

GUIA BÁSICO

Nosso site de atendimento está neste endereço

<https://atendimento.receita.rs.gov.br/inicial>

1 - Após reconhecer a dívida do contribuinte, o atendente deverá procurar em seu material de trabalho as respostas para as dúvidas do contribuinte.

Caso o contribuinte queira saber os seus débitos, o atendente poderá fazer a busca para o contribuinte e fornecer os dados via telefone.

Débitos de veículos. Consultar em

<https://rmov.sefaz.rs.gov.br/apps/ipva/#/principal/tabs/consulta>

Débitos SERASA

<https://atendimento.receita.rs.gov.br/anotacao-na-serasa>

DÉBITOS PROTESTO

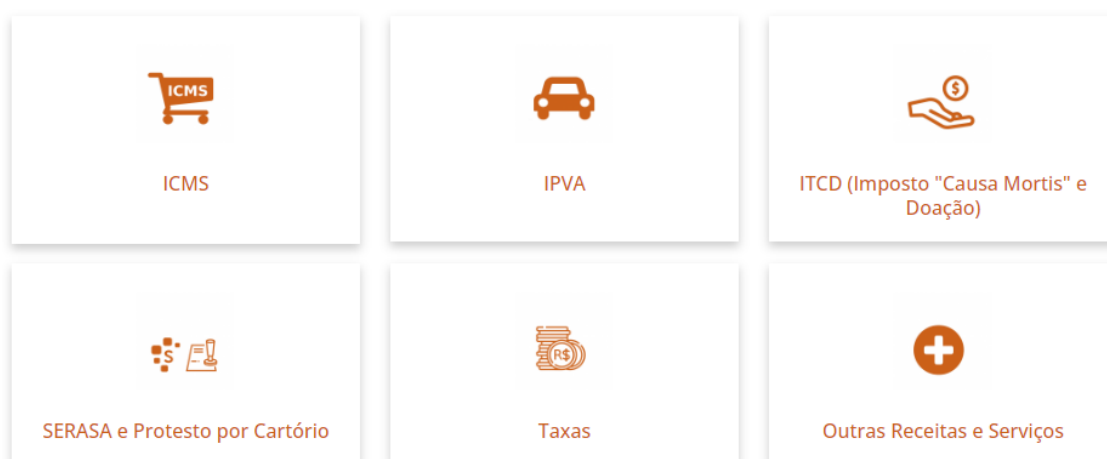
<https://atendimento.receita.rs.gov.br/protesto>

2 - Após esclarecer quais os débitos possui, o contribuinte talvez queira saber como pagar os débitos.

Neste caso, ou quando as dúvidas sejam inicialmente sobre pagamentos, os atendentes poderão apoiar suas respostas no seu material mas também no MENU de PAGAMENTOS.

<https://atendimento.receita.rs.gov.br/pagamento-de-tributos>

Pagamento de Tributos



3 – Caso o atendente não consiga encontrar a resposta para o contribuinte em seus materiais, deverá informar que em nosso Portal de Atendimento possuímos uma Carta de Serviços, onde

constam todos os serviços de acordo com o perfil do contribuinte (pessoa física, pessoa jurídica, produtor rural entre outros).

Ele deve clicar no seu menu do seu PERFIL para encontrar o serviço ou então utilizar a busca do site:

rs.gov.br NOTÍCIAS SERVIÇOS CENTRAL DO CIDADÃO TRANSPARÊNCIA SECRETARIAS E ÓRGÃOS DIÁRIO OFICIAL >> CORONAVÍRUS <<
SECRETARIA DA FAZENDA Conteúdo [1] Menu [2] Busca [3] Acessibilidade Contraste

RECEITA ESTADUAL RS

PORTAL DE ATENDIMENTO

Portal e-CAC Portal Pessoa Física

Outros Logins

Avisos

- 30/09/2022 - Exclusão da ST em 1/10 - adequação das operações
- 13/09/2022 - Protocolos Eletrônicos normalizados
- 12/09/2022 - GTIN - Contribuintes devem estar atentos ao...

VEJA TODOS

Olá. Qual serviço você procura?

Busque o seu serviço

CARTA DE SERVIÇOS

Suporte e Contato

Serviços por Perfil

Pessoa Física

Pessoa Jurídica

Outros Perfis - Produtor, Comex, Advogados, Contador, Prefeituras

Após encontrar o serviço (o atendente poderá auxiliar o contribuinte), caso ainda fique com dúvidas o contribuinte poderá ainda utilizar umas das duas seguintes opções:

A –PERGUNTAS FREQUENTES. Possuímos vasto conteúdo de Dúvidas já respondidas que podem ser acessadas pela busca ou por assunto no link:

<https://atendimento.receita.rs.gov.br/perguntas-frequentes>



B - Possuímos um serviço de FALE CONOSCO neste mesmo site que responde por e-mail, normalmente em menos de 24 horas, sobre qualquer dúvida que o contribuinte possua.

<https://atendimento.receita.rs.gov.br/faleconosco>



4 – Caso o contribuinte se NEGUE a utilizar o FALE CONOSCO (por exemplo, caso não possua e-mail ou tenha dificuldades para abrir a dúvida no site), o atendente deverá abrir a demanda para o contribuinte, procurando o assunto desejado no link

<https://atendimento.receita.rs.gov.br/faleconosco>

Informar que a resposta será enviada pelo e-mail e que será gerado um número de protocolo enviado também por e-mail.

Abrir, então, a demanda para o contribuinte preenchendo todos os dados do contribuinte, redigir a pergunta no campo MENSAGEM e após a finalização do envio do formulário, avisar ao contribuinte que irá receber a resposta em **até 3 dias úteis por e-mail**.

Avisar também que verifique a caixa de SPAM para verificar se o e-mail de confirmação com o NÚMERO DE PROTOCOLOe o remetente não estão bloqueados.

****Excepcionalmente, caso o contribuinte informe que não tem e-mail, poderá ser dada a resposta por telefone.

Neste caso, para abrir a demanda, utilizar o e-mail DRS@sefaz.rs.gov.br (nunca fornecer esse e-mail para o contribuinte).

E antes da pergunta iniciar a mensagem com o texto a seguir:

“DEMANDA CRIADA ATRAVÉS DA CENTRAL TELEFÔNICA. CONTATAR CONTRIBUINTE VIA TELEFONE.”

* Assunto	Aplicativo Nota Fiscal Fácil - NFF - Transportador Autônomo de Cargas - TAC
* Nome	Fulano de tal
* E-mail	drs@sefaz.rs.gov.br
Confirmar e-mail	drs@sefaz.rs.gov.br
* Telefone	
* CPF	
Inscrição Estadual	Digite a sua Inscrição Estadual. <small>Campo obrigatório para inscritos no RS.</small>
CNPJ	 <small>Campo obrigatório para dúvidas relacionadas a pessoas jurídicas.</small>
* Mensagem	DEMANDA CRIADA ATRAVÉS DA CENTRAL TELEFÔNICA. CONTATAR CONTRIBUINTE VIA TELEFONE.

Anexo

Máximo de 10 arquivos, limitados a 7MB no total.
Formatos permitidos:
- Documentos (doc,docx,bt,rtf,odt)
- Apresentações (ppt,pptx,pps)
- Planilhas (xls,xlsx,csv)
- Imagens (gif,jpg,jpeg,png)
- PDF (pdf)
- Áudios (mp3)
- Vídeos (avi,mpeg)
- Vetores (svg,cdr)

Avisar ao contribuinte que a demanda foi aberta e que a resposta será dada em até 3 dias úteis.