

Resposta da RFB às 40 medidas emergenciais propostas pelo Sindireceita

PROVIDÊNCIAS RELATIVAS AO ATENDIMENTO

1. Suspensão imediata do atendimento presencial (as soluções parciais não evitam o fluxo de contribuintes, sua aglomeração nas repartições e nem evitam o risco do contato e transmissão entre os servidores).

RFB (Suara/Cogea): O estado emergencial de saúde pública gera demanda por decisões em caráter de urgência. A situação da saúde brasileira não requer ações definidas pela Receita Federal. Cabe a esta Secretaria seguir as orientações do Ministério da Saúde. Não houve recomendação deste Ministério para suspender o atendimento presencial. Sendo assim, foram tomadas todas as providências possíveis para restringir, ao máximo, o contato físico dos atendentes com o público externo. Portaria RFB nº 543, de 20/03/2020, publicada em edição extra do DOU de 23/03/2020, e a Nota Cogea 12/2020, de 22/03/2020.

2. Requisição de crédito orçamentário junto ao ME para cumprimento do contrato com o Serpro para 2020 e aceleração das soluções como b-CPF e b-CNPJ

RFB (Sucor): Crédito orçamentário já foi solicitado. As soluções b-CPF e b-CNPJ não tratam de serviços ao cidadão, e sim de compartilhamento de bases entre órgãos públicos. A solução b-CPF já está em operação.

3. Constituição de equipe especial para desenvolvimento célere das soluções tecnológicas de substituição do atendimento presencial.

RFB (Suara/Cogea): A Receita Federal tem tratado com prioridade todas as demandas relacionadas ao desenvolvimento de soluções tecnológica para suprir a carência do atendimento presencial. Nada obstante, a Nota Cogea 12/2020 ampliou o atendimento, por meio do ChatRFB, para 12 horas diárias e transferiu 20 serviços do atendimento presencial para o digital. Autorizou os superintendentes da Receita Federal do Brasil a definir hipóteses de atendimento com agendamento obrigatório, protocolo de serviços mediante envelopamento e criação de uma caixa corporativa regional de atendimento, com objetivo de suprir a carência causada pela suspensão de unidades de atendimento presenciais. Suspendeu o Autoatendimento Orientado e determinou a distância mínima de um metro entre as pessoas nas salas de espera.

4. Estabelecimento da obrigatoriedade de todas as PJs solicitarem serviços da RFB exclusivamente pelo Portal e-CAC, exceto MEI.

RFB (Suara/Cogea): A análise em curso refere-se a uma avaliação sobre todos os serviços disponibilizados nos diversos canais de atendimento, inclusive os serviços virtuais que não estão localizados no portal de serviços e-CAC, de forma a se adotar um padrão de senhas que permitirá reunir todos os serviços da Receita Federal em um mesmo ambiente de serviços. Atualmente, a adoção da obrigatoriedade de todas as PJs solicitarem serviços exclusivamente pelo Portal e-CAC ocasiona impacto econômico-financeiro significativo nas pequenas empresas. A economia brasileira passa por período de cautela. A RFB precisa avaliar minuciosamente esta medida, para que suas decisões não ocasionem prejuízos aos pequenos negócios, principalmente em período de crise. A certificação digital é prevista em Lei e é necessária para requisição de serviços por meio do e-CAC.

5. Regularização temporária dos omissos de declaração de anos posteriores a 2015 (por prazo entre 90 e 180 dias).

RFB (Suara/Codac): Portaria RFB 543 de 20/3/2020 regulamenta suspensão do registro de pendência de regularização no CPF por ausência de declaração AC 2020. Quanto aos demais AC e também PJs não há que reverter situação dado o motivo da omissão ser pretérito a pandemia.

6. Ampliação do atendimento via CHAT com aproveitamento do pessoal deslocado do atendimento presencial.

RFB (Suara/Cogea): Efetuado conforme Nota Cogea 12/2020.

6.1. Permissão de protocolo para qualquer assunto pelo chat: usando o Farol, o atendente abre o processo corretamente, e o Farol anexa o checklist no processo indicando o que é preciso juntar de forma padronizada, classificando corretamente os processos e direcionando-se automaticamente para processamento.

