

SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL - RFB
SUBSECRETARIA DA ARRECADAÇÃO E ATENDIMENTO – SUARA
COORDENAÇÃO-GERAL DE ATENDIMENTO E EDUCAÇÃO FISCAL
- COAEF



GUIA OPERACIONAL
Autoatendimento Orientado
Implantação em órgãos externos

Brasília, junho/2016

Apresentação

Este Guia Operacional tem a finalidade de indicar os procedimentos necessários para implantação do **Autoatendimento Orientado (AO)** em órgãos externos à Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB).

Desde sua implantação no interior das Unidades da RFB, o AO tem se revelado um eficiente canal de assistência ao contribuinte, propiciando um maior conhecimento sobre os serviços que podem ser realizados por meio do atendimento virtual no sítio da RFB e acerca das funcionalidades do Portal e-CAC.

O presente Guia Operacional norteia-se pelos resultados das experiências piloto realizadas na 3ª Região Fiscal em três espaços distintos: no ambiente acadêmico do Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF), em espaços de prefeituras municipais e no ambiente de central de atendimento de serviços públicos do governo estadual. Os resultados dessas experiências certificaram a viabilidade logística, tecnológica e normativa para implantação do serviço de AO da RFB para além dos muros da instituição, de forma a alcançar os cidadãos onde for necessário. De tal modo, a implantação do serviço de AO em espaços de órgãos externos se consolida mediante Protocolo de Cooperação Técnica mútua, sem repasses financeiros por parte da União, e sob às expensas do órgão externo ou entidade promotora que hospeda o AO da RFB relativamente à estrutura física, logística, tecnológica e alocação de pessoal.

O Guia Operacional apresenta também os procedimentos para a realização, exclusivamente pela RFB, do serviço de Autoatendimento Orientado Itinerante, uma modalidade de AO de natureza prática e flexível que propicia a participação da RFB, quando demandada ou por iniciativa própria, em ações de cidadania voltadas para o atendimento público realizadas em eventos do tipo campanhas, caravanas, feiras, dentre outros semelhantes.

Os resultados esperados com a implantação do AO em outros órgãos são: a) ampliação do conhecimento dos contribuintes acerca dos serviços e informações possibilitados por meio do canal de atendimento virtual na internet; b) capacitação do cidadão para o uso das ferramentas tecnológicas, favorecendo a inclusão digital de muitos cidadãos; c) aumento do uso do Portal e-CAC e a abertura de mais vagas para o atendimento

presencial, contribuindo para redução do índice de demanda reprimida no agendamento de serviços que são essencialmente presenciais.

Por fim, este Guia Operacional indica os procedimentos básicos a serem adotados para implantação do AO em órgãos externos à Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) nas seguintes modalidades:

- 1) AO em municípios em que não possuam unidades da RFB
- 2) AO em municípios que possuam unidade da RFB
- 3) AO em *shoppings* de serviços públicos¹
- 4) AO em Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal – NAF
- 5) AO itinerante

¹ Unidades de atendimento integrado de serviços públicos, tais como vapt-vupt, na-hora e etc.

Sumário

1	Fundamentação e justificativas para implantação do serviço de Autoatendimento Orientado da RFB em outros órgãos.....	6
1.1	Fundamentação legal e normativa.....	6
1.2	Fundamentação estratégica.....	7
1.3	Justificativas para implantação do serviço de AO em órgãos externos.....	7
2	Condições basilares para implantação do Autoatendimento Orientado da RFB em órgãos externos.....	7
3	Modalidades de Autoatendimento Orientado.....	8
3.1	AO em municípios onde não existem unidades da RFB.....	8
3.1.1	Procedimentos Operacionais Básicos.....	8
3.2.	AO em municípios que possuam unidade da RFB.....	10
3.2.1	Procedimentos Operacionais Básicos.....	11
3.3	Shoppings de serviços públicos.....	13
3.3.1	Procedimentos Operacionais básicos.....	13
3.4	Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal – NAF.....	15
3.4.1	Procedimentos operacionais básicos.....	15
3.5	AO Itinerante.....	17
3.5.1	Estrutura e procedimentos operacionais básicos.....	18
	ANEXO A - Plano de capacitação de pessoal para o Autoatendimento Orientado da RFB em órgãos externos.....	22
	ANEXO B - Modelo de Declaração de Participação no Treinamento do Autoatendimento Orientado da RFB.....	27
	ANEXO C - Modelo de Protocolo de Cooperação Técnica para implantação do Autoatendimento Orientado em espaço de prefeitura municipal.....	28
	ANEXO D - Modelo de Protocolo de Cooperação Técnica para implantação do Autoatendimento Orientado da RFB em central de serviços públicos.....	31
	ANEXO E - Modelo de Portaria para designar servidor da RFB para trabalhar no AO da RFB implantado em órgão externo.....	34
	ANEXO F - Sugestão de texto alusivo ao Autoatendimento Orientado que deve constar nas cláusulas do Protocolo de Cooperação Técnica para implantação do NAF.....	35

ANEXO G - Modelo de Aditivo ao Protocolo de Cooperação Técnica de implantação do NAF para inclusão da prática do Autoatendimento Orientado.....	36
ANEXO H - Modelo para inclusão da logo do órgão externo no banner padrão do Autoatendimento Orientado da RFB.....	37
ANEXO I – Modelo para inclusão da logo do órgão externo no Banner padrão do rol de serviços do Autoatendimento Orientado da RFB.....	38
ANEXO J - Modelo do formulário para registro das orientações prestadas no Autoatendimento Orientado da RFB no ambiente do órgão externo.....	39

1. Fundamentação e justificativas para implantação do serviço de Autoatendimento Orientado da RFB em outros órgãos

1.1 Fundamentação legal e normativa

A base legal da elaboração do Guia Operacional para implantação do Autoatendimento Orientado em espaços de outros órgãos tem sustentação no ramo do Direito Administrativo que disciplina as atividades desempenhadas pela Administração Pública, confirmando a prerrogativa de os órgãos públicos poderem celebrar entre si, ou com entidades privadas, convênios administrativos para realização de parcerias que busquem o interesse público, mediante colaboração mútua em Protocolos de cooperação técnica, sem que ocorra quaisquer transferências de recursos.

É importante destacar que nessa modalidade de Protocolo de cooperação administrativa não se aplica o disposto no Decreto nº 6.170/2007, o qual versa sobre a transferência de recursos da União mediante convênios e contratos de repasse.

Nesse contexto, verifica-se que o acordo de cooperação administrativa está devidamente amparado pelo PARECER Nº 15/2013/CÂMARA PERMANENTE CONVÊNIOS/DEP CONSU/PGF/AGU:

“O acordo de cooperação pode ser conceituado como o instrumento jurídico formalizado entre órgãos e entidades da Administração Pública ou entre estes e entidades privadas sem fins lucrativos, com o objetivo de firmar interesse na mútua cooperação técnica, visando à execução de programas de trabalho, projeto/atividade ou evento de interesse recíproco, da qual não decorra obrigação de repasse de recursos entre os partícipes.”²

Os procedimentos operacionais para implantação do AO em órgãos externos subsidiam-se da utilização do documento “Modelo de Autoatendimento Orientado” publicado pela Coordenação-Geral de Atendimento e Educação Fiscal – Coaef, de julho de 2013, e que tem como finalidade padronizar a implantação do AO dentro da própria RFB, ou outro documento que o tenha alterado ou substituído, como referência para o estabelecimento de procedimentos necessários para expansão deste serviço para espaços fora

²ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO. **PARECER Nº**

15/2013/CÂMARA PERMANENTE CONVÊNIOS/DEP CONSU/PGF/AGU. Disponível em: http://www.agu.gov.br/page/content/detail/id_conteudo/238681. Acesso em: 05 out. 2015.

da RFB, com o mesmo desenho de sua logística, acrescido das peculiaridades logísticas e normativas dos órgãos externos.

1.2 Fundamentação estratégica

Na perspectiva de realização dos objetivos estratégicos indicados no Mapa Estratégico da RFB do ciclo de 2016-2019, a implantação do AO em órgãos externos vem se alinhar ao OBJETIVO DE PROCESSO de "Incentivar o cumprimento das obrigações tributárias e aduaneiras", que abrange o desenvolvimento de ações de incentivo à autorregularização, bem como ao Objetivo “Impulsionar a simplificação dos sistemas tributários”, que aponta para a simplificação dos processos tributários, inclusive a partir da articulação com os entes públicos, considerando também os anseios da sociedade civil.

1.3 Justificativas para implantação do AO em órgãos externos

- Necessidade de alternativas para otimizar o atendimento presencial nas unidades da RFB, dispensando os serviços que podem ser realizados via internet pelo próprio cidadão.
- Necessidade de instruir os cidadãos quanto ao uso das ferramentas eletrônicas para obtenção dos serviços que podem ser realizados pela internet, contribuindo também para um processo de inclusão digital.

2. Condições basilares para implantação do Autoatendimento Orientado da RFB em órgãos externos

Para que o AO seja implantado em espaços de outros órgãos, algumas condições essenciais devem ser cumpridas:

-  Observar o que dispõe o documento "Modelo de Autoatendimento Orientado" publicado pela Coordenação-Geral de Atendimento e Educação Fiscal - Coaef, de julho de 2013, que orienta acerca dos procedimentos para implantação do AO nas Unidades da RFB, ou outro documento que o tenha alterado ou substituído.

