



RECEITA **Atende**

Guia do Usuário

Versão 1.0



Coordenação-Geral
de Atendimento
COGEA



Receita Federal

Sumário

SUMÁRIO	2
1. APRESENTAÇÃO	3
2. COMO ACESSAR O RECEITA ATENDE	3
2.1. ACESSO COM OU SEM LOGIN	5
2.2. ACESSO POR REPRESENTANTE LEGAL OU PROCURADOR	5
3. COMO ENVIAR UMA SOLICITAÇÃO	6
3.1. TELA INICIAL E SERVIÇOS DISPONÍVEIS	6
3.2. COMO ENVIAR UMA MENSAGEM (FALE CONOSCO)	7
3.2.1. <i>Etapa 1: Informar dados</i>	8
3.2.2. <i>Etapa 2: Enviar documentos</i>	9
3.2.3. <i>Etapa 3: Revisar solicitação</i>	11
4. COMO CONSULTAR E ACOMPANHAR A SUA SOLICITAÇÃO	12
4.1. COMO CONSULTAR SOLICITAÇÕES SEM LOGIN GOV.BR.....	14
4.2. CONHEÇA AS NOTIFICAÇÕES DE E-MAIL E DE TELEFONE (SMS)	15
4.3. COMO RECUPERAR O NÚMERO DO PROTOCOLO	15
4.4. COMO EDITAR UMA SOLICITAÇÃO QUE ESTÁ EM RASCUNHO	17
4.5. COMO VER OS DETALHES DO ATENDIMENTO DA SUA SOLICITAÇÃO	17
4.6. COMO COMPLEMENTAR UMA SOLICITAÇÃO JÁ ENVIADA PARA ANÁLISE	18
4.7. COMO RESPONDER UMA SOLICITAÇÃO COM PENDÊNCIA	19
5. AVALIE O ATENDIMENTO RECEBIDO	20
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	21

1. Apresentação

Seja bem-vindo ao **Guia do Usuário do Receita Atende**.

O atendimento da Receita Federal possui diversos canais de atendimento. O **Receita Atende** integrará progressivamente todos esses canais.

O primeiro a migrar é o Fale Conosco, no qual o contribuinte pode obter orientações sobre diversos assuntos tratados pela Receita Federal, podendo acompanhar suas demandas no mesmo ambiente. Em breve os demais canais se juntarão a ele, formando um ecossistema único.

Este manual tem como objetivo orientar o usuário sobre o uso do Receita Atende, apresentando suas principais funcionalidades e explicando, passo a passo, como registrar e acompanhar suas solicitações.

Esperamos que tenha uma boa experiência com este manual.

2. Como acessar o Receita Atende

Acesse o site da Receita Federal pelo endereço: <https://www.gov.br/receitafederal/pt-br>

Na página inicial, clique na opção portal **Serviços da Receita Federal**. Você será direcionado para a página do portal, onde poderá iniciar seu atendimento.

A imagem mostra a interface do site da Receita Federal. No topo, há o logotipo gov.br e o Ministério da Fazenda. Abaixo, há uma barra de navegação com opções como Institucional, Acessibilidade, Comunica BR e Participe. À direita, há botões para Atalhos gov.br e Entrar com gov.br. Abaixo disso, há uma barra de busca com o texto "O que você procura?".

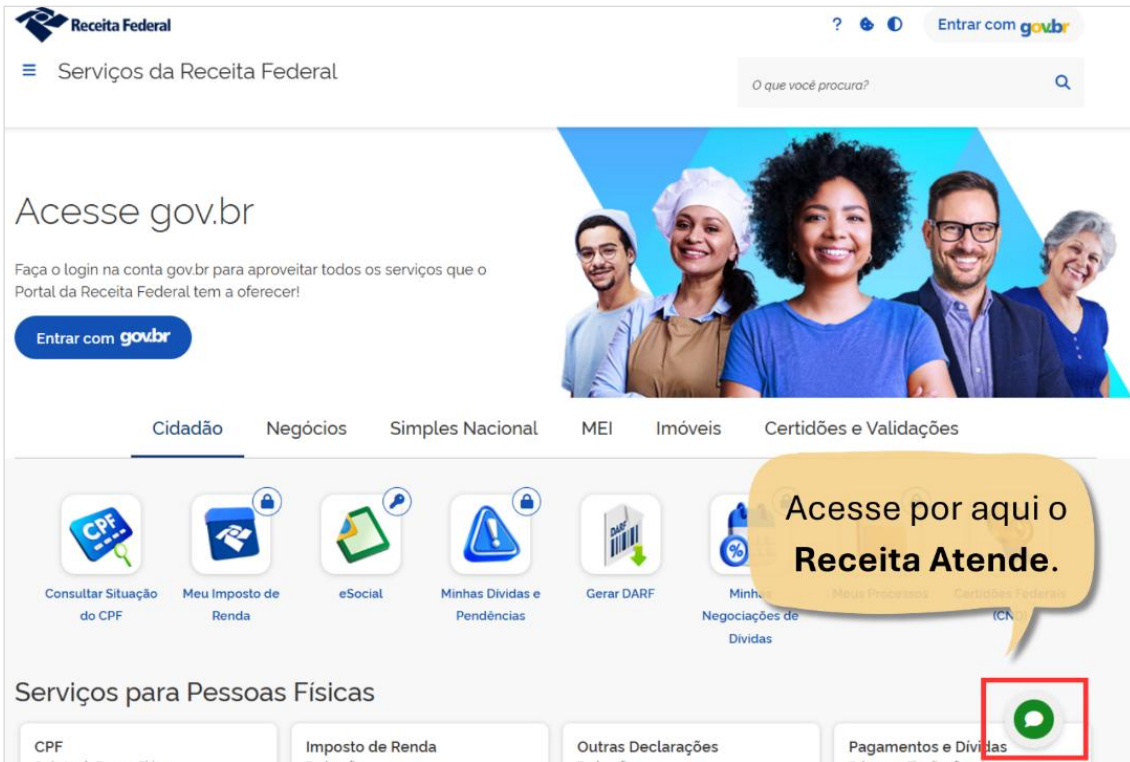
Na seção de serviços, há três cartões: "Serviços recomendados para você", "Serviços mais acessados do gov.br" e "Serviços em destaque do gov.br". O cartão "Serviços em destaque do gov.br" contém uma imagem de uma mulher sorridente e um botão "Mais Notícias".

Uma caixa de texto amarela com o seguinte texto está sobreposta à imagem: "Entre no site da Receita Federal e acesse o portal **Serviços da Receita Federal**.". O ícone "Serviços da Receita Federal" no menu de serviços está destacado com um retângulo vermelho.

