



## PERGUNTAS FREQUENTES

### 1 – Como fazer para protocolar um requerimento de Pessoa Física sem atendimento presencial do CAC/ALF/GRU?

**R:** Envie um e-mail para a Caixa Corporativa do CAC/ALF/GRU ([cac.sp.alfgru@rfb.gov.br](mailto:cac.sp.alfgru@rfb.gov.br)) com as seguintes informações:

Assunto do e-mail: Solicitação de Abertura de DDA/Processo: “escrever o nome do serviço que está no Sodea ou no Sodea Expresso”

(Exemplo de pedido de habilitação no Radar de Pessoa Física: **Solicitação de Abertura de DDA: Requerimento de Habilitação – IN nº 1.603/15 – art. 8º**);

Conteúdo do e-mail:

**Serviço** a ser requerido: (informar);

**CNPJ/CPF** do interessado: (informar);

Nome do **Interessado**: (informar);

**CPF** do representante: (informar);

Nome do **Representante**: (informar);

Telefone do **Representante**: (informar);

Anexar o arquivo:

**Sodea.pdf** (quando o interessado for Pessoa Física, Pessoa Jurídica optante do Simples ou PJ não obrigada à abertura de Dossiê pelo e-CAC)

**ou**

**Sodea\_Expresso\_ALF-GRU-CAC.pdf** (para Pessoa Física ou Jurídica cuja análise compete à Alfândega do Aeroporto Internacional de Guarulhos/SP)

### 2 – Posso anexar todos os documentos no e-mail?

**R:** Não. Anexar apenas o **Sodea.pdf** **OU** o **Sodea\_Expresso\_ALF-GRU-CAC.pdf** devidamente preenchidos. Qualquer outro documento anexado será desconsiderado.

### 3 – Poderei protocolar qualquer serviço pelo e-mail corporativo?

**R:** Não. Apenas os serviços que estão no **Sodea.pdf** e os que estão no **Sodea\_Expresso\_ALF-GRU-CAC.pdf**. Ou seja, os serviços protocolados no CAC não mudaram. Continuam os mesmos já protocolados presencialmente que migraram para o atendimento virtual. Serviços de outros setores da Alfândega de Guarulhos que já não eram protocolados no CAC, favor observar a orientação que cada um divulgou.

### 4 – Quais serviços de Pessoa Física poderei protocolar através do e-mail?

**R:** Todos os serviços que constam no [Sodea.pdf](#) ou no [Sodea\\_Expresso\\_ALF-GRU-CAC.pdf](#).

## **5 – Quais serviços de Pessoa Jurídica poderei protocolar através do e-mail?**

**R:**

- Para Pessoas Jurídicas não obrigadas ao protocolo pelo e-CAC (optantes do Simples, autarquias, fundações, órgãos públicos, organismos internacionais, etc.):
  - Todos os serviços para Pessoa Jurídica que constam no [Sodea.pdf](#) ou no [Sodea\\_Expresso\\_ALF-GRU-CAC.pdf](#).
- Para Pessoas Jurídicas obrigadas ao protocolo pelo e-CAC (as que são tributadas pelo lucro real, presumido ou arbitrado):
  - Apenas os serviços para Pessoa Jurídica que constam no [Sodea\\_Expresso\\_ALF-GRU-CAC.pdf](#).

## **6 – Como saberei que o Dossiê/Processo foi criado?**

**R:** O representante legal será informado por meio da Caixa Postal no e-CAC. Será enviada uma intimação que dará um prazo de 3 (três) dias úteis para que anexe os documentos instrutórios do interessado no portal e-CAC (petição, doc\_identificação e doc\_comprobatório).

## **7 – Como faço para ter acesso à minha Caixa Postal no e-CAC?**

**R:** Primeiro faça a adesão ao Domicílio Tributário Eletrônico (veja passo-a-passo em [3 - Roteiro - Adesao ao Domicilio Tributario Eletronico – DTE.pdf](#)). Depois veja o passo-a-passo para acessar sua Caixa Postal em [4 - Roteiro - Acesso a Caixa Postal.pdf](#).

## **8 – Como saberei o número do Dossiê/Processo do meu cliente (interessado)?**

**R:** Consulte a intimação recebida no Portal e-CAC (veja passo-a-passo em [2 - Roteiro - Respondendo uma Intimacao.pdf](#)). As figuras 7, 8, 9 e 10 deste roteiro mostram como fazer o download da intimação (Despacho de Encaminhamento) e visualizar o nome do interessado e o número do Dossiê/Processo.

