



**Nota /Cogea nº 4, de 11 de abril de 2024.**

Interessado: Sindicato Nacional dos Analistas Tributários - Sindireceita

Assunto: Ofício nº 039/2024/PRESIDÊNCIA

Processo Sei nº 14022027009202408

1. Em resposta ao ofício em assunto, a Coordenação-Geral de Atendimento esclarece as situações nele apresentadas a seguir:

**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 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.***

**Resposta:**

As referências a “chefe da unidade de atendimento” contidas na Portaria RFB nº 4.261, de 28 de agosto de 2020 conectam-se ao conceito trazido pelo inc. III do art. 2º:

*Art. 2º Para fins do disposto nesta Portaria considera-se:*

...

*III - **unidade de atendimento**: 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)*

Portanto, os “chefes da unidade de atendimento” a que se referem a Portaria em apreço são os Chefes de ARF, CAC, IRF ou Posto, sem vínculo dessa função com a titularidade da Unidade Administrativa.

A Cogeia tratará da sugestão para 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 no âmbito do novo Referencial do Atendimento Presencial Integrado.

**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/Cogeia 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?*

**Resposta:**

Como abordado no item anterior, os “chefes da unidade de atendimento” a que se referem a Portaria em apreço são os Chefes de ARF, CAC, IRF ou Posto, sem vínculo dessa função com a titularidade da Unidade Administrativa.

*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?*

**Resposta:**

Nos termos do art.3º da Portaria nº 4.261, de 28 de agosto de 2020, e suas alterações, o atendimento presencial observará as seguintes diretrizes: I - promoção da cidadania fiscal; II - aplicação dos pilares do relacionamento interpessoal: autoconhecimento, empatia, assertividade, cordialidade e ética; III - presunção da boa-fé; IV - proteção do sigilo fiscal e funcional; V - padronização nacional dos procedimentos; e VI - racionalização de métodos e fluxos de trabalho. Dentro desta diretriz, a racionalização de métodos e fluxos de trabalho, onde se insere o fluxo integrado do autoatendimento orientado-protocolo-atendimento conclusivo é estabelecido por diversos fatores, dentre ao quais se destacam: o interesse público, traduzido na missão de atender a todos, com qualidade e no tempo esperado; o comportamento da demanda por serviços presenciais nas UA da RFB, segundo sua natureza e volume; a disponibilização de serviços digitais, observadas as obrigações contidas na lei nº 14.129, de 29 de março de 2021 (Governo Digital); a multiplicidade de canais de atendimento da RFB à disposição dos cidadãos e empresas para atendimento às suas necessidades sem ônus econômico ou obrigação de deslocamento físico; a eliminação de demanda reprimida; a redução do tempo de espera para atendimento; a disponibilidade e o perfil atributivo da força de trabalho conforme sua distribuição nas Unidades Administrativas da RFB; e a mudança de comportamento dos agentes (contribuintes) e sua tendência futura. A partir dessa diretriz, a Portaria nº 4.261, de 28 de agosto de 2020, estabelece um amplo rol de possibilidades para o atendimento presencial além da “*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?***

**Resposta:**

As diretrizes do atendimento contam do art. 3º da Portaria nº 4.261, de 28 de agosto de 2020, como esclarecido na resposta ao item “b”. O artigo 11 elenca, como regra geral, as hipóteses de atendimento conclusivo, última etapa do fluxo padronizado do atendimento presencial integrado. Ressalte-se que, dentre essas hipóteses, estão contemplados todos os atos cadastrais das pessoas físicas e a verificação de regularidade do MEI, portanto, abarcadas as necessidades gerais de todos os contribuintes economicamente mais frágeis. Além disso, o fluxo de atendimento presencial integrado permite, por meio do autoatendimento orientado e do protocolo acesso a um leque infinitamente mais amplo de serviços da RFB, isso como etapa de verificação prévia ao atendimento pelo servidor. Por último, nos casos em que a solução não puder ser contemplada pelo autoatendimento orientado ou pelo protocolo e que não se enquadrarem nas hipóteses do artigo 11, o chefe da unidade de atendimento tem a prerrogativa de avaliar sua urgência e/ou relevância e determinar seu atendimento, nos termos do § 1º do mesmo artigo.