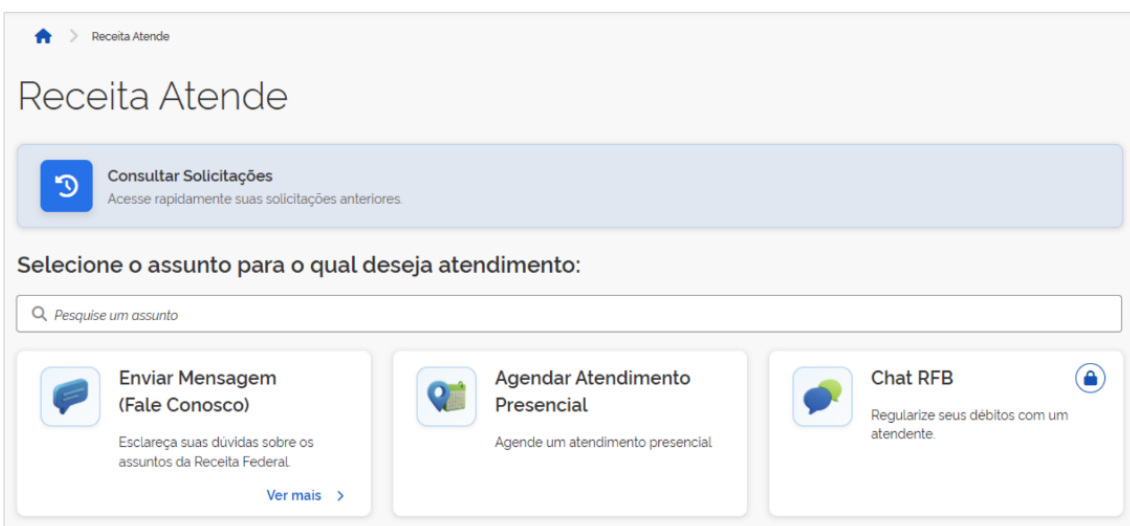
Na base da página, há uma barra de serviços com os seguintes ícones e nomes: "NOVO Serviços da Receita Federal", "e-CAC Centro de Atendimento Virtual", "Siscomex Portal de Comércio Exterior" e "e-Editais Editais Eletrônicos e ADES".

O portal **Serviços da Receita Federal** também pode ser acessado pelo endereço: <https://servicos.receitafederal.gov.br/>

No canto inferior direito da tela, localize o **balão verde flutuante** com o nome **Fale Conosco**. É nele que está o **Receita Atende**.

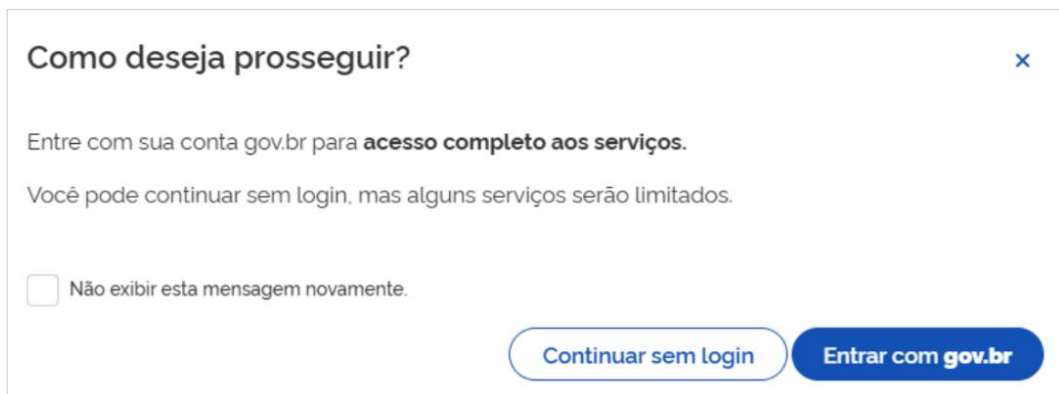


Você será direcionado para a página inicial do **Receita Atende**. Se você ainda não fez o login com a conta **gov.br**, será exibida a tela de entrada, conforme o item 2.1 abaixo.



2.1. Acesso com ou sem login

Ao entrar no Receita Atende, será exibida uma janela para que você escolha como deseja acessar o sistema.



Você verá duas opções:

- **Entrar com gov.br** (recomendado): Permite acesso completo ao sistema. Você poderá:
 - solicitar qualquer serviço disponibilizado para a pessoa física ou para a pessoa jurídica; e
 - visualizar todo o histórico de atendimento aos serviços solicitados com acesso aos documentos enviados e aos documentos disponibilizados pela Receita Federal;
- **Continuar sem login** (apenas para quem **não** possui conta gov.br): Nesse tipo de acesso, os serviços disponíveis e o acompanhamento das solicitações são limitados.

Se você estiver atuando como procurador ou representante legal de uma pessoa jurídica, é necessário alterar o seu perfil no portal Serviços da Receita Federal.

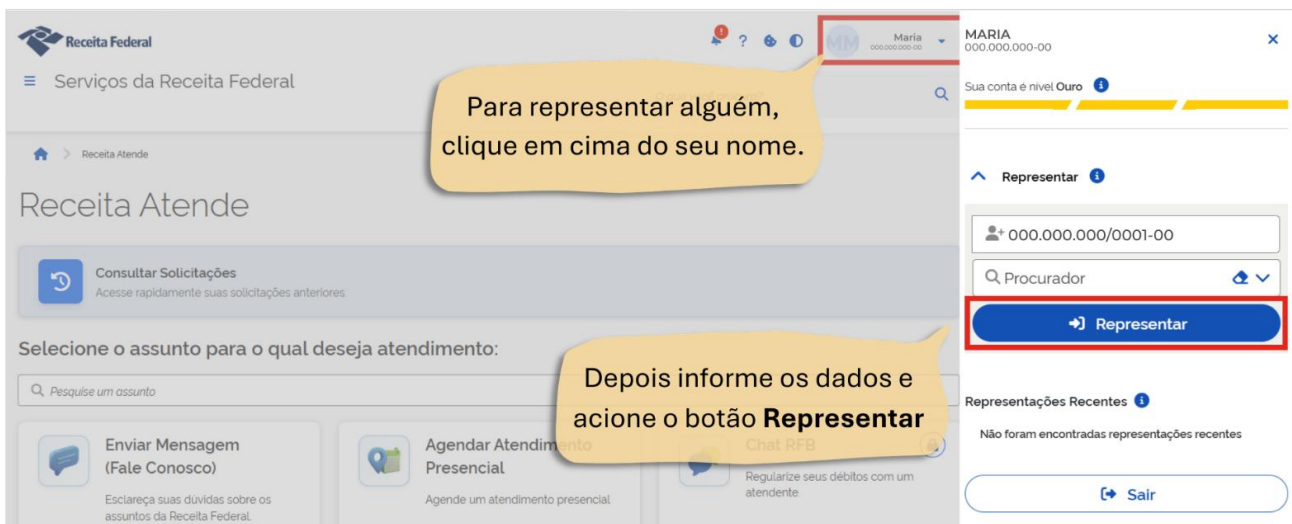
Certifique-se de selecionar o perfil correto para prosseguir com o atendimento.



