

Advocacia-Geral da União (AGU)

Carta de Serviços

Documento gerado em 10 de Março de 2026.

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!

Aqui, você pode acessar os serviços digitais disponibilizados pela AGU para:

- Mediação e Negociação
- Pagamentos e Restituições
- Assessoria Legal

Serviços disponíveis

Fazer acordo extrajudicial para receber o salário-maternidade rural negado pelo INSS (PACIFICA)	4
Fazer acordo para o pagamento de dívidas de natureza não tributária com a União, classificadas como de difícil recuperação ou irrecuperáveis	10
Obter a resolução de conflitos através de procedimento de mediação (Mediação)	18
Obter atuação da AGU para indígenas e remanescentes das comunidades dos quilombos	24
Obter transação de dívidas das autarquias e fundações públicas federais	28
Pagar débitos a órgãos federais - Autarquias e fundações públicas	33
RESOLVE DÍVIDAS AGU: Regularizar débitos cobrados pela Procuradoria-Geral Federal (PGF) ou pela Procuradoria-Geral da União (PGU)	36
Resolver pendência decorrente do protesto de títulos das autarquias e fundações públicas federais	40
Solicitar negociação para prevenir ou encerrar processos (judiciais ou extrajudiciais) contra a União	46

Fazer acordo extrajudicial para receber o salário-maternidade rural negado pelo INSS (PACIFICA)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Por meio deste serviço, mulheres que tiveram o pedido de salário-maternidade rural negado pelo INSS, podem fazer um acordo para receber o benefício solicitado, de forma gratuita, rápida e segura, sem precisarem entrar na Justiça.

Elas recebem o valor completo do salário-maternidade rural a que tem direito, sem nenhum desconto.

Quem pode utilizar este serviço?

Mulheres consideradas como **segurada especial**, que tiveram o pedido de salário-maternidade rural negado pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

São consideradas seguradas especiais:

- mulheres do campo;
- mulheres de comunidades tradicionais;
- trabalhadoras rurais;
- pescadoras artesanais;
- indígenas;
- quilombolas.

Este serviço pode ser solicitado apenas por quem:

- teve o pedido de salário-maternidade negado pelo INSS.
- não entrou com ação na Justiça, solicitando o pagamento do benefício negado pelo INSS.

Etapas para a realização deste serviço

Etapas 1 - Fornecer dados para a Defensoria Pública da União preencher o formulário eletrônico na Plataforma PACIFICA com o pedido de acordo

Para iniciar o pedido de acordo extrajudicial, a beneficiária deve entrar em contato com a unidade ou o Núcleo de Interiorização da Defensoria Pública da União do estado onde reside e informar que deseja fazer um acordo com o INSS para receber o salário-maternidade rural negado.

O pedido de acordo é feito por meio do preenchimento de um formulário eletrônico na Plataforma PACIFICA, do Sistema de Inteligência Jurídica da AGU (Super Sapiens).

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Apenas a Defensoria Pública da União (DPU) pode preencher o formulário eletrônico na Plataforma PACIFICA.

Para isso, a segurada especial que deseja fazer um acordo precisa fornecer à DPU seus dados e o número do pedido do benefício salário-maternidade feito no INSS.

A segurada especial deve fornecer à DPU

- a) Estado onde mora;
- b) CPF da criança;
- c) CPF da beneficiária;
- d) Número do Benefício (NB) negado;
- e) Data em que foi feito o pedido de benefício.
- f) Ler e concordar com os termos do acordo.

O Número do Benefício (NB) negado pode ser encontrado:

- Na carta em que o INSS enviou para a segurada especial, comunicando que o seu pedido de salário maternidade foi negado.
- No app Meu INSS, na aba “meus benefícios”.

Canais de prestação

Presencial

O atendimento presencial é feito apenas nas unidades da DPU nas capitais dos estados.

O atendimento presencial é feito agendamento prévio.

O agendamento prévio pode ser feito presencialmente, por e-mail, telefone ou WhatsApp.

Para ver os contatos das unidades da DPU nas capitais dos estados, clique [aqui](#) .

- Tempo estimado de espera: Até 7 dia(s) corrido(s)

E-mail

Os Núcleos Regionais de Interiorização da DPU realizam atendimento exclusivamente por e-mail e WhatsApp.

Para ver os contatos do Núcleos Regionais de Interiorização da DPU, clique [aqui](#) .

Aplicativo móvel

Os Núcleos Regionais de Interiorização da DPU realizam atendimento exclusivamente por e-mail e WhatsApp.

Para ver os contatos do Núcleos Regionais de Interiorização da DPU, clique [aqui](#) .

Tempo de duração da etapa

Até 7 dia(s) corrido(s)

Etapla 2 - Aguardar análise das informações fornecidas no formulário eletrônico da Plataforma PACIFICA

Nesta etapa, as informações fornecidas pela Defensoria Pública da União (DPU) no formulário eletrônico da Plataforma Pacífica são analisadas pela Advocacia-Geral da União (AGU).

Se tudo estiver certo, é feito um acordo e os dados são enviados para o INSS liberar o pagamento do salário-maternidade rural

Canais de prestação

Web

O resultado dessa análise pode ser acompanhado na Plataforma do Pacífica, no Super Sapiens, que informará se o acordo foi feito ou não.