RFB (Suara/Cogea): A ampliação de utilização do ChatRFB para a recepção de novos serviços passa pela substituição da atual plataforma, prevista para se realizar no início do mês de abril. No entanto, a Nota Cogea 12/2020 ampliou o atendimento, por meio do ChatRFB, para 12 horas diárias e transferiu 20 serviços do atendimento presencial para o digital. Os serviços migrarão de acordo com a preparação e capacidade de trabalho dos atendentes.

6.2. Flexibilização da segurança de identificação do contribuinte (para os meios de atendimento remoto o atendimento mediante confirmação de informações cadastrais, por exemplo)

RFB (Suara/Cogea): A flexibilização da segurança de identificação do contribuinte passa pela avaliação dos perfis de senhas possíveis de serem utilizadas para a disponibilização dos serviços, sem que seja exposto o sigilo fiscal do contribuinte. Estuda-se a implantação de tal medida a partir da adesão ao cadastro do portal Gov.br, em negociação com a Secretaria de Governo Digital. **Sucor** - Já se encontra em curso os trabalhos para integração do e-CAC com o login único Gov.BR.

7. Permissão de prestação de todas as orientações sobre a aplicação da legislação tributária e sobre a obtenção de serviços da RFB por CHAT.

RFB (Suara/Cogea): Previsto para implantação a partir de 30/03/2020, data de entrada em produção da demanda de modernização do ChatRFB.

8. Criação de unidade centralizada para recepção de documentação via correio. A manipulação deve obedecer aos critérios de segurança da Covid-19 (prazo de isolamento dos documentos, utilização de EPI adequado, etc.). A manipulação e o escaneamento podem ser feitos com pessoal terceirizado. Deve-se formar equipe de análise prévia para formalização processual e distribuição, com utilização das ferramentas do Farol.

RFB (Suara/Cogea): A análise e definição dos procedimentos requer expertise da área de saúde (infecologia). Favor apresentar os critérios de segurança citado.

9. Permissão para que a procuração da RFB seja passada ao outorgado (detentor de certificado digital) por meio do código de acesso do outorgante, sem necessidade de comparecimento do contribuinte à unidade da RFB para entrega de procuração em papel.

RFB (Suara/Cogea): Suara/Cogea - Avalia-se possibilidades de aprimoramento da formalização da Procuração RFB. A flexibilização da utilização do código de acesso para além dos serviços voltados ao Dossiê Digital de Atendimento (DDA) no e-CAC, como a outorga da procuração, está em análise na Receita Federal. **Sucor** - Trata-se de uma das maiores “manifestações da vontade digital” que temos no e-CAC. A autorização para tal ação implica, na verdade, a possibilidade de abertura de 100% do e-CAC para certificado digital.

PROVIDÊNCIAS RELATIVAS AO CADASTRO

10. Regularização temporária (entre 90 e 180 dias) de todos os CPFs não envolvidos em fraude e suspensão manual, por meio de apuração especial. A situação de regularidade é um parâmetro do cadastro. Para tornar irregular o CPF, regularmente apurações especiais são processadas para selecionar CPFs em determinadas situações e os colocar em situação de suspensão. O que se propõe é uma apuração especial ao contrário. Ao final do período emergencial, outra operação especial deve ser processada para voltar à situação anterior. Caso não seja possível a apuração especial ao menos pode ser providenciado: a regularização dos CPFs suspensos por pendências eleitorais; a suspensão da obrigatoriedade de CPF de menor no PGD da DIRPF, com ampla divulgação dessa medida no site da RFB; e a suspensão das exigências de regularização do CPF para programas de distribuição de medicamentos em farmácia popular ou obtenção do cartão SUS.

