

Advocacia-Geral da União (AGU)

Carta de Serviços

Documento gerado em 01 de Maio de 2024.

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública.

Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

Advocacia-Geral da União (AGU)

Quem somos?

Olá! Seja bem vindo(a) à área de serviços da [Advocacia Geral da União](#) . Aqui você poderá encontrar alguns serviços e acessos à AGU.

Para o cidadão, a AGU realiza os seguintes serviços:

1. Pagamento ou parcelamento de créditos da União.
2. Defesa de terras da União ocupadas por remanescentes das comunidades dos quilombos.
3. Atendimento à população indígena nos interesses abrangidos pela Portaria AGU no 839 de 18 de junho de 2010.
4. Emissão de guia para pagamento de débitos inscritos em dívida ativa.
5. Parcelamento de débitos inscritos em dívida ativa.
6. Restituição de receita arrecadada pela União.

Ainda, os serviços prestados pela PGFN estão disponíveis na [Carta de Cidadãos do Ministério da Fazenda](#) .

A [Carta de Serviços da AGU pode ser encontrada neste link](#) . Para informações complementares, por favor entre em contato conosco.

Serviços disponíveis

Obter a resolução de conflitos através de procedimento de mediação (CCAF/CGU/AGU)	4
Obter atuação da AGU para indígenas e remanescentes das comunidades dos quilombos	9
Obter transação de dívidas das autarquias e fundações públicas federais	12
Pagar débitos a órgãos federais - Autarquias e fundações públicas	17
Propor acordo para pagamento de dívidas com a União (Ministérios, Tribunal de Contas da União e outros órgãos ou instituições da Administração Pública Federal)	20
Resolver pendência decorrente do protesto de títulos das autarquias e fundações públicas federais	23
Solicitar negociação para prevenir ou encerrar litígios (judiciais ou extrajudiciais) contra a União	28

Obter a resolução de conflitos através de procedimento de mediação (CCAF/CGU/AGU)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

O procedimento de mediação é conduzido pela Câmara de Mediação e de Conciliação da Administração Pública Federal – CCAF/AGU, por meio de autocomposição, na busca da prevenção e solução consensual de conflitos que envolvam órgãos públicos federais, autarquias ou fundações públicas federais.

A CCAF não emite decisões em substituição aos interessados, mas os auxilia no processo de tomada de decisões por meio de soluções negociadas.

As reuniões na CCAF são realizadas de forma presencial ou por meio de videoconferências, sendo esta a modalidade utilizada enquanto durar a pandemia do COVID-19.

Durante todo o procedimento, os mediadores farão o emprego de técnicas de negociação e de mediação para tentar obter a pacificação do conflito, sendo diretrizes de atuação da CCAF a busca de soluções, por meio de autocomposição, que prestigiem a oralidade e a informalidade, nas fases iniciais, e a segurança jurídica e a exequibilidade do acordo ou solução negociada, nas fases finais.

Quem pode utilizar este serviço?

Órgãos públicos federais; autarquias e fundações públicas federais; empresas públicas e sociedade de economia mista federais.

Estados, Distrito Federal, Municípios e suas respectivas autarquias e fundações públicas.

O acesso à mediação pela CCAF por particulares está pendente de regulamentação. Informações adicionais devem ser solicitadas diretamente à CCAF pelos canais de atendimento.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Preencher requerimento de mediação

Canais de prestação

Web

Protocolo Eletrônico da AGU:

Preencher requerimento de mediação conforme modelo, clicando [aqui](#)

Tutorial para Protocolo Eletrônico AGU:

<https://sapiens.agu.gov.br/protocolo>

Para procedimento de mediação, cadastrar o ramo "CONCILIATÓRIO" e escolher a atividade em que o processo mais se enquadre, de forma a direcioná-lo corretamente à CCAF/CGU/AGU.

- Atendimento por email :

E-mail

Informe-se pelo cgu.ccaf@agu.gov.br.

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Identificar interesses

O Mediador da CCAF, que conduzirá o procedimento, promoverá reuniões unilaterais ou bilaterais com os envolvidos, a fim de verificar o seu interesse na busca de soluções consensuais viáveis para o conflito. Ao final desta etapa, é realizado o juízo de admissibilidade do procedimento.