Para acessar o Super Sapiens, clique [aqui](#)

Caso seja possível o acordo, a AGU comunica o INSS.

Caso não seja possível o acordo, a segurada especial poderá tentar outros meios para obter seu benefício.

Tempo de duração da etapa

Até 30 dia(s) corrido(s)

Etapa 3 - Receber o salário-maternidade rural

Nesta etapa, o INSS:

- a) envia uma carta para a segurada especial, com detalhes sobre o pagamento do benefício;
- b) faz o pagamento completo do salário-maternidade rural, sem nenhum desconto.

Canais de prestação

Postal

O INSS envia uma carta para a segurada especial, informando os detalhes do acordo para o pagamento do salário-maternidade rural.

Aplicativo móvel

O INSS, por meio do App Meu INSS, disponibiliza na aba “meus benefícios”, o pagamento do salário-maternidade rural.

Tempo de duração da etapa

Até 45 dia(s) corrido(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 75 dia(s) corrido(s)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

Para acessar o sítio eletrônico do Programa PACIFICA na internet, clique [aqui](#) .

Para assistir ao vídeo sobre como funciona a Plataforma Pacifica para fazer acordo extrajudicial para receber salário-maternidade rural negado pelo INSS, clique [aqui](#) .

Informações adicionais ao tempo de validade

Legislação

[Portaria Normativa AGU nº 144, de 1º de julho de 2024](#)

Institui, no âmbito da Advocacia-Geral da União, a Plataforma de Autocomposição Imediata e Final de Conflitos Administrativos - PACIFICA.

[Portaria Normativa PGF/AGU nº 60, de 6 de julho de 2024](#)

Regulamenta, no âmbito da Procuradoria-Geral Federal, a Plataforma de Autocomposição Imediata e Final de Conflitos Administrativos - PACIFICA, instituída pela Portaria Normativa AGU Nº 144, de 1º de julho de 2024.

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

Conforme estabelecido na lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, art. 5º, inciso X, o usuário de serviço público 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

Conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000, terão atendimento prioritário as pessoas:

- com deficiência;
- com transtorno do espectro autista;
- idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos;
- gestantes;
- lactantes;
- com crianças de colo;
- obesas;
- com mobilidade reduzida;

Os acompanhantes serão atendidos junto com as pessoas que possuem prioridade.

Fazer acordo para o pagamento de dívidas de natureza não tributária com a União, classificadas como de difícil recuperação ou irrecuperáveis

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Créditos da União são os valores que a União tem a receber.

Esses créditos podem ter natureza tributária e não tributária.

Os créditos de natureza tributária decorrem da obrigação legal de pagar tributos, tais como impostos, taxas, contribuições sociais e empréstimos compulsórios.

Os créditos de natureza não tributária decorrem do descumprimento de qualquer outra obrigação legal, contratual ou administrativa com a União, tais como multas.

Os créditos da União, referentes a este serviço, são os não tributários e não inscritos em dívida ativa.

Quando os créditos da União não são pagos pelos responsáveis na forma e no prazo estabelecidos em lei, eles se tornam dívidas.

As dívidas de natureza não tributárias com a União têm origem:

- em órgãos da Administração Pública Federal Direta do Poder Executivo (ministérios);
- em multas fixadas em acórdãos do Tribunal de Contas da União (TCU).

As dívidas de natureza não tributárias com a União, que não foram inscritas em dívida ativa, são cobradas pela Procuradoria-Geral da União (PGU).

Para evitar ou encerrar processos administrativos ou judiciais, pessoas físicas e jurídicas que possuem dívidas de natureza não tributária com a União podem apresentar, por meio deste serviço, uma proposta de transação individual.

Esse serviço abrange apenas os créditos consolidados de pessoas físicas ou jurídicas classificados como de difícil recuperação ou irrecuperáveis, segundo critério estabelecidos pela PGU.

Os créditos serão considerados irrecuperáveis ou de difícil recuperação quando verificado:

I - o esgotamento das medidas ordinárias de cobrança, sem a localização de bens passíveis de penhora ou o transcurso do prazo de dez anos em cobrança judicial sem que haja a localização do devedor ou a penhora de bens;
e

II - a falta de demonstração de capacidade de pagamento pelo devedor, conforme análise a ser realizada pela PGU.

O acordo de transação individual será feito apenas se não houver indícios de esvaziamento patrimonial fraudulento.

Quem pode utilizar este serviço?

Pessoas jurídicas

- Podem obter descontos de até 50% sobre juros, multas e encargos legais, respeitando o limite do valor principal do crédito;
- Podem parcelar o pagamento em até 84 vezes.

Pessoas físicas, microempresas, empresas de pequeno porte, instituições de ensino, santas casas de misericórdia, sociedades cooperativas ou demais organizações da sociedade civil de que trata a Lei nº 13.019, de 2014

- Podem obter descontos de até 70% sobre juros, multas e encargos legais, respeitando o limite do valor principal do crédito;
- Podem parcelar o pagamento em até 145 vezes.

Empresas em recuperação judicial, com falência decretada ou que estejam em intervenção, recuperação extrajudicial ou liquidação judicial ou extrajudicial.