RFB (Suara/Cocad):

1. Regularização Temporária de CPFs Suspensos

1.1) Serão revertidas a situação cadastral de suspenso para regular os CPFs com: a) ausência de naturalidade (cerca de 212 mil) e b) marcação “ano eleitoral” (cerca de 60 mil);

1.2) Não será revertida a situação cadastral se o CPF estiver suspenso por indício de fraude;

1.3) Após o período emergencial, os CPFs serão suspensos novamente, desde que permaneça a condição que o levou à suspensão;

1.4) Para regularizar e, posteriormente, suspender os CPFs, será utilizada a funcionalidade Operações em Lote do Portal de Cadastros, assim, não haverá necessidade de solicitar apuração especial ao SERPRO.

2. Ofício ao Ministério da Saúde

2.1) Por meio de ofício, a RFB recomendará ao Ministério da Saúde que proceda atendimento de pessoas com CPF em situação cadastral Suspensa ou Pendente de Regularização e, também, que não realize validações de nome completo constante da base de dados do SUS com a base CPF, neste caso, será sugerido validar somente o prenome.

3. DIRPF – Exigência de CPF para menor de idade

3.1) Em análise, mas a princípio entendemos que a obrigatoriedade do CPF dos dependentes já está consolidada desde 2019.

11. Verificar junto ao CNJ a possibilidade de disponibilização facilitada dos contatos dos cartórios ou outra espécie de convênio que amplie as possibilidades de aferição das certidões juntadas aos processos de interesse do cadastro (providência necessária em face da ampliação de documentação sem autenticação)

RFB (Suara/Cocad): No Portal da Transparência do Registro Civil constam informações acerca do endereço e contato telefônico dos cartórios de registro civil de pessoas naturais de todo o País – <https://transparencia.registrocivil.org.br/cartorios>. A COCAD trabalha junto com a ARPEN para disponibilizar API para consultarmos dados do Registro (nascimento, casamento e óbito). A API já está pronta e as tratativas para início em andamento.

PROVIDÊNCIAS RELATIVAS À RECEPÇÃO DAS DIRPFs, PROCESSAMENTO DE MALHA E RESTITUIÇÃO

12. Não aplicação das MAEDs referentes à DIRPF 2020 pelo prazo de 120 dias após a data limite de entrega. Esta providência é preferível à simples postergação do prazo de entrega porque evita o atraso no calendário de restituições.

RFB (Suara/Codac): Suara/Corec - cumpre esclarecer que o pagamento de restituições pode se iniciar mesmo antes de concluído o prazo de entrega das declarações. As prioridades serão aplicadas considerando as declarações transmitidas até o dia 14 do mês de pagamento. Iremos manter o primeiro lote programado para maio, mesmo que se decida postergar o prazo final da entrega. **Suara/Codac** - Atualmente o volume de entrega de DIRPF supera o dos anos anteriores, além de que se referem a renúncia tributária com consequências previstas na LRF. **Sucor** - Necessidade de ação nos sistemas informatizados para evitar as críticas e emissão automática da MAED.

13. Focar na liberação da malha pessoa física: sabemos de alguns parâmetros que são passíveis de erro, por exemplo: omissão de rendimentos do titular e do dependente (temos muitos casos de erro na informação do CNPJ); omissão de aluguéis (erros como informação do rendimento no CNPJ da imobiliária ou informação do aluguel como rendimento recebido de PF diferente de aluguel)

RFB (Sufis): Todos os parâmetros de retenção apontados já foram mapeados e estão sendo tratados pela Cofis/Dired e Serpro.

14. Na malha DITEC, temos vários casos de DIRPF entregue por dependente “zerada” e que podem ser liberadas rapidamente.

RFB (Sucor/Sufis): Sufis - Já existe o desligamento eletrônico da malha DITEC. Não há necessidade de intervenção manual.

15. Na Malha PJ, devemos focar na Malha DCTF: as equipes regionais devem ser reforçadas com servidores de outras equipes que tenham demanda reduzida e servidores encaminhados para *home office*.

RFB (Suara/Codac): Proposta ainda em análise.

16. Suspensão das solicitações de antecipação de análise de malha.

RFB (Sufis): Já foi comandado o bloqueio dos pedidos de antecipação de malha.

17. Ampla divulgação da desnecessidade do recibo de declaração do ano passado para entrega da DIRPF deste ano.

RFB (Suara/Codac): Suara/Codac - Reforçaremos a divulgação. **Sucor** - Necessidade de adequação do PGD e dos validadores do IRPF com o PIR em curso.