Canais de prestação

Presencial

As reuniões na CCAF são realizadas de forma presencial ou por meio de videoconferências, sendo esta a modalidade utilizada enquanto durar pandemia do COVID-19.

- Tempo estimado de espera: Até 1 mês(es)

Tempo de duração da etapa

Entre 1 e 2 mês(es)

Etapa 3 - Prospectar soluções

O Mediador conduzirá reuniões com os interessados objetivando explorar as opções de soluções para o conflito, que sejam de consenso entre as partes.

Canais de prestação

Presencial

As reuniões na CCAF são realizadas de forma presencial ou por meio de videoconferências, sendo esta a modalidade utilizada enquanto durar pandemia do COVID-19.

- Tempo estimado de espera: Até 1 mês(es)

Tempo de duração da etapa

Entre 1 e 2 mês(es)

Etapa 4 - Finalizar o Termo de Conciliação

A solução final de consenso será materializada por um TC - Termo de Conciliação, que será assinado por todos as partes, após pareceres jurídicos dos entes públicos envolvidos, autorizações das autoridades públicas competentes e verificações de conformidade formal do procedimento. O TC é homologado ao final.

Canais de prestação

Presencial

As reuniões na CCAF são realizadas de forma presencial ou por meio de videoconferências, sendo esta a modalidade utilizada enquanto durar pandemia do COVID-19.

- Tempo estimado de espera: Até 1 mês(es)

Tempo de duração da etapa

Entre 1 e 2 mês(es)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Em média 6 mês(es)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, acesse a página da CCAF ou entre em contato.

Telefone: (61) 2026-8577

E-mail: cgu.ccaf@agu.gov.br

Acesse a página da CCAF na Internet clicando [aqui](#) .

Legislação

A legislação afeta à atividade da CCAF pode ser acessada clicando [aqui](#)

Leitura relacionada. Clique [aqui](#) .

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O tratamento dispensado ao participantes do procedimento segue os parâmetros da Lei nº 13.140/2015, ficando acessível a todos interessados por meio eletrônico.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela Lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Obter atuação da AGU para indígenas e remanescentes das comunidades dos quilombos

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Através desse serviço:

- a) Pode-se obter defesa de terras da União ocupadas e tituladas por remanescentes das comunidades dos quilombos;
- b) Pode-se obter assessoria jurídica para questões indígenas.

Quem pode utilizar este serviço?

Comunidades remanescentes dos quilombos;

Cidadãos e Famílias indígenas, com o auxílio da Funai ou diretamente.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Solicitar Serviço

O interessado poderá efetuar requerimento de informações por meio do Protocolo Eletrônico da AGU, conforme link abaixo:

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Para a obtenção da informações por meio do Protocolo Eletrônico da AGU é necessário o interessado encaminhar a sua identificação, especialmente CPF e nome completo, bem como outros dados úteis, tais como: descrição da situação que deseja atuação da AGU, e número de processo administrativo ou judicial, caso possua.

Canais de prestação

Web

Protocolo Eletrônico da AGU :

No link abaixo estará disponível tutorial para a utilização do Protocolo Eletrônico da AGU:

[Acesse o site](#)

Para assuntos de assessoria jurídica, o interessado deve ser cadastrar o ramo "CONSULTIVO" e escolher a atividade disponível em que o processo mais se enquadre, de forma a direcioná-lo corretamente à unidade da AGU competente.

Para assuntos de defesa judicial, o interessado deve ser cadastrar o ramo "JUDICIAL" e escolher a atividade disponível em que o processo mais se enquadre, de forma a direcioná-lo corretamente à unidade da AGU competente.

Tempo de duração da etapa

Até 5 dia(s) útil(eis)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Endereço: SAS - Quadra 03 - Lote 5/6 - Edifício Multi Brasil Corporate - Setor de Autarquia Sul - Brasília - DF - CEP 70070-030

Telefone: (61) 2026-9202

https://www.gov.br/agu/pt-br/canais_atendimento

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Obter transação de dívidas das autarquias e fundações públicas federais

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Através deste serviço o devedor que tiver dívidas inscritas, consideradas irrecuperáveis ou de difícil recuperação com as autarquias e fundações públicas federais (ANTT, ANCINE, DNIT, IBAMA, INMETRO, etc.) poderá fazer proposta de transação para pagamento ou parcelamento com desconto.

