



# PAV

## Ponto de Atendimento Virtual

**Ambiente de atendimento no espaço físico das entidades parceiras**

# Análise do Cenário

**Decréscimo no número de atendimentos presenciais,  
decorrente da migração para o atendimento eletrônico**

**Menor número de unidades de atendimento presencial**

# Parceria

**Plena utilização pelos parceiros dos recursos oferecidos pela RFB na internet**

**Envio para Equipes de Retaguarda da RFB, por meio de processos eletrônicos ou dossiês digitais, dos documentos e solicitações recebidas**

# Premissas

**Garantir a prestação dos serviços da RFB nas diversas localidades**

**Aprofundar o diálogo e as parcerias com outros entes federados**

# Aspectos Conceituais

**Espaço estruturado por ente parceiro para prestação de serviços da RFB através da recepção e digitalização de documentos**

**Recepção por servidores/empregados do ente parceiro  
Operacionalização e análise por servidores da Receita Federal**

**O ente parceiro oferece acesso a vários serviços da Receita Federal, seja auxiliando no atendimento direto ao cidadão, através do site da RFB, seja formalizando demanda do cidadão e encaminhando-a**

**Recepção por servidores/empregados do ente parceiro  
Operacionalização e análise por servidores da Receita Federal**

**O ente parceiro arca com os custos para implementação do espaço.**

**À Receita Federal cabe a capacitação dos servidores e a supervisão técnica dos procedimentos**

# Resultados Esperados

## Perspectiva do Cidadão

**Promover a inclusão da população menos favorecida, sem acesso aos serviços disponibilizados no site da RFB e com dificuldades de deslocamentos**

**Proporcionar economia de tempo e de recurso dos cidadãos que residem em municípios desprovidos de unidade de atendimento da RFB**

**Proporcionar atendimento célere e seguro, através da utilização de servidores do ente parceiro**

# Resultados Esperados

## Perspectiva da RFB

**Reduzir o fluxo de cidadãos no atendimento em unidades presenciais (aumentando a disponibilidade de senhas aos que encontram nesse meio sua única forma de atendimento)**

**Melhor aproveitamento dos recursos humanos da RFB, com a estruturação adequada das Equipes de Retaguarda e Atendimento Presencial**

**Disseminação dos serviços disponibilizados no site da RFB e no Portal e-CAC**

# Resultados Esperados

## Perspectiva do Ente Parceiro

**Proporcionar atendimento diferenciado para população, facilitando o acesso a serviços da Receita Federal**

**Promover a Cidadania Fiscal**

# **Serviços Prestados**

**CAEPF – Inscrição ou Alteração de Dados**

**CAFIR – Inscrição, Alteração, Cancelamento ou Reativação**

**CNO – Inscrição, Alteração ou Anulação por Multiplicidade**

**Consulta Pendência Fiscal PF, PJ, Imóvel Rural**

**Consulta Pendência Malha Fiscal Pessoa Física**

**Consulta Restituição e Situação DIRPF**

**Conversão de Processo Eletrônico para Digital**

**Cópia de Processo, Exceto PJ Lucro Real/Presumido/Arbitrado**

**Cópia Declaração e Recibos para PF – DIRPF, DIRF-Beneficiário e DITR**

**Cópia Declaração e Recibos – GFIP, Perdcomp, DACON, Dmed**

**CPF – Comprovante de Inscrição, Alteração e Regularização**

**Emissão de Documento de Arrecadação – DARF e GPS**

# **Serviços Prestados**

**Impugnação, Recurso, Manifestação de Inconformidade**

**Juntada de Documentos**

**Procuração RFB**

**Protocolo de Documentos**

**Protocolo de Documentos – Certidão de Obras**

**Protocolo de Documentos – Certidão de Regularidade Fiscal**

**Protocolo de Documentos – CNPJ – Inscrição, Alteração e Baixa**

**Protocolo de Documentos – REDARF/RETGPS**

# Fluxograma