*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?*

**Resposta:**

Como abordado na resposta ao item anterior, além dos elencados taxativamente nos incisos do artigo 11, seu parágrafo primeiro prevê que quaisquer outros serviços possam ter, em caráter excepcional, atendimento no ambiente presencial, observada a urgência da demanda, bem como a impossibilidade ou inviabilidade de solução pelas etapas pregressas previstas no fluxo de verificação, do autoatendimento orientado e do protocolo. Ressalte-se que o atendimento aplicado nos termos do §

1º do art. 11 não tem, necessariamente caráter conclusivo. A previsão contida no § 1º do art. 11-A, por seu turno, não colide nem restringe o escopo de serviços tratado pelo § 1º do art. 11, apenas especifica que os atos cadastrais das pessoas físicas e os serviços demandados por pessoas físicas e MEI que impliquem a entrega de documentos protegidos por sigilo fiscal possam ser tratados conclusivamente pelos servidores estatutários no ambiente do atendimento presencial.

**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?**

**Resposta:**

A presença da rede de atendimento da RFB vai além do atendimento direto às demandas tributárias e aduaneiras. Aspecto importante do autoatendimento orientado, por exemplo, tem sido a promoção da inclusão digital. Nesse ambiente, já se tornou corriqueira a orientação para obtenção da Conta GovBR ou para sua elevação às categorias “prata” e “ouro”, que permitem aos cidadãos o acesso aos serviços digitais da RFB e de outros órgãos públicos, mesma demanda observada no âmbito dos Pontos de Atendimento Virtual – PAV, que já somam cerca de mil unidades, cumprindo um importante papel de aproximação da RFB com os pontos mais remotos do país. Além disso, o cidadão pode obter o efetivo acesso a diversos serviços, não só da RFB, mas também de sites correlatos como PGN, Simples Nacional, Portal do Empreendedor, TSE, e-Social e demais sites gov.br, com orientação adequada para que possa entender e passar a utilizar os serviços de forma autônoma. Nesse contexto, nossas unidades de atendimento podem ser um elo muito importante de contato com a sociedade, um ambiente vocacionado ao aprimoramento da relação entre o Estado e seus cidadãos.

**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?

**Resposta:**

Não compete à Subsecretaria de Arrecadação, Cadastros e Atendimento – Suara estabelecer os critérios para manutenção ou fechamento de Unidades. A subsecretaria e suas coordenações, a exemplo das demais áreas de negócio da RFB, quando demandadas, fornecem dados objetivos, no âmbito de sua competência, para subsidiar a tomada de decisão.

2. Isso posto, propõe-se anexação da presente Nota ao processo em referência e encaminhamento à Suara.

*Assinatura digital*

EDUARDO SCETTINO

Chefe da Divisão de Estudos e Projetos de Atendimento

Aprovo a Nota. Encaminhe-se conforme proposto.

*Assinatura digital*

JOSÉ CARLOS NOGUEIRA JÚNIOR

Analista Tributário da Receita Federal do Brasil  
Coordenador-Geral de Atendimento Substituto



**Receita Federal**

## **PÁGINA DE AUTENTICAÇÃO**

**A Secretaria da Receita Federal do Brasil garante a integridade e a autenticidade deste documento nos termos do Art. 10, § 1º, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001**

### **Histórico de atividades sobre o documento:**

Documento assinado digitalmente por:

**EDUARDO SCHETTINO em 11/04/2024**

**JOSE CARLOS NOGUEIRA JUNIOR em 11/04/2024.**

Confira o documento original pelo Smartphone conectado à Internet:



Dúvida? Acesse

<http://sadd.receita.fazenda.gov.br/sadd-internet/pages/qrcode.xhtml>

Confira o documento original pela Internet:

a) Acesse o endereço:

<http://sadd.receita.fazenda.gov.br/sadd-internet/pages/validadocumento.xhtml>

b) Digite o código abaixo:

**AP11.0424.12002.6648**

**Código Hash obtido através do algoritmo SHA-256:**

**TXjeQaoEBwyQE0ymyf8jAP7Kmj6g9aM+g8QU+KrxDvE=**