



Receita Federal



PAV

PONTO DE ATENDIMENTO VIRTUAL
RECEITA FEDERAL

Referencial para Estruturação de PAV

Maio 2021

Expediente

SECRETÁRIO ESPECIAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL

José Barroso Tostes Neto

SUBSECRETÁRIO-GERAL DA SECRETARIA ESPECIAL RECEITA FEDERAL DO BRASIL

Décio Rui Pialarissi

SUBSECRETÁRIO DE ARRECAÇÃO, CADASTROS E ATENDIMENTO

Frederico Igor Leite Faber

COORDENADOR-GERAL DE ATENDIMENTO

José Humberto Valentino Vieira

COORDENADORA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Rosangela Dias Gonçalves

COLABORADORES

Aurea Nazaré de Mendonça – Divisão Regional de Atendimento da 6ª. Região Fiscal

José Francisco Marques de Paula - Divisão de Gestão do Atendimento/Cogea

Lia Neves Veras – Divisão de Estudos e Projetos de Atendimento/Cogea

Marco Henrique Soares de Menezes - Divisão Regional de Atendimento da 6ª. Região Fiscal

O Referencial do Ponto de Atendimento Virtual trata-se de documento elaborado com base no material desenvolvido pela Divisão Regional de Atendimento da 6ª Região Fiscal – Diate/06, a partir da experiência piloto em vários municípios de Minas Gerais.

Apresentação

A Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil – RFB - vem evoluindo em sua capacidade de solucionar necessidades dos contribuintes por meio do atendimento a distância, especialmente por meio da Internet e sua rede de tecnologia rápida e segura.

Nos últimos anos, forte decréscimo no número de atendimentos presenciais, decorrente da migração para o atendimento eletrônico, bem como o menor número de unidades de atendimento presencial demonstrou a necessidade de alterar o atual modelo de estrutura organizacional de unidades de atendimento. Esse contexto, aliado a uma perspectiva de restrição orçamentária e humana, fortaleceu a oportunidade de utilização de arranjos mais leves, menos custosos e com ênfase no atendimento a distância, com diversos serviços podendo ser realizados por meios eletrônicos.

Neste cenário, a Superintendência Regional da 6ª Região Fiscal (SRRF06) iniciou estudos visando à concepção de um novo tipo de atendimento, que mesclasse as características do Atendimento a Distância com o Presencial.

Baseado em uma experiência implementada na jurisdição da DRF Sete Lagoas, o Projeto do Ponto de Atendimento Virtual – PAV, teve seu primeiro estudo finalizado no primeiro semestre de 2019.

Desde então a iniciativa se desenvolveu, se aperfeiçoou e foi implementada, após análise da Disit06 e da PFN-MG, em vários municípios de Minas Gerais.

Tal estrutura consiste em estabelecer um ambiente de atendimento no espaço físico das entidades parceiras. O projeto preconiza, por um lado, a plena utilização pelos parceiros dos recursos oferecidos pela RFB na internet; por outro, o envio para Equipes de Retaguarda da RFB, por meio de processos digitais, dos documentos e solicitações recepcionadas.

O Ponto de Atendimento Virtual é o modo de garantir a prestação dos serviços da RFB nas diversas localidades do País, ampliando sobremaneira a capilaridade de atendimento do órgão, bem como aprofundar o diálogo e as parcerias com outros entes federados e organizações representativas da sociedade.

Este Referencial busca orientar os gestores da Receita Federal na implantação de Ponto de Atendimento Virtual, desde as tratativas iniciais com entes parceiros, definição de pessoal, estrutura tecnológica e treinamento, com a finalidade de estabelecer uma padronização nacional dos procedimentos.

Sumário

1. Aspectos Conceituais.....	5
2. Resultados Esperados.....	5
3. Tratativas Iniciais com o Ente Parceiro.....	6
4. Serviços Prestados.....	7
5. Fluxo do Atendimento.....	8
6. Procedimentos para Recepção, Conferência, Digitalização e Juntada.....	9
7. Procedimentos para Separação, análise e operacionalização dos serviços requeridos.....	11
8. Entrega de documentos no formato digital.....	13
9. Condições para Implantação.....	14
10. Procedimentos Operacionais Básicos.....	15
10.1 Estrutura Física e Logística.....	15
10.2 Estrutura de Tecnologia.....	15
10.3 Estrutura de Pessoal.....	16
10.4 Capacitação, Acompanhamento e Avaliação.....	16
ANEXO I – Minuta Acordo de Cooperação Técnica (com Prefeituras).....	18
ANEXO II – Minuta Acordo de Cooperação (Outros entes parceiros).....	19
ANEXO III – Modelo de Autorização para Uso de Serviço e para Acesso a Informações Protegidas por Sigilo Fiscal.....	20
ANEXO IV – Modelo de Formulário para Retorno da Demanda.....	21
ANEXO V - Plano Básico de Treinamento de Pessoal do PAV.....	22
ANEXO VI – Modelo de Banner.....	24
ANEXO VII – Formulário de Indicação dos Servidores Públicos.....	26

1. Aspectos Conceituais

O Ponto de Atendimento Virtual – PAV, consiste em um espaço estruturado por ente parceiro para fornecimento de orientações sobre os serviços oferecidos no site da RFB e no Portal e-CAC, triagem, recepção de documentos e encaminhamento de demandas, por processo digital, para equipes de servidores da Receita Federal.

Por meio de assinatura de Acordo de Cooperação Técnica ou Acordo de Cooperação, os entes parceiros oferecem acesso a vários serviços da Receita Federal, seja auxiliando no autoatendimento, através do site da RFB, seja formalizando a demanda do contribuinte e encaminhando-a, através do Portal e-CAC, para uma Equipe de Retaguarda da RFB para análise e operacionalização. O resultado da análise destes serviços retorna a esses mesmos servidores para que deem ciência ao contribuinte.

O ente parceiro é responsável pela estrutura para implementação do espaço, cabendo a Receita Federal, a capacitação dos servidores e a supervisão técnica dos procedimentos.

2. Resultados Esperados

Entre os objetivos do projeto destacam-se:

Da perspectiva do cidadão

- Promover a inclusão da população menos favorecida, sem acesso aos serviços disponibilizados no site da RFB, e com dificuldades de deslocamento, aumentando a capilaridade da Receita Federal;
- Proporcionar economia de tempo e de recurso dos contribuintes que residem em municípios desprovidos de unidade de atendimento da RFB, evitando deslocamentos desnecessários;
- Proporcionar atendimento célere e seguro, através da utilização de servidores do ente parceiro, devidamente capacitados e detentores de Certificado Digital.

