sejam pertinentes à temática do DDA e ao serviço requerido
- ✓ Não haverá, comunicação via postal. **O contribuinte deve acompanhar a tramitação de sua solicitação pelo e-CAC.**



# ■ ChatRFB



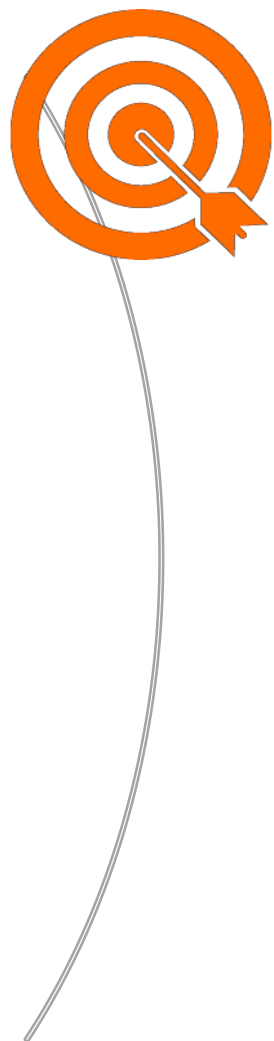
**gov.br** Ministério da Economia

Órgãos do Governo    Acesso à Info

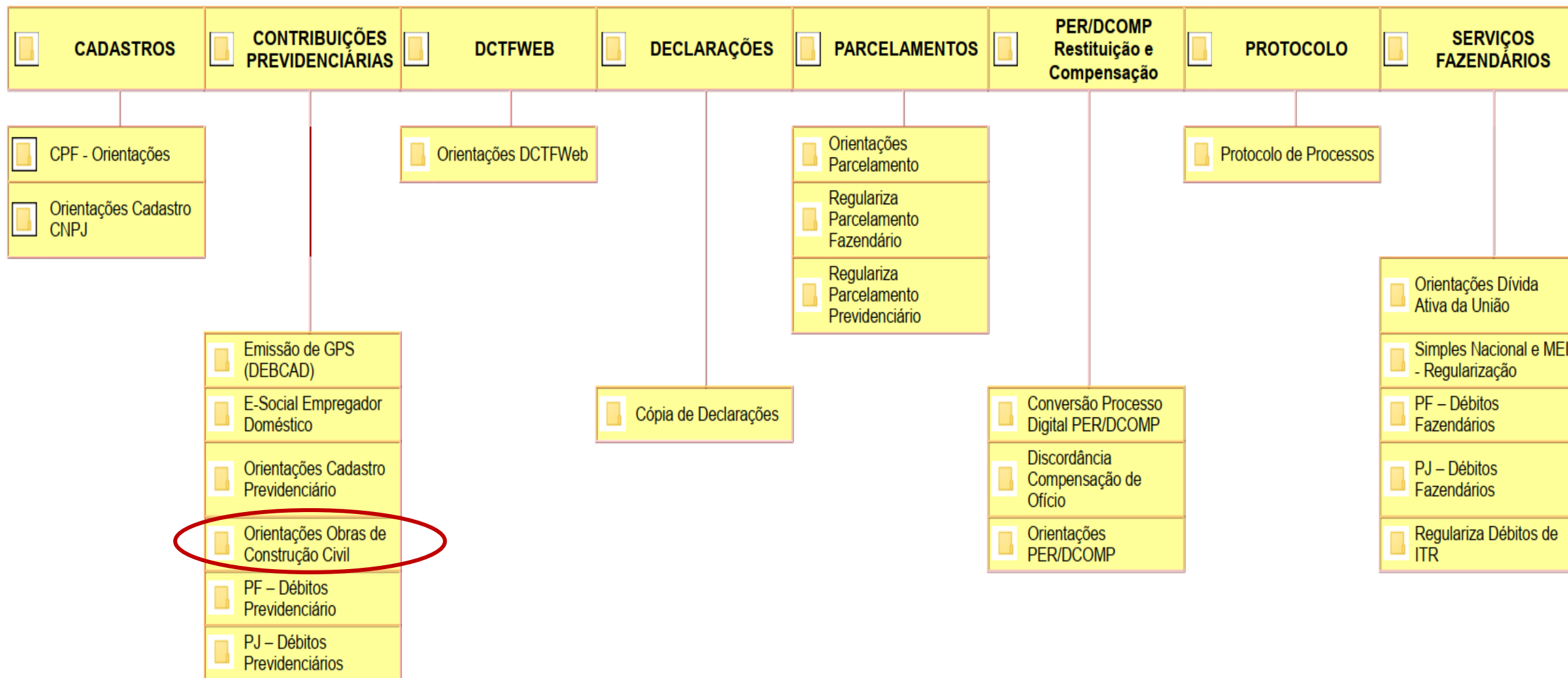
× Receita Federal

Serviços	>	Portal e-CAC
Assuntos	>	<b>Atendimento Online (Chat)</b>
Acesso à Informação	>	Atendimento Presencial >
Composição	>	Atendimento por e-mail
Centrais de Conteúdo	>	Fale Conosco
<b>Canais de Atendimento</b>	>	Imprensa
Onde Encontro?		Ouvidoria
		Pesquisa de Satisfação
<b>gov.br</b>	>	

## ■ ChatRFB



# ■ ChatRFB



# Caixa Corporativa



gov.br Ministério da Economia

Órgãos do Governo Acesso à Informação Legislação

× Receita Federal

Buscar no Site

Serviços	>	Portal e-CAC
Assuntos	>	Atendimento Online (Chat)
Acesso à Informação	>	Atendimento Presencial >
Composição	>	<u>Atendimento por e-mail</u>
Centrais de Conteúdo	>	Fale Conosco
<b>Canais de Atendimento</b>	>	Imprensa
Onde Encontro?		Ouvidoria
		Pesquisa de Satisfação
gov.br	>	

## Email das Unidades de Atendimento

■ Acre	■ Maranhão	■ Rio de Janeiro
■ Alagoas	■ Mato Grosso	■ Rio Grande do Norte
■ Amapá	■ Mato Grosso do Sul	■ Rio Grande do Sul
■ Amazonas	■ Minas Gerais	■ Rondônia
■ Bahia	■ Pará	■ Roraima
■ Ceará	■ Paraíba	■ Santa Catarina
■ Distrito Federal	■ Paraná	■ São Paulo
■ Espírito Santo	■ Pernambuco	■ Sergipe
■ Goiás	■ Piauí	■ Tocantins

Unidades de Atendimento	Endereço de E-mail Corporativo
Atendimento de CPF	atendimentorfb.06@rfb.gov.br
ALFENAS	atendimentorfb.drfvarginha@rfb.gov.br
ALMENARA	atendimentorfb.drfgovernadorvaladares@rfb.gov.br
ARAGUARI	atendimentorfb.drffuberlandia@rfb.gov.br
ARAXÁ	atendimentorfb.drffuberlandia@rfb.gov.br
BARBACENA	atendimentorfb.drffiuzdefora@rfb.gov.br

**atendimentorfb.drfvarginha@rfb.gov.br**



CORONEL FABRICIANO	atendimentorfb.drfgovernadorvaladares@rfb.gov.br
CURVELO	atendimentorfb.drfbelo Horizonte@rfb.gov.br
DIAMANTINA	atendimentorfb.drfbelo Horizonte@rfb.gov.br
DIVINÓPOLIS	atendimentorfb.drfbelo Horizonte@rfb.gov.br
FORMIGA	atendimentorfb.drfbelo Horizonte@rfb.gov.br



# Obrigado!