-  A implantação do AO fora da RFB está condicionada à realização de parcerias entre a RFB com outros órgãos, mediante celebração de Protocolo de Cooperação Técnica mútua, sem transferência financeira, na forma da legislação pertinente à Administração Pública, publicado em Diário Oficial.
-  Garantia pelo órgão externo da estrutura física, logística, tecnológica e alocação de pessoal para o AO, com inexistência de ônus financeiro para a RFB nestes aspectos.
-  Garantia pela RFB de oferecimento ao órgão externo das orientações técnicas necessárias para implantação e continuidade do AO.

3. Modalidades de Autoatendimento Orientado

A disponibilização dos serviços da RFB, em ambiente externo, pode se dar sob as seguintes modalidades: AO em municípios onde não existam unidades da RFB, AO em municípios em que existam unidades da RFB, AO nos shoppings de serviços públicos, Núcleos de Apoio Contábil e Fiscal - NAF e AO Itinerantes.

3.1 AO em municípios onde não existem unidades da RFB.

Tem por finalidade oferecer o AO, a partir de iniciativa da RFB ou do município, de modo a evitar que os contribuintes se desloquem até outro município para demandar serviços que podem ser realizados pela internet.

3.1.1 Procedimentos Operacionais Básicos

DA RFB EM AUTOATENDIMENTO ORIENTADO (AO) EM MUNICÍPIOS ONDE NÃO EXISTE UNIDADE DA RFB		
PROCESSOS	ESTRUTURA	PROCEDIMENTOS
PROCEDIMENTOS DE IMPLANTAÇÃO	Ações preliminares	Observar as CONDIÇÕES BASILARES estipuladas no item 2 deste Guia Operacional.
		Reunião com o titular do órgão externo, gestores ou administradores, e/ou representante legal, para apresentar as finalidades do AO da RFB e planejar as ações de implantação.
		Celebração de Protocolo de Cooperação Técnica firmado entre a DRF de jurisdição local e o titular administrador do órgão externo, tomando por referência os modelos dos ANEXOS C e D, com publicação em Diário Oficial. O Protocolo de cooperação deverá ser submetido à prévia apreciação dos órgãos jurídicos que atuem junto às entidades e/ou órgãos envolvidos.

DA RFB EM AUTOATENDIMENTO ORIENTADO (AO) EM MUNICÍPIOS ONDE NÃO EXISTE UNIDADE DA RFB		
PROCESSOS	ESTRUTURA	PROCEDIMENTOS
ESTRUTURA FÍSICA E LOGÍSTICA	Localização	Preferencialmente na Secretaria de Finanças do Município ou em centros de cidadania (espaços de uso coletivo por diversos órgãos públicos), observada a avaliação da RFB quanto à viabilidade de funcionamento no local pretendido.
	Layout	Estrutura física e logística especialmente projetada para o AO. As mesas dos computadores devem estar separadas por divisórias e com a tela do computador voltada para o contribuinte, de modo a garantir o sigilo fiscal quando da navegação no Portal e-CAC da RFB. As cadeiras de espera devem estar localizadas em posição contrária à tela dos computadores. O espaço deve seguir as regras de acessibilidade.
	Equipamentos e móveis (mesas, cadeiras, impressoras)	No mínimo três mesas apropriadas para computador, com duas cadeiras em cada mesa, uma para o contribuinte e a outra para o monitor/orientador. Uma impressora localizada próximo ao supervisor ou responsável pelo espaço.
COMUNICAÇÃO VISUAL	Identidade visual	Recomenda-se um indicativo visual (banner, faixa, placa, etc.) com a logo da RFB e a denominação "Autoatendimento Orientado da RFB", para anunciar a existência do AO nesse local, ao modelo do ANEXO H. Afixação de um banner com o rol dos serviços que podem ser obtidos pela internet, com logo da RFB e do órgão externo, ao modelo do ANEXO I.
ESTRUTURA DE TECNOLOGIA	Estações de trabalho	No mínimo três computadores para serem utilizados pelos contribuintes. Um computador específico para o supervisor local. Atente-se para a versão do Sistema Operacional instalado nas estações de trabalho, que deve ser compatível com o da RFB, hoje com a seguinte configuração: a) se o sistema operacional for Windows, confirmar se a versão instalada é Windows 7 ou superior com Internet Explorer ou Chrome e a versão atualizada do JAVA; b) se o sistema operacional NÃO for Windows, verifique junto ao fornecedor se o sistema suporta o uso da função de hash SHA-2.
	Conexão à internet e diretivas de segurança para as estações de trabalho	Recomenda-se que as estações do AO estejam conectadas à internet por meio de rede interna do órgão externo, o qual deve se responsabilizar pela configuração das políticas de segurança que garantam navegação segura no sítio da RFB e no Portal e-CAC. Recomenda-se que os computadores estejam configurados para navegação exclusiva nos sítios necessários ao AO, ficando bloqueados os sites das redes sociais, de música e outros.

DA RFB EM AUTOATENDIMENTO ORIENTADO (AO) EM MUNICÍPIOS ONDE NÃO EXISTE UNIDADE DA RFB		
PROCESSOS	ESTRUTURA	PROCEDIMENTOS
GESTÃO E ESTRUTURA DE PESSOAL	Monitores	Os monitores que atuarão no AO serão selecionados conforme critérios da gestão de pessoal do órgão externo, podendo ser servidores públicos municipais, funcionários terceirizados ou estagiários.
	Supervisão local dos monitores	A supervisão local do AO será exercida diretamente pelo órgão parceiro e indiretamente pelo representante da RFB.
	Capacitação do pessoal	É de responsabilidade da Unidade local da RFB capacitar o pessoal responsável por orientar os contribuintes acerca dos serviços de autoatendimento disponíveis no sítio da RFB na internet e do uso do Portal e-CAC, preferencialmente seguindo o plano básico do ANEXO A. O titular da unidade da RFB fornecerá Declaração de Participação no treinamento, conforme modelo do ANEXO B. É possível a utilização da capacitação à distância por meio da plataforma virtual de estudos Cuboz.
	Apoio administrativo mútuo	Tanto o órgão externo como a RFB devem designar um servidor para acompanhar as ações estipuladas no Protocolo de Cooperação Técnica mútua e fazer a ponte de comunicação entre os dois órgãos. Caso necessário, a RFB poderá deslocar por tempo determinado no Protocolo de Cooperação Técnica, um servidor para dar apoio ao pessoal que atuará como monitores do AO, até que estes se sintam seguros com relação ao trabalho. Alternativamente a DRF poderá deslocar o representante RFB, uma ou duas vezes por semana, para realizar o acompanhamento do AO, arcando com os custos do referido deslocamento.
	Orientação técnica pela RFB	Realizada de forma remota por servidor que tenha domínio sobre os serviços eletrônicos da RFB, designado para esse fim, por meio de e-mails, contatos telefônicos e visita técnica quando necessário.
GESTÃO DOS RESULTADOS	Registro das orientações prestadas e envio dos resultados à RFB	O órgão externo deverá enviar à RFB, mensalmente, o quantitativo de atendimentos. Poderá ser utilizado o formulário editado em planilha Excel, conforme o modelo constante no ANEXO J, que deverá ser enviado mensalmente à RFB, por e-mail.
	Continuidade do processo	Realização de reuniões periódicas com os supervisores locais e para avaliação, planejamento e renovação de procedimentos quando necessário.

3.2 AO em municípios que possuam unidade da RFB.

Tem como finalidade oferecer o AO com objetivo de otimizar o atendimento presencial nessa unidade.

3.2.1 Procedimentos Operacionais Básicos

DA RFB EM AUTOATENDIMENTO ORIENTADO (AO) EM MUNICÍPIOS ONDE EXISTE UNIDADE DA RFB		
PROCESSOS	ESTRUTURA	PROCEDIMENTOS
PROCEDIMENTOS DE IMPLANTAÇÃO	Ações preliminares	Observar as CONDIÇÕES BASILARES estipuladas no item 2 deste Guia Operacional.
		Reunião com o titular do órgão externo, gestores ou administradores, e/ou representante legal, para apresentar as finalidades do AO da RFB e planejar as ações de implantação.
		Celebração de Protocolo de Cooperação Técnica firmado entre a DRF de jurisdição local e o titular administrador do órgão externo, tomando por referência os modelos dos ANEXOS C e D, com publicação em Diário Oficial.
ESTRUTURA FÍSICA E LOGÍSTICA	Localização	Preferencialmente na Secretaria de Finanças do Município, Secretaria de Fazenda do Estado ou em centros de cidadania (espaços de uso coletivo por diversos órgãos públicos), observada a avaliação da RFB quanto à viabilidade de funcionamento no local pretendido.
	Layout	Estrutura física e logística especialmente projetada para o AO. As mesas dos computadores devem estar separadas por divisórias e com a tela do computador voltada para o contribuinte, de modo a garantir o sigilo fiscal quando da navegação no Portal e-CAC da RFB. As cadeiras de espera devem estar localizadas em posição contrária à tela dos computadores. O espaço deve seguir as regras de acessibilidade.
	Equipamentos e móveis (mesas, cadeiras, impressoras)	No mínimo três mesas apropriadas para computador, com duas cadeiras em cada mesa, uma para o contribuinte e a outra para o monitor/orientador. Uma impressora localizada próximo ao supervisor ou responsável pelo espaço.
COMUNICAÇÃO VISUAL	Identidade visual	Recomenda-se um indicativo visual (banner, faixa, placa, etc.) com a logo da RFB e a denominação "Autoatendimento Orientado da RFB", para anunciar a existência do AO nesse local, ao modelo do ANEXO H. Afixação de um banner com o rol dos serviços que podem ser obtidos pela internet, com logo da RFB e do órgão externo, ao modelo do ANEXO I.
ESTRUTURA DE TECNOLOGIA	Estações de trabalho	No mínimo três computadores para serem utilizados pelos contribuintes. Um computador específico para o supervisor local. Atente-se para a versão do Sistema Operacional instalado nas estações de trabalho, que deve ser compatível com o da RFB, hoje com a seguinte configuração:

DA RFB EM AUTOATENDIMENTO ORIENTADO (AO) EM MUNICÍPIOS ONDE EXISTE UNIDADE DA RFB		
PROCESSOS	ESTRUTURA	PROCEDIMENTOS
		a) se o sistema operacional for Windows, confirmar se a versão instalada é Windows 7 ou superior com Internet Explorer ou Chrome e a versão atualizada do JAVA; b) se o sistema operacional NÃO for Windows, verifique junto ao fornecedor se o sistema suporta o uso da função de hash SHA-2.
	Conexão à internet e diretivas de segurança para as estações de trabalho	Recomenda-se que as estações do AO estejam conectadas à internet por meio de rede interna do órgão externo, o qual deve se responsabilizar pela configuração das políticas de segurança que garantam navegação segura no sítio da RFB e no Portal e-CAC. Recomenda-se que os computadores estejam configurados para navegação exclusiva nos sítios necessários ao AO, ficando bloqueados os sites das redes sociais, de música e outros.
GESTÃO E ESTRUTURA DE PESSOAL	Monitores	Os monitores que atuarão no AO serão selecionados conforme critérios da gestão de pessoal do órgão externo, podendo ser servidores públicos municipais, funcionários terceirizados ou estagiários.
	Supervisão local dos monitores	A supervisão local do AO será exercida diretamente pelo órgão parceiro e indiretamente pelo representante da RFB.
	Capacitação do pessoal	É de responsabilidade da Unidade local da RFB capacitar o pessoal responsável por orientar os contribuintes acerca dos serviços de autoatendimento disponíveis no sítio da RFB na internet e do uso do Portal e-CAC, preferencialmente seguindo o plano básico do ANEXO A. O titular da unidade da RFB fornecerá Declaração de Participação no treinamento, conforme modelo do ANEXO B. É possível a utilização da capacitação à distância por meio da plataforma virtual de estudos Cuboz.
	Apoio administrativo mútuo	Tanto o órgão externo como a RFB devem designar um servidor para acompanhar as ações estipuladas no Protocolo de Cooperação Técnica mútua e fazer a ponte de comunicação entre os dois órgãos. Caso necessário, a RFB disponibilizará um servidor para dar apoio ao pessoal que atuará como monitores do AO, podendo inclusive autorizá-lo a prestar expediente continuamente nesse local, mediante Portaria baseada no ANEXO E. Alternativamente a DRF poderá programar visitas semanais do representante RFB para realizar o acompanhamento do AO, sem a necessidade de fixá-lo no espaço físico do órgão externo.
	Orientação técnica pela RFB	Realizada de forma remota por servidor que tenha domínio sobre os serviços eletrônicos da RFB, designado para esse fim, por meio de e-mails, contatos telefônicos e visita técnica quando necessário.

DA RFB EM AUTOATENDIMENTO ORIENTADO (AO) EM MUNICÍPIOS ONDE EXISTE UNIDADE DA RFB		
PROCESSOS	ESTRUTURA	PROCEDIMENTOS
GESTÃO DOS RESULTADOS	Registro das orientações prestadas e envio dos resultados à RFB	O órgão externo deverá enviar à RFB, mensalmente, o quantitativo de atendimentos. Poderá ser utilizado o formulário editado em planilha Excel, conforme o modelo constante no ANEXO J, que deverá ser enviado mensalmente à RFB, por e-mail.
	Continuidade do processo	Realização de reuniões periódicas com os supervisores locais e para avaliação, planejamento e renovação de procedimentos quando necessário.

3.3 Shopping de serviços públicos

Tem por objetivo disponibilizar o AO aos usuários dos chamados “shopping de serviços públicos”, tais como “ganha tempo”, “poupa tempo”, “na hora” e “vapt-vupt”, que demandam por serviços da RFB nesses locais, de modo a obterem nesses espaços os serviços disponíveis no sítio da RFB e no Portal e-CAC.

3.3.1 Procedimentos Operacionais Básicos

DA RFB EM AUTOATENDIMENTO ORIENTADO EM SHOPPING DE SERVIÇOS PÚBLICOS		
PROCESSOS	ESTRUTURA	PROCEDIMENTOS
PROCEDIMENTOS DE IMPLANTAÇÃO	Ações preliminares	Observar as CONDIÇÕES BASILARES estipuladas no item 2 deste Guia Operacional.
		Reunião com o titular do órgão externo, gestores ou administradores, e/ou representante legal, para apresentar as finalidades do AO da RFB e planejar as ações de implantação.
		Celebração de Protocolo de Cooperação Técnica firmado entre a DRF de jurisdição local e o titular administrador do órgão externo, tomando por referência os modelos dos ANEXOS C e D, com publicação em Diário Oficial. O Protocolo de cooperação deverá ser submetido à prévia apreciação dos órgãos jurídicos que atuem junto às entidades e/ou órgãos envolvidos.
ESTRUTURA FÍSICA E LOGÍSTICA	Localização	Preferencialmente na Secretaria de Finanças do Município ou em centros de cidadania (espaços de uso coletivo por diversos órgãos públicos), observada a avaliação da RFB quanto à viabilidade de funcionamento no local pretendido.
	Layout	Estrutura física e logística especialmente projetada para o AO. As mesas dos computadores devem estar separadas por divisórias e

DA RFB EM AUTOATENDIMENTO ORIENTADO EM SHOPPING DE SERVIÇOS PÚBLICOS		
PROCESSOS	ESTRUTURA	PROCEDIMENTOS
		com a tela do computador voltada para o contribuinte, de modo a garantir o sigilo fiscal quando da navegação no Portal e-CAC da RFB. As cadeiras de espera devem estar localizadas em posição contrária à tela dos computadores. O espaço deve seguir as regras de acessibilidade.
	Equipamentos e móveis (mesas, cadeiras, impressoras)	No mínimo três mesas apropriadas para computador, com duas cadeiras em cada mesa, uma para o contribuinte e a outra para o monitor/orientador. Uma impressora localizada próximo ao supervisor ou responsável pelo espaço.
COMUNICAÇÃO VISUAL	Identidade visual	Recomenda-se um indicativo visual (banner, faixa, placa, etc.) com a logo da RFB e a denominação "Autoatendimento Orientado da RFB", para anunciar a existência do AO nesse local, ao modelo do ANEXO H. Afixação de um banner com o rol dos serviços que podem ser obtidos pela internet, com logo da RFB e do órgão externo, ao modelo do ANEXO I.
ESTRUTURA DE TECNOLOGIA	Estações de trabalho	No mínimo três computadores para serem utilizados pelos contribuintes. Um computador específico para o supervisor local. Atente-se para a versão do Sistema Operacional instalado nas estações de trabalho, que deve ser compatível com o da RFB, hoje com a seguinte configuração: a) se o sistema operacional for Windows, confirmar se a versão instalada é Windows 7 ou superior com Internet Explorer ou Chrome e a versão atualizada do JAVA; b) se o sistema operacional NÃO for Windows, verifique junto ao fornecedor se o sistema suporta o uso da função de hash SHA-2.
	Conexão à internet e diretivas de segurança para as estações de trabalho	Recomenda-se que as estações do AO estejam conectadas à internet por meio de rede interna do órgão externo, o qual deve se responsabilizar pela configuração das políticas de segurança que garantam navegação segura no sítio da RFB e no Portal e-CAC. Recomenda-se que os computadores estejam configurados para navegação exclusiva nos sítios necessários ao AO, ficando bloqueados os sites das redes sociais, de música e outros.
GESTÃO E ESTRUTURA DE PESSOAL	Monitores	Os monitores que atuarão no AO serão selecionados conforme critérios da gestão de pessoal do órgão externo, podendo ser servidores públicos municipais, funcionários terceirizados ou estagiários.
	Supervisão local dos monitores	A supervisão local do AO será exercida diretamente pelo órgão parceiro e indiretamente pelo representante da RFB.

DA RFB EM AUTOATENDIMENTO ORIENTADO EM SHOPPING DE SERVIÇOS PÚBLICOS		
PROCESSOS	ESTRUTURA	PROCEDIMENTOS
	Capacitação do pessoal	É de responsabilidade da Unidade local da RFB capacitar o pessoal responsável por orientar os contribuintes acerca dos serviços de autoatendimento disponíveis no sítio da RFB na internet e do uso do Portal e-CAC, preferencialmente seguindo o plano básico do ANEXO A. O titular da unidade da RFB fornecerá Declaração de Participação no treinamento, conforme modelo do ANEXO B. É possível a utilização da capacitação à distância por meio da plataforma virtual de estudos Cuboz.
	Apoio administrativo mútuo	Tanto o órgão externo como a RFB devem designar um servidor para acompanhar as ações estipuladas no Protocolo de Cooperação Técnica mútua e fazer a ponte de comunicação entre os dois órgãos. Caso necessário, a RFB disponibilizará um servidor para dar apoio ao pessoal que atuará como monitores do AO, podendo inclusive autorizá-lo a prestar expediente continuamente nesse local, mediante Portaria baseada no ANEXO E. Alternativamente a DRF poderá programar visitas semanais do representante RFB para realizar o acompanhamento do AO, sem a necessidade de fixá-lo no espaço físico do órgão externo.
	Orientação técnica pela RFB	Realizada de forma remota por servidor que tenha domínio sobre os serviços eletrônicos da RFB, designado para esse fim, por meio de e-mails, contatos telefônicos e visita técnica quando necessário.
GESTÃO DOS RESULTADOS	Registro das orientações prestadas e envio dos resultados à RFB	O órgão externo deverá enviar à RFB, mensalmente, o quantitativo de atendimentos. Poderá ser utilizado o formulário editado em planilha Excel, conforme o modelo constante no ANEXO J, que deverá ser enviado mensalmente à RFB, por e-mail.
	Continuidade do processo	Realização de reuniões periódicas com os supervisores locais e para avaliação, planejamento e renovação de procedimentos quando necessário.