Da perspectiva da RFB

- Reduzir o fluxo de contribuintes no atendimento em unidades presenciais da RFB, aumentando a disponibilidade de senhas aos que encontram nesse meio sua única forma de atendimento;
- Possibilidade de oferecer localmente todos os serviços da RFB ao cidadão;
- Melhor aproveitamento dos recursos humanos da RFB, com a estruturação adequada das Equipes de Retaguarda e das Equipes de Atendimento Presencial;
- Disseminação dos serviços disponibilizados no site da RFB e no Portal e-CAC.
- Aumento da integração com os municípios em promoção de objetivos comuns.

Da perspectiva do Ente Parceiro

- Proporcionar atendimento diferenciado para população, promovendo acesso a serviços da Receita Federal;
- Promover a Cidadania Fiscal;
- Maximizar recursos humanos e tecnológicos já existentes;
- Reflexos na economia local.

3. Tratativas Iniciais com o Ente Parceiro

A criação de um PAV é decisão discricionária no âmbito da Região Fiscal, que realizará o levantamento do interesse de entes parceiros para a celebração da parceria.

Nas abordagens iniciais com os interessados, alguns pontos deverão ser tratados:

- Apresentar o Projeto, apontando seus principais objetivos, o fluxo do atendimento, os serviços que poderão ser disponibilizados aos contribuintes, as condições para implantação e demais informações pertinentes acerca da iniciativa;
- Esclarecer que é incumbência do ente parceiro ceder pessoas (servidores/empregados) - que serão treinadas para formalização dos processos digitais – assim como custear todas as despesas (energia, água, telefone, internet, certificado digital aos servidores, segurança e material de consumo) necessárias ao pleno funcionamento do Ponto de Atendimento;
- Esclarecer que o atendimento das demandas com recepção dos documentos e envio de forma eletrônica à RFB deve ser feita por servidor efetivo do município, podendo ser utilizado estagiário ou terceirizado para orientação quanto aos serviços disponibilizados no site da RFB;
- Esclarecer que devem ser indicados, pelo município, pelo menos 2 (dois) servidores para o atendimento das demandas, sendo pelo menos 1 (um) servidor efetivo;
- Esclarecer que o ente parceiro deverá estruturar espaço físico adequado para funcionamento do PAV, com mobiliário, computadores e demais equipamentos necessários ao pleno desempenho das atividades;
- Esclarecer que o horário de atendimento ao público será ajustado conforme o horário de expediente definido pelo ente parceiro;
- Verificar, no caso de parceria com município, a existência de previsão municipal para celebração de acordo com a União;
- Esclarecer que os serviços prestados deverão ser executados gratuitamente aos interessados.
- Nos casos de parceria com entidades classificadas como Organização da Sociedade Civil (OSC), a RFB deverá avaliar a conveniência do Acordo, levando-se em consideração a imagem institucional e os objetivos sociais do ente parceiro. Neste caso, a lista de serviços disponibilizada poderá ser ajustada a demanda específica do ente parceiro, mantendo-se, entretanto, a numeração original do item 4 deste Referencial. Recomenda-se ao gestor que ateste que a referida instituição não possua intuito lucrativo, mediato ou imediato, visando o aperfeiçoamento da instrução. Deverá ser verificado também, de acordo com o art. 33, inciso I, §1º da Lei nº 13.019, de 2014 se a Organização da Sociedade Civil possui normas de organização interna que prevejam expressamente objetivos voltados à promoção de atividades e finalidades de relevância pública e social, exceto em se tratando de organização

religiosa ou sociedade cooperativa (§§2º e 3º do mesmo dispositivo). O prazo máximo de vigência dos Acordos firmados com as OSCs, já incluídas as prorrogações, não poderá passar de 5 (cinco) anos.

4. Serviços Prestados

Os serviços disponibilizados no PAV, mediante solicitação de juntada ao Processo Digital, e que serão encaminhados, por Solicitação de Juntada de Documentos (SJD) ao processo digital, para equipes de servidores da Receita Federal consistem em:

01	CAEPF – Inscrição, Baixa, Cancelamento ou Alteração de Dados ⁽¹⁾
02	CAFIR - Inscrição, Alteração, Cancelamento ou Reativação
03	CNO – Inscrição, Alteração ou Anulação por Multiplicidade ^{(1) (2)}
04	Consulta Pendência Fiscal PF, PJ, Imóvel Rural ⁽¹⁾
05	Consulta Pendência Malha Fiscal Pessoa Física ⁽¹⁾
06	Consulta Restituição e Situação DIRPF
07	Conversão de Processo Eletrônico para Digital ^{(1) (2)}
08	Cópia de Processo ⁽²⁾
09	Cópia Declaração e Recibos para Pessoa Física – DIRPF, DIRF Beneficiário e DITR ⁽¹⁾
10	Cópia Declaração e Recibos – GFIP, Perdcomp, Dacon, Dmed
11	CPF - Comprovante de Inscrição, Inscrição, Alteração e Regularização
12	Emissão de Documento de Arrecadação – DARF e GPS ⁽²⁾
13	Impugnação, Recurso, Manifestação de Inconformidade ⁽²⁾
14	Juntada de Documentos ⁽²⁾
15	Procuração RFB
16	Protocolo de Documentos ⁽¹⁾
17	Protocolo de Documentos – Certidão de Obra ^{(1) (2)}
18	Protocolo de Documentos – Certidão de Regularidade Fiscal ^{(1) (2)}
19	Protocolo de Documentos – CNPJ – Inscrição, Alteração e Baixa ^{(1) (2)}
20	Protocolo de Documentos – Retificação de Documentos de Arrecadação - REDARF/RETGPS ^{(1) (2)}

(1) Serviço a ser realizado preferencialmente nos canais virtuais (2) Serviço com limitação para PJ de lucro real/presumido/arbitrado.

Observação 1: A lista de serviços oferecidos poderá ser revisada quando da oferta de novos serviços nos canais virtuais.

Observação 2: Os serviços disponibilizados para entidades classificadas como Organização da Sociedade Civil (OSC) poderão ser limitados, de acordo com o interesse e ramo de cada um, obedecida a numeração original dos serviços.

