

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 18/05/2020 | Edição: 93 | Seção: 1 | Página: 401

Órgão: Ministério da Economia/Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil

PORTARIA Nº 853, DE 14 DE MAIO DE 2020

Disciplina o atendimento virtual da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil realizado por meio do Chat RFB.

O SECRETÁRIO ESPECIAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL, no uso da atribuição que lhe confere o inciso III do art. 327 do Regimento Interno da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil, aprovado pela Portaria MF nº 430, de 9 de outubro de 2017, e tendo em vista o disposto na Instrução Normativa nº 1.077, de 29 de outubro de 2010, resolve:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÃO PRELIMINAR

Art. 1º Esta Portaria disciplina o atendimento virtual da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB), realizado por meio do Chat RFB, nos termos da Instrução Normativa RFB nº 1.077, de 29 de outubro 2010.

CAPÍTULO II

DISPOSIÇÕES GERAIS

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

I - Chat RFB, o canal de atendimento virtual acessado por meio do Centro Virtual de Atendimento da RFB (Portal e-CAC), disponível no endereço eletrônico <receita.economia.gov.br>;

II - Atendente, aquele que presta serviço ao solicitante por meio do Chat RFB, no exercício de cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente;

III - Solicitante, aquele que apresenta demanda para prestação de serviço público por meio do Chat RFB;

IV - Interessado, a pessoa física ou jurídica a qual se refere o atendimento;

V - Demanda, a solicitação apresentada por meio do Chat RFB, com o propósito de obter a prestação de serviço de competência da RFB; e

VI - Serviço, atividade administrativa de prestação direta ou indireta efetuada ao solicitante, no cumprimento de competências legais ou normativas da RFB.

Art. 3º O atendimento virtual prestado por meio do Chat RFB será solicitado, no Portal e-CAC a que se refere o inciso I do art. 2º, pelo interessado ou por representante devidamente qualificado, observado o disposto no § 2º do art. 1º e o art. 5º da Instrução Normativa nº 1.077, de 29 de outubro de 2010.

Parágrafo único. Os serviços prestados por meio do Chat RFB não são exclusivos do referido canal.

CAPÍTULO III

DOS PRINCÍPIOS

Art. 4º São princípios a serem observadas no atendimento por meio do Chat RFB:

I - presunção da boa-fé;

II - urbanidade, impessoalidade e equidade;

III - uso de clareza, precisão e concisão na linguagem de comunicação, com utilização parcimoniosa de siglas, jargões e estrangeirismos;

IV - racionalização dos métodos e fluxos de trabalho;

V - promoção da aplicação de soluções tecnológicas que visem tornar os procedimentos de atendimento mais eficazes;

VI - padronização nacional dos procedimentos; e

VII - conclusão do serviço no atendimento virtual, sempre que possível.

CAPÍTULO IV

DO HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Art. 5º O atendimento por meio do Chat RFB será realizado no horário das 7 às 19 horas, em um total de 12 (doze) horas diárias, exclusivamente em dias úteis.

§ 1º O Coordenador-Geral de Atendimento, em virtude de demandas sazonais por serviços específicos, poderá estabelecer horário para atendimento diverso do previsto no caput, observado o disposto nos arts. 4º e 5º da Portaria RFB nº 457, de 28 de março de 2016.

§ 2º Para fins do disposto no caput, a equipe de atendimento de que trata o art. 6º fica autorizada a cumprir jornada de trabalho de 6 (seis) horas diárias e carga horária semanal de 30 (trinta) horas, dispensado o intervalo para refeições, nos termos do art. 3º do Decreto nº 1.590, de 10 de agosto de 1995.

CAPÍTULO V

DA EQUIPE DE ATENDIMENTO

Art. 6º A equipe de atendimento do Chat RFB será composta por servidores designados em Portaria:

I - do Coordenador-Geral de Atendimento, no caso do supervisor nacional e seu substituto; e

II - do Superintendente Regional da Receita Federal do Brasil da Região Fiscal responsável pela especialidade temática do serviço, no caso de supervisor temático regional, seu substituto e atendentes lotados em sua Região Fiscal.

Parágrafo único. A especialidade temática do serviço e o número de atendentes a que se refere o inciso II serão definidos na forma prevista no art. 14.