2.2. Acesso por representante legal ou procurador

Para acessar como procurador ou como representante legal, primeiro faça o seu login. Depois clique no seu nome, que aparece no canto superior direito da tela.

Ao clicar no seu nome, serão exibidos os campos para informar o CPF ou o CNPJ da pessoa que você deseja representar. Informe os dados, selecione o perfil de representação desejado e clique em **Representar**.



3. Como enviar uma solicitação

3.1. Tela inicial e serviços disponíveis

Na tela inicial do **Receita Atende**, você pode consultar todas as solicitações registradas em seu nome. Para saber como acompanhar cada pedido, consulte o item 4 (Como acompanhar sua solicitação).



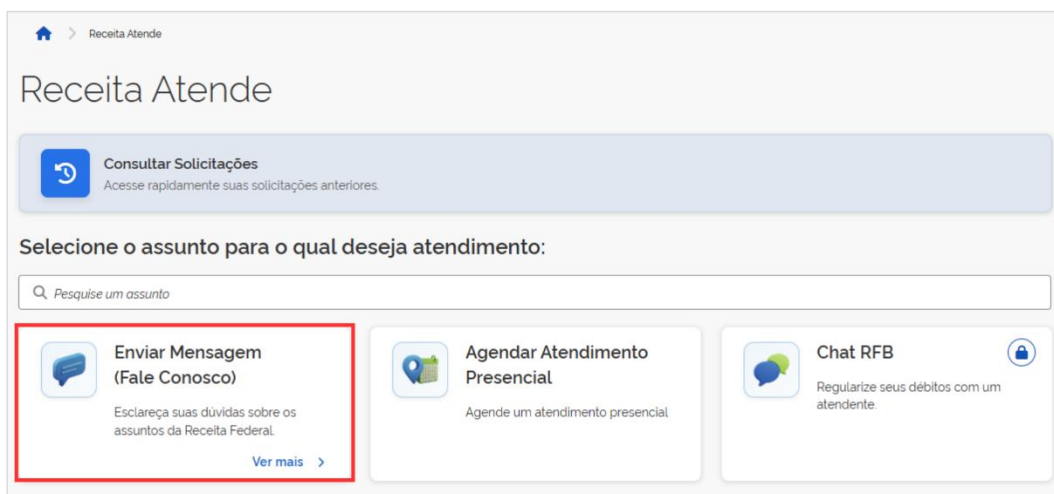
Dica de Navegação

- **Cadeado:** É necessário fazer login com a conta gov.br para acessar o serviço.
- **Ver mais:** Indica que se trata de um agrupamento de serviços, ou seja, dentro desse item existem outras opções a serem escolhidas.



3.2. Como enviar uma mensagem (Fale Conosco)

Clique em **Enviar Mensagem (Fale Conosco)**. Você será redirecionado para página com os assuntos disponíveis.



Na tela seguinte, você encontra os serviços e os grupos disponíveis. Alguns exigem login com a conta gov.br (estão identificados com um cadeado), enquanto outros são de acesso aberto.




Escolha o assunto desejado. O envio da solicitação ocorre em três etapas simples:

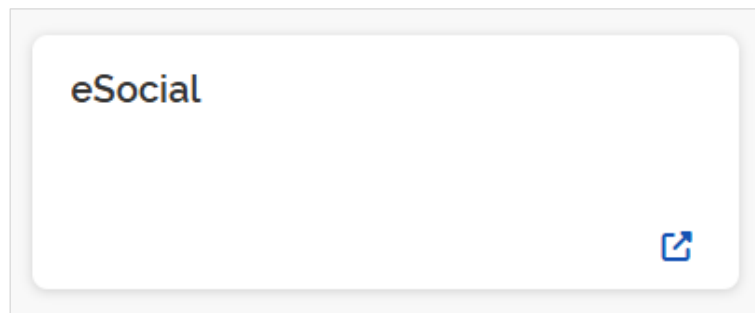
1. Informar dados
2. Enviar documentos
3. Revisar solicitação

Alguns serviços do Fale Conosco ainda não estão disponíveis no Receita Atende.



Esses atendimentos continuam sendo feitos por e-mail. No Receita Atende, eles aparecem identificados com o ícone . Ao clicar no serviço, você será direcionado para o formulário antigo do Fale Conosco.

Exemplo de assunto que ainda não está disponível no Receita Atende:



3.2.1. Etapa 1: Informar dados


Depois da escolha do assunto, o sistema apresentará o formulário para você preencher a solicitação e informará o número do protocolo gerado.



Se você não estiver logado no sistema, **anote o número do protocolo** para acompanhar a solicitação.



Esse número também será enviado por e-mail ou SMS, nos contatos informados no formulário.

Informe todos os dados necessários. Os campos de preenchimento obrigatório estarão identificados. Para auxiliar no preenchimento, utilize os ícones de ajuda . Ao apontar o mouse ou (clicar neles pelo celular), serão exibidas as orientações:

^ Preencha os dados cadastrais necessários

Nome (obrigatório) ⓘ Autopreenchido pelo gov.br

Informe um endereço de e-mail para contato e envio de notificações.

Email (obrigatório) ⓘ

Email

Após preencher todos os campos obrigatórios, descreva sua solicitação ou dúvida de forma clara e objetiva e clique em **Avançar**.

O botão **Avançar** só ficará disponível após você preencher todos os campos obrigatórios.

É nesse momento que as informações inseridas serão salvas no **rascunho**.

^ Escreva a sua dúvida no quadro abaixo

(obrigatório)

Bom dia a todos. Ao consultar minha declaração de ajuste anual, foi identificada a pendência 'Possível inconsistência no imposto de renda retido na fonte', mesmo após a retificação da declaração. Entretanto, conferindo o Informe de Rendimentos fornecido pela fonte pagadora, os valores de rendimentos tributáveis correspondem aos valores informados na declaração retificadora. Dessa forma, solicito ajuda na divergência identificada pela Receita Federal, bem como orientação sobre regularização da situação. Segue em anexo o comprovante de rendimento, como documentação complementar comprobatória. Desde já agradeço a atenção e desejo uma ótima semana.

Limite de até 5000 caracteres

Clique em **Avançar** para ir para a próxima etapa.