Quem pode utilizar este serviço?

A transação pode ser requerida **apenas por devedores que possuam créditos considerados irrecuperáveis ou de difícil recuperação**.

São considerados irrecuperáveis ou de difícil recuperação, os créditos:

a) Já executados pela Procuradoria-Geral Federal, em processo judicial que esteja suspenso pelo juízo, tendo em vista a não localização de bens ou valores passíveis de penhora. Neste caso, ainda será necessário demonstrar a falta de capacidade de pagamento, nos termos das Portarias mencionadas;

b) Devidos por pessoas físicas falecidas, que não tenham registro de bens ou direitos;

c) Devidos por pessoas jurídicas com falência decretada, em recuperação judicial ou extrajudicial, ou intervenção ou liquidação judicial ou extrajudicial.

d) Devidos por pessoas jurídicas cuja situação cadastral no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) conste:

1. Baixa por:

- inaptidão;
- inexistência de fato;
- omissão contumaz; ou
- encerramento da falência, liquidação ou liquidação judicial.

2. Inaptidão por:

- localização desconhecida;
- inexistência de fato;
- omissão e não localização;
- omissão contumaz; ou
- omissão de declarações.

3. Suspensão por inexistência de fato.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Como deve ser feita a proposta de transação pelo devedor

O devedor deve utilizar um dos MODELOS DE PROPOSTA DE TRANSAÇÃO (PESSOA NATURAL ou JURÍDICA), constantes abaixo

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

a) Proposta de transação

[Modelo proposta de Transação - Pessoal Natural](#)
[Modelo de proposta de Transação - Pessoa Jurídica](#)

b) Relação de todas as ações judiciais em que é parte, com estimativa de valores demandados (modelo abaixo);

[Relação de Ações Judiciais](#)

c) Relação de bens e direitos (modelo abaixo);

[Relação de Bens e Direitos](#)

d) Laudo de avaliação dos bens, subscrito por profissional ou empresa especializada, somente se a dívida for superior a R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais);

e) Declaração de inexistência de bens, se for o caso (modelo abaixo);

[Declaração informando que não possui bens](#)

f) Declaração de Imposto de Renda de Pessoa Física e/ou Jurídica dos últimos três anos do devedor e dos sócios administradores;

g) Declaração de Imposto de Renda de Pessoa Jurídica de todas as sociedades que o devedor ou os sócios administradores tenham participação societária.

O devedor deverá realizar o preenchimento dos formulários e juntar toda a documentação descrita acima através dos canais de prestação abaixo.

Canais de prestação

Web

No link abaixo estará disponível tutorial para a utilização do **Protocolo Eletrônico da AGU** :

<https://sapiens.agu.gov.br/protocolo>

Para assuntos de cobrança deve ser cadastrado o ramo " **ADMINISTRATIVO** " e atividade " **COBRANÇA E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS** "

Caso o devedor não possua certificado digital, ou seus débitos sejam da ANAC, ANATEL, ANM (antigo DNPM), IBAMA, INMETRO ou INSS - que não são inscritos no sistema Sapiens, ou caso não localize seu débito, deverá entrar em contato com uma das unidades da Procuradoria-Geral Federal, conforme os links abaixo para atendimento via E-mail, Telefone ou Presencial.

E-mail

O devedor deve contatar a unidade da PGF mais próxima, verificando o seu estado da federação e sua cidade para realizar o contato.

As unidades estão divididas por regiões do país:

[Contatos Cobrança PGF - Norte](#)

[Contatos Cobrança PGF - Sul](#)

[Contatos Cobrança PGF - Nordeste](#)

[Contatos Cobrança PGF - Centro Oeste](#)

[Contatos Cobrança PGF - Sudeste](#)

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 5 dia(s) útil(eis)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Endereço: SAS - Quadra 03 - Lote 5/6 - Edifício Multi Brasil Corporate - Setor de Autarquia Sul - Brasília - DF - CEP 70070-030

Telefone: (61) 2026-9202

https://www.gov.br/agu/pt-br/canais_atendimento

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;

- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Pagar débitos a órgãos federais - Autarquias e fundações públicas

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Canal para obter informações, realizar pagamentos e/ou parcelamento de suas dívidas inscritas em dívida ativa de autarquias e fundações públicas federais (ANTT, ANCINE, DNIT, IBAMA, INMETRO, etc.).