- Podem obter moratória de até 180 dias.

Etapas para a realização deste serviço

Etapas 1 - Apresentar proposta de transação individual

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Os elementos obrigatórios para apresentação de proposta de transação individual estão listados no art. 79 da Portaria Normativa PGU/AGU nº 21, de 4 de julho de 2024.

Canais de prestação

Web: Preencher

Para acessar a Plataforma do Sistema de Negociação de Dívidas da AGU, regulamentado pela Lei nº 13.988/2020, clique [aqui](#) .

E-mail

Alternativamente, a proposta de transação individual poderá apresentada pelo devedor por mensagem eletrônica dirigida ao e-mail institucional da unidade da PGU de seu domicílio fiscal.

Informar o domicílio do estabelecimento matriz, em caso de pessoa jurídica.

Todos os elementos da proposta de transação deverão ser anexados à mensagem eletrônica em formato ".pdf" pesquisável, em arquivos eletrônicos não superiores a dez megabytes.

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - Aguardar autuação e exame preliminar da proposta de transação

A proposta de transação recebida por meio da Plataforma do Sistema de Negociação de Dívidas será autuada no Sapiens, no prazo de três dias, em processo administrativo específico vinculado ao dossiê judicial de cobrança do crédito da União que se pretende transacionar.

A unidade da PGU que autuar o processo administrativo com a proposta de transação abrirá tarefa no Sapiens à coordenação regional competente.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

O Advogado da União da coordenação regional competente fará o exame preliminar da proposta de transação, com o objetivo de verificar:

- I – se está adequadamente instruída;
- II – se incide sobre matéria vedada.

Se a proposta de transação estiver deficientemente instruída, o devedor será notificado por e-mail para sanar todas as deficiências apontadas no prazo de 15 dias.

Se a proposta incidir sobre matéria vedada, ela será indeferida e o devedor será comunicado por e-mail.

Canais de prestação

E-mail

Os devedores serão notificados por e-mail, caso a proposta precise ser ajustada ou tenha sido indeferida.

Tempo de duração da etapa

Até 18 dia(s) corrido(s)

Etapa 3 - Aguardar o exame de conformidade da proposta de transação

Feito o exame preliminar, o Advogado da União responsável pela análise de conformidade da proposta de transação, analisará os aspectos formais e materiais relevantes, relacionados no art. 85 da Portaria Normativa PGU/AGU nº 21, de 4 de julho de 2024.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Diretrizes para a classificação do crédito da União como irrecuperável ou de difícil recuperação:

- I - o tempo em cobrança ou o esgotamento das diligências para a localização de ativos do devedor;
- II - a insuficiência ou a iliquidez das garantias;
- III - a existência de parcelamentos ativos;
- IV - a perspectiva de insucesso das estratégias de cobrança;
- V - o custo da cobrança judicial;
- VI - o histórico de parcelamentos dos créditos da União;
- VII - a falta de capacidade de pagamento.

- Vedações :

É vedada a proposta de transação que envolva:

- I - a redução do montante principal do crédito;
- II - os créditos apurados em acordos de leniência, salvo na hipótese de regulamentação específica;
- III - os créditos decorrentes de condenação;
- IV - os créditos decorrentes de condenação pela prática de ato de improbidade administrativa ou de acordo de não persecução civil;
- V - os créditos decorrentes de decisões da Justiça Eleitoral.

Canais de prestação

E-mail

O Advogado da União responsável pelo exame da proposta de transação poderá solicitar que o devedor, no prazo de quinze dias, esclareça ou complemente qualquer elemento ou documento.

Não prestado o esclarecimento pelo devedor, o processo administrativo será definitivamente arquivado.

Concluído o exame de conformidade da proposta de transação, será emitido parecer com as razões do deferimento ou indeferimento, e o devedor será notificado, preferencialmente por e-mail, sobre o resultado.

Tempo de duração da etapa

Até 15 dia(s) corrido(s)

Etapa 4 - Assinar Termo de Transação

As propostas deferidas são formalizadas por meio do Termo de Transação, que conterá as assinaturas do Advogado da União responsável pelo exame da proposta e do devedor.

Caso a transação encerre litígio judicial, o Termo de Transação dependerá de homologação do juiz.

Canais de prestação

Web

A transação é formalizada com base no modelo de Termo de Transação constante na Plataforma do Sistema de Negociação de dívidas da AGU, regulamentado pela Lei nº 13.988/2020.

O modelo de Termo de Transação é adaptado a cada caso concreto, considerando-se a natureza jurídica do devedor e os parâmetro de pagamento escolhidos.

Tempo de duração da etapa

Em média 30 dia(s) corrido(s)

Etapa 5 - Pagar entrada ou primeira parcela

O crédito da União objeto da transação será definitivamente consolidado no mês de formalização do Termo de Transação.

A transação será considerada formalizada somente com o pagamento da entrada ou, caso não seja exigida entrada, da primeira parcela.

O vencimento da primeira parcela do crédito objeto da transação ocorrerá até o último dia útil do mês da assinatura do Termo de Transação.