3.4 Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal – NAF

Tem como objetivo central incluir a prática do AO no espaço acadêmico do NAF das Universidades, de modo que os futuros profissionais da área contábil e afins, além de aprenderem a utilizar o Portal e-CAC, possam, dentro das prerrogativas de atendimento peculiares ao NAF, incluir a prestação de orientação para o uso do Portal e-CAC.

3.4.1 Procedimentos operacionais básicos

AUTOATENDIMENTO ORIENTADO DA RFB NO AMBIENTE DO NAF		
PROCESSOS	ESTRUTURA	PROCEDIMENTOS
IMPLANTAÇÃO	Ações preliminares	Observar as CONDIÇÕES BASILARES estipuladas no item 2 deste Guia Operacional.
	Quando já existe NAF na universidade	Reunião com representantes da universidade para apresentar o AO e ver a possibilidade de sua inclusão nesse ambiente acadêmico.
		Elaboração de um TERMO DE ADITIVO ao Protocolo de Cooperação Técnica criado para implantação do NAF, de modo a incluir as cláusulas inerentes ao serviço de AO da RFB, ao modelo do ANEXO G.
	Quando não existe NAF na universidade	Reunião com representantes da universidade para apresentar o NAF e ver a possibilidade de incluir o serviço de Autoatendimento Orientado da RFB nesse ambiente.
		O Protocolo de Cooperação Técnica criado para implantação do NAF deve conter cláusulas inerentes ao serviço de Autoatendimento Orientado da RFB, baseado no texto apresentado no ANEXO F.
ESTRUTURA FÍSICA E LOGÍSTICA	Equipamentos e móveis (mesas, cadeiras, impressoras)	Utilização dos equipamentos e móveis existentes no NAF. Impressora para uso do contribuinte.
	Layout básico	As mesas dos computadores destinados ao AO devem estar separadas por divisórias para preservar o sigilo fiscal. O espaço deve seguir as regras de acessibilidade.
	Comunicação visual	Banner específico para indicar a existência do serviço de Autoatendimento Orientado no local, ao modelo constante do ANEXO H.
ESTRUTURA DE TECNOLOGIA	Estações de trabalho	Utilização dos computadores disponíveis no NAF. Atente-se para a versão do Sistema Operacional instalado nas estações de trabalho que deve ser compatível com o da RFB, hoje com a seguinte configuração: a) se o sistema operacional for Windows, confirmar se a versão instalada é Windows 7 ou superior com Internet Explorer ou Chrome e a versão atualizada do JAVA ; b) se o sistema operacional NÃO for Windows, verifique junto ao fornecedor se o sistema suporta o uso da função de hash SHA-2 .
	Conexão à internet e diretivas de segurança para as estações de trabalho	Recomenda-se que as estações do AO estejam conectadas à internet por meio de rede interna da universidade, a qual deve se responsabilizar pela configuração das políticas de segurança para acesso à internet, de modo a garantir a navegação segura no sítio da RFB e no acesso ao Portal e-CAC.

AUTOATENDIMENTO ORIENTADO DA RFB NO AMBIENTE DO NAF		
PROCESSOS	ESTRUTURA	PROCEDIMENTOS
GESTÃO E ESTRUTURA DE PESSOAL	Monitores	Acadêmicos que tenham sido previamente selecionados para o NAF, sob os critérios da Universidade.
	Capacitação do pessoal	A unidade local da DRF deve treinar os alunos e professores vinculados ao NAF com a finalidade de capacitá-los para instruir os contribuintes acerca do uso das ferramentas disponíveis no sítio da RFB na internet e no Portal e-CAC. Capacitação do pessoal de preferência no mesmo período da capacitação dos universitários para atuarem no NAF. É possível a utilização da capacitação à distância por meio da plataforma virtual de estudos Cuboz.
	Supervisão local dos monitores	A supervisão local do AO será exercida diretamente por representante da Universidade e indiretamente pelo representante da RFB.
	Apoio administrativo mútuo	Tanto a universidade como a RFB devem designar um funcionário/servidor para acompanhar as ações estipuladas no Protocolo de Cooperação Técnica e fazer a ponte de comunicação entre os dois órgãos. A DRF poderá programar visitas semanais do representante RFB para realizar o acompanhamento do AO.
	Orientação técnica pela RFB	Prestada pelo supervisor do AO da DRF local, e/ou outro servidor que tenha domínio dos serviços eletrônicos da RFB. Realizada de forma remota por meio de e-mail, contato telefônico e visita quando necessário.
GESTÃO DOS RESULTADOS	Registro dos resultados e envio à RFB	O registro das orientações prestadas no NAF é atividade de cunho didático a critério de universidade. Recomenda-se o envio mensal dos resultados para conhecimento da RFB, por e-mail, sugerindo-se o formulário padrão do ANEXO J.
	Continuidade do processo	Recomenda-se a realização de reuniões periódicas com os supervisores do NAF para avaliação, planejamento e renovação de procedimentos quando necessário.

3.5 AO Itinerante

Com o fim de levar o Autoatendimento Orientado da RFB a lugares estratégicos para aproximar o fisco do cidadão, bem como possibilitar a participação da Receita Federal, quando demandada ou por iniciativa própria, em campanhas, caravanas, feiras ou outras ações de cidadania que oferecem atendimento de diversos órgãos públicos, promovidas por governos ou por entidades privadas.

3.5.1 Estrutura e procedimentos operacionais básicos

REALIZAÇÃO DO AUTOATENDIMENTO ORIENTADO ITINERANTE		
PROCESSOS	ESTRUTURA	PROCEDIMENTOS
IMPLANTAÇÃO	Ações preliminares para realização do AO Itinerante	Observar as CONDIÇÕES BASILARES estipuladas no item 2 deste Guia Operacional.
		Reunião com os organizadores do evento/administradores do local para apresentar a finalidade do AO e planejar as ações de execução.
		Reunião com o titular da Unidade e a equipe da RFB que atuará no AO Itinerante para planejamento das ações. Recomenda-se a participação dos chefes dos setores envolvidos com o AO Itinerante (Xtec, Xpol, Atendimento).
ESTRUTURA FÍSICA E LOGÍSTICA	Localização	Instalar o stand onde se realizará o AO Itinerante em local estratégico com boa visibilidade e circulação de pessoas.
	Equipamentos e móveis (mesas, cadeiras, impressora)	Recomenda-se que a Unidade da RFB mantenha a seguinte estrutura mínima reservada para o AO Itinerante: • 05 mesas com 02 cadeiras cada, para uso dos contribuintes em atendimento e dos respectivos monitores; • 01 mesa para o supervisor local; • 02 longarinas de três lugares p/ espera, • 02 armários pequenos para guardar equipamentos e materiais; • 02 suportes para banners • 01 impressora multifuncional com wi-fi . • 01 TV com tela de, pelo menos, 40 polegadas com respectivo suporte vertical, para exibição do TV Receita e vídeos sobre o e-CAC. • Como alternativa à TV, 01 datashow p/ baixa luminosidade acompanhado de tela de projeção com tripé Conforme a realidade local da RFB, não sendo possível prover a estrutura recomendada, usa-se a estrutura logística existente no local do evento, fazendo-se as adaptações necessárias para manter ao máximo a logística da RFB.
	Layout básico	As mesas destinadas ao contribuinte devem ficar em local de acesso exclusivo aos que estão em atendimento, evitando que outras pessoas visualizem as telas dos notebooks; TV e armário devem estar isolados do acesso ao contribuinte. Cadeiras de espera em posição que não se visualizem as telas dos notebooks.
	Traslado de equipamentos e de pessoal	Deve ser realizado em carros oficiais da RFB. Necessária a mão-de-obra de capatazia (ajudantes), tanto para o traslado como para organização do layout.