PROVIDÊNCIAS RELATIVAS À COBRANÇA E GARANTIA DO CT

18. Focar no trabalho de liberação das garantias e a suspensão dos bens (não teremos como arrolar nada neste momento).

RFB (Suara/Codac): Em análise. Entretanto, reforça-se que a ação de garantia gera resultados de arrecadação a médio e longo prazos. A não execução dessa ação fragiliza a cobrança futura dos CT suspensos.

19. Suspensão de todas as emissões de notificações de lançamento e carta cobrança.

RFB (Suara/Codac): Já está previsto na Portaria RFB n. 543 de 20 de março de 2020.

20. Priorizar os pedidos de compensação de ofício, visto que reduzimos os débitos dos contribuintes e em alguns casos liberamos valores para restituição.

RFB (Suara/Corec): Para o mês de abril, iremos suspender o envio das comunicações para compensação de ofício, com vistas a mitigar a necessidade de atendimento presencial. Nada obstante, iremos orientar às unidades que executem as compensações pendentes, de modo a liberar para pagamento os saldos porventura remanescentes.

21. Reforçar as atividades de revisão de débitos e análise de prescrição e decadência.

RFB (Suara/Codac): Essa é uma das possíveis atividades que podem ser executadas remotamente por conta da quarentena.

22. Possibilidade de abertura de dossiê com código de acesso, com concomitante permissão de consulta.

RFB (Suara/Cogea): Suara/Cogea - Trata-se de possibilidade já deliberada pelo Comitê de Tecnologia e Segurança da Informação – CTSI da Receita Federal. A construção da demanda está priorizada pelo Prestador de Serviços, sob o acompanhamento da Cotec. A viabilidade da implantação da demanda passa, inclusive, pela flexibilização dos art. 2º e 5º do Decreto nº 10.278, de 18/03/2020. A Receita Federal apresentará proposta de flexibilização do Decreto. **Sucor** - Ação já em curso.

23. Priorizar restituições de PF, com critério crescente de valores e decrescente de idade dos interessados.

RFB (Suara/Corec): As prioridades para pagamento de restituições estão definidas em lei, não sendo possível desconsiderá-las. A idade do contribuinte já é critério considerado e os maiores de 60 anos já têm a prioridade garantida. Não me parece fazer sentido aplicar critério decrescente pela idade. Porque um contribuinte com 66 anos deveria ser priorizado frente a um de 65 anos? Implementar novos critérios de prioridade obrigaria a alteração do sistema de emissão dos lotes de restituição. Entendo que seria mais efetivo o aumento do valor dos lotes mensais, com pagamento mais rápido de todas as restituições.

PROVIDÊNCIAS RELATIVAS À ATIVIDADE ADUANEIRA

Nos aeroportos internacionais – atividades de controle de bagagem e carga

24. Redução do número de alvos apontados (passageiros) pela análise de risco.

RFB (Suana): A avaliação é feita permanentemente utilizando-se gestão de riscos. Em função do fechamento de fronteiras e do cancelamento de voos internacionais, já houve diminuição considerável do fluxo.

25. Redução do número de alvos aleatórios (passageiros), apontados pelas equipes de controle de bagagem.

RFB (Suana): A avaliação é feita permanentemente utilizando-se gestão de riscos. Em função do fechamento de fronteiras e do cancelamento de voos internacionais, já houve diminuição considerável do fluxo.

26. intensificação do acompanhamento das bagagens (malas e caixas) nos raio-X de pista, para possibilitar a identificação de alvos, com maior grau de assertividade, que possam ser um risco para o controle aduaneiro. Essa proposta compensaria as reduções do número de alvos apontados de forma aleatória.

RFB (Suana): Não há empecilho para as unidades locais executarem de imediato esta ação.

Nos Portos – atividades de fiscalização e controle aduaneiro

27. Redução do percentual de parametrização para o canal vermelho, deixando para casos extremamente necessários. Em contrapartida se aumentaria o percentual de parametrização para o canal amarelo.

RFB (Suana): A avaliação é feita permanentemente utilizando-se gestão de riscos.