Quando o serviço demandado se tratar de Impugnação, Recurso, Manifestação de Inconformidade ou qualquer outro que tenha prazo de resposta definido pela RFB, o servidor do ente parceiro somente poderá realizá-lo mediante solicitação de juntada imediata ao Processo Digital, não podendo recepcioná-lo, caso não consiga realizar no mesmo instante.

As solicitações de juntada de documentos ao Processo Digital fora do prazo serão considerados intempestivos.

5. Fluxo do Atendimento

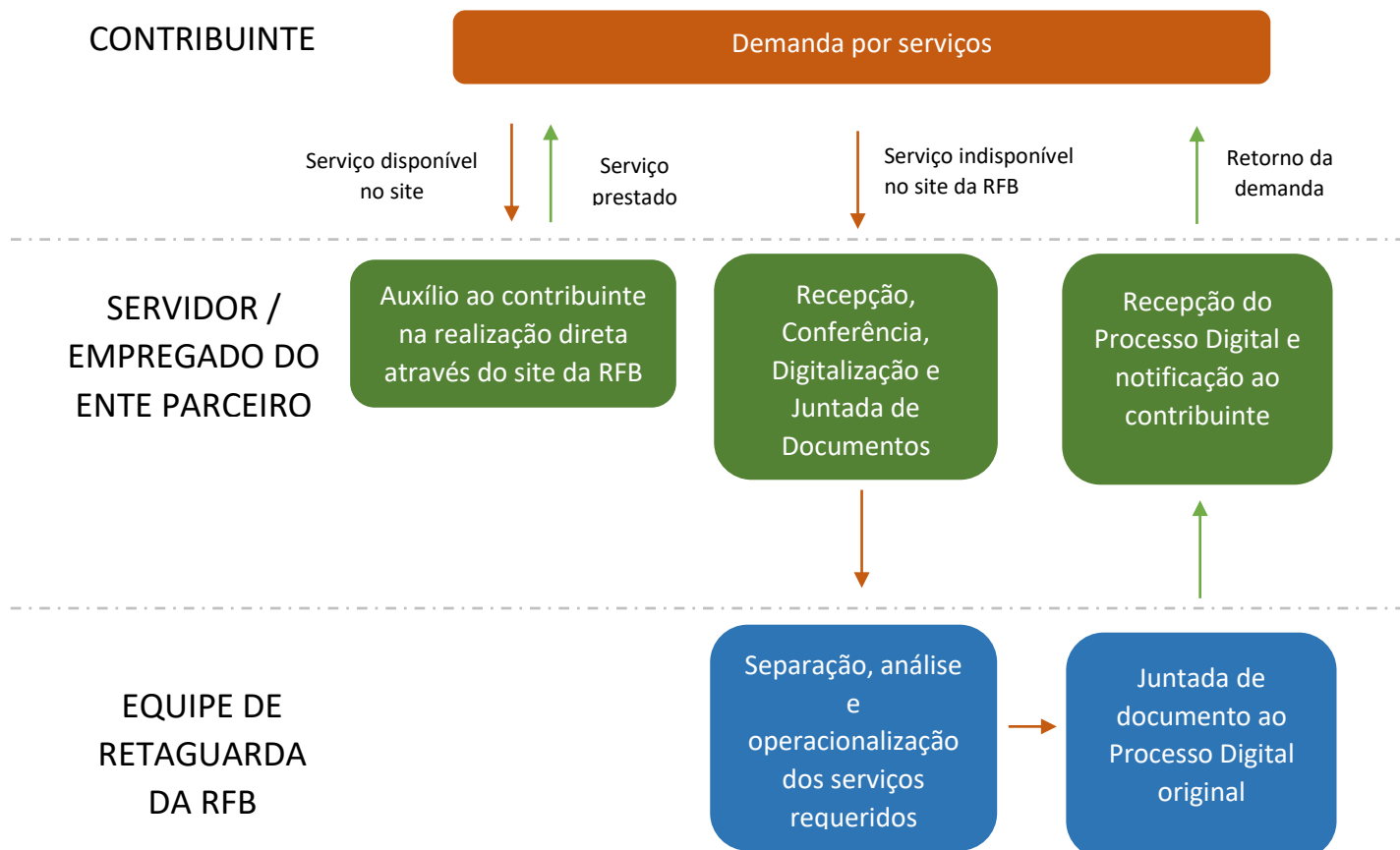
Inicialmente, os servidores do ente parceiro identificam o serviço demandado pelo contribuinte e verificam a possibilidade de realização direta no site da RFB. Em caso negativo, sendo a demanda passível de ser solucionada apenas pelo atendimento da RFB, a documentação é recepcionada e digitalizada. O encaminhamento é feito mediante solicitação de juntada ao Processo Digital, aberto pela RFB no CNPJ do ente parceiro.

Os servidores responsáveis pela recepção dos documentos nas Equipes de Retaguarda da RFB aceitam a juntada dos documentos, separam, analisam e operacionalizam os serviços requeridos. A resposta ocorre através de juntada de formulário e eventual documento ao mesmo Processo Digital.

O ente parceiro, de posse da resposta encaminhada pelos servidores da RFB, comunica ao contribuinte a resposta da demanda originária.

Todo o trâmite é realizado no formato digital, não existindo a circulação física de documentos, racionalizando custos e proporcionando maior segurança e celeridade em sua tramitação.

Importante ressaltar que em nenhuma hipótese o fornecimento de serviços, informações e orientações implicará o acesso, por parte dos servidores do ente parceiro, aos sistemas da RFB protegidos por sigilo fiscal.



6. Procedimentos para Recepção, Conferência, Digitalização e Juntada

Com a formalização do Acordo deverão ser abertos Processos Digitais para tramitação da documentação que deverão ser instruídos inicialmente com os formulários “Autorização para Uso de Serviço e para Acesso a Informações Protegidas por Sigilo Fiscal”, todos juntos, como arquivo não paginável, para maior facilidade de acesso pelos servidores do ente parceiro.

Antes de recepcionar qualquer documento, o servidor do ente parceiro deve verificar se o serviço demandado pode ser realizado no site da RFB e, caso positivo, orientar o contribuinte a fazê-lo.

Caso seja necessário o envio de documentos à RFB para conclusão do serviço requerido, o servidor do ente parceiro deverá verificar o enquadramento da demanda no rol de serviços elencados no item 4 deste Referencial.