Cancelar Voltar **Avançar**

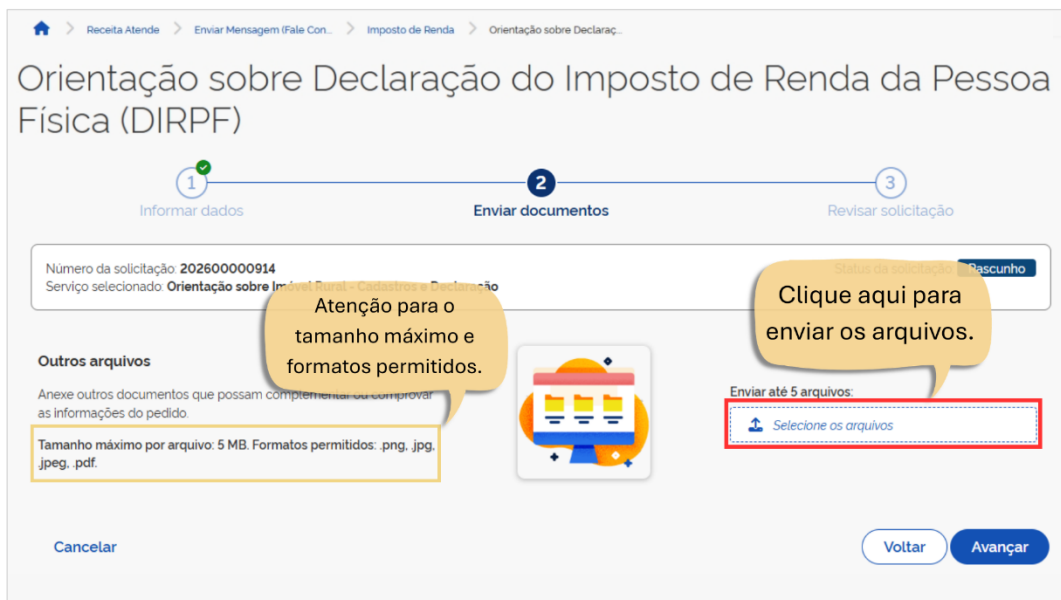
Você será direcionado para a etapa de envio dos documentos.

3.2.2. Etapa 2: Enviar documentos

O envio de arquivos normalmente não é obrigatório e pode ser utilizado para explicar melhor a sua dúvida. Caso não deseje anexar arquivos, clique em **Avançar** e pule esta etapa.

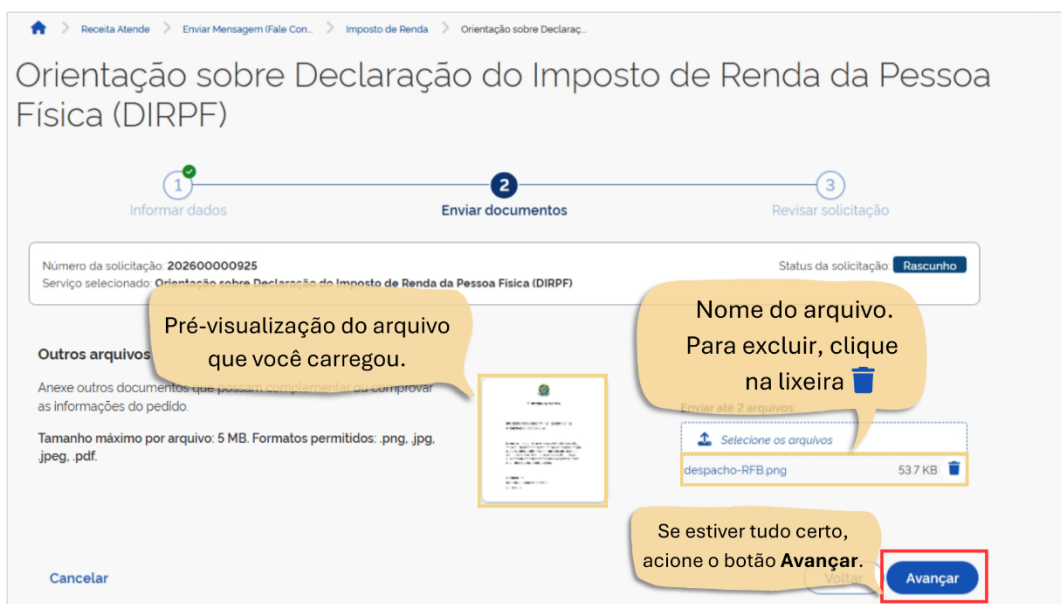
Anexe os arquivos conforme as instruções de formato (.png, .jpg, .jpeg ou .pdf) e tamanho máximo (até 5 MB por arquivo).

Se houver documentos obrigatórios, o botão **Avançar** só será habilitado após você carregar esses arquivos.



Após o carregamento do arquivo, será exibida uma pré-visualização do documento. Verifique se está correto e, se necessário, exclua o arquivo clicando no ícone da lixeira.

Se estiver tudo certo, clique em **Avançar**.



Envie documentos legíveis. Sempre que sua solicitação estiver relacionada a erro em sistema da Receita Federal, envie print da tela inteira. A imagem deve permitir identificar:

- O navegador utilizado;
- A mensagem de erro apresentada;
- A data e o horário da ocorrência.

Essas informações são essenciais para que o atendimento seja mais efetivo na análise do problema.

3.2.3. Etapa 3: Revisar solicitação

Esse é o momento de verificar se todas as informações estão corretas. Se quiser alterar alguma coisa, clique em **Voltar** para realizar a correção. Se tudo estiver correto, clique em **Enviar para análise**.

Orientação sobre Declaração do Imposto de Renda da Pessoa Física (DIRPF)

1 Informar dados 2 Enviar documentos 3 Revisar solicitação

Número da solicitação: 20260000925
Serviço selecionado: Orientação sobre Declaração do Imposto de Renda da Pessoa Física (DIRPF)

Revise as informações enviadas:

Aviso Legal

Aviso legal: Este atendimento será gravado e armazenado por tempo indeterminado pela Receita Federal e não tem efeitos de interpretação da norma (Lei nº 9.430/96 e Decreto nº 70.235/1972). Para fazer uma consulta sobre a interpretação de uma norma, acesse o e-CAC @fisco.zf@receita.faz.br/servicos/formalizar-consulta-sobre-interpretacao-da-norma-lacajap-tributariaj

