

Antes de procurar a unidade de atendimento presencial, por favor, verifique se o serviço não está disponível pela internet no e-CAC.

Lista de serviços disponíveis no e-CAC => <http://servicos.receita.fazenda.gov.br/servicos/servicos-ecac/default.aspx>

Além disso, várias orientações e informações podem ser obtidas diretamente no site da RFB (vide os *links* “Onde Encontro”, “Orientação > Tributária” e “Orientação > Aduaneira”).

Canais de atendimento da RFB => http://receita.economia.gov.br/interface/menu_atendimento/formas-de-atendimento

Quanto aos atendimentos na unidade, estes serão realizados conforme orientações abaixo e são EXCLUSIVAMENTE PRESENCIAIS, pois o fornecimento de informações por telefone é limitado àqueles prestados pelo telefone 146 (Receitafone).

1. Atendimento presencial para Pessoas Físicas (PF): PREFERENCIALMENTE mediante agendamento prévio.

Link para o agendamento: <https://www.receita.fazenda.gov.br/Aplicacoes/SSL/ATBHE/SAGA/RegrasAgendamento.aspx>

Não serão executados serviços diferentes daqueles incluídos na senha agendada. A necessidade de serviço diverso daquele incluso na senha agendada pode obrigar a retirada de nova senha diretamente na unidade de atendimento que estará sujeita à espera de chamada.

Em caso de dúvida sobre o serviço correto, leia atentamente a descrição dos serviços:

<http://receita.economia.gov.br/interface/agendamento>.

2. Atendimento presencial para Pessoas Jurídicas (PJ): Ressalvados os casos em que o atendimento deve ocorrer EXCLUSIVAMENTE pelo e-CAC (*), o atendimento presencial para Pessoas Jurídicas ocorrerá mediante AGENDAMENTO PRÉVIO.

Os únicos casos em que a PJ estará dispensada do agendamento prévio são:

I – falha ou indisponibilidade COMPROVADA do sistema informatizado da RFB que impeça a realização do serviço pela internet, para os serviços disponíveis no e-CAC (vide acima “**Lista de serviços disponíveis no e-CAC**”);

II – entrega de procuração RFB para cadastramento ou solicitação de cancelamento da mesma (sempre em papel);

III - protocolo de impugnações, recursos voluntários e manifestações de inconformidade, com prazo de até 02 (dois) dias para o vencimento, nos casos em que não for obrigatória a entrega pelo e-CAC (*); ou,

IV – outros casos comprovadamente excepcionais e urgentes, a critério exclusivo do Delegado da Alfândega ou do Chefe do Centro de Atendimento. **Atenção:** a urgência decorrente de inação do contribuinte que poderia/deveria ter efetuado o agendamento com antecedência, *a priori*, não configura situação excepcional.

Os atendimentos não agendados e que não se enquadrem nos casos de dispensa acima serão **RECUSADOS**.

Também não serão executados serviços diferentes daqueles incluídos na senha agendada e a necessidade de serviço diverso daquele incluso na senha agendada pode inviabilizar o atendimento. Em caso de dúvida sobre o serviço correto, leia atentamente a descrição dos serviços: <http://receita.economia.gov.br/interface/agendamento>.

Link para o agendamento: <https://www.receita.fazenda.gov.br/Aplicacoes/SSL/ATBHE/SAGA/RegrasAgendamento.aspx>

(*) IMPORTANTE: Para **Pessoas Jurídicas optantes pelo lucro real, presumido ou arbitrado:**

É **VEDADO** o atendimento presencial (devendo utilizar EXCLUSIVAMENTE o e-CAC com o uso de certificado digital) nos casos:

a) de juntada ou entrega de impugnações, recursos e manifestações de inconformidade e documentos em geral para processos/dossiês já em andamento; e,

b) em que é possível a criação de dossiês de atendimento diretamente no e-CAC (acessar: Legislação e Processo >> Processos digitais (e-Processo) >> Abrir Dossiê de Atendimento).

Portanto, nesses casos, ainda que tenha sido efetuado o agendamento, o atendimento será **RECUSADO**, exceto se enquadrado nos itens I e II referentes à dispensa de agendamento.

Além disso, mesmo que venham a ser atendidas presencialmente, tais Pessoas Jurídicas estão **OBRIGADAS** a efetuar a entrega digital de documentos: <http://receita.economia.gov.br/interface/entrega-de-documentos-digitais/solicitar-a-juntada-de-documentos-digitais-ao-dossie-de-atendimento>.