REALIZAÇÃO DO AUTOATENDIMENTO ORIENTADO ITINERANTE		
PROCESSOS	ESTRUTURA	PROCEDIMENTOS
ESTRUTURA TECNOLÓGICA	Estações de trabalho e equipamentos	- No mínimo 03 notebooks para acesso pelo público externo, sem a necessidade de se configurar as políticas de segurança da RFB; - Notebook para supervisor, com políticas de segurança RFB e acesso ao o-VPN; - Modens 4G ou 3G para acesso à internet, caso não exista internet no local ou sua performance não seja a desejada; - Roteadores para que seja possível configurar uma rede e compartilhar a impressora
	Conexão à internet e diretivas de segurança para as estações de trabalho	Garantir um modem da RFB para conexão à internet no caso de impossibilidade de uso da rede Wi-Fi local, ou no caso dessa rede não ter boa velocidade de conexão. As diretivas de segurança para as estações de trabalho do AO Itinerante estão expressas no documento do Modelo de Autoatendimento Orientado estipulado pela Coaef, cabendo ao XTEC local verificar possíveis atualizações.
COMUNICAÇÃO	Identidade visual	Afixar o banner de identificação do AO e o banner que contém o rol dos serviços da RFB que podem ser obtidos pela internet, ambos apresentados nos ANEXOS G e H. Folhetaria: exposição e distribuição dos folhetos orientativos que estão à disposição nas unidades físicas, acerca dos principais serviços da RFB.
	Divulgação e marketing	Sugerem-se as seguintes práticas de divulgação: - Nota para divulgação na mídia local, no mínimo dois dias antes da realização do evento; - Mídia para divulgação no CAC local; - Mídia (edição de vídeo) para exibição no local de realização do AO Itinerante, sugerindo-se o slogan: "A Receita Federal está aqui".
GESTÃO E ESTRUTURA DE PESSOAL	Monitores	Estagiários da RFB que atuam no AO da unidade local; Servidores que tenham domínio dos serviços eletrônicos da RFB, com a anuência da chefia imediata; Acadêmicos do NAF, a convite da Unidade da RFB local;
	Supervisão local dos monitores	Supervisor do AO da unidade local e/ou outro servidor que tenha domínio dos serviços eletrônicos da RFB.
	Apoio de servidores lotados no XTEC	O titular da Unidade local deve designar servidores do setor de tecnologia que se responsabilizarão pela configuração das estações de trabalho e outros equipamentos no local.
	Apoio de servidores lotados no XPOL	O titular da Unidade local deve garantir o apoio de servidores do XPOL para organizar e prover a estrutura logística a ser montada no local com móveis e equipamentos da RFB.

REALIZAÇÃO DO AUTOATENDIMENTO ORIENTADO ITINERANTE		
PROCESSOS	ESTRUTURA	PROCEDIMENTOS
GESTÃO DE RESULTADOS	Registro das orientações prestadas durante o evento	Utilizar formulário específico para esse fim, ao modelo do ANEXO J.
	Continuidade do processo	Realização de reuniões para avaliação, planejamento e renovação de procedimentos, se for o caso, sempre que o AO Itinerante for agendado.

ANEXOS

Arquivos editáveis disponíveis na Intranet, página da Coaef



ANEXO A - PLANO DE CAPACITAÇÃO DE PESSOAL PARA O AUTOATENDIMENTO ORIENTADO DA RFB EM ÓRGÃOS EXTERNOS

ANEXO A1 - PLANO BÁSICO INICIAL DE CAPACITAÇÃO DE PESSOAL PARA O AUTOATENDIMENTO ORIENTADO DA RFB - MODALIDADE PRESENCIAL

1 OBJETIVO GERAL

Capacitar os monitores do Autoatendimento Orientado da RFB implantado em órgãos externos para atuarem neste de serviço, com atendimento baseado na Missão e nos Valores da Instituição e em conformidade com os fundamentos da Educação Fiscal e da Moral Tributária.

2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Levar conhecimentos acerca dos fundamentos da Educação Fiscal e da Moral Tributária para propiciar a visão crítica acerca da função social do tributo e da importância de sua correta aplicação, de modo a atuar como multiplicador no incentivo ao desenvolvimento da cidadania.
2. Apresentar ao pessoal externo a estrutura da RFB, sua missão, visão e valores, para engajar o treinando nos princípios que norteiam a atividade da instituição.
3. Apresentar o Serviço de Autoatendimento Orientado da RFB, sua origem e seus fundamentos, com ênfase em sua expansão para órgãos externos.
4. Capacitar os monitores do AO da RFB no órgão externo para orientar o contribuinte acerca dos serviços da RFB e sobre o uso das ferramentas disponíveis no sítio da RFB e no Portal e-CAC.

3 PÚBLICO ALVO

Pessoal designado para atuar como supervisor e monitor do Autoatendimento Orientado em espaços fora da RFB.

CARGA HORÁRIA: 30 horas

4 CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

CONTEÚDO	CH	METODOLOGIA	RESPONSÁVEL	LOCAL
PALESTRA DE ABERTURA: O Serviço de Autoatendimento Orientado dentro e fora da RFB;	1h 1º dia manhã	Explanação oral sobre a origem do AO e justificativas de sua implantação; Explanação sobre o papel dos monitores e do supervisor local do AO Uso de PowerPoint, vídeos e fotos do AO. Sugere-se a utilização do arquivo constante no ambiente da DIvic na Intranet da 3ª RF.	Servidor da RFB que compõe a equipe de implantação do AO no ambiente fora da RFB	Unidade local da DRF de jurisdição ou no ambiente do órgão externo
MÓDULO I: A Educação Fiscal da RFB a) Tributação e Cidadania Fiscal: - Função socioeconômica do tributo e controle social dos recursos públicos; - O Programa Nacional de Educação Fiscal. b) A Moral Tributária na RFB	1h 1º dia manhã	Explanação oral, uso de PowerPoint, vídeos. Debate em grupo.	Servidor que atua com educação fiscal na RFB e/ou em parceria com membros do GEFE local.	Unidade local da DRF de jurisdição ou no ambiente do órgão externo
	1h 1º dia manhã	Palestra, exposição em PowerPoint	Servidores que atuam com a educação fiscal na RFB	
MÓDULO II Administração Tributária Federal e Tributação Federal a) Estrutura e Papel da Receita Federal do Brasil. b) Tributos Federais, Simples Nacional e MEI. c) Visita guiada à Delegacia da RFB	2h 1º dia tarde	Aula com apresentação de PowerPoint, vídeos.	Administradores da RFB e/ou outros servidores da RFB.	Unidade local da DRF de jurisdição
	1h 1º dia tarde	Comunicar previamente ao chefe do setor da visita e solicitar-lhe que apresente o serviço ali realizado. Quando não for possível, qualquer servidor que conheça a logística do setor.	Equipe responsável pela implantação do AO ou servidores que, preferencialmente, atuem com educação fiscal	
MÓDULO III O atendimento da RFB: Parte teórica - Principais serviços de forma presencial	2h 2º dia manhã	PowerPoint e vídeo sobre o e-CAC. Abordar dados históricos sobre o atendimento da RFB, presencial até o atendimento virtual.	Preferencialmente servidores que atuam na área de atendimento ou de outro setor e que	Unidade local da DRF de jurisdição

CONTEÚDO	CH	METODOLOGIA	RESPONSÁVEL	LOCAL
- Serviços de atendimento virtual. - Apresentação da Página da RFB e do Portal e-CAC.			tenham domínio sobre os serviços eletrônicos da RFB	
MÓDULO IV Atendimento da RFB: Parte prática a) laboratório: sítio da RFB e Portal e-CAC.	2h 2º dia tarde 4h 3º dia manhã	Navegação no sítio da RFB sob orientação do instrutor explorando todos os serviços ali disponíveis. Navegação no Portal e-CAC sob orientação do instrutor. Criação de código de acesso, ver caixa postal, opção pelo DTE.	Servidor que tenha domínio sobre os serviços eletrônicos da RFB	Sala do XTec, Centresaf ou outra sala com logística adequada
b) Treinamento em serviço	16h 3º dia tarde 4º dia M e T 5º dia manhã	Acompanhamento da prática de prestação das orientações no espaço do AO, em turno predeterminado para cada subgrupo de monitores.	Supervisor do espaço do AO da unidade da RFB	Espaço do AO da unidade da RFB.
AVALIAÇÃO DO TREINAMENTO		Aplicação de questionário próprio e/ou discussão em grupo.	Equipe responsável pela implantação do AO no órgão externo	Unidade da RFB local
DECLARAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO ENCERRAMENTO	5º dia tarde	Entrega formal das Declarações de Participação ao modelo do ANEXO B.	Titular da Unidade da DRF local	

OBSERVAÇÃO:

1) Todas as atividades propostas neste plano básico são próprias de educação fiscal e devem ser registradas para efeito de computação da meta local, conforme a Nota Coaef nº 02/2013.