18/06/2026 09:17

Preencha os dados cadastrais necessários

18/06/2026 09:17

Nome: MARIA DA SILVA
18/06/2026 09:17

CPF: 11111111111
18/06/2026 09:17

Email: maria.silva@email.com
18/06/2026 09:17

Telefone: 11912341234
18/06/2026 09:17

Informe o Estado onde você mora: SP
18/06/2026 09:17

Selecione o seu Município de residência: SAO PAULO
18/06/2026 09:17

Selecione o assunto relacionado a sua dúvida: Rendimentos
18/06/2026 09:17

Selecione o exercício(s) da(s) declaração(ões): 2025
18/06/2026 09:17

Escreva a sua dúvida no quadro abaixo
18/06/2026 09:17

Comentários: Bom dia a todos, ao consultar minha declaração de ajuste anual, foi identificada a pendência "Possível inconsistência no imposto de renda retido na fonte", mesmo após a retificação da declaração. Entretanto, conferindo o Informe de Rendimentos fornecido pela fonte pagadora, os valores de rendimentos tributáveis correspondem aos valores informados na declaração retificadora. Dessa forma, solicito ajuda na divergência identificada pela Receita Federal, bem como orientação sobre regularização da situação. Segue em anexo o comprovante de rendimento, como documentação complementar comprobatória. Desde já agradeço a atenção e desejo uma ótima semana.
18/06/2026 09:17

Arquivos enviados(s):

Selife com documento de identificação despacho-RFB.png
18/06/2026 09:18

Cancelar Voltar Enviar para análise

Escolha **Voltar** para alterar alguma informação ou arquivo

Escolha **Enviar para análise** se tudo estiver certo.

Após o envio, será exibida uma mensagem na parte superior da tela com o número do protocolo e informando que a solicitação foi encaminhada com sucesso.

Atendimento Encaminhado

Seu atendimento foi encaminhado com sucesso sob o número de protocolo 20260000925.

Receita Atende

Consultar Solicitações
Acesse rapidamente suas solicitações anteriores.

Selecione o assunto para o qual deseja atendimento:

Pesquise um assunto

Enviar Mensagem (Fale Conosco)
Esclareça suas dúvidas sobre os assuntos da Receita Federal.
Ver mais >

Agendar Atendimento Presencial
Agende um atendimento presencial

Chat RFB
Regularize seus débitos com um atendente.

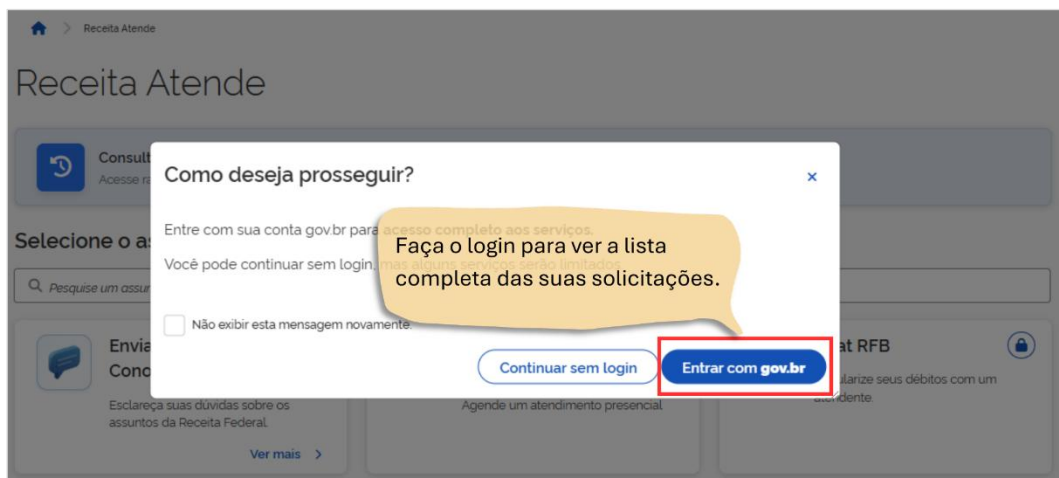
É nesse momento que a Receita Federal recebe a sua solicitação e ela entra na fila para análise.

4. Como consultar e acompanhar a sua solicitação

Para acompanhar sua solicitação, clique em Consultar Solicitações, localizada na parte superior da tela inicial:



Se você não estiver logado com a conta gov.br, selecione **Entrar com gov.br**:



Será exibida a tela com a lista com todos os seus atendimentos junto à Receita Federal.

As notificações enviadas por e-mail ou SMS **não contêm links**. Elas apenas informarão o andamento da solicitação.

Não caia em golpes! Para sua segurança, acesse sempre pelo site oficial da Receita Federal usando o número do protocolo informado.

Para mais informações, consultar o item 2.



A tabela com o histórico de atendimentos trará as seguintes informações: número do atendimento; data de envio; serviço solicitado; situação do atendimento e ações disponíveis.

Existem atendimentos pendentes de retorno.

Receita Atende > Histórico de Atendimentos

Histórico de Atendimentos

Aplique filtros para facilitar sua busca.

Número do Atendimento Data Serviço Situação Ações

Buscar na tabela x Buscar na tabela x Buscar na tabela x Buscar na tabela x

202600001049 Com pendência

202600001104 Com pendência

202600001122 30/06/2026 Orientação sobre Inscrição Cadastral do CNPJ Com pendência

202600001359 02/07/2026 Orientação sobre Matrícula Fiscal Rascunho

202600001354 02/07/2026 Certidão sobre Processos Em atendimento

Exibir: 5 1-5 de 300 itens

Clique nesse ícone em cada coluna se quiser ordená-la conforme essa informação.

Veja detalhes da solicitação.

Edite um rascunho.



A coluna **Data** mostra quando a solicitação foi enviada pela primeira vez para análise. Essa é a data de referência que indica quando a solicitação começou a existir para a Receita Federal. Mesmo que você responda a algum questionamento e envie novamente, a data continuará sendo a mesma.

A coluna **Serviço** mostra o serviço que você escolheu ao preencher o formulário da solicitação. Essa descrição não muda, mesmo se a Receita Federal reclassificar a sua solicitação para outro serviço durante a análise.

A coluna **Situação** indica o status da sua solicitação. Ela pode apresentar as seguintes variações:

- **Em Rascunho:**
Você iniciou o preenchimento da solicitação, mas ainda falta enviá-la para análise. Clique no ícone do lápis para continuar a edição.
- **Aguardando Atendimento:**
Você já enviou a solicitação para análise e ela está aguardando atendimento na Receita Federal.
- **Em Atendimento:**
A sua solicitação está com um servidor para ser analisada.
- **Com Pendência:**
O servidor da Receita Federal identificou a necessidade de complementação de informações ou de documentos na sua solicitação. Vá em Ver detalhes do atendimento e clique no botão Corrigir Pendências.

- **Encerrado Concluído:**
A sua solicitação foi concluída com sucesso pela Receita Federal.
- **Encerrado não Concluído:**
A sua solicitação foi analisada, porém não foi possível atender seu pedido por impedimento legal ou por falta de documentos ou informações.

