

Ofício n° 039/2024/PRESIDÊNCIA

Brasília, 05 de abril de 2024.

Ao Senhor

Robinson Barreirinhas

Secretário Especial da Receita Federal do Brasil

Secretaria da Receita Federal do Brasil - Ministério da
Fazenda

Esplanada dos Ministérios - Bloco P - CEP 70048-900 -
Brasília/DF

Assunto: Modelo de atendimento na Receita Federal – Portaria RFB n° 4261, de 28 de agosto de 2020, alterada pela Portaria RFB n° 399, de 01 de março de 2024.

Ilustríssimo Secretário Especial da Receita Federal do Brasil,

Cumprimentando-o cordialmente, vimos, por meio do presente expediente, no exercício da substituição sindical prevista no inciso III do artigo 8° da Constituição da República, expor e requerer o que segue.

Considerando as diretrizes contidas no seu **art. 3° da Portaria RFB n° 4.261, de 28 de agosto de 2020**, as quais aparentemente vão de encontro às limitações de atendimento contidas do **art. 11** da mesma Portaria, que restringe a prestação de serviços realizados pelo atendimento presencial.

Considerando, da mesma forma, que a diretriz apontada na **Nota/Cogea n° 05, de 24 de maio de 2023 (anexa)**, que em seu item 02 estabelece que o APA (Atendimento Presencial Avançado) consiste num modelo de atendimento que **"restringe o atendimento presencial à recepção de documentos por funcionários terceirizados"**, também vai aparentemente de encontro às diretrizes contidas no **art. 3°** da já mencionada **Portaria RFB n° 4.261, de 28 de agosto de 2020**.

Vem a Diretoria Executiva Nacional do Sindreceita tecer os questionamentos adiante a fim de, diante das respostas fornecidas, fundamentadamente poder prestar apoio às diretrizes seguidas pela RFB -- no que se refere ao modelo de atendimento sugerido -- ou, se for o caso, apontar os ajustes que entendermos necessários.

1 - Dispõe o §1º do art. 11 da Portaria RFB nº 4.261, de 28 de agosto de 2020, que o **chefe da unidade de atendimento poderá autorizar**, em caráter excepcional, o atendimento presencial de serviço não realizado no *caput*.

Pergunta-se: entende-se como "**chefe da unidade de atendimento**" os chefes das unidades citadas no inciso III do art. 2º da mesma Portaria RFB nº 4.261, de 28 de agosto de 2020, quais sejam os chefes de Agência da Receita Federal do Brasil (ARF), Centro de Atendimento ao Contribuinte (CAC), Inspeção da Receita Federal do Brasil (IRF) e Posto de Atendimento da Receita Federal do Brasil (Posto)? Ou o chefe da unidade de atendimento seria apenas o titular da unidade administrativa à qual está vinculada a unidade de atendimento em referência?

Para a resposta do presente quesito, sugerimos a emissão de uma **Orientação Normativa** a fim de se obter a **padronização nacional dos procedimentos de atendimento** preconizado no **inciso V do art. 3º da Portaria RFB nº 4.261, de 28 de agosto de 2020**.

2 - À semelhança do questionamento formulado no quesito anterior, dispõe o §1º do art. 11-A da Portaria RFB nº 4.261, de 28 de agosto de 2020, **acrescido pela Portaria RFB nº 399, de 01 de março de 2024, que a critério do chefe da unidade, poderão ser prestados de maneira conclusiva** por servidor estatutário, observadas as competências estabelecidas para cada cargo:

I - os serviços dos quais decorra a entrega de documentos protegidos por sigilo fiscal, exclusivamente para pessoa física e MEI; e

II - excepcionalmente, os serviços a que se refere o inciso I do *caput* do art. 11.



Considerando a diretriz apontada na **Nota/Cogea nº 05, de 24 de maio de 2023**, que em seu item 02 estabelece que o APA consiste num modelo de atendimento que **"restringe o atendimento presencial à recepção de documentos por funcionários terceirizados"**.