## **9 – Receberei alguma resposta por e-mail ou telefone?**

**R:** Não. Respostas por e-mail ou telefone serão evitadas ao máximo. Comunicações com o representante legal serão feitas por meio de intimações ou comunicados dentro do portal e-CAC. É de suma importância que o representante legal cadastre um e-mail e um celular dentro da Caixa Postal do e-CAC (veja como fazer em: [4 - Roteiro - Acesso a Caixa Postal.pdf](#)) para que receba os avisos de novas intimações/comunicados. Ou então que consulte a Caixa Postal do e-CAC constantemente. No entanto, caso o fluxo de trabalho não seja produtivo, poderemos rever os procedimentos. Todos serão avisados por meio do site do SINDASP (<https://www.sindaspcg.org.br/>).

## **10 – Poderei solicitar uma juntada de documentos a um Dossiê/Processo de Pessoa Jurídica obrigada ao protocolo pelo e-CAC (tributadas pelo lucro real, presumido ou arbitrado)?**

**R:** Apenas se o portal e-CAC estiver fora do ar ou com problemas técnicos. Se for esse o caso, enviar por e-mail:

- READ assinado digitalmente pelo procurador digital;
- [Sodea.pdf](#) ou [Sodea\\_Expresso\\_ALF-GRU-CAC.pdf](#);

- Tela de erro assinada digitalmente pelo procurador digital e
- Todos os documentos assinados digitalmente pelo procurador digital.

**11 – Em todos os casos (seja para Pessoa Física ou Jurídica) sempre receberei uma intimação para anexar os documentos instrutórios ao Dossiê/Processo?**

**R:** Não. Veja abaixo em qual caso se enquadra o seu cliente (interessado):

- **Pessoa Física**: o representante legal sempre será intimado a solicitar a juntada dos documentos;
- **Pessoa Jurídica não obrigada ao protocolo pelo e-CAC** (optantes do Simples, autarquias, fundações, órgãos públicos, organismos internacionais, etc.): o representante legal sempre será intimado a solicitar a juntada dos documentos;
- **Pessoa Jurídica obrigada ao protocolo pelo e-CAC** (tributadas pelo lucro real, presumido ou arbitrado): o representante legal não será intimado, pois deverá ter procuração eletrônica do interessado com poderes de *Processo Digital*. O Dossiê/Processo será apenas aberto pelos atendentes do CAC e um comunicado será enviado ao representante legal com o número dele. De posse do número, o representante legal fará a solicitação de juntada no portal e-CAC.

**12 – Se meu cliente, Pessoa Jurídica obrigada a protocolar pelo e-CAC, não quiser me dar uma procuração eletrônica com acesso a todos os Processos Digitais dele, o que fazer?**

**R:** O representante legal receberá um comunicado com o número do Dossiê/Processo que foi aberto. De posse deste número, solicite ao seu cliente a procuração eletrônica para acessar apenas este Dossiê/Processo.

**13 – O serviço VISA será solicitado por e-mail também?**

**R:** Não. Apenas os protocolos dos serviços que constam no [Sodea.pdf](#) e no [Sodea\\_Expresso\\_ALF-GRU-CAC.pdf](#). O VISA deverá ser solicitado no Portal Único do Siscomex (Pucomex) nos mesmos moldes como são pedidos os demais serviços relacionados ao Mantra já atendidos pelo CAC.

- O Dossiê do Pucomex poderá ser aberto **por qualquer pessoa** que tenha acesso ao Portal;
- A descrição do Dossiê será ALF-GRU-CAC-**VISA**-NOME DO IMPORTADOR;
- Anexar ao Dossiê apenas a tela do Mantra com a carga a ser visada.

**14 – Dúvidas e informações serão atendidas por e-mail?**

**R:** Não. Apenas os protocolos dos serviços que constam no [Sodea.pdf](#) e no [Sodea\\_Expresso\\_ALF-GRU-CAC.pdf](#). Dúvidas e informações deverão ser enviadas para os meios oficiais:

- Fale Conosco;
- Ouvidoria ou
- Telefone do CAC: (11) 2445-5087 (segunda a sexta de 09:00 às 17:00).

Site da RFB (<http://receita.economia.gov.br/contato>).

**OBSERVAÇÃO:**

**Novos procedimentos, alterações ou novas perguntas serão atualizados neste documento que será publicado no site do SINDASP: <https://www.sindaspcg.org.br/>.**

**Fique atento à versão dos documentos e roteiros para estar sempre com a informação mais atualizada!**