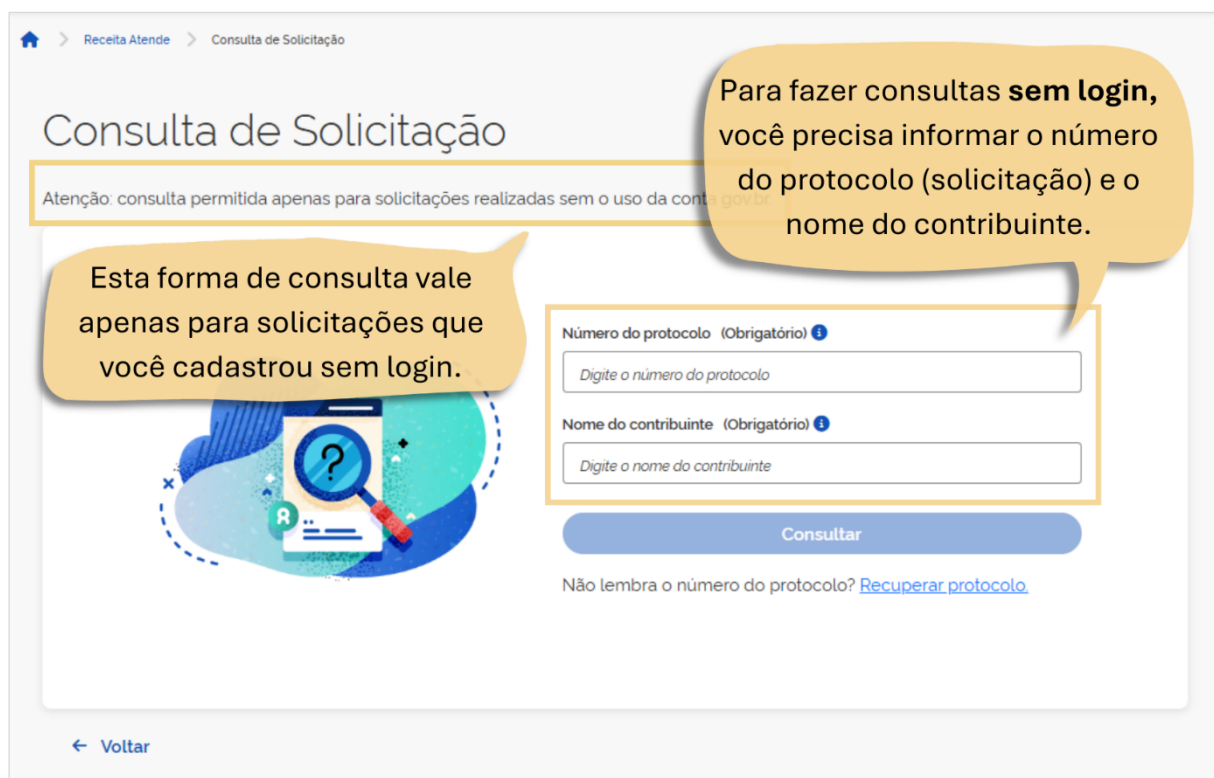
A coluna **Ações** permite que você visualize os detalhes de uma solicitação  e edite  as informações caso ela ainda esteja em rascunho.

4.1. Como consultar solicitações sem login gov.br

A consulta de solicitações que foram feitas sem login é realizada de forma individualizada, restrita a um único protocolo por vez.

Por motivos de segurança e em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), não é possível visualizar os documentos que você enviou à Receita Federal.


Nessa consulta, porém, você pode visualizar normalmente os documentos que a Receita Federal enviou para você.




Para fazer consultas **sem login**, você precisa informar o número do protocolo (solicitação) e o nome do contribuinte.

Esta forma de consulta vale apenas para solicitações que você cadastrou sem login.

Atenção: consulta permitida apenas para solicitações realizadas sem o uso da conta gov.br

Número do protocolo (Obrigatório) 

Nome do contribuinte (Obrigatório) 

[Consultar](#)

Não lembra o número do protocolo? [Recuperar protocolo.](#)

[← Voltar](#)

O número do protocolo foi fornecido a você no momento do envio da solicitação para análise. Além disso, o sistema envia o número para o e-mail ou telefone (SMS) informados no momento da solicitação.

O campo Nome do Contribuinte deve corresponder exatamente ao nome preenchido no formulário original. Caso haja diferença na grafia, o sistema não localizará o protocolo.

Caso você não se recorde do número do protocolo e não possua o e-mail ou SMS com essa informação, é possível recuperar o protocolo seguindo as orientações descritas no item 4.3.

Não caia em golpes! A Receita Federal não envia links nessas mensagens de notificação.



4.2. Conheça as notificações de e-mail e de telefone (SMS)

Você receberá notificações por e-mail ou telefone (mensagem de SMS) sempre que:

- **Você enviar uma nova solicitação para análise:** Após o registro da solicitação, você receberá uma mensagem contendo o número do protocolo gerado, que deverá ser utilizado para acompanhamento.
- **A Receita Federal solicitar que você complemente alguma informação:** Caso seja identificada a necessidade de informações ou documentos adicionais, você será notificado para realizar a complementação necessária.
- **A Receita Federal concluir a análise:** Você receberá uma notificação informando que a análise da solicitação foi concluída.

4.3. Como recuperar o número do protocolo

Caso você não se recorde do número do protocolo e não possua o e-mail ou SMS com essa informação, é possível realizar a recuperação do protocolo:

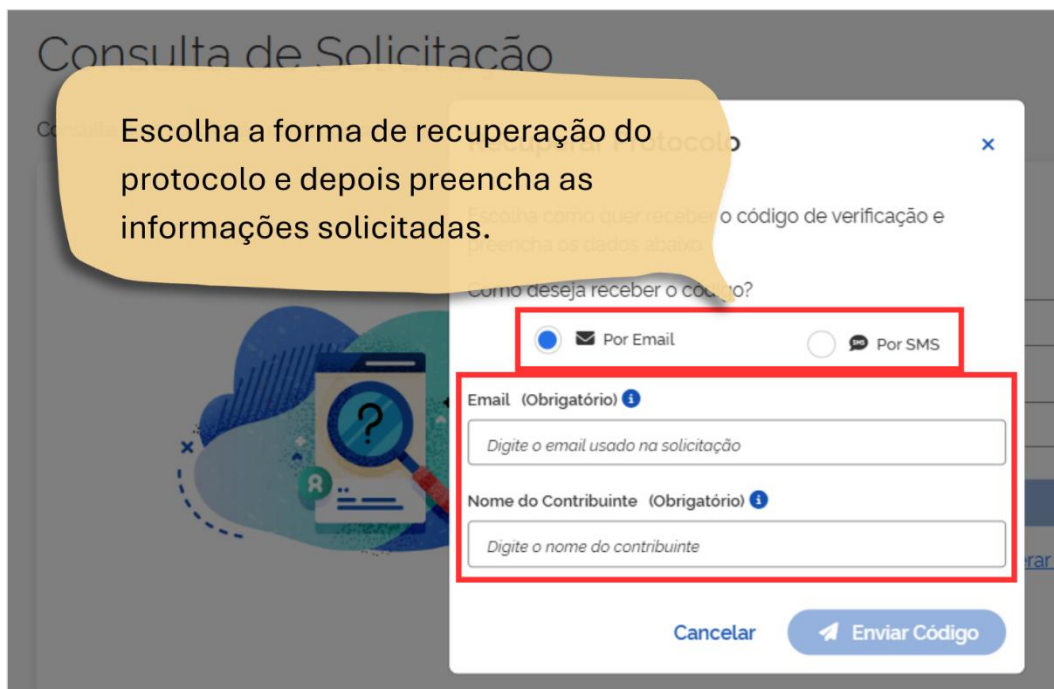
Não lembra o número do protocolo?
Clique em **Recuperar protocolo** e siga as instruções.