Quem pode utilizar este serviço?

Todo o cidadão, empresa, sociedade sem fins lucrativos, estados e municípios que possuem dívidas com as autarquias e fundações públicas federais.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Devedor com Certificado Digital

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Possuir certificado digital válido.

Canais de prestação

Web

Link de acesso: <https://sapiens.agu.gov.br/login>

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - Atendimento Presencial (E-mail, Telefone ou Presencial)

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Formulário apresentado nos canais de prestação

Canais de prestação

E-mail

Para QUITAÇÃO À VISTA ou outras informações enviar e-mail ou acessar o link, de acordo com a região a ser atendida:

Região	Unidade Federativa	Atendimento
1ª	Amapá, Amazonas, Acre, Bahia, Distrito Federal, Goiás, Maranhão, Mato Grosso, Pará, Piauí, Rondônia, Roraima e Tocantins	E-mail: ecojud1.atendimento@agu.gov.br

2ª Rio de Janeiro e Espírito Santo E-mail: pgf.djud2@agu.gov.br 3ª São Paulo e Mato Grosso do Sul E-mail: prf3.cidada@agu.gov.br 4ª Paraná, Santa Catarina, e Rio Grande do Sul Formulário eletrônico: <https://requisicao.agu.gov.br/requisicao> 5ª Alagoas, Ceará, Paraíba, Pernambuco, Rio Grande do Norte e Sergipe E-mail: pgf.djud5@agu.gov.br 6ª Minas Gerais E-mail: ecojud1.atendimento@agu.gov.br

Para PARCELAMENTO, preencher o FORMULÁRIO (clique [aqui](#) para obter o formulário) e encaminhar EM ANEXO para o e-mail pgf.parcelamento@agu.gov.br

Tempo de duração da etapa

Até 10 dia(s) útil(eis)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 10 dia(s) útil(eis)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Via e-mail descrito nos Canais de Prestação de acordo com a Unidade..

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Propor acordo para pagamento de dívidas com a União (Ministérios, Tribunal de Contas da União e outros órgãos ou instituições da Administração Pública Federal)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Para evitar ou encerrar processos judiciais de cobrança de créditos da União gerenciados pela Procuradoria-Geral da União (PGU), pode o devedor apresentar proposta de acordo de pagamento à vista ou parcelado.

Os créditos da União gerenciados pela PGU são aqueles que têm origem nos ministérios, nos acórdãos proferidos pelo Tribunal de Contas da União e em outros órgãos ou instituições da Administração Pública Federal direta, excluídas as dívidas tributárias, que devem ser negociadas junto à Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN).

Existem duas modalidades básicas para o acordo:

- a) [Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997](#) : possibilita o parcelamento da dívida com a União, de pessoas físicas ou jurídicas, em até 60 prestações mensais e sucessivas;
- b) [Lei nº 13.988, de 14 de abril de 2020](#) : possibilita o parcelamento da dívida com a União em até 84 prestações (pessoas jurídicas) ou 145 prestações (pessoas físicas) com descontos, nos casos de dívidas consideradas irrecuperáveis ou de difícil recuperação.

O acordo previsto pela Lei nº 9.469/1997 está regulamentado pela Portaria PGU nº 2, de 2 de abril de 2014. Já o acordo previsto na Lei nº 13.988/2020 está regulamentado pela Portaria AGU nº 249, de 8 de julho de 2020, e pela Portaria PGU nº 14, de 13 de julho de 2020.

Quem pode utilizar este serviço?

Pessoas físicas e jurídicas que tenham dívidas não tributárias com a União (Ministérios, Tribunal de Contas da União e outros órgãos ou instituições da Administração Pública Federal).

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Propor acordo ou oferecer proposta de transação

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

1) Para propor acordo nos termos da Lei nº 9.469/1997 , o interessado deve apresentar as seguintes informações: a) qualificação completa do devedor, especialmente nome completo, CPF/CNPJ e endereço válido, inclusive eletrônico; b) outros dados úteis, como elementos da notificação emitida pelo cartório de protestos, número do processo de cobrança judicial ou administrativo etc.