As parcelas subsequentes vencerão no mesmo dia dos meses seguintes.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Celebrada a transação e paga a entrada ou a primeira parcela, conforme o caso, admite-se o pagamento de parcelas mediante a conversão em renda de depósitos judiciais vinculados ao crédito objeto da transação, desde que essa hipótese esteja prevista no Termo de Transação.

A formalização da transação suspenderá a exigibilidade dos créditos abrangidos por ela, bem como a inscrição do devedor em cadastros de inadimplentes ou de restrição de crédito.

Canais de prestação

Web

O pagamento é feito por Guia de Recolhimento da União – GRU.

Tempo de duração da etapa

Até 30 dia(s) corrido(s)

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

e-mail: labra@agu.gov.br

Legislação

[Lei nº 13.988, de 14 de abril de 2020](#)

Dispõe sobre a transação nas hipóteses que especifica; e altera as Leis nºs 13.464, de 10 de julho de 2017, e 10.522, de 19 de julho de 2002.

[Portaria AGU nº 130, de 8 de abril de 2024](#)

Regulamenta a transação por proposta individual dos créditos administrados pela Procuradoria-Geral Federal e pela Procuradoria-Geral do Banco Central e dos créditos cuja cobrança compete à Procuradoria-Geral da União.

[Portaria Normativa PGU/AGU nº 21, de 4 de julho de 2024](#)

Regulamenta a Atuação Proativa da Procuradoria-Geral da União e dá outras providências.

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

Conforme estabelecido na lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, art. 5º, os usuários de serviço público devem ser atendidos:

- Com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia;
- Com presunção de boa-fé;
- De forma igualitária, sem qualquer tipo de discriminação;
- Dentro de prazos e normas procedimentais;
- Com medidas que assegurem a proteção de sua segurança e saúde;
- Em linguagem simples e acessível.

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

Conforme estabelecido pela lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, art. 5º, inciso X, o usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000, terão atendimento prioritário as pessoas:

- com deficiência;
- com transtorno do espectro autista;
- idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos;
- gestantes;
- lactantes;
- com crianças de colo;
- obesas;
- com mobilidade reduzida;

Os acompanhantes serão atendidos junto com as pessoas que possuem prioridade.

Obter a resolução de conflitos através de procedimento de mediação (Mediação)

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.

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.
- Presidentes das Casas Legislativas.
- Membros do Poder Judiciário, dos Tribunais de Contas, do Ministério Público e da Defensoria Pública.
- Particulares em conflitos que envolvam a discussão de débitos ou créditos com valor superior a R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais) por intermédio de associações, sindicatos e confederações que:
 - a) estejam constituídas há pelo menos um ano, nos termos da lei civil; ou
 - b) detenham contratos administrativos com pessoas jurídicas de direito público da administração pública federal, quando se tratar de questões envolvendo seu equilíbrio econômico-financeiro; e
- Particulares em conflitos relativos a direitos coletivos, difusos ou individuais homogêneos com pessoas jurídicas de direito público da administração pública federal, nas hipóteses previstas na Lei nº 4.717, de 29 de junho de 1965, e na Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985

Etapas para a realização deste serviço

Etapas 1 - Elaborar e protocolar o requerimento

Nesta etapa, o solicitante:

- a) elabora o requerimento de instauração de procedimento de mediação;
- b) protocola o requerimento no Protocolo Eletrônico do Super Sapiens AGU.

Baixe o modelo de requerimento clicando [aqui](#)

Canais de prestação

Web

[Clique aqui](#) para protocolar o seu requerimento

- Atendimento para dúvidas :

Web

Tutorial para Protocolo Eletrônico do Super Sapiens AGU: [clique aqui](#)

E-mail

cgu.ccaf@agu.gov.br.

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Análise da admissibilidade do requerimento

Nesta etapa, é feita:

- a) a análise preliminar de cabimento do requerimento;
- b) a análise preliminar sobre concentração e desconcentração;
- c) a distribuição do requerimento para o mediador que atuará no procedimento;
- d) a realização de reuniões preliminares ao juízo de admissibilidade do requerimento;
- e) o juízo de admissibilidade do requerimento.

Canais de prestação

Web

As reuniões na CCAF são realizadas de forma presencial ou por meio de videoconferências.

Os documentos produzidos nesta etapa são juntados ao Número Único de Processo (NUP), gerado pelo Super Sapiens AGU.

Tempo de duração da etapa

Entre 1 e 2 mês(es)

Etapa 3 - Negociação mediada

Nesta etapa, é feita:

- a) a análise dos interesses e riscos envolvidos;
- b) reuniões preparatórias e de mediação;
- c) a elaboração, pelos interessados, de propostas ou contrapropostas mútuas;

d) a reunião de fechamento; e

e) a lavratura de minuta de termo de conciliação, quando houver acordo

Canais de prestação

Web

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

As reuniões na CCAF são realizadas de forma presencial ou por meio de videoconferências.

Os documentos produzidos nesta etapa são juntados ao Número Único de Processo (NUP), gerado pelo Super Sapiens AGU.