28. Evitar ao máximo o contato desnecessário com transportadores, despachantes e funcionários dos terminais. Alguns procedimentos de trabalho, como a troca de informações, podem ser realizados através de mensagens eletrônicas, telefones e sistemas informatizados da Receita Federal.

RFB (Suana): As declarações de importação, exportação e trânsito já têm entrega de documentos via anexação. Em função do Decreto nº 10.278, de 2020, passamos a aceitar todos os documentos em formato digital. Também já é possível por meio de análise de risco local e/ou regional a dispensa de etapas no trânsito aduaneiro. As regiões fiscais já adotaram a prática de comunicação por troca de informações, sendo que algumas criaram caixa corporativa para receber mensagens.

29. Na conferência de mercadorias, quando for possível comprovar a identificação, usar as imagens obtidas através de escaneamento do contêiner.

RFB (Suana): Não há empecilho para as unidades locais executarem de imediato esta ação (art. 29 da IN SRF 680, de 2006).

Nas atividades de Vigilância e Repressão

30. Suspender ou reduzir as operações de vigilância e repressão ao contrabando e descaminho por tempo determinado, com o objetivo de evitar exposição dos Analistas-Tributários a ambientes de aglomeração de pessoas. Várias operações da Receita Federal do Brasil ocorrem em shoppings populares, feiras, comércios e sempre chamam muita atenção da mídia e de populares. Cabe deixar a critério do chefe da unidade alguma operação que venha ser necessária por alguma excepcionalidade, como uma denúncia que não se possa desconsiderar a avaliação de se realizar ou não a ação de combate ao contrabando e/ou descaminho.

RFB (Suana): Atitudes já implementadas por meio da NOTA COREP 04/2020, de 16/03/2020, publicada no BS do dia 17/03.

PROVIDÊNCIAS RELATIVAS À AUDITORIA INTERNA

31. Em face da alteração de processos de trabalho e relativização da segurança de identificação de contribuintes e documentos, recomenda-se o reforço da atividade de auditoria interna para apuração de eventuais desvios de conduta.

RFB (Audit): Ressalta-se que a apuração de desvios de conduta é atividade de competência da Corregedoria. A Auditoria Interna tem sua atuação pautada pela verificação da existência e da suficiência dos controles internos. Nos relatórios de auditoria interna é comum recomendar-se o cumprimento ou o incremento de medidas de controle. Dessa forma, qualquer relativização da segurança deve prever um conjunto mínimo de controles (competência do gestor), sem os quais a própria atuação da auditoria interna, neste cenário específico, seria inviável.

PROVIDÊNCIAS RELATIVAS À COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL/TI

32. As providências consolidadas devem ser anunciadas em coletiva de imprensa para repercussão imediata e orientação à população.

RFB (Ascom): Ante ao cenário atual, as coletivas são realizadas virtualmente por *streaming*. Com grande êxito em todas as áreas de comunicação.

33. A comunicação deve estabelecer uma rotina de boletins diários com anúncio de novas providências e balanço das atividades da RFB, com posts temáticos curtos voltados à disseminação nas redes sociais.

RFB (Ascom): Diariamente a Ascom prepara pautas à imprensa com divulgações via releases de todas as ações realizadas pela Receita frente aos efeitos da pandemia.

34. Campanha institucional de fortalecimento da atuação da RFB diante da calamidade pública, por meio das redes sociais.

RFB (Ascom): Todas as notas enviadas à imprensa são replicadas nas redes sociais. E a Ascom está intensificando a comunicação interna e externa visando dar conhecimento à população de suas ações, inclusive com a produção de vídeos institucionais.

35. Reforço do atendimento telefônico e da auditoria, com relatório permanente das resoluções para aferição da efetividade das providências adotadas.

RFB (Ascom): Em análise.

36. Orientação acerca de boas práticas no trabalho remoto e fornecer orientação para suporte (problemas de acesso, necessidade de assistência para hardware/software). Obs.: alternativamente, se possível, implantar desconexão automática do o-VPN após 15 minutos de inatividade.