Número do protocolo (Obrigatório)

Contribuinte (Obrigatório)

Consultar

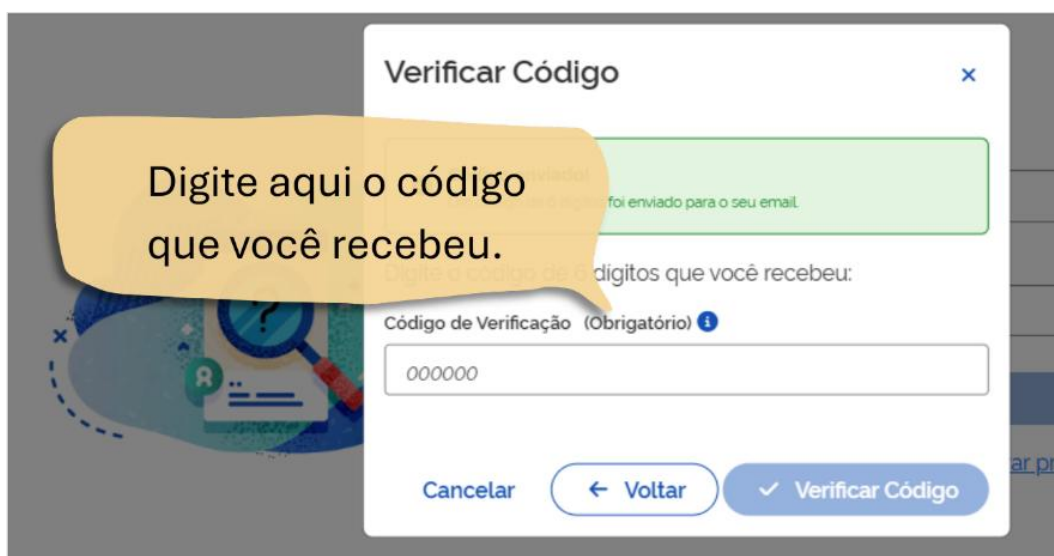
Não lembra o número do protocolo? [Recuperar protocolo](#)



Digite o nome do contribuinte e o contato que você informou no ato do preenchimento da solicitação. As informações precisam ser idênticas às cadastradas no pedido original para que a recuperação funcione.

Clique em **Enviar Código**. Após a validação das informações será enviado um código de verificação.


Digite o código recebido para acessar os detalhes do atendimento. Caso a opção de recuperação seja por e-mail, o remetente da mensagem com o código será receitaatende@rfb.gov.br.




4.4. Como editar uma solicitação que está em rascunho

Quando você interrompe o preenchimento do formulário, o sistema guarda o que já foi preenchido como rascunho. Isso ocorre para que você não precise preencher tudo desde o início, nem anexar novamente documentos que porventura já tenha anexado e não tenha transmitido.

Caso você precise editar um rascunho:

1. Clique em **Editar rascunho** 
2. Você será direcionado para a tela de preenchimento
3. Após concluir as alterações, clique em **Enviar para análise**.

4.5. Como ver os detalhes do atendimento da sua solicitação

A ação **Ver detalhes**  exibe o histórico completo da solicitação, permitindo visualizar o resultado da análise. Caso haja pendências, será apresentada a opção para realizar as correções.

O detalhamento contém: identificação do serviço solicitado; dados do contribuinte; informações enviadas no formulário; documentos anexados e resposta da Receita Federal



Detalhes do atendimento nº 202600000925

Dados do atendimento

Número: 202600000925
 Data/Hora: 18/06/2026 10:24:07
 Serviço: Orientação sobre Declaração do Imposto de Renda da Pessoa Física (DIRPF)
 Situação: **Com pendência**
 Unidade da Receita: 158000 - DERAT - PALMAS

Mensagens

18/06/2026 09:17

Comentários: Bom dia a todos, ao consultar minha declaração de ajuste anual, foi identificada a pendência "Possível inconsistência no imposto de renda retido na fonte", mesmo após a retificação da declaração. Entretanto, conferindo o Informe de Rendimentos fornecido pela fonte pagadora, os valores de rendimentos tributáveis correspondem aos valores informados na declaração retificadora. Dessa forma, solicito ajuda na divergência identificada pela Receita Federal, bem como orientação sobre regularização da situação. Segue em anexo o comprovante de rendimento, como documentação complementar comprobatória. Desde já agradeço a atenção e desejo uma ótima semana.

18/06/2026 09:17

Arquivo(s) enviado(s):

Selfie com documento de identificação despacho-RFB.png
 18/06/2026 09:18

Minian M.

Lorem ipsum dolor sit amet. consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error sit voluptatem accusantium doloremque laudantium. totam rem aperiam, eaque ipsa quae ab illo inventore veritatis et quasi architecto beatae vitae dicta sunt explicabo. Nemo enim ipsam voluptatem quia voluptas sit aspernatur aut odit aut fugit, sed quia consequuntur magni dolores eos qui ratione voluptatem sequi nesciunt. Neque porro quisquam est, qui dolorem ipsum quia dolor sit amet, consectetur, adipisci velit, sed quia non numquam eius modi tempora incidunt ut labore et dolore magnam aliquam quaerat voluptatem.

Ut enim ad minima veniam, quis nostrum exercitationem ullam corporis suscipit laboriosam, nisi ut aliquid ex ea commodi consequatur? Quis autem vel eum iure reprehenderit qui in ea voluptate velit esse quam nihil molestiae consequatur, vel illum qui dolorem eum fugiat quo voluptas nulla pariatur?

18/06/2026 15:42

Envie sua mensagem

Mensagem

Caracteres restantes: 1000

4.6. Como complementar uma solicitação já enviada para análise


Caso você já tenha enviado uma solicitação para análise e perceba que esqueceu de anexar algum documento ou deseja incluir informações adicionais relevantes, é possível editar a solicitação, desde que ela ainda esteja no status **Aguardando Atendimento**.

