

Nova plataforma substitui Fale Conosco na primeira etapa

A Receita Federal iniciou nesta segunda-feira (6) a operação do Receita Atende, novo canal único de atendimento digital criado para concentrar, em uma única plataforma, o relacionamento do órgão com cidadãos e empresas.

Nesta primeira fase, **o sistema passa a substituir a maior parte dos serviços atualmente prestados pelo Fale Conosco**, principalmente para esclarecimento de dúvidas e orientação sobre serviços administrados pela Receita.

Segundo o órgão, **a mudança faz parte do processo de modernização do atendimento ao contribuinte e busca tornar os serviços mais integrados, seguros e eficientes.**

Migração gradual

A implantação do Receita Atende ocorrerá de forma gradual. Inicialmente, apenas as demandas hoje direcionadas ao Fale Conosco serão migradas para a nova plataforma.

Em uma segunda etapa, a Receita Federal pretende incorporar ao sistema o atendimento realizado por *e-mail* e também os processos digitais, concentrando em um único ambiente virtual praticamente todas as interações entre os contribuintes e o Fisco.

O órgão quer reduzir a fragmentação dos canais de atendimento e facilitar o acompanhamento dos pedidos pelos usuários.

Mais integração

De acordo com a Receita Federal, o objetivo é oferecer uma experiência mais simples para cidadãos e empresas, reunindo em um único local os serviços de orientação e atendimento digital que hoje estão distribuídos em diferentes plataformas.

A centralização também deve permitir maior controle sobre o histórico das interações, além de contribuir para reduzir o tempo de resposta às demandas e reforçar a segurança das informações compartilhadas.

Impacto

A mudança afeta especialmente profissionais das áreas fiscal, contábil, tributária e de compliance (conformidade com leis e regulamentos), que utilizam frequentemente os canais da Receita para esclarecer dúvidas e tratar procedimentos administrativos.

A recomendação é que empresas e escritórios de contabilidade passem a utilizar o Receita Atende desde o início da migração, acompanhando a incorporação gradual dos demais serviços ao novo ambiente digital.

Segundo o Fisco, o Receita Atende deverá se tornar, ao fim da implementação, o principal canal de relacionamento eletrônico entre os contribuintes e o órgão.

Fonte: Agência Brasil, em 06.07.2026