RFB (Sucor/Cotec): Ações para adequação do VPN estão em curso.

37. Manter canal de comunicação permanente com o Conselho de Contabilidade e OAB para receber as demandas e calibrar as medidas ao longo do tempo.

RFB (Ascif): Além do CFC, que congrega os contadores, sugiro incluir neste item a Fenacon, que congrega as empresas de serviços contábeis. A Fenacon, inclusive, já solicitou à RFB a prorrogação do prazo de entrega da DIRPF 2020. A solução #12 do Sindireceita é mais inteligente que a simples prorrogação do prazo de entrega, pois não atrasa o calendário de restituições. A suspensão das multas por atraso na DIRPF terá o mesmo efeito pretendido pela Fenacon. Hoje pela manhã, a Ascif já entrou em contato com o CFC, OAB e Fenacon a este título: “manter canal de comunicação permanente para receber as demandas e calibrar as medidas ao longo do tempo”. Estas entidades estão todas em teletrabalho e os contatos foram encaminhados aos e-mails indicados durante nosso contato telefônico. No caso da Fenacon, parece não haver plantão telefônico em operação no momento. Faremos novos contatos ao longo da semana para acompanhamento. Aproveitamos o contato com as entidades para destacar o seguinte: Para minimizar os prejuízos aos cidadãos, em decorrência da pandemia do Coronavírus, a Receita Federal está adotando diversas medidas para incremento do atendimento virtual, evitando assim o deslocamento para as unidades presenciais em busca de serviços. O atendimento Virtual está recebendo melhorias para evitar o deslocamento das pessoas às unidades presenciais, e as Certidões Negativas válidas tiveram seus prazos de validade prorrogados em 90 dias (Portaria RFB/PGFN nº 555, de 23/03/2020).

PROVIDÊNCIAS RELATIVAS À GESTÃO DE PESSOAS

38. Constituição de equipe de servidores com formação em psicanálise para atendimento e apoio dos servidores em *home office* ou em quarentena em virtude da Covid-19, com vistas à sustentação do trabalho remoto e manutenção da produtividade.

RFB (Sucor/Cogep): A Rede de Valorização e Qualidade de Vida no Trabalho da RFB está mobilizando servidores com formação em psicologia, mediação, acolhimento psicossocial e/ou coach (inclusive aposentado) para produzir vídeos sobre como lidar com a ansiedade, motivacionais etc. Estamos trabalhando para implementar o atendimento virtual do Espaço da Fala (atendimento e apoio aos servidores em *home office* ou em quarentena), mesmo diante das limitações técnicas. Também estão sendo criados grupos de WhatsApp por algumas regiões fiscais para discussões sobre como trabalhar com filhos pequenos em casa, disponibilizando áudios sobre relaxamento no Espaço do Servidor/Proquali. Além disto, emitimos Parecer nº 01 da Divaq/Codin/Cogep para a alta gestão sobre medidas complementares às providências já adotadas em relação ao Coronavírus para proteção de servidores e colaboradores.

39. Criar um canal institucional para informação dos servidores com sintomas da Covid-19 para mapeamento tempestivo das necessidades de remanejamento das equipes e serviços e aferição das medidas de contenção no âmbito da RFB.

RFB (Sucor/Cotec): Foi criado um Canal da Cogep para informações e tira-dúvidas via Intranet para servidores/colaboradores sobre o Coronavírus. Desde janeiro foram envidados esforços com a criação de um GT para levantamento do quantitativo de servidores em área de risco e equipamentos necessários, além de compartilhamento de orientações e informações de acordo com as normas da Anvisa/Ministério da Saúde por notes e pelo Informe-se. O trabalho tem sido feito em conjunto com as Digep/Nuvaq. Recepcionamos o pedido de monitoramento dos casos na RFB e a necessidade de plano de contingência para as áreas.

40. Criar um canal para que todos servidores encaminhem sugestões de ação e inovação dos processos de trabalho como subsídio à tomada de decisão da administração central.

RFB (Sucor/Cotec): Concordamos com a sugestão, entretanto, precisamos viabilizar tal iniciativa juntamente com a Copav (inovação) e Ascom (comunicação).