ANEXO A2 - PLANO BÁSICO DE CAPACITAÇÃO CONTINUADA PARA O AUTOATENDIMENTO ORIENTADO DA RFB

- **Periodicidade sugerida:** trimestral
- **Modo:** Presencial ou à distância, pela plataforma virtual Cuboz

TEMAS MAIS DEMANDADOS	CH	METODOLOGIA	RESPONSÁVEL	LOCAL
Programa do Imposto de Renda Pessoa Física (apresentação do programa, download, principais novidades)	2h	Explicação oral, uso de PowerPoint, vídeos. Navegação no site da RFB e no aplicativo DIRPF.	Servidor da RFB	Unidade local da DRF de jurisdição ou no ambiente do órgão externo.
Malha fiscal Solicitação de antecipação de análise de documentos Aplicativo e-defesa	2h	Explicação oral, uso de PowerPoint, vídeos. Navegação no site da RFB e no aplicativo e-Defesa	Servidor da RFB	
Parcelamento Simplificado RFB Parcelamento Simplificado DAU Parcelamentos Especiais	2h	Explicação oral, uso de PowerPoint, vídeos. Navegação no site da RFB e PGFN	Servidor da RFB e estagiário do AO	
Noções de Regularização de Obra de Construção Civil Preenchimento da DISO	2h	Aula com apresentação de PowerPoint, vídeos. Navegação no site da RFB e no aplicativo DISO	Servidor da RFB	
SIMPLES NACIONAL e SIMEI		Aula com	Servidor da RFB	

Portal do Simples Aplicativo MEI para dispositivos móveis	2h	apresentação de PowerPoint, vídeos. Navegação no site da RFB, Portal do Simples e aplicativo MEI.		
	2h	Aula com apresentação de PowerPoint, vídeos. Navegação no site da RFB e coleta web.	Servidor da RFB	
	2h	Aula com apresentação de PowerPoint, vídeos. Navegação no site da RFB e aplicativo Per/Dcomp	Servidor da RFB	

ANEXO B - MODELO DE DECLARAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO NO TREINAMENTO DO AUTOATENDIMENTO ORIENTADO DA RFB



MINISTÉRIO DA FAZENDA
Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB
Delegacia da Receita Federal em (Nome) – DRF/(SIGLA)

DECLARAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO EM TREINAMENTO

Declaramos para os devidos fins que NOME DO PARTICIPANTE, CPF nº XXX.XXX.XXX-XX, participou do treinamento de **Capacitação de Monitores para o Serviço de Autoatendimento Orientado da RFB**, realizado pela Delegacia da Receita Federal em (Nome), no período de __ a __ de (mês) de 201X, totalizando 32 horas/aula, com o seguinte conteúdo programático:

CONTEÚDO	Carga Horária
Tributação e Cidadania fiscal	1 h/a
Estrutura e papel da Receita Federal do Brasil	1 h/a
Administração Tributária Federal e Tributação Federal	2 h/a
Atendimento da RFB e principais serviços oferecidos ao cidadão	2 h/a
O Autoatendimento Orientado na RFB	2 h/a
Prática no Autoatendimento Orientado	22 h/a
TOTAL	30 h/a

Nome do Titular da Unidade
Delegado da DRF/Nome da Delegacia
Delegacia da Receita Federal do Brasil em Fortaleza/CE

ANEXO C - AUTOATENDIMENTO ORIENTADO EM ESPAÇO DE PREFEITURA MUNICIPAL



LOGO DA
PREFEITURA

PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA QUE ENTRE SI CELEBRAM A DELEGACIA DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL EM (NOME) E O MUNICÍPIO DE (NOME) PARA FINS DE PRESTAÇÃO DE MÚTUO APOIO TÉCNICO PARA O FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO DE AUTOATENDIMENTO ORIENTADO DA RFB EM ESPAÇOS DA PREFEITURA.

DELEGACIA DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL EM (NOME), inscrita no CNPJ sob o nº xx.xxx.xxx/xxxx-xx, com sede na Rua (nome), nº xx, bairro, Cidade/UF, neste ato representada pelo Delegado da Receita Federal do Brasil em (nome), Nome do Titular da Unidade, brasileiro, inscrito no CPF sob o nº xxx.xxx.xxx-xx, no uso das atribuições que lhe conferem o art. 302 do Regimento Interno da Secretaria da Receita Federal do Brasil, aprovado pela Portaria MF nº 203, de 14/05/2012, doravante denominada **DRF/SIGLA**.

O MUNICÍPIO DE (NOME), inscrita no CNPJ sob o nº XX.XXX.XXX4/XXXX1-XX, com sede na Rua (nome), nº X, Bairro (nome), Cidade/UF, CEP nº XXXXX-XXX, neste ato representada pelo Prefeito (Nome), inscrito no CPF sob o nº XXX.XXX.XX-X, doravante denominada **PREFEITURA MUNICIPAL**.

As partes acima qualificadas resolvem celebrar o presente PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA, regendo-se pelas cláusulas que se seguem:

CLAÚSULA PRIMEIRA – DO CONCEITO

O Autoatendimento Orientado da Receita Federal do Brasil (RFB) constitui-se de um espaço estruturado para prestar orientações aos contribuintes de modo que estes obtenham serviços e informações por meio da página da RFB na internet, de forma autônoma.

CLAÚSULA SEGUNDA – DAS FINALIDADES

Este Protocolo de Cooperação Técnica tem por finalidade:

- a) realização de parceria, visando o interesse público, mediante colaboração mútua e intercâmbio de experiências e conhecimentos técnicos para o funcionamento do espaço de Autoatendimento Orientado da RFB em espaços da Prefeitura Municipal de (nome), vinculado tecnicamente à DRF/(SIGLA DA DRF);
- b) facilitar aos cidadãos da região de (nome do município) o acesso aos serviços oferecidos pela RFB que estejam disponíveis na modalidade eletrônica por meio do sítio do órgão na internet;
- c) aproximar o fisco federal da comunidade por meio da orientação tributária e fiscal aos colaboradores da PREFEITURA MUNICIPAL e, na sequência, à população local, contribuindo para a formação cidadã e para o processo de inclusão digital do cidadão.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO OBJETO

O presente Protocolo de Cooperação Técnica tem por objeto a conjugação de ações na implantação e manutenção do funcionamento de um espaço de Autoatendimento Orientado destinado a orientar os cidadãos na obtenção de serviços que podem ser realizados de forma autônoma por meio do canal eletrônico de atendimento no sítio RFB na internet, de modo a possibilitar o atendimento desse tipo de demanda dos cidadãos em (nome do município), ratificando o interesse comum

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES.

A DRF/(SIGLA) se responsabilizará por:

- a) capacitar os monitores da PREFEITURA MUNICIPAL acerca dos serviços disponíveis no sítio da Receita Federal do Brasil na internet que serão objeto de orientação no Autoatendimento;
- c) disponibilizar atualizações para os monitores da PREFEITURA acerca da matéria tratada no Autoatendimento;
- d) colaborar com a PREFEITURA na produção de material para publicidade do espaço de Autoatendimento Orientado e Integrado, inclusive disponibilizando a logomarca da Receita Federal para referência como órgão apoiador nos instrumentos de comunicação visual.
- e) manter sistemático acompanhamento do funcionamento do Autoatendimento Orientado compartilhando com a PREFEITURA MUNICIPAL as informações de seu interesse.
- f) disponibilizar pelo período da primeira semana de funcionamento do Autoatendimento Orientado, um servidor da Receita Federal para apoio aos trabalhos iniciais, em horário a combinar com a PREFEITURA MUNICIPAL.

A PREFEITURA MUNICIPAL se responsabilizará por:

- a) implementar e manter o espaço de Autoatendimento Orientado e Integrado em quaisquer de suas dependências, fornecendo todo o material e equipamentos necessários;
- b) alocar monitores para atuarem fornecendo as orientações necessárias ao Autoatendimento dos cidadãos;
- c) demandar à DRF/SIGLA, quando necessário, o apoio à atividade;
- d) promover a publicidade do espaço de Autoatendimento Orientado com produção de banner, cartaz, folhetos e outros materiais de divulgação, em parceria com a DRF/(SIGLA), observado o disposto na CLÁUSULA SEXTA deste Protocolo.
- e) encaminhar mensalmente à DRF/(SIGLA) informações sobre o quantitativo e tipo de serviços orientados, por meio do preenchimento de formulário eletrônico fornecido pela DRF/(SIGLA);

f) encaminhar à DRF/SIGLA), anualmente, até o mês de março, relatório de avaliação sobre o funcionamento do espaço de Autoatendimento, em referência ao ano anterior.

CLÁUSULA QUINTA - DA COORDENAÇÃO

Os partícipes designarão seus respectivos coordenadores, os quais atuarão como elementos de ligação para fins de solucionar e encaminhar as questões de ordem técnica e administrativa.

CLÁUSULA SEXTA - DOS CUSTOS

a) a DRF/(SIGLA) não assumirá qualquer ônus financeiro decorrente do objeto deste Protocolo de Cooperação Técnica no tocante aos procedimentos inerentes à PREFEITURA.

b) a PREFEITURA se responsabilizará pelos custos de implementação e manutenção do espaço de Autoatendimento Orientado da RFB em quaisquer de suas dependências.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

O presente Protocolo de Cooperação entra em vigor a partir de sua assinatura e vigorará por prazo indeterminado, podendo ser rescindido, a qualquer tempo, por iniciativa de qualquer das partes, mediante comunicação por escrito com antecedência mínima de trinta dias, sem ônus para as partes.

Local, xx de xxx de 20xx

Nome do Prefeito

Prefeito de (nome do Município)

Nome do Titular da Delegacia da RFB

Delegado da Receita Federal do Brasil em (Nome)

TESTEMUNHAS:

ANEXO D - MODELO DE PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA PARA IMPLANTAÇÃO DO AO DA RFB EM CENTRAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS



LOGO DO
ESTADO

PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA ADMINISTRATIVA QUE ENTRE SI CELEBRAM A SECRETARIA DE JUSTIÇA E CIDADANIA DO ESTADO DO (NOME) E A SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL NA “X” REGIÃO FISCAL, SEM QUALQUER TRANSFERÊNCIA DE RECURSOS FINANCEIROS, NA FORMA QUE APRESENTA.