Art. 7º Caberá ao supervisor nacional a que se refere o inciso I do art. 6º:

I - gerenciar e efetuar a inclusão e a exclusão dos servidores na ferramenta do Chat RFB;

II - gerenciar e realizar o monitoramento diário da fila de espera e dos atendimentos prestados, com geração de relatórios periódicos;

III - responder e dar tratamento às reclamações referentes ao Chat RFB;

IV - acompanhar as mudanças e atualizações da legislação tributária;

V - corresponder e interagir com outros canais de atendimento e suporte da RFB;

VI - especificar demandas tecnológicas e propor melhorias na ferramenta do Chat RFB, inclusive perante o Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro);

VII - supervisionar e distribuir tarefas de cunho geral aos supervisores temáticos regionais; e

VIII - estabelecer métricas de execução dos serviços do Chat RFB para controle de produtividade.

Art. 8º Caberá ao supervisor temático regional a que se refere o inciso II do art. 6º, em relação aos serviços sob sua responsabilidade:

I - gerenciar e efetuar a configuração dos atendentes, com inclusão e exclusão de equipes, conforme demanda;

- II - auxiliar o gerenciamento e o monitoramento diário da fila de espera e dos atendimentos prestados;
- III - responder e dar tratamento às reclamações referentes ao Chat RFB;
- IV - corresponder e interagir com o supervisor nacional;
- V - acompanhar as mudanças e atualizações da legislação tributária;
- VI - supervisionar os atendimentos diários para garantir a observação do padrão estabelecido para o Chat RFB, no uso de respostas definidas e na conclusão dos serviços estabelecidos;
- VII - organizar e propor melhorias para as respostas padronizadas;
- VIII - promover orientação aos atendentes relativa aos serviços prestados;
- IX - corresponder e interagir com outros canais de atendimento e suporte da RFB;
- X - auxiliar na homologação de demandas do Chat RFB;
- XI - efetuar treinamentos periódicos, obrigatório para novos atendentes; e
- XII - executar as tarefas de cunho geral distribuídas pelo supervisor nacional.

§ 1º Ao supervisor temático regional caberá, ainda, controlar a produtividade, a assiduidade e a pontualidade dos atendentes da região fiscal à qual está vinculado.

§ 2º Enquanto não forem definidas as especialidades temáticas regionais do serviço na forma prevista no art. 14, o supervisor nacional distribuirá, entre os supervisores temáticos regionais, os assuntos sob suas respectivas responsabilidades.

Art. 9º Caberá ao atendente:

- I - efetuar o atendimento virtual do Chat RFB, com observância dos princípios estabelecidos no art. 4º;
- II - sempre que possível, utilizar as respostas padrão disponíveis para a solução da demanda;
- III - corresponder e interagir com os supervisores temáticos regionais, para fins de dirimir dúvidas sobre o atendimento;
- IV - manter-se atualizado em relação aos serviços que presta, por meio de manuais oficiais de atendimento e estudo da legislação aplicada;
- V - redirecionar o interessado para outros canais de atendimento da RFB, caso necessário; e
- VI - comunicar afastamentos, ausências justificadas e férias ao supervisor temático regional com a máxima antecedência possível.

CAPÍTULO VI

DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Art. 10. Os serviços prestados pelo Chat RFB, constantes do Anexo Único desta Portaria, poderão ser classificados em dois níveis de atendimento:

- I - primeiro, aquele em que o atendente detém capacidade técnica para a conclusão do serviço;
- ou
- II - segundo, aquele em que são atendidos os redirecionamentos de serviços não concluídos no primeiro nível de atendimento a que se refere o inciso I, por servidores especializados no tema da demanda.

Parágrafo único. A alteração, exclusão ou inclusão dos serviços a que se refere o caput poderá ser efetuada pela Coordenação-Geral de Atendimento (Cogea), por meio de ato próprio.

Art. 11. O atendimento será prestado para o serviço selecionado pelo solicitante com acesso ao e-CAC nos termos do inciso I do art. 2º.

Parágrafo único. A seleção de serviço incorreto acarretará o redirecionamento do atendimento para o serviço correto, conforme incisos I e II do art. 10.

Art. 12. Não será possível a prestação de mais de um atendimento simultâneo para o mesmo interessado.