2) Para oferecer proposta de transação nos termos da Lei nº 13.988/2020 , o interessado deve apresentar todos os documentos, informações e declarações exigidos pela Portaria AGU nº 249/2020.

Canais de prestação

Web

1) Para propor acordo nos termos da Lei nº 9.469/1997:

Protocolo Eletrônico AGU

No link abaixo estará disponível tutorial para a utilização do Protocolo Eletrônico da AGU:

<https://sapiens.agu.gov.br/protocolo>

Para assuntos de cobrança deve ser cadastrado o ramo "ADMINISTRATIVO" e atividade "COBRANÇA E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS"

2) Para oferecer proposta de transação nos termos da Lei nº 13.988/2020:

Plataforma para apresentação da proposta de transação: [Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Até 1 dia(s) útil(eis)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 90 dia(s) útil(eis)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Endereço: SAS - Quadra 03 - Lote 5/6 - Edifício Multi Brasil Corporate - Setor de Autarquia Sul - Brasília - DF - CEP 70070-030

Telefone: (61) 2026-9202

https://www.gov.br/agu/pt-br/canais_atendimento

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: n· Urbanidade; n· Respeito; n· Acessibilidade; n· Cortesia; n· Presunção da boa-fé do usuário; n· Igualdade; n· Eficiência; n· Segurança; e n· Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000

Resolver pendência decorrente do protesto de títulos das autarquias e fundações públicas federais

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Através deste serviço o devedor que tiver dívidas das autarquias e fundações públicas federais (ANTT, ANCINE, DNIT, IBAMA, INMETRO, etc.) objeto de protesto de títulos poderá regularizar a sua situação, obter informações, realizar pagamentos e/ou parcelamentos.

Quem pode utilizar este serviço?

Todo o cidadão ou sociedade que receber comunicação dos Cartórios de Protesto de Títulos ou que tiverem seu CPF ou CNPJ efetivamente protestados por dívidas com as autarquias e fundações públicas federais.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Pagamento até a data de vencimento da guia fornecida pelo Cartório

Recebida a comunicação do Cartório de Protesto de Títulos, o devedor **deve pagar a guia fornecida até data de vencimento indicada na notificação**. Até esta data de vencimento, a Procuradoria Federal não concederá parcelamento ou fornecerá outra guia para pagamento.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Guia fornecida pelo Cartório de Protesto de Títulos

Canais de prestação

Presencial

Neste período o pagamento somente pode ser feito através da guia fornecida pelo Cartório ou diretamente na sede deste.

- Tempo estimado de espera: Até 3 dia(s) útil(eis)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Pagamento após a data de vencimento da guia fornecida pelo Cartório

Após a data de vencimento da guia fornecida pelo Cartório, com a lavratura do protesto, o devedor deverá solicitar à Procuradoria Federal, conforme contatos disponibilizados no link abaixo, o parcelamento da dívida ou guia para pagamento à vista.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Para a obtenção da informação junto às unidades da PGF ou por meio do Protocolo Eletrônico da AGU, é necessário que o demandante tenha em mãos a identificação do devedor, especialmente CPF/CNPJ e nome completo, bem como outros dados úteis, como: o número da Certidão de Dívida Ativa; número do Auto de Infração; elementos na notificação emitida pelo cartório de protestos, número do processo judicial, caso as possua.

Canais de prestação

Web

Protocolo Eletrônico AGU

No link abaixo estará disponível tutorial para a utilização do Protocolo Eletrônico da AGU:

<https://sapiens.agu.gov.br/protocolo>

Para assuntos de cobrança deve ser cadastrado o ramo " **ADMINISTRATIVO** " e atividade " **COBRANÇA E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS** "

Atendimento Presencial (E-mail, Telefone ou Presencial)

Informações sobre as dívidas, sua origem, ou qualquer outro questionamento também devem ser direcionados para as nossas unidades, conforme contatos abaixo, atentando-se para aquela mais próxima de sua residência.

E-mail

O devedor deve contatar a unidade da PGF mais próxima, verificando o seu estado da federação e sua cidade para realizar o contato.