Os serviços de recepção, conferência e encaminhamento de documentos serão executados somente mediante autorização expressa da pessoa física, do representante legal da pessoa jurídica interessada, ou de seus procuradores devidamente habilitados, utilizando formulários próprios definidos pela RFB, conforme modelo do Anexo III.

O Anexo III consiste em formulário, em formato não editável, contendo:

- Autorização para Uso do Serviço e para Acesso a Informações Protegidas por Sigilo Fiscal concedido pelo contribuinte ao ente parceiro;
- Declaração de ciência do contribuinte sobre a necessidade da guarda dos documentos originais ou das cópias autenticadas daqueles que não são originais, pelo tempo necessário para suprir a regra descrita no art 5º da IN RFB 2022/2021, conforme item 8 deste Referencial;
- *Checklist* do serviço demandado, conforme modelo disponibilizado pela RFB;
- Declaração do servidor do ente parceiro, atestando a correspondência fiel do conteúdo digital juntado ao processo digital aos documentos originais e que a “Autorização para Uso do Serviço e para Acesso a Informações Protegidas por Sigilo Fiscal” foi assinada pelo contribuinte ou seu representante em sua presença;

Ao recepcionar a documentação, o servidor do ente parceiro deverá verificar se estão em conformidade com os *checklists* disponibilizados e somente recepcionar com a documentação completa, devendo verificar se o requerimento, a procuração e os documentos de identificação são originais, ou cópia acompanhada dos originais, sendo que:

- quando autenticados, somente serão aceitos documentos autenticados em cartório;
- quando a cópia não for acompanhada do original, o servidor do ente parceiro deverá apor ao documento carimbo ou anotação com o dizer “NÃO ATESTE” ou “CÓPIA SIMPLES”.

Após a identificação do serviço e a conferência dos documentos, o servidor do ente parceiro deverá juntar à documentação a “AUTORIZAÇÃO PARA USO DE SERVIÇO E PARA ACESSO A INFORMAÇÕES PROTEGIDAS POR SIGILO FISCAL” devidamente preenchida e assinada pelo contribuinte/procurador.

Em seguida, o servidor do ente parceiro, habilitado com Certificado Digital e outorgado de procuração eletrônica pelo ente parceiro, deverá escanear a documentação e solicitar juntada ao Processo Digital de nº 11111.111111/1111-11 em nome do ente parceiro da seguinte forma:

- A remessa deve ser composta por documentos de apenas um dia;
- A documentação deverá ser escaneada por contribuinte e por assunto, devendo cada arquivo conter todos os documentos que compõe o serviço requerido;
- O primeiro documento do arquivo de cada contribuinte e assunto deverá ser a “AUTORIZAÇÃO PARA USO DE SERVIÇO E PARA ACESSO A INFORMAÇÕES PROTEGIDAS POR SIGILO FISCAL” devidamente preenchida e assinada;
- No Portal e-CAC, por ocasião da solicitação de juntada de documentos, o documento deverá ser classificado como “DOCUMENTOS DIVERSOS” e como título o número do serviço requerido de acordo com a tabela do item 4 acrescido de espaço, o CPF ou CNPJ do contribuinte (e não do procurador), espaço e a data da recepção do documento (exemplo: 13 123.456.789-00 DDMMAAAA – onde o serviço requerido é a entrega de impugnação);
- Quando o serviço requerido for a inscrição ou a pesquisa do número do CPF, o documento deverá ser classificado como “DOCUMENTOS DIVERSOS” e como título o número do serviço 11 acrescido de espaço, o primeiro e último nome do cidadão, espaço e a data da recepção do documento (exemplo: 11 LORENCIO SILVA DDMMAAAA – onde o serviço requerido é a inscrição do CPF e o nome do contribuinte Lorêncio Gustavo José da Silva);
- Quando o serviço requerido for o 19 para inscrição no CNPJ, o documento deverá ser classificado como “DOCUMENTOS DIVERSOS” e como título o número do serviço 19 acrescido de espaço, o CPF do representante legal constante no DBE, espaço e a data da recepção do documento (exemplo: 19 123.456.789-00 DDMMAAAA).
- A solicitação de juntada de documentos deve ser realizada em ordem numérica dos serviços;
- Se a remessa ultrapassar o limite permitido por solicitação de juntada, deverá ser realizada nova solicitação de juntada;
- Quando houver documentos com assinatura digital, verificar se foi assinado com o uso dos assinadores a que se refere a Instrução Normativa RFB nº 2022/2021;
- O retorno da RFB com o resultado do serviço requerido se dará no mesmo Processo Digital;
- Será aberto um novo Processo Digital semestralmente (ou anualmente), arquivado o anterior nele informando o novo. Em cada Processo Digital deverá ser juntado os formulários "Autorização Para

Uso do Serviço e para Acesso a Informações Protegidas por Sigilo Fiscal ", todos juntos, como arquivo não paginável, para maior facilidade de acesso pelos servidores do ente parceiro.



7. Procedimentos para Separação, análise e operacionalização dos serviços requeridos

Os servidores responsáveis pela recepção dos documentos na RFB aceitam a juntada dos documentos, separam, analisam e operacionalizam os serviços requeridos.

Cabe destacar que na primeira etapa, cada DRF com suas ARF jurisdicionante, operacionalizam os serviços requeridos.

Em uma segunda etapa, após a consolidação do projeto a nível regional, é aconselhável a formação de Equipe Regional de Atendimento PAV, com servidores de toda a Região Fiscal, para melhor aproveitamento dos recursos humanos disponíveis.

O retorno da RFB com o resultado da Remessa é feito diretamente no Processo Digital, da mesma forma que a Solicitação de Juntada de Documentos efetuada pelo ente parceiro, com respostas individualizadas, ou seja, documentos por contribuinte e por serviço requerido.

O retorno com a avaliação da demanda deverá acompanhar Formulário para Retorno da Demanda, conforme o modelo disposto no Anexo IV deste Referencial.

Toda a Remessa deve ser respondida, ou seja, nenhuma demanda deve ficar sem resposta. A resposta deve conter a palavra "RETORNO" acrescida de espaço e do título original do documento respondido, conforme descrito no item 6 (exemplo: RETORNO 13 123.456.789-00 DDMMAAAA ou RETORNO 11 LORENCIO SILVA DDMMAAAA), onde a data é a data do envio original pelo município e não a data da resposta.