O ESTADO DO _____, por intermédio da SECRETARIA DE JUSTIÇA E CIDADANIA, doravante denominada _____, inscrita no CNPJ sob o nº XX.XXX.XXX/XXXX-X, localizada na Rua _____, nºXXX, Bairro _____, em Município/UF, representado neste ato por seu Secretário de Justiça e Cidadania, Sr. (Nome), portador da Carteira de Identidade nº XXX ÓRGÃO EMISSOR-UF e CPF: XXX.XXX.XXX-XX, e a SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL NA 3ª REGIÃO FISCAL, doravante denominada SRRF da “X” Região, inscrita no CNPJ sob o nº XX.XXX.XXX/XXX-XX, localizada no endereço, Município, neste ato representada por seu Superintendente Regional, Sr. (NOME), portador da carteira de identidade nº XXXX – (SIGLA DO ÓRGÃO EMISSOR), e do CPF nº XXX.XXX.XXX-XX, tendo em vista a necessidade de disciplinar a participação da SRRF da “X” Região nas unidades do(a) (nome da central de serviços públicos), resolvem firmar o presente Protocolo de Cooperação, sem qualquer transferência de recursos financeiros, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

Este Protocolo de Cooperação se ampara pelo que rege o PARECER Nº 15/2013/CÂMARA PERMANENTE CONVÊNIOS/DEP CONSU/PGF/AGU tem por objetivo estabelecer os termos em que se dará a participação da SRRF da “X” Região nas atividades desenvolvidas nas Unidades do(a) (nome da central de serviços públicos).

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

O presente Protocolo terá prazo de vigência indeterminado.

Parágrafo único: Qualquer das partes poderá, a qualquer tempo e a seu exclusivo talante, denunciar o presente Protocolo, formalizando comunicação à outra, com antecedência mínima de 60(sessenta) dias, respeitados, todavia, os projetos em andamento e as obrigações assumidas com terceiros ou pendentes de cumprimento.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS DIRETRIZES

I – CONSTITUEM DIRETRIZES PRECÍPUAS DESTE PROTOCOLO:

- a) Promover a otimização da qualidade de atendimento dos serviços públicos prestados à comunidade, concentrando no mesmo espaço físico, representações de diversos órgãos e entidades, públicas e privadas, concessionários e permissionários, de todas as esferas governamentais, a fim de facilitar o atendimento da demanda da sociedade por esses serviços; e
- b) Implementar todos os meios necessários à facilitação do acesso às informações referentes aos serviços prestados, incorporando no seu desempenho o uso de recursos da informática, visando ao aumento da economia de tempo e de custos, associada à eficiência e eficácia na prestação desses serviços, com maior conforto e comodidade;

CLÁUSULA QUARTA – DAS RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

I – COMPETE A (NOME DA SECRETARIA DO ESTADO):

- a) Prover pessoal para prestar orientação aos cidadãos quanto à utilização dos canais eletrônicos de atendimento da RFB disponíveis no sítio na internet e no Portal e-CAC, doravante denominados Autoatendimento RFB.
- b) Em relação ao pessoal a que se refere a alínea anterior:
 - I - Fazer cumprir os horários estabelecidos para funcionamento da Unidade;
 - II - Observar a obrigatoriedade do uso de uniformes e crachás;
- c) Coordenar, planejar, acompanhar, promover, avaliar e supervisionar as atividades necessárias à implantação, funcionamento e manutenção das Unidades da central de serviços públicos (Nome)
- d) Supervisionar as Unidades de Atendimento, no que diz respeito aos procedimentos adotados na operacionalização dos serviços;
- e) Proceder às estatísticas dos serviços prestados, com vistas a redimensionar o atendimento, quando necessário;
- f) Fiscalizar as instalações físicas das unidades, objetivando a adoção de medidas necessárias à prevenção ou à correção de falhas, de modo a assegurar o seu permanente e pleno funcionamento;
- g) Viabilizar, com auxílio de recursos da empresa contratada para a prestação dos serviços de gestão, prestação dos serviços, objeto do presente contrato, assim como a implantação, a operação e a manutenção das unidades, a disponibilização do espaço físico, de segurança, de telefonia, de climatização e de limpeza, além do fornecimento de uniformes para o pessoal, de material de escritório, dos equipamentos de informática, do mobiliário, dos recursos humanos, além de outros eventuais serviços auxiliares, quando requisitados dentro dos padrões oferecidos;
- h) Avaliar propostas de alteração/inclusão de serviços, nos termos referidos na Cláusula Quinta, inciso II.
- i) Adotar as providências que se impuserem, nas situações referentes à ocorrência de infrações de quaisquer naturezas, sejam elas civis, administrativas ou criminais, direta ou indiretamente relacionadas com as atividades desenvolvidas no(a) (nome da central de serviços públicos), exceto aquelas atribuíveis à atuação do servidor a que se refere à alínea “a”, do inciso II, da Cláusula Quarta;
- j) Exercer outras atividades correlatas.

II – COMPETE À SRRF da “X” Região

- a) Designar servidor responsável pela capacitação e supervisão técnica do pessoal que prestará o serviço de orientação aos cidadãos quanto à utilização do Autoatendimento RFB.
- b) Executar o acompanhamento técnico permanente dos respectivos espaços de Autoatendimento da RFB nas unidades do (a) (Nome da central de serviços públicos)

ficando responsável pelo esclarecimento de todas as questões relacionadas aos serviços disponibilizados.

c) Adotar as providências que se impuserem, nas situações referentes à ocorrência de infrações de qualquer natureza, sejam elas civis, administrativas ou criminais, direta ou indiretamente relacionadas com as atividades desenvolvidas pelo servidor a que se refere a alínea “a”, do inciso II, da Cláusula Quarta;

c) Atender com presteza e eficiência, solucionando as eventuais reclamações formuladas, observando as sugestões que se destinem à melhoria da prestação do serviço;

d) Comunicar à SEJUS, para efeito de controle de atividades, as alterações na execução dos serviços prestados nas unidades do(a) (nome da central de serviços públicos), bem como a possibilidade de disponibilização de novos serviços a serem aprovados;

e) Fornecer a logomarca digitalizada, atualizando-a, junto à coordenação do programa, sempre que haja alteração de qualquer natureza;

f) Fazer cumprir, em relação ao servidor a que se refere a alínea “a”, do Inciso II, da Cláusula Quarta, os horários estabelecidos para funcionamento da Unidade;

g) Promover a permanente supervisão, orientação, revisão e fiscalização de suas atividades típicas dentro das unidades;

f) Informar à (NOME DA SECRETARIA DO ESTADO) com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, a substituição de funcionário supervisor, nas hipóteses de férias, licença maternidade, licença paternidade, licença gala;

g) Treinar, capacitar e credenciar o servidor responsável pela supervisão técnica do autoatendimento RFB nas unidades do(a) (nome da central de serviços públicos); e

h) Manter em operação, de acordo com as normas instituídas e o presente Protocolo, durante todo o prazo de vigência, a supervisão sobre as atividades constantes no item “a”.

CLÁUSULA QUINTA – DA ALTERAÇÃO

I – O presente Protocolo poderá ser alterado, assim convindo às partes, mediante a celebração de termo aditivo;

II – A inclusão, exclusão ou a modificação, dentre os prestados, dos serviços próprios e atinentes à competência institucional da conveniente, independem da celebração de termo aditivo, bastando a prévia comunicação formal à SEJUS;

CLÁUSULA SEXTA - DA DENUNCIA E DA RESCISÃO

Este Protocolo poderá ser denunciado por iniciativa de qualquer dos partícipes, a qualquer tempo e a exclusivo talante deste, mediante aviso por escrito, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias. Poderá, ainda, ser rescindido, por descumprimento de qualquer uma das cláusulas, respeitadas, todavia, os projetos em andamento e as obrigações assumidas.

CLAUSULA SÉTIMA – DA PUBLICIDADE

O presente instrumento deverá ser publicado, pela (NOME DA SECRETARIA DO ESTADO), no Diário Oficial do Estado do (Nome), e DOU, no prazo de 20(vinte) dias contados de sua assinatura.

CLÁUSULA OITAVA – CASOS OMISSOS E MODIFICAÇÕES

Os casos não previstos neste Protocolo de Cooperação serão resolvidos de comum acordo entre as partes.

E, por estarem assim justos acordados, firmam o presente em 4(quatro) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo.

**ANEXO E – MODELO DE PORTARIA PARA DESIGNAR SERVIDOR DA RFB
PARA TRABALHAR NO AO INSTALADO EM ÓRGÃOS EXTERNOS**



**Ministério da
Fazenda**



Receita Federal

PORTARIA DRF/NOME Nº XX, DE XX DE MÊS DE 2016.

Dispõe sobre designação de servidor
para trabalhar no Serviço de
Autoatendimento Orientado da RFB
instalado na Prefeitura Nome - UF.

**O DELEGADO DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL DE
MUNICÍPIO-UF**, no uso das atribuições que lhe confere o art. 314 do Regimento Interno
da Secretaria da Receita Federal do Brasil, aprovado pela Portaria MF nº 203, de 14 de maio
de 2012, publicada no DOU de 17 de maio de 2012, resolve:

Art. 1º Designar o servidor NOME, Cargo, matrícula Siapecad nº xxxxx, lotado nesta DRF/Nome e em exercício na ARF/Nome, para prestar serviços necessários ao bom funcionamento do serviço Autoatendimento Orientado da RFB implantado no Município de Nome-UF, no período de _____ a _____.

Art. 2º Publique-se no Boletim de Serviços da RFB.

NOME DO DELEGADO TITULAR

ANEXO F - SUGESTÃO DE TEXTO ALUSIVO AO AUTOATENDIMENTO ORIENTADO QUE DEVE CONSTAR NAS CLÁUSULAS DO PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA PARA IMPLANTAÇÃO DO NAF

TEXTO ALUSIVO AO AUTOATENDIMENTO ORIENTADO QUE DEVE CONSTAR NAS CLÁUSULAS DO PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA PARA IMPLANTAÇÃO DO NAF

CLÁUSULA PRIMEIRA – DOS OBJETIVOS

(alíneas alusivas às ações do NAF)

[...]