As unidades estão divididas por regiões do país:

[Contatos Cobrança PGF - Norte](#)

[Contatos Cobrança PGF - Sul](#)

[Contatos Cobrança PGF - Nordeste](#)

[Contatos Cobrança PGF - Centro Oeste](#)

[Contatos Cobrança PGF - Sudeste](#)

Tempo de duração da etapa

Até 5 dia(s) útil(eis)

Etapa 3 - Após o pagamento ou parcelamento da dívida protestada realizada nas unidades da PGF

Após o pagamento ou parcelamento da dívida, o protesto é levantado automaticamente?

Não.

Se a dívida foi quitada através da GRU (Guia de Recolhimento da União), fornecida pela Procuradoria-Geral Federal através de uma de suas unidades, será emitida uma carta de anuência ao Cartório. Também é emitida carta de anuência após a formalização e deferimento de parcelamento dos débitos. Esta carta de anuência só será emitida após a confirmação do pagamento ou o deferimento do parcelamento.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Carta de Anuência - A carta de anuência é o documento pelo qual o credor (representado pela Procuradoria) informa ao cartório que o protesto pode ser levantado, pois a dívida foi paga ou parcelada.

Canais de prestação

Presencial

Após a emissão da carta de anuência, o **devedor deverá comparecer ao Cartório respectivo e pagar os emolumentos e despesas** do próprio Cartório de Protesto, para só então ter seu nome retirado do cadastro de inadimplentes.

- Tempo estimado de espera: Até 30 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 5 dia(s) útil(eis)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Endereço: SAS - Quadra 03 - Lote 5/6 - Edifício Multi Brasil Corporate - Setor de Autarquia Sul - Brasília - DF - CEP 70070-030

Telefone: (61) 2026-9202

https://www.gov.br/agu/pt-br/canais_atendimento

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Solicitar negociação para prevenir ou encerrar litígios (judiciais ou extrajudiciais) contra a União

Avaliação: 3.8 Quantidade de votos: 33

O que é?

As Coordenações de Negociação da Procuradoria-Geral da União (CNs/PGU) são órgãos permanentes de negociação para prevenir ou encerrar litígios (judiciais ou extrajudiciais), que envolvem débitos do ente público (União como devedora).

As Coordenações de Negociação permitem ao cidadão ou ao seu advogado iniciar negociação com a União mediante apresentação de proposta de acordo visando a prevenção ou o encerramento do conflito.

Entre as ferramentas utilizadas pelas Coordenações de Negociação, destacam-se os Planos Nacionais de Negociação, resultantes da seleção prévia de matérias em que a União está autorizada a celebrar acordos.

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa, física ou jurídica, que possua crédito em face da União.

O serviço não inclui matérias de natureza tributária (impostos, taxas, contribuições de melhoria, contribuições sociais etc), previdenciária (INSS) ou referentes às demais autarquias (IBAMA, INCRA, ANATEL, ANEEL etc) ou a empresas públicas federais e sociedades de economia mista (Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil, Petrobrás etc).

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Concordância com o Termo de Compromisso

O usuário deverá enviar um e-mail para uma das Coordenações Regionais de Negociação (CRNs) ou para a Coordenação Nacional de Negociação (CNN), conforme o caso, com número do processo (se existir) e apresentar sua proposta para o encerramento da demanda. O e-mail deve ser direcionado observando em qual Tribunal tramita a demanda judicial ou o local onde o usuário reside, no caso de demanda não judicializada, lembrando que as CRNs atuam nos cinco TRFs e a CNN no STJ e no TST.

Canais de prestação

E-mail

1ª Região - pru1.crn@agu.gov.br

E-mail

2ª Região - pru2.crn@agu.gov.br

E-mail

3ª Região - pru3.crn@agu.gov.br

E-mail

4ª Região - pru4.crn@agu.gov.br

E-mail

5ª Região - pru5.crn@agu.gov.br

E-mail

Coordenação Nacional – pgu.cnn@agu.gov.br

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Em média 20 dia(s) útil(eis)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Coordenação Nacional das Centrais de Negociação da Procuradoria-Geral da União

Telefone: (61) 2026-8173

Legislação

[Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997](#) ;

[Decreto nº 10.201, de 15 de janeiro de 2020](#) ;

Portaria PGU nº 02, de 14 de dezembro de 2012;

[Portaria PGU nº 11, de 8 de junho de 2020](#) .

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.