Se a solicitação já estiver **Em atendimento**, não é possível mais complementar as informações.



Fique atento! A solicitação pode retornar para complementação ou substituição de algum documento. Nessa oportunidade você deverá complementar com documentos ou informações.



Para alterar uma solicitação já enviada para análise:



- 1 - Acesse a tela inicial do sistema.
- 2 - Acesse **Consultar solicitações**.
- 3 - Localize a solicitação e verifique se ela está na situação **Aguardando Atendimento**.
- 4 - Vá em **Ver detalhes**  (como demonstrado no item 4.5).

Serão exibidas todas as informações já enviadas e os documentos anexados. Caso queira acrescentar documentos ou informações, role a página até o final. As informações e documentos já transmitidos não poderão ser alterados.

Escreva as informações adicionais no campo de texto e clique em  para enviar. Se quiser anexar mais algum documento, clique em  para abrir a tela de carregamento de arquivos:

Envie sua mensagem

Envio também as duas telas de sistema com as informações que citei acima.

Caracteres restantes: 927

Se a solicitação estiver na situação **Em atendimento**, não será possível alterar.

Nesse caso, você deve aguardar a análise. Caso seja identificada a necessidade de informações ou documentos adicionais, a sua solicitação passará para a situação **Com pendência**, momento em que será necessário apresentar a resposta solicitada.



4.7. Como responder uma solicitação com pendência

Se houver solicitações aguardando sua resposta, elas serão exibidas no topo da lista da consulta de solicitações:

Existem atendimentos pendentes de retorno.

Receita Atende > Histórico de Atendimentos

Histórico de Atendimentos

Número do Atendimento: Situação: Ações

Número do Atendimento	Data	Título	Situação	Ações
202600001049	25/06/2026	Orientação sobre Processos	Com pendência	
202600001104	27/06/2026	Orientação sobre Declaração do Imposto de Renda da Pessoa Física (IRPF)	Com pendência	
202600001122	30/06/2026	Orientação sobre Multa por Retenção do Imposto de Renda	Com pendência	
202600001359	02/07/2026	Orientação sobre Multa por Retenção do Imposto de Renda	Com pendência	
202600001354	02/07/2026	Orientação sobre Processos	Em atendimento	

Exibir: 5 | 1-5 de 300 itens | Página: 1

No topo da lista aparecem as solicitações com pendência.

Acesse os detalhes para responder a pendência.

Clique em Ver detalhes e leia a resposta do atendimento e providencie o que foi solicitado.

Após reunir as informações solicitadas pelo atendente, responda à solicitação. O sistema vai guiar você quanto à forma adequada de resolver a pendência:

Se o atendente tiver enviado a você uma pergunta, o sistema mostrará no final do histórico uma caixa de texto para você escrever a resposta:

Envie sua mensagem

Envio também as duas telas de sistema com as informações que citei acima.

Caracteres restantes: 927

Caso o atendente tenha rejeitado um arquivo que você enviou, aparecerá o botão **Corrigir pendências**.

Rejeitado

Outro documento despacho-RFB.png

18/06/2026 19:32

Em resposta a: Seleção os exercícios da(s) declaração(ões) 2025

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.

18/06/2026 19:32

Acesse **Corrigir pendências e siga as instruções.**

Corrigir pendências

Ao selecionar essa opção, o sistema direciona você às pendências que precisam ser resolvidas. Para cada arquivo rejeitado, é possível consultar o motivo e as orientações fornecidas pelo atendente.

Detalhes do atendimento nº 202600001294

Dados do atendimento

Número: 202600001294
 Data/Hora: 01/07/2026 18:13:42
 Serviço: **Ofícios e Outros Processos**
 Situação: **Com pendência**

Dados do contribuinte

Interessado: 058 538 279-4
 NI do Representante: 058 5
 Forma de Acesso: GOVBR
 Unidade da Receita: 15800

O sistema indica qual arquivo foi rejeitado. Clique no ícone e veja o motivo.

Ocultar motivo da rejeição ^

O documento apresentado em sua solicitação **não é válido** para fins de análise.

Os documentos aceitos devem estar dentro do prazo de validade, ser legíveis e corresponder ao tipo solicitado pela Receita Federal do Brasil.

Solicitamos que substitua o documento por um que atenda aos requisitos e realize uma nova solicitação.

Arquivo rejeitado:

despacho-RFB.png ✖

Ver motivo da rejeição ▾

Enviar até 5 arquivos:

Cancelar
Próximo

Atenção ao prazo! Você tem 30 dias para responder com as informações e documentos solicitados.

Após esse prazo, o sistema encerra a solicitação automaticamente e será necessário abrir um novo pedido.



5. Avalie o atendimento recebido

Assim que o atendimento da sua solicitação for concluído, você pode avaliá-lo de forma rápida e simples. A pesquisa pede para avaliar a qualidade, a facilidade de acesso e o tempo de resposta.

Você também pode deixar um comentário para explicar melhor a sua avaliação. A sua opinião é muito importante: ela ajuda a Receita Federal a identificar o que está funcionando bem e o que pode melhorar, contribuindo diretamente para serviços cada vez mais eficientes, ágeis e focados nas necessidades do cidadão.

★ **Avalie nosso atendimento** ^

Seu atendimento foi encerrado.
Por favor, avalie nosso atendimento. Sua opinião é importante para melhorar o Atendimento Digital da Receita Federal.

1 - Em relação à qualidade do atendimento, você está:

Muito satisfeito
 Satisfeito
 Indiferente
 Insatisfeito
 Muito insatisfeito

2 - Em relação à facilidade para conseguir atendimento, você está:

Muito satisfeito
 Satisfeito
 Indiferente
 Insatisfeito
 Muito insatisfeito

3 - Em relação ao tempo de resposta, você está:

Muito satisfeito
 Satisfeito
 Indiferente
 Insatisfeito
 Muito insatisfeito

4 - Se desejar, compartilhe conosco seu elogio, sugestão ou reclamação. Agradecemos sua colaboração.

Caracteres restantes: 500

Limpar opções
Enviar avaliação

6. Considerações finais

O Receita Atende foi desenvolvido para facilitar o envio de solicitações e o acompanhamento de atendimentos junto à Receita Federal, proporcionando mais agilidade, transparência e organização no relacionamento do cidadão com o órgão.

Em caso de dúvidas, dificuldades técnicas ou necessidade de informações adicionais, orientase consultar os canais oficiais da Receita Federal ou a documentação de apoio disponibilizada na própria plataforma. O uso correto e consciente do sistema contribui para atendimentos mais eficientes e para a melhoria contínua dos serviços públicos digitais.