(alínea alusiva à prática do AO):

(letra) *Realizar a prática do Autoatendimento Orientado da RFB no âmbito do NAF.*

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

(alíneas alusivas às ações do NAF)

[...]

(Alínea alusiva à prática do AO):

(letra) *Prestar orientação a pessoas físicas e pequenas empresas com menor acesso às orientações contábeis e fiscais básicas.*

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES

Constituem-se obrigações da **(NOME DA UNIVERSIDADE)**:

(alíneas alusivas às ações peculiares do NAF):

[...]

(Alíneas alusivas à prática do AO no NAF):

a) *Encaminhar mensalmente à DRF/(SIGLA DA UNIDADE) dados quantitativos das orientações prestadas inerentes ao Autoatendimento Orientado;*

b) *Estabelecer horário específico para funcionamento do Autoatendimento Orientado no NAF e comunicar à RFB sempre que houver mudanças em decorrência do calendário escolar ou outras razões.*

ANEXO G - MODELO DE ADITIVO AO PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA DE IMPLANTAÇÃO NO NAF PARA INCLUSÃO DA PRÁTICA DO AUTOATENDIMENTO ORIENTADO DA RFB

TERMO DE ADITIVO AO PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA CELEBRADO ENTRE A DELEGACIA DA RFB EM (NOME) E A (NOME DA UNIVERSIDADE), EM (DATA), PARA IMPLANTAÇÃO DO NÚCLEO DE APOIO CONTÁBIL E FISCAL - NAF

IDENTIFICAÇÃO DA RFB [...]

IDENTIFICAÇÃO DA UNIVERSIDADE [...]

Pelo presente instrumento, as partes acima qualificadas, considerando ter havido interesse recíproco entre os interessados, resolvem:

1. Alterar a CLÁUSULA PRIMEIRA - DOS OBJETIVOS que passa a ter mais uma alínea com a seguinte redação:

(letra da alínea) *Realizar a prática do Autoatendimento Orientado da RFB no âmbito do NAF.*

2. Alterar a CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO que passa a ter mais uma alínea com a seguinte redação:

(alíneas alusivas às ações peculiares do NAF)

[...]

(Alíneas alusivas à prática do AO):

a) *Prestar orientação a pessoas físicas e pequenas empresas com menor acesso às orientações contábeis e fiscais básicas.*

3. Alterar a CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES que passa a ter mais uma alínea com a seguinte redação:

Constituem-se obrigações da **(NOME DA UNIVERSIDADE)**:

(alíneas alusivas às ações peculiares do NAF)

[...]

(Alíneas alusivas à prática do AO no NAF):

a) *Encaminhar mensalmente à DRF/(SIGLA DA UNIDADE) dados quantitativos das orientações prestadas no âmbito ao Autoatendimento Orientado;*

b) *Estabelecer horário específico para funcionamento do Autoatendimento Orientado no NAF e comunicar à RFB sempre que houver mudanças em decorrência do calendário escolar ou outras razões*

4. Ficam ratificadas todas as demais cláusulas e condições do PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA alterado.

E por estarem, assim, justas e acordadas, assinam o presente em duas vias de igual teor e forma, juntamente com as testemunhas abaixo.

_____, ____ de _____ de ____

(Assinaturas de todas as partes do Protocolo de Cooperação Técnica para implantação do NAF)

TESTEMUNHAS:

ANEXO H - MODELO PARA INCLUSÃO DA LOGO DO ÓRGÃO EXTERNO NO BANNER PADRÃO DO AUTOATENDIMENTO ORIENTADO DA RFB

AUMENTAR O TAMANHO DO BANNER EM 30 CM NA PARTE SUPERIOR PARA INCLUIR NESTE ESPAÇO A LOGO DO ÓRGÃO EXTERNO, OU O BRASÃO DO ÓRGÃO PÚBLICO, COM O NOME POR EXTENSO, CONFORME O CASO

Autoatendimento Orientado

O e-CAC ao seu alcance.



Modelo de logotipo AO



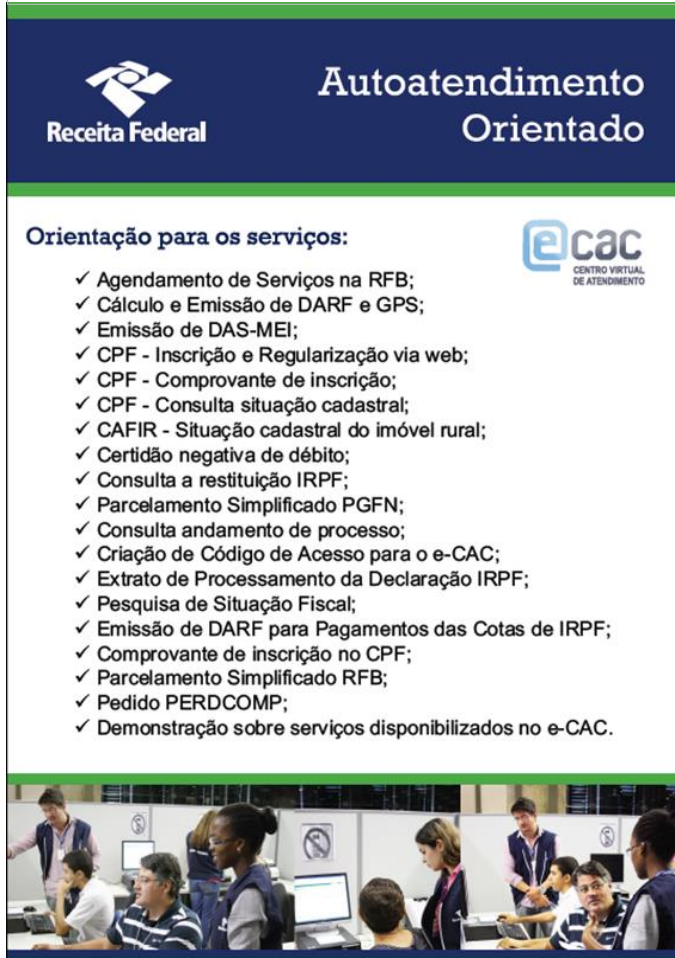
Exemplo:



ANEXO I - MODELO PARA INCLUSÃO DA LOGO DO ÓRGÃO EXTERNO NO BANNER PADRÃO DO ROL DE SERVIÇOS DO AUTOATENDIMENTO ORIENTADO DA RFB

Modelo de logotipo AO

AUMENTAR O TAMANHO DO BANNER EM 30 CM NA PARTE SUPERIOR PARA INCLUIR NESTE ESPAÇO A LOGO DO ÓRGÃO EXTERNO, OU O BRASÃO DO ÓRGÃO PÚBLICO, COM A DENOMINAÇÃO DO NOME POR EXTENSO, CONFORME O CASO



Autoatendimento Orientado

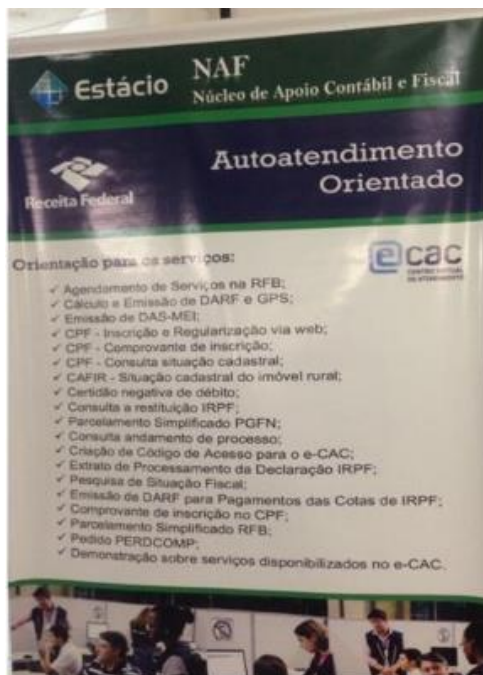
Orientação para os serviços:

- ✓ Agendamento de Serviços na RFB;
- ✓ Cálculo e Emissão de DARF e GPS;
- ✓ Emissão de DAS-MEI;
- ✓ CPF - Inscrição e Regularização via web;
- ✓ CPF - Comprovante de inscrição;
- ✓ CPF - Consulta situação cadastral;
- ✓ CAFIR - Situação cadastral do imóvel rural;
- ✓ Certidão negativa de débito;
- ✓ Consulta a restituição IRPF;
- ✓ Parcelamento Simplificado PGFN;
- ✓ Consulta andamento de processo;
- ✓ Criação de Código de Acesso para o e-CAC;
- ✓ Extrato de Processamento da Declaração IRPF;
- ✓ Pesquisa de Situação Fiscal;
- ✓ Emissão de DARF para Pagamentos das Cotas de IRPF;
- ✓ Comprovante de inscrição no CPF;
- ✓ Parcelamento Simplificado RFB;
- ✓ Pedido PERDCOMP;
- ✓ Demonstração sobre serviços disponibilizados no e-CAC.

eCAC
CENTRO VIRTUAL DE ATENDIMENTO



Exemplo:



Instituição / Órgão público:

Mês / Ano:

Registro Diário de Orientações para o Autoatendimento da RFB

LOGO DO ÓRGÃO
EXTERNO

[illegible]