Art. 13. O atendente deverá realizar, por meio de acesso aos sistemas da RFB, todos os procedimentos e consultas necessários à conclusão do serviço solicitado.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 14. A Cogeia publicará atos complementares necessários ao cumprimento do disposto nesta Portaria.

Art. 15. Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação no Diário Oficial da União.

JOSÉ BARROSO TOSTES NETO

ANEXO único

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	Tipo de contribuinte
Conversão de processos eletrônicos em digital	Procedimento para facilitar a recepção de Manifestação de Inconformidade ao indeferimento de Pedido Eletrônico de Restituição, Ressarcimento ou Reembolso e Declaração de Compensação (PER/DCOMP).	pessoa física OU jurídica
cópia de declarações	Fornecimento de cópia de declarações que não estão disponíveis por meio do Portal e-CAC.	pessoa física OU jurídica
débitos fazendários - PF	Tratamento das divergências da pesquisa de situação fiscal. Orientações sobre pendências na Declaração de Imposto de Renda Pessoa Física (DIRPF) e a possibilidade de autorregularização, malha débito, além de esclarecimentos referentes à DIRPF.	pessoa física
débitos fazendários - PJ	Tratamento das divergências da pesquisa de situação fiscal.	pessoa jurídica
débitos itr - regularização	Tratamento das divergências da pesquisa de situação fiscal relacionadas ao Imposto Territorial Rural (ITR) e esclarecimentos de dúvidas sobre o cadastro do imóvel rural.	pessoa física OU jurídica
Débitos Previdenciários - PJ	Tratamento das divergências de débitos previdenciários. É necessário possuir as informações referentes ao débito em aberto.	pessoa jurídica
Débitos Previdenciários - PF	Exclusivo para pessoas físicas que possuem empregados, para regularização de débitos de contribuições previdenciárias. É necessário possuir as informações referentes ao débito em aberto.	Pessoa Física
ESocial empregador doméstico	Regularização de pendências de empregadores domésticos oriundas da folha de pagamentos e esclarecimento de dúvidas sobre parcelamentos, pedidos de restituição e retificação de informações. É necessário possuir as informações referentes ao débito em aberto.	pessoa física
GPS - EMISSÃO (DEBCAD)	Emissão de Guia da Previdência Social (GPS) para pagamento de contribuições sociais com DEBCAD já constituído.	pessoa física OU jurídica
orientações cadastro cnpj	Esclarecimentos de dúvidas sobre o Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ).	pessoa jurídica
Orientações CADASTRO CPF	Esclarecimentos de dúvidas sobre o Cadastro de Pessoa Física (CPF).	Pessoa Física
Orientações cadastro previdenciário	Esclarecimentos de dúvidas sobre os Cadastros Previdenciários.	pessoa física OU jurídica
Orientações DCTFWEB	Esclarecimentos de dúvidas referentes a pendências geradas pela entrega da Declaração de Créditos Tributários Federais (DCTFWeb). É necessário possuir as informações referentes ao débito em aberto.	Pessoa Jurídica
orientações dívida ativa da união	Esclarecimentos de dúvidas sobre Dívida Ativa da União (DAU).	pessoa física OU jurídica
Orientações obras de construção civil	Esclarecimentos sobre procedimentos relativos a obras de construção civil.	pessoa física OU jurídica

Orientações parcelamento	Esclarecimentos de dúvidas sobre parcelamentos.	pessoa física OU jurídica
orientações percomp	Esclarecimentos sobre o Pedido Eletrônico de Restituição ou Ressarcimento e da Declaração de Compensação.	pessoa física OU jurídica
parcelamento fazendário - regularização	Regularização de débitos oriundos de parcelamentos fazendários.	Pessoa física OU jurídica
parcelamento previdenciário - regularização	Regularização de débitos oriundos de parcelamentos previdenciários.	Pessoa física OU jurídica
PER/DCOMP - Discordância de compensação de ofício	Atendimento de contribuintes com recebimento de "Comunicação para compensação de ofício", quando há deferimento de PER/DCOMP e existência de débitos em seu nome. Para os optantes do DTE, a discordância é realizada via Portal e-CAC.	pessoa física OU jurídica
protocolo de processo	Formalização de processo administrativo.	Pessoa física OU jurídica
simples nacional e mei - regularização	Regularização de pendências do Simples Nacional e do Microempreendedor Individual (MEI).	pessoa física OU jurídica

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.