Para que a relação entre os documentos recebidos e os devolvidos seja direta, recomenda-se que o documento com o RETORNO seja classificado como documento filho do documento a que se refere. Desta forma, a resposta fica diretamente vinculada a Remessa do ente parceiro.

É fundamental ressaltar a importância de manter a data e a palavra RETORNO nas respostas, tendo em vista que a visualização dos documentos pelo Portal e-CAC só se dá no formato sequencial.

Nenhuma SJD deve ser rejeitada. Se houver troca de documentos, como por exemplo, Autorização para Uso de Serviço e para Acesso a Informações Protegidas por Sigilo Fiscal de um contribuinte com documentos de outro, a resposta deve ser no sentido de indeferir o pedido, orientando a forma correta de envio, e não a rejeição da solicitação de juntada.

Após aceite da SJD, o servidor responsável pela distribuição dos serviços na RFB deverá alterar a palavra chave do Termo de Solicitação de Juntada, incluindo o Título: REMESSA DD/MM/AAAA, devendo, se houver mais de uma SJD no mesmo dia, numerá-las (exemplo: REMESSA 1 DD/MM/AAAA, REMESSA 2 SS/MM/AAAA).

Visão e-Processo, modo hierárquico



Visão e-CAC, modo sequencial

<input type="radio"/>	Termo de Solicitação de Juntada - REMESSA 03/02/2020
<input type="radio"/>	Termo de Análise de Solicitação de Juntada
<input type="radio"/>	Documentos Diversos - Outros - 01 00.001.002/0001-11 03022020
<input type="radio"/>	Documentos Diversos - Outros - 02 234.456.678-09 03022020
<input type="radio"/>	Documentos Diversos - Outros - 11 LORENCIO SILVA 03022020
<input type="radio"/>	Documentos Diversos - Outros - 11 TELERO FALERO 03022020
<input type="radio"/>	Documentos Diversos - Outros - 12 111.222.333-44 03022020
<input type="radio"/>	Documentos Diversos - Outros - 13 918.819.918-77 03022020
<input type="radio"/>	Documentos Diversos - Outros - 14 123.456.789-00 03022020
<input type="radio"/>	Documentos Diversos - Outros - RETORNO 01 00.001.002/0001-11 03022020
<input type="radio"/>	Documentos Diversos - Outros - RETORNO 02 234.456.678-09 03022020
<input type="radio"/>	Documentos Diversos - Outros - RETORNO 11 LORENCIO SILVA 03022020
<input type="radio"/>	Documentos Diversos - Outros - RETORNO 11 TELERO FALERO 03022020
<input type="radio"/>	Documentos Diversos - Outros - RETORNO 13 918.819.918-77 03022020
<input type="radio"/>	Termo de Solicitação de Juntada - REMESSA 04/02/2020
<input type="radio"/>	Termo de Análise de Solicitação de Juntada
<input type="radio"/>	Documentos Diversos - Outros - 02 222.517.391-40 04022020
<input type="radio"/>	Documentos Diversos - Outros - 05 02.893.717/0001-20 04022020
<input type="radio"/>	Documentos Diversos - Outros - 09 234.567.890-12 04022020
<input type="radio"/>	Documentos Diversos - Outros - 12 021.031.041-57 04022020
<input type="radio"/>	Documentos Diversos - Outros - 13 345.567.890-13 04022020
<input type="radio"/>	Documentos Diversos - Outros - 13 222.333.444-55 04022020
<input type="radio"/>	Documentos Diversos - Outros - RETORNO 02 222.517.391-40 04022020
<input type="radio"/>	Documentos Diversos - Outros - RETORNO 05 02.893.717/0001-20 04022020
<input type="radio"/>	Documentos Diversos - Outros - RETORNO 09 234.567.890-12 04022020
<input type="radio"/>	Documentos Diversos - Outros - RETORNO 12 021.031.041-57 04022020
<input type="radio"/>	Documentos Diversos - Outros - RETORNO 13 345.567.890-13 04022020
<input type="radio"/>	Documentos Diversos - Outros - RETORNO 13 222.333.444-55 04022020
<input type="radio"/>	Documentos Diversos - Outros - RETORNO 12 111.222.333-44 03022020
<input type="radio"/>	Documentos Diversos - Outros - RETORNO 14 123.456.789-00 03022020

8. Entrega de documentos no formato digital

A entrega de documentos no formato digital para juntada a processo digital no âmbito da Secretaria da Receita Federal do Brasil está disciplinada na Instrução Normativa RFB nº 2022, de 16 de abril de 2021, que dispõe:

Art. 4º Os documentos nato-digitais e assinados eletronicamente por meio dos padrões de assinatura eletrônica definidos no Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020, são considerados originais para todos os efeitos legais.

§ 1º Os demais documentos digitalizados estarão sujeitos à conferência de sua integridade.

...

Art. 5º Os documentos originais e as cópias dos documentos digitais transmitidos por meio do e-CAC, ou entregues em unidade da RFB, deverão permanecer à disposição da Administração Tributária:

I - até que ocorra a prescrição dos créditos tributários decorrentes das operações a que se refiram, caso se trate de livros obrigatórios de escrituração comercial e fiscal e os comprovantes dos lançamentos neles efetuados;

II - enquanto não ocorrer prescrição ou decadência no tocante aos atos neles consignados, inclusive os relativos a fatos que repercutam em lançamentos contábeis de exercícios futuros; ou

III - até que decaia o direito de a Administração rever os atos praticados no processo.

...