Tempo de duração da etapa

Entre 1 e 2 mês(es)

Etapa 4 - Conformidade e assinatura do termo de conciliação

Nesta fase, é feita:

a) a manifestação sobre a legalidade e a vantajosidade do acordo;

b) a autorização prévia e expressas das autoridades competentes para assinatura do acordo;

c) a anuência expressa, quando cabível;

d) a elaboração, pelo mediador, do parecer de conformidade jurídica;

e) a aprovação do parecer pelo Diretor da Câmara de Mediação e de Conciliação;

f) a assinatura do termo de conciliação e a respectiva homologação por ato do Advogado-Geral da União.

Canais de prestação

Web

Os documentos produzidos nesta etapa são juntados ao Número Único de Processo (NUP), gerado pelo Super Sapiens AGU.

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

Telefone: (61) 2026-8577

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

Página da CCAF na Internet [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?

Por meio deste serviço, os **povos indígenas** podem obter orientação jurídica e defesa judicial de todos os seus direitos e interesses coletivos, entre os quais:

I - patrimônio cultural e religioso, costumes, línguas, crenças e tradições;

II - questões fundiárias;

III - meio ambiente;

IV - educação;

V - saúde;

VI - direitos da criança e adolescente, inclusive destituição do poder familiar, guarda e adoção;

VII - direitos humanos;

VIII - bens e renda do patrimônio indígena (Título IV da Lei nº 6.001/1973);

IX - registros públicos e emissão de documentos de identificação.

Por meio deste serviço, os povos indígenas podem obter orientação jurídica e defesa judicial nas ações cíveis, criminais, trabalhistas, eleitorais e previdenciárias, sempre que a compreensão da ocupação territorial, da organização social, dos costumes, das línguas, das crenças e das tradições for necessária ao deslinde da controvérsia jurídica

Por meio deste serviço, os **remanescentes das comunidades dos quilombos** podem obter Assistência jurídica, em todos os graus, para defesa da posse de suas terras contra esbulhos e turbações, para a proteção da integridade da área delimitada e sua utilização por terceiros.

O esbulho é quando há a perda total da posse, de forma ilegal. O esbulho pode ocorrer por violência, clandestinidade ou precariedade.

A turbação, por sua vez, é a perturbação parcial do direito de posse.

O Código de Processo Civil prevê as chamadas ações possessórias para a soluções de conflitos envolvendo turbação e esbulho.

Quando houver esbulho, as comunidades remanescentes dos quilombos, por meio deste serviço, podem solicitar assistência jurídica para reintegração de posse.

Quando houver turbação, as comunidades remanescentes dos quilombos, por meio deste serviço, podem solicitar assistência jurídica para a manutenção da posse de suas terras.

Quem pode utilizar este serviço?

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

A AGU **não** atua na assistência, consultoria e defesa judicial às **organizações indígenas**, salvo quando houver interesse da Procuradoria Federal Especializada junto à Fundação Nacional do Índio - PFE/FUNAI, mediante autorização da Procuradoria-Geral Federal, e apenas na qualidade de assistente.

Remanescentes das comunidades dos quilombos em terras com titulação de propriedade definitiva

São legalmente considerados remanescentes das comunidades dos quilombos os grupos étnico-raciais, segundo critérios de auto-atribuição, com trajetória histórica própria, dotados de relações territoriais específicas, com presunção de ancestralidade negra relacionada com a resistência à opressão histórica sofrida.

Este serviço está disponível para os remanescentes das comunidades dos quilombos que possuem o título de reconhecimento de domínios de suas terras, expedido pelo Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária - INCRA.

Etapas para a realização deste serviço

Etapas 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 das 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:

[Acesse o site](#)

Assuntos de assessoria jurídica: o interessado deve cadastrar o ramo "CONSULTIVO" e selecionar a atividade que melhor se enquadre, para direcionar corretamente à unidade da AGU competente.

Assuntos de defesa judicial: o interessado deve cadastrar o ramo "JUDICIAL" e escolher a atividade correspondente, para encaminhar à unidade da AGU competente.

Tempo de duração da etapa

Até 5 dia(s) útil(eis)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Entre 8 e 15 dia(s) corrido(s)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

Procuradoria Federal Especializada junto à Fundação Nacional do Índio - PFE/FUNAI

Endereço: SCS - Quadra 09 Bloco B Ed. Parque Cidade Corporate - Brasília/DF - CEP 70.308-200

Telefone: (61) 3247-6120

Email: pfe@funai.gov.br

Procuradoria Federal Especializada junto à Fundação Cultural Palmares – PFE/FCP

Endereço: Setor Comercial Sul (SCS), Quadra 02, Bloco C, nº 256 - Ed. Toufic - CEP 70.302-000 - Brasília - DF

Telefones: (61) 3246-3100

E-mail: pf.fcp@palmares.gov.br

Legislação

[Portaria AGU nº 839, de 18 de junho de 2010](#)

Disciplina e estabelece critérios para a atuação dos órgãos da Procuradoria-Geral Federal na defesa de direitos indígenas.

Decreto nº 4.887, art. 16, de 20 de novembro de 2003

Regulamenta o procedimento para identificação, reconhecimento, delimitação, demarcação e titulação das terras ocupadas por remanescentes das comunidades dos quilombos de que trata o art. 68 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias.

Decreto nº 11.203, Anexo I, art. 16, de 21 de setembro de 2022

Aprova o Estatuto e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança da Fundação Cultural Palmares e remaneja e transforma cargos em comissão e funções de confiança.