Pergunta-se:

- a) Para fins do disposto nesse §1º do art. 11-A da Portaria RFB nº 4.261, de 28 de agosto de 2020, acrescido pela Portaria RFB nº 399, de 01 de março de 2024, entende-se como **"chefe da unidade"** os chefes das unidades citadas no inciso III do art. 2º da mesma Portaria RFB nº 4.261, de 28 de agosto de 2020, quais sejam os chefes de Agência da Receita Federal do Brasil (ARF), Centro de Atendimento ao Contribuinte (CAC), Inspeção da Receita Federal do Brasil (IRF) e Posto de Atendimento da Receita Federal do Brasil (Posto)? Ou o chefe da unidade, neste caso, é apenas o titular da unidade administrativa à qual está vinculada a unidade de atendimento em referência?
- b) A diretriz que a RFB pretende adotar para o atendimento presencial é, de fato, **restringi-lo, como regra geral, à simples recepção de documentos por empregado público ou terceirizados?**
- c) A diretriz que a RFB pretende adotar é somente permitir o **atendimento presencial conclusivo em casos de urgência, para quaisquer serviços não relacionados no art. 11 da Portaria RFB nº 4.261, de 28 de agosto de 2020, bem como para serviços dos quais decorra a entrega de documentos protegidos por sigilo fiscal, exclusivamente para pessoa física e MEI, e, excepcionalmente, os serviços de atos cadastrais de pessoas físicas, inclusive orientações sobre situação cadastral, sempre sob avaliação do chefe da unidade de atendimento ou do chefe da unidade?**
- d) As hipóteses de **serviço conclusivo no atendimento presencial** contidas nos incisos I e II do §1º do art. 11-A são taxativas ou exemplificativas, mormente considerando a revogação dos incisos II, IV e V da Portaria RFB nº 4.261, de 28 de agosto de 2020? O



atendimento presencial conclusivo em casos de urgência também abrange quaisquer serviços não relacionados no art. 11 da Portaria RFB nº 4.261, de 28 de agosto de 2020, a critério do chefe da unidade de atendimento?

3 - Acerca da diretriz estabelecida no inciso I do art. 3º da Portaria RFB nº 4.261, de 28 de agosto de 2020, quais, especificamente, seriam as formas que as unidades de atendimento presenciais poderiam exercer a promoção da cidadania fiscal?

4 - Acerca do fechamento ou da suspensão das atividades de unidades de atendimento da RFB ocorrido nos últimos meses, a diretriz da RFB é de fato pelo fechamento das suas unidades de atendimento presencial, ou, ao contrário, a RFB possui a diretriz de manutenção das suas unidades de atendimento atualmente existentes?

Sendo diretriz a manutenção das unidades de atendimento atualmente existentes, considerando a ocorrência da suspensão das atividades de diversas unidades de atendimento da RFB nos últimos meses, pergunta-se:

- a) A SUARA estabeleceu **critérios objetivos** para que as Superintendências decidissem pela manutenção ou fechamento/suspensão das citadas unidades de atendimento? Quais são esses critérios?

A Diretoria Executiva Nacional do SINDIRECEITA **expõe, dessa forma, sua preocupação** com o fechamento de Unidades de Atendimento da RFB, em especial com a objetividade dos critérios utilizados como base dessa decisão. Preocupa também a esta Diretoria **a redução da abrangência dos serviços realizados no atendimento presencial**, advindos da Portaria RFB nº 4.261/2020 e sua conexão com a diretriz externada pela Nota Cogeia nº 05, de 24 de maio de 2023, no sentido **de restringir o atendimento presencial à recepção de documentos por empregados públicos ou terceirizados.**

Dessa forma, vimos **REQUERER**, com o devido respeito e acatamento, que os vários modais de atendimento da RFB sejam reavaliados, com a participação do Sindireceita, com o escopo de otimizar a conclusividade dos serviços prestados presencialmente, oportunizando, dessa forma, que o próprio contribuinte possa escolher o canal de atendimento que lhe for mais adequado.

Por cautela, **REQUER** seja suspensa toda e qualquer diretriz de suspensão das atividades ou fechamento de unidades de atendimento da RFB até que a reavaliação acima postulada seja concluída.

Sem mais para o momento, aproveitamos para externar nossos votos de estima e consideração.

Cordialmente,

Thales Freitas Alves

Presidente da Diretoria Executiva Nacional
Sindireceita