Art. 6º O interessado é responsável pelo conteúdo do documento digital entregue e por sua fiel correspondência ao documento original, inclusive em relação ao documento digital por ele entregue ao agente público para recepção e juntada ao processo digital, conforme previsto no art. 11 do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

9. Condições para Implantação

O Ponto de Atendimento Virtual – PAV, será implantado nas dependências do ente parceiro, após o cumprimento de algumas condições essenciais, a saber:

- Formalização da parceria mediante Acordo de Cooperação Técnica ou Acordo de Cooperação (Anexos I e II). Nesse documento, estarão previstas as definições acerca da estrutura física, tecnológica e de pessoal do PAV, o prazo de vigência do acordo, as obrigações e responsabilidades dos convenentes, bem como a observância de inexistência de repasse de recursos financeiros entre as partes. As minutas-padrão disponibilizadas nos Anexo I e II desse Referencial foram aprovadas pela Portaria RFB nº 29, de 16 de abril de 2021. Por ocasião da formalização do Acordo deverá ser elaborado, também, Plano de Trabalho que será anexado ao Acordo.
- Deverá ser aberto e-processo – Assunto Relações Institucionais, subtipo Celebração de Acordos Nacionais, e instruí-lo com a minuta assinada e com o Extrato a ser publicado. Juntar ao processo: acordo, extrato DOU, relação de servidores com respectivos documentos de identificação (conforme Anexo VII), informação sobre a capacitação, avaliação anual (conforme Cláusula Décima Oitava do ACT/AC) e demais documentos pertinentes.
- Cumprimento do disposto no item 10 (Procedimentos Operacionais Básicos) deste documento.
- Divulgação, junto à população, dos serviços oferecidos e da garantia da gratuidade na prestação do atendimento.
- Notificar a Cogeia da assinatura do ACT/AC, conforme Art. 4º da Portaria RFB nº 39, de 16 de abril de 2021.

10. Procedimentos Operacionais Básicos

10.1 Estrutura Física e Logística

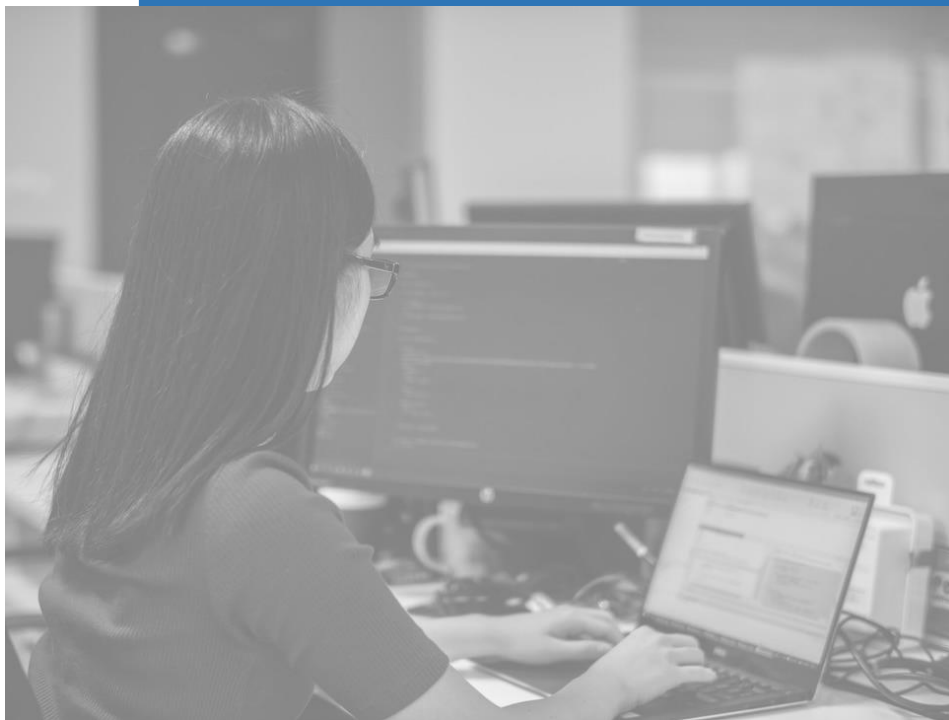
O PAV deverá ser instalado nas dependências dos municípios parceiros ou em instalações de entes parceiros, previamente aprovadas pela respectiva Superintendência Regional da Receita Federal, obedecidas as regras de acessibilidade.

O espaço deverá prever estações de trabalho suficientes para instalação de computadores, e demais equipamentos necessários ao funcionamento do Ponto.

Deverá ser afixado sinalização visual, conforme modelo do Anexo VI, assim como comunicado orientando o público de que os feriados municipais daquele município não alteram a contagem de prazo na RFB.

Os serviços de manutenção, segurança, limpeza, vigilância, telefonia e tecnologia da informação dos Pontos de Atendimento Virtual serão prestados pelo ente parceiro.

Também, os gastos com água, energia elétrica, IPTU e quaisquer outras taxas são encargos do ente parceiro.



10.2 Estrutura de Tecnologia

O ente parceiro deverá disponibilizar, no mínimo:

- 2 (dois) Computadores de mesa completos (Desktops);
- 1 (uma) Impressora (não necessariamente no ambiente de atendimento);
- 1 (um) Aparelho para escanear documentos.

O Sistema Operacional instalado nos computadores deverá ser compatível com a utilização do Portal e-CAC, especialmente com as funcionalidades da aplicação e-Processo e dos programas disponibilizados pela RFB.

10.3 Estrutura de Pessoal

O ente parceiro deverá indicar no mínimo 2 (dois) servidores que atuarão na triagem, recepção e encaminhamento de documentos, por processo digital, para equipes de servidores da Receita Federal. O ente parceiro deverá disponibilizar certificado digital aos servidores para Solicitação de Juntada de Documentos no Portal e-CAC, devendo, pelo menos um servidor responsável pela recepção dos documentos estar de posse do certificado.

A indicação dos servidores deverá conter nome, CPF, matrícula, contatos e a informação de ser servidor efetivo, de acordo com o Anexo VII.

Para a triagem e o auxílio ao contribuinte na realização direta através do site da RFB poderão também ser indicados terceirizados e estagiários.

10.4 Capacitação, Acompanhamento e Avaliação

Compete à DRF à qual o PAV estiver vinculado, capacitar, presencialmente ou virtualmente, os servidores do ente parceiro para prestar orientação aos contribuintes acerca dos serviços disponíveis no site da RFB e do uso do Portal e-CAC, conforme Plano Básico sugerido no Anexo V adaptável à realidade local.

Além da formação técnica, os servidores do ente parceiro poderão, a critério da Região Fiscal e do interesse do ente parceiro, receber treinamentos sobre Cidadania Fiscal.

Tanto o ente parceiro como a RFB devem designar um servidor para acompanhar as ações estipuladas no Acordo e fazer a interlocução entre os entes cooperantes. O servidor da RFB em questão será responsável por supervisionar e coordenar, de forma continuada e permanente, o trabalho dos servidores indicados pelo ente parceiro, bem como acompanhar os registros dos serviços prestados.