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

Conforme estabelecido na lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, art. 5º, inciso X, o usuário de serviço público 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

Conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000, terão atendimento prioritário as pessoas:

- com deficiência;
- com transtorno do espectro autista;
- idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos;
- gestantes;
- lactantes;
- com crianças de colo;
- obesas;
- com mobilidade reduzida;

Os acompanhantes serão atendidos junto com as pessoas que possuem prioridade.

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

Etapas 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, Formulário Eletrônico ou Presencial.

E-mail

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.dcjud2@agu.gov.br

Formulário eletrônico: <https://bit.ly/atendimentoAGU> 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.dcjud5@agu.gov.br 6ª Minas Gerais E-mail: pgf.dcjud6@agu.gov.br

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

Etapas 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

Etapas 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.dcjud2@agu.gov.br

Formulário eletrônico: <https://bit.ly/atendimentoAGU> 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: pgf.dcjud4@agu.gov.br 5ª Alagoas, Ceará, Paraíba, Pernambuco, Rio Grande do Norte e Sergipe E-mail:

pgf.dcjud5@agu.gov.br 6ª Minas Gerais E-mail: pgf.dcjud6@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.

RESOLVE DÍVIDAS AGU: Regularizar débitos cobrados pela Procuradoria-Geral Federal (PGF) ou pela Procuradoria-Geral da União (PGU)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Por meio deste serviço, é possível:

- a) Regularizar débitos cobrados pela Procuradoria-Geral da União (PGU) que ainda não foram inscritos em Dívida Ativa;
- b) Regularizar débitos cobrados pela Procuradoria-Geral da Fazenda (PGF) que já foram inscritos em Dívida Ativa.

VANTAGENS

Autoatendimento para pagamento à vista ou parcelado

Gere seus boletos para pagamento à vista ou boletos de parcelas de parcelamentos ou transações em curso.

Parcelamento simplificado

Parcele seus débitos sem a necessidade de apresentação de documentos e com deferimento automático após o pagamento da primeira parcela.

Acompanhamento dos parcelamentos e transações

Consulte a situação do parcelamento ou transação e emita os boletos para pagamento de parcelas em aberto ou antecipe parcelas.

Canal único de atendimento

Consulte suas dívidas do Super Sapiens e faça requerimentos online para as demais dívidas com a PGU e PGF.

Pagamento com PIX ou cartão de crédito

Compensação em segundos após o pagamento, o que proporciona que o valor arrecadado ingresse nos cofres públicos imediatamente e que as restrições ao devedor (CADIN e outras) sejam baixadas de forma célere.

Procuração digital

Conceda poderes para outras pessoas acessarem o portal em seu nome, caso necessário.

ATENÇÃO

Para regularizar débitos cobrados pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN) que já foram inscritos na Dívida Ativa da União, acesse o portal Regularize, clicando [aqui](#).

Quem pode utilizar este serviço?

Pessoas, empresas, sociedades sem fins lucrativos, estados e municípios que possuem débitos cobrados pela PGU (ainda não inscritos em Dívida Ativa) ou PGF (já inscritos em Dívida Ativa).

Etapas para a realização deste serviço

Etapas 1 - Escolher a funcionalidade disponível no Portal Resolve Dívidas AGU na área de usuário externo do Super Sapiens

No painel do Resolve Dívidas AGU, dentro do Super Sapiens, estão disponíveis as seguintes funcionalidades:

- Pague seus débitos;
- Pague seus débitos – upload de arquivo;
- Ações Judiciais;
- Protestos;
- Protestos – upload de arquivo;
- Parcelamento;
- Solicitar parcelamento;
- Situação do parcelamento;
- Relatórios;
- Procuração;
- Transação pequeno valor;
- Requerimento.

Canais de prestação

Web

Para fazer login no Portal Resolve Dívidas AGU, clique [aqui](#) .

Após o login, clicar no card da funcionalidade desejada.

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

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

Para acessar a página eletrônica específica do Resolve Dívidas AGU, clique [aqui](#).

Nesta página estão disponíveis vídeos tutoriais sobre:

- Como alternar entre débitos de diferentes empresas ou pessoas físicas representadas;
- Como pagar um débito à vista;
- Como gerar um relatório de débitos;
- Como realizar um parcelamento simplificado;
- Como pagar parcela(s) de um pagamento ou transação;
- Como efetuar um requerimento;
- Como conceder uma procuração;
- Transação de pequeno valor.

Nesta página também estão disponíveis informações sobre como vincular o CNPJ de uma Pessoa Jurídica à uma conta gov.br de Pessoa Física (CPF)

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

Conforme estabelecido na lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, art. 5º, inciso X, o usuário de serviço público 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

Conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000, terão atendimento prioritário as pessoas:

- com deficiência;
- com transtorno do espectro autista;
- idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos;
- gestantes;
- lactantes;
- com crianças de colo;
- obesas;
- com mobilidade reduzida;

Os acompanhantes serão atendidos junto com as pessoas que possuem prioridade.

Presencial

Até a data de vencimento da dívida, o pagamento pode ser feito:

- a) com a guia de pagamento, enviada pelo Cartório de Protesto de Títulos;
- b) diretamente na sede do Cartório de Protesto de Títulos.