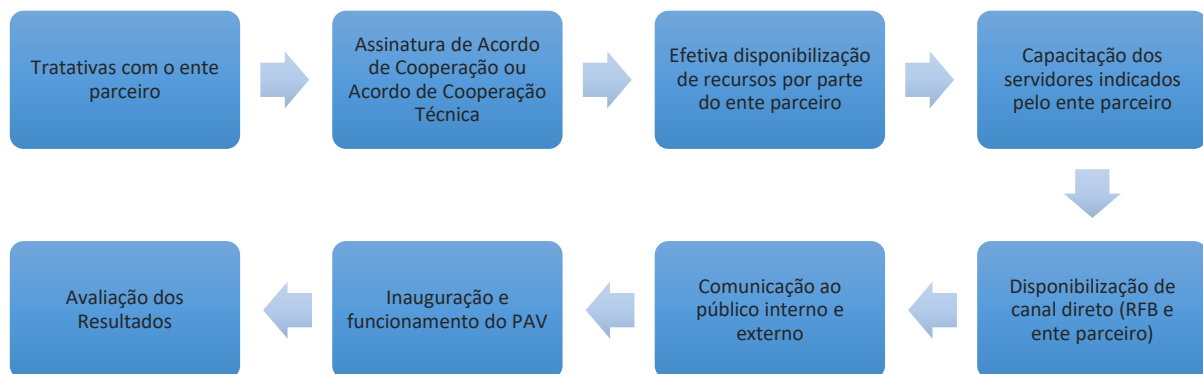
Deverá ser disponibilizado pelo menos um canal de comunicação entre os servidores do município, responsáveis pelo atendimento e a RFB, de modo a solucionar dúvidas e fornecer o apoio necessário.

Serão feitas reuniões periódicas entre o servidor responsável por acompanhar as ações estipuladas no Acordo e a chefia da DRF à qual o PAV estiver vinculado, com vistas à avaliação dos serviços executados no PAV e a proposição de eventuais melhorias.

Serão realizadas avaliações periódicas pela DRF à qual o Ponto estiver vinculado, baseadas em critérios objetivos e subjetivos, com vistas à verificação da validade da manutenção da parceria.

Nas Regiões Fiscais onde o atendimento PAV estiver regionalizado, deverá ser criada uma Equipe específica para capacitação, visando a padronização.

11. Etapas de Implantação



A - **Tratativas com o ente parceiro:** Ao serem analisados potenciais entes parceiros, as reuniões para buscar a parceria deverão esclarecer alguns pontos, como responsabilidade do ente parceiro na cessão de espaço físico, mobiliário, equipamentos e servidores, e nas despesas operacionais (água, energia e telefone). Deverá ficar claro que a parceria será realizada mediante Acordo de Cooperação Técnica ou Acordo de Cooperação, sem repasse de recursos financeiros por parte da RFB e que os serviços prestados deverão ser realizados gratuitamente.

B - **Assinatura de Acordo de Cooperação Técnica ou Acordo de Cooperação,** com a garantia pelo ente parceiro da estrutura física, logística, tecnológica e alocação de pessoal para o atendimento, com inexistência de ônus financeiro para a RFB nestes aspectos e da garantia pela RFB de oferecimento ao ente parceiro das orientações técnicas necessárias para implantação e para continuidade do PAV.

Observação: Deverá ser esclarecido que o acesso aos Processos Digitais utilizados para tramitação da documentação dos contribuintes deverá ser concedido exclusivamente aos servidores municipais responsáveis pela operacionalização dos procedimentos do PAV.

C - **Efetiva disponibilização de recursos por parte do ente parceiro.** O ente ficará responsável pela adequação do espaço físico e disponibilização de mobiliário, equipamentos de informática, certificado digital e servidores, que deverão ser previamente indicados com seus dados funcionais.

D - **Capacitação dos servidores indicados pelo ente parceiro,** por servidores da RFB, sem custos adicionais, assim como fornecimento dos modelos de formulários e *checklists* (em formato não editável) a serem utilizados na realização dos atendimentos.

E - **Disponibilização de canal direto entre a RFB e os servidores do ente parceiro** para dirimir dúvidas e obter os esclarecimentos necessários à realização dos serviços objeto do Acordo, além da criação de e-mail institucional por parte do ente parceiro para troca de informações operacionais.

F - **Comunicação ao público interno e externo:** Promoção de ampla divulgação ao público externo e interno da implantação do Ponto, ressaltando os benefícios decorrentes da parceria.

G - **Inauguração e funcionamento do Ponto de Atendimento Virtual.**

H - **Avaliação dos resultados para análise da conveniência de continuidade do Acordo.**

ANEXO I – Minuta Acordo de Cooperação Técnica (com Prefeituras)

Vide [Portaria RFB nº 29, de 16 de abril de 2021](#)


ANEXO II – Minuta Acordo de Cooperação (Outros entes parceiros)

Vide [Portaria RFB nº 29, de 16 de abril de 2021](#)

ANEXO III – Modelo de Autorização para Uso de Serviço e para Acesso a Informações Protegidas por Sigilo Fiscal

Vide [Portaria RFB nº 29, de 16 de abril de 2021](#)

ANEXO IV – Modelo de Formulário para Retorno da Demanda

 Receita Federal	MINISTÉRIO DA ECONOMIA SECRETARIA ESPECIAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL DELEGACIA ou AGÊNCIA DA RECEITA FEDERAL EM CIDADE/UA CENTRO DE ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE – CAC
---	---

RETORNO

Processo/Dossiê:	
Contribuinte:	
CPF/CNPJ:	
Assunto:	
Situação:	

Insira suas observações, instruções, respostas aqui.

Local, / /20__

ME / RFB / DRF ou ARF / SIGLA/ UA

Nome do Servidor que trabalhou a demanda

ANEXO V - Plano Básico de Treinamento de Pessoal do PAV

Objetivo Geral

Preparar o pessoal indicado pelo ente parceiro para atuação nos Pontos de Atendimento Virtuais, para recepção, conferência e juntada de documentos relacionados a serviços oferecidos pela RFB, assim como no auxílio ao contribuinte na realização direta dos serviços através do site da Receita Federal.

Objetivos Específicos

1. Apresentar a estrutura da Receita Federal, sua missão, visão e valores, para engajar o colaborador nos princípios que norteiam a atividade da instituição.
2. Apresentar o site da RFB, orientando acerca dos serviços disponíveis ao contribuinte.
3. Apresentar outros Portais de interesse do contribuinte (PGFN e SN)
4. Apresentar os serviços que serão disponibilizados no PAV e os respectivos *Checklists* elaborados pela RFB para recepção, conferência e juntada de documentos.
5. Apresentar o portal e-CAC.
6. Detalhamento maior do Processos digitais e a forma de utilização para solicitação de juntada de documentos.
7. Proporcionar o conhecimento acerca dos fundamentos da Cidadania Fiscal, de forma a atuar como multiplicador no incentivo ao desenvolvimento e exercício da cidadania. (opcional)
8. Simulação de atendimento

Público Alvo

Pessoal que atuará Ponto de Atendimento Virtual.

Metodologia

Deverá ser priorizado o treinamento presencial. Em casos excepcionais, poderão ser utilizadas plataformas que permitam a capacitação virtual.

Conteúdo Programático Sugerido (Carga horária mínima de 12 horas)

Disciplina	Carga Horária	Metodologia e Recursos Didáticos
Estrutura e Papel da Receita Federal	0,5 hora	Apresentação em PowerPoint
O Atendimento na Receita Federal e os principais serviços oferecidos pela Internet	2 horas	Apresentação em PowerPoint Navegação no site da RFB
Apresentação de demais sites de interesse	0,5 hora	Apresentação em PowerPoint Navegação no Portal PFGN, Portal SN e e-Social
Serviços disponíveis no PAV Apresentação <i>Checklists</i>	4,5 horas	Apresentação em PowerPoint Navegação no portal e-CAC
Navegação no Portal e-CAC	1,5 hora	Navegação no portal e-CAC
Processos Digitais	2 horas	Apresentação em PowerPoint Navegação no portal e-CAC
Cidadania Fiscal (opcional)	1 hora	Apresentação dos princípios da Cidadania Fiscal e dos Principais Projetos da RFB na área
Total	12 horas	

Após a capacitação, deverá ser realizado Laboratório com a prática do serviço através de simulações e exercícios de solicitação de juntada de documentos.

ANEXO VI – Modelo de Banner

Opção 1

Formato: proporção 3 x 4 (90 x 120 cm; 120 x 160 cm...)

- Material sugerido: papel coated laminado ou lona front light
- Impressão digital
- Acabamento: bastão, ponteiros e cordão

PAV
PONTO DE ATENDIMENTO VIRTUAL
RECEITA FEDERAL

CADASTROS	CAEPF - Inscrição, Baixa, Cancelamento ou Alteração, CAFIR - Inscrição, Alteração, Cancelamento ou Reativação, CNO - Inscrição, Alteração ou Anulação por Multiplicidade, CNPJ - Inscrição, Alteração e Baixa, CPF - Inscrição, Alteração e Regularização
CERTIDÕES E SITUAÇÃO FISCAL	Consulta Pendência Fiscal PF, PJ e Imóvel Rural, Certidão de Regularidade Fiscal, Certidão de Obra
DECLARAÇÕES E DEMONSTRATIVOS	Cópia de Declaração e Recibos para PF - DIRPF, DIRF Beneficiário e DITR Cópia de Declaração e Recibos - GFIP, Perdcomp, Dacon, Dmed, Consulta Pendência Malha Fiscal PF, Consulta Restituição e Situação Fiscal DIRPF
PAGAMENTOS	Emissão de Documentos de Arrecadação - DARF e GPS, Retificação de Documentos de Arrecadação - REDARF/RETGPS
PROCESSOS E PROCURAÇÃO	Cópia de Processo (Exceto de PJ Lucro Real/Presumido/Arbitrado), Juntada de Documentos, Impugnação, Recurso, Manifestação de Inconformidade, Procuração RFB

Observação: Alguns serviços possuem restrições para PJ de Lucro Real/Presumido/Arbitrado.

Receita Federal

ESPAÇO PARA INCLUSÃO DA LOGO DO ENTE PARCEIRO

O arquivo editável encontra-se no link:

<https://intranet.receita.fazenda/administracao/suara/coaef/atendimento/pav/ponto-de-atendimento-virtual-pav>

Opção 2

Formato: proporção 3 × 4 (90 × 120 cm; 120 × 160 cm...)

- Material sugerido: papel coated laminado ou lona front light
- Impressão digital
- Acabamento: bastão, ponteiros e cordão



O arquivo editável encontra-se no link:

intranet.receita.fazenda/administracao/suara/coaef/atendimento/pav/ponto-de-atendimento-virtual-pav

ANEXO VII – Formulário de Indicação dos Servidores Públicos

ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA PREFEITURA MUNICIPAL DE XXXXXXXXXXXXXXXX E UNIÃO/RFB DE / /20**SERVIDOR RESPONSÁVEL PELO GERENCIAMENTO DO ACORDO** (conforme definido na Cláusula 11ª do Acordo de Cooperação)

NOME	CPF	MATRÍCULA	TELEFONE CONTATO	E-MAIL

OBSERVAÇÕES:

- Poderá ser indicado como responsável pelo gerenciamento um dos servidores que executarão os serviços;
- O presente formulário deve ser acompanhado do documento de identidade, termo de posse ou documento equivalente do servidor e respectiva portaria de designação da gerência (conforme definido na Cláusula 11ª do Acordo de Cooperação).

SERVIDORES RESPONSÁVEIS PELA RECEPÇÃO DE DOCUMENTOS

NOME	CPF	MATRÍCULA	SERVIDOR EFETIVO (SIM/NÃO)	TELEFONE CONTATO	E-MAIL

OBSERVAÇÕES

- Deverão ser indicados, pelo município, pelo menos 2 (dois) servidores para o atendimento das demandas, sendo pelo menos 1 (um) servidor efetivo;
- O presente formulário deve ser acompanhado do documento de identidade dos servidores designados.
- Se, posteriormente, houver alteração dos servidores designados, é necessário encaminhar a documentação dos novos servidores públicos efetivos.

xxxxxxxxxxxxxx, xx de xxxxx de 20xx.

Assinatura

Nome e Cargo do Responsável pela Informação



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:

JOSE HUMBERTO VALENTINO VIEIRA em 31/05/2021.

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:

AP31.0521.17268.3081

Código Hash obtido através do algoritmo SHA-256:

KFdGjbeScQ54WA51yt7r74Uk2HXVKme97AL0CIU45dE=