- 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 de Protesto de Títulos

Esta etapa só pode ser realizada após a data de vencimento da guia fornecida pelo Cartório, **com a lavratura do protesto**. O devedor deverá solicitar à Procuradoria-Geral Federal, por e-mail ou via Sistema de Inteligência Jurídica da AGU (Super Sapiens), o parcelamento da dívida ou uma nova guia para pagamento à vista.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

A solicitação de uma nova guia para pagamento à vista ou o parcelamento da dívida pode ser feita:

- a) por e-mail, para a unidade da PGF de sua região;
- b) por meio do Sistema de Inteligência Jurídica da AGU (Super Sapiens)

Será necessário informar:

- nome completo e CPF ou CNPJ da pessoa física ou jurídica;
- o número da Certidão de Dívida Ativa;

- número do Auto de Infração;
- elementos da notificação do Cartório, caso possua;
- número do processo judicial, caso possua.

Canais de prestação

Web

Protocolo Eletrônico do Sistema de Inteligência Jurídica da AGU (Super Sapiens)

O tutorial para a utilização do Protocolo Eletrônico do Super Sapiens está disponível [aqui](#)

Depois de efetuar o login no Super Sapiens, cadastrar o ramo " **ADMINISTRATIVO** " e, em seguida, a atividade " **COBRANÇA E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS** "

Atendimento presencial, na Unidade da Procuradoria-Geral Federal (PGF) de sua região.

Informações sobre as dívidas, sua origem, ou qualquer outro questionamento também podem ser enviadas por e-mail 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 - Sair do cadastro de inadimplentes

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

Para o pagamento à vista da dívida, a PGF, por meio de uma de suas unidades regionais, emitirá uma Guia de Recolhimento da União (GRU). Depois de verificado o pagamento da GRU, o PGF enviará uma carta de anuência ao Cartório.

Para o pagamento parcelado, a carta de anuência será enviada ao cartório após o deferimento do pedido de parcelamento.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

A Carta de Anuência é o documento pelo qual o credor (autarquias e fundações públicas federais), representadas pela Procuradoria-Geral Federal (PGF), 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 de Títulos, 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

Para obter maiores informações, o devedor pode enviar um e-mail para a unidade da PGF de sua região. Os endereços de e-mail das unidades da PGF por região estão disponíveis acima.

Legislação

[Lei nº 10.480, de 2 de julho de 2002](#)

Dispõe sobre o Quadro de Pessoal da Advocacia-Geral da União, a criação da Gratificação de Desempenho de Atividade de Apoio Técnico-Administrativo na AGU – GDAA, cria a Procuradoria-Geral Federal, e dá outras providências.

[Decreto nº 12.540, Anexo I, Seção VI, art. 68, de 30 de junho de 2025](#)

Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança da Advocacia-Geral da União, e remaneja e transforma cargos em comissão e funções de confiança.

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

Conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000, terão atendimento prioritário as pessoas:

- com deficiência;
- com transtorno do espectro autista;
- idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos;
- gestantes;
- lactantes;
- com crianças de colo;
- obesas;
- com mobilidade reduzida;

Os acompanhantes serão atendidos junto com as pessoas que possuem prioridade.

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

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Resolver conflitos a respeito de débitos da União, mediante a celebração de Termo de Acordo.

Sempre que possível, os conflitos serão resolvidos de forma consensual e pela via da negociação.

A negociação é uma técnica de solução de conflitos caracterizada pela busca da autocomposição mediante a interlocução direta entre os envolvidos, sem qualquer intervenção de terceiro como auxiliar ou facilitador.

A negociação é utilizada tanto para os conflitos ainda não judicializados quanto para os já judicializados.

A finalidade da negociação é evitar a judicialização de litígios, bem como resolver de forma mais rápida os conflitos já judicializados.

Caso as partes cheguem a um entendimento recíproco para eliminação do conflito a respeito de débitos da União, é feito um acordo, que pode ser extrajudicial ou judicial.

Considera-se acordo judicial toda autocomposição formalizada quando exista processo judicial em trânsito, independente de as tratativas serem conduzidas em juízo ou na via administrativa.

O acordo judicial pode ser feito em qualquer fase do processo, inclusive após o trânsito em julgado da fase de conhecimento.

O acordo é formalizado em um documento, chamado de Termo de Acordo.

O Termo de Acordo estabelece as cláusulas e condições mediante as quais as partes firmam o acordo, fixam a sistemática de cumprimento e estabelecem as consequências de eventual descumprimento.

Quem pode utilizar este serviço?

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

Por meio deste serviço, **não** é possível a negociação de matérias:

- de natureza tributária (impostos, taxas, contribuições de melhoria, contribuições sociais, etc);
- previdenciária (INSS);
- referentes autarquias;
- referentes a empresas públicas federais; e
- referentes a sociedades de economia mista.

Etapas para a realização deste serviço

Etapas 1 - Enviar e-mail com pedido para iniciar negociação

Informar no e-mail:

- Nome;
- CPF/CNPJ;
- Telefone.

Para conflitos não judicializados, informar também a cidade e o estado de residência (pessoa física) ou sede da matriz (pessoa jurídica).

Para conflitos já judicializados, informar o nome do Tribunal Regional Federal e o número do processo.

Canais de prestação

E-mail

Para conflitos nos estados do AM, BA, GO, MA, MT, PA, PI, RO, RR, TO e DF (**TRF1**), enviar e-mail para a Coordenação Regional de Negociação da 1ª Região pru1.crn@agu.gov.br

E-mail

Para conflitos nos estados do RJ e ES (**TRF2**), enviar e-mail para Coordenação Regional de Negociação da 2ª Região pru2.crn@agu.gov.br

E-mail

Para conflitos nos estados de SP e MS (**TRF3**), enviar e-mail para Coordenação Regional de Negociação da 3ª Região pru3.crn@agu.gov.br

E-mail

Para conflitos nos estados de RR, RS e SC (**TRF4**), enviar e-mail para Coordenação Regional de Negociação da 4ª Região pru4.crn@agu.gov.br

E-mail

Para conflitos nos estados de AL, CE, RN, PB, SE e PE (**TRF5**), enviar e-mail para Coordenação Regional de Negociação da 5ª Região pru5.crn@agu.gov.br

E-mail

Para conflitos no estado de MG (**TRF6**), enviar e-mail para Coordenação Regional de Negociação da 6ª Região pru6.crn@agu.gov.br

E-mail

Para conflitos no Tribunal Superior do Trabalho (**TST**), Superior Tribunal de Justiça (**STJ**) e na Turma Nacional de Unificação (**TNU**), enviar e-mail para Procuradoria Nacional da União de Negociação (PNNE) pgu.pnne@agu.gov.br

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Aguardar e-mail de confirmação do recebimento do pedido para iniciar negociação

O requerente deve aguardar e-mail de confirmação do recebimento do pedido para início das negociações para a realização do acordo.

Conforme o caso, esse e-mail de confirmação será enviado pela Coordenação Regional de Negociação (CRN) responsável pela condução da negociação ou pela Procuradoria Nacional da União da Negociação (PNNE).

Canais de prestação

E-mail

A confirmação do recebimento da proposta será enviada para o requerente por e-mail.

Não é necessário enviar resposta para o e-mail de confirmação.

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Aguardar e-mail de resposta com o resultado da análise sobre a possibilidade de realização de acordo

A PNNE ou uma CRN envia um e-mail para o requerente, com o resultado da análise sobre a possibilidade de negociação.

Caso a negociação seja possível, uma **proposta** é oferecida ao requerente, de forma a iniciarem as tratativas para realização de acordo.

Os valores apresentados **não implicam** em reconhecimento do pedido.

Os valores apresentados **não são considerados** valores incontroversos.

Canais de prestação

E-mail

O resultado da análise sobre a possibilidade de realização do acordo será enviado para o requerente por e-mail.

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 4 - Iniciar negociação

Caso o requerente concorde em prosseguir com a negociação, as partes:

a) Assinarão Termo de Confidencialidade, caso necessário, comprometendo-se a manter sigilo em relação às informações produzidas no curso do procedimento, inclusive o teor da proposta oferecida e dos documentos anexo;

b) Solicitarão ao juízo competente a suspensão do curso do processo e dos prazos, caso necessário.

Canais de prestação

E-mail

O Termo de Confidencialidade será enviado para o requerente por e-mail.

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 5 - Assinar Termo de Acordo

O **Termo de Acordo** é documento que estabelece as cláusulas e condições mediante as quais as partes firmam o acordo, fixam a sistemática de cumprimento e estabelecem as consequências de eventual descumprimento.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Nas negociações preventivas, o Termo de Acordo é assinado pelo Advogado da União que atuou na negociação e pelo interessado.

Nos acordos judiciais, o Termo de Acordo é assinado pelo Advogado da União que atuou diretamente na negociação e pelo representante da parte contrária detentor de poderes para o ato.

O Termo de Acordo será levado à homologação judicial.

Canais de prestação

E-mail

O Termo de Acordo será enviado para a parte interessada por e-mail.

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

Procuradoria Nacional da União de Negociação - PNNE

Endereço: Ed. Sede I - Setor de Autarquias Sul - Quadra 3 - Lote 5/6, Ed. Multi Brasil Corporate - Brasília-DF - CEP 70.070-030.

Telefone: (61) 20226 - 8140

E-mail: pgu.pnne@agu.gov.br

Legislação

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

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

[Portaria AGU nº 173, de 15 de maio de 2020](#)

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

[Portaria Normativa PGU/AGU nº 21, de 22 de agosto de 2024](#)

[Retificação](#)

No link acima, onde se lê: Portaria Normativa PGU/AGU nº 21, de 22 de agosto de 2024", **leia-se** : "Portaria Normativa PGU/AGU nº 22, de 22 de agosto de 2024

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

Conforme estabelecido na lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, art. 5º, inciso X, o usuário de serviço público 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

Conforme estabelecido na lei 10.048, de 8 de novembro de 2000, terão atendimento prioritário as pessoas:

- com deficiência;
- com transtorno do espectro autista;
- idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos;
- gestantes;
- lactantes;
- com crianças de colo;
- obesas;
- com mobilidade reduzida;

Os acompanhantes serão atendidos junto com as pessoas que possuem prioridade.