



Ministério da  
Fazenda



**Nota /Cogea nº 5, de 24 de maio de 2023.**

Interessado: Coordenação-Geral de Programação e Logística (Copol)

Assunto: contratação de terceirizados para atendimento presencial.

*Processo digital nº 10265.186009/2023-46*

1. Considerando a demanda social por serviços digitalizados e a digitalização de serviços já efetuada pela RFB (cerca de 90%); considerando também a carência de servidores no órgão e a restrita capilaridade de unidades de atendimento presenciais; considerando ainda o bom êxito do modelo de atendimento presencial adotado por 8 das 10 Regiões Fiscais (RFs); a Coordenação-Geral de Atendimento (Cogea) decidiu por promover nacionalmente o Atendimento Presencial Avançado (APA).

2. O APA consiste em um modelo de atendimento que otimiza a logística de unidades de atendimento presencial e contribui com a qualidade de vida da sociedade à medida em que restringe o atendimento presencial à recepção de documentos por funcionários terceirizados. Os documentos são digitalizados e enviados a servidores que executam a análise de forma remota. Esse modelo tem se mostrado mais eficaz, pois reduz filas de agendamento e tempo de espera presencial. Além disso, possibilita melhor alocação de servidores pelos gestores, que ganham mobilidade para alocar pessoas em processos de trabalho mais necessários.

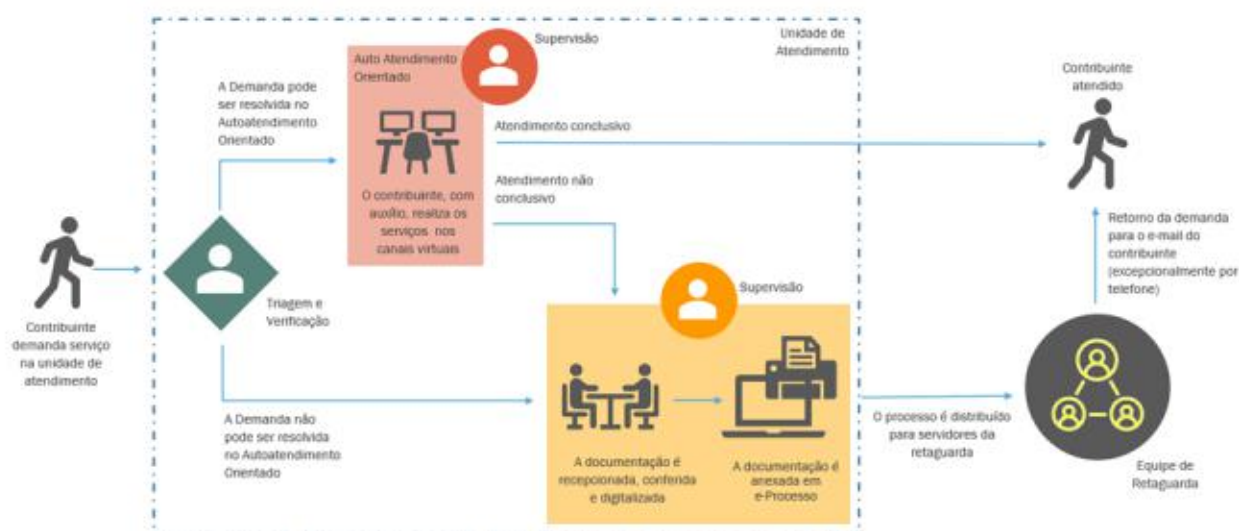


Figura 1: fluxograma do APA.

3. A Cogea, por meio de levantamento da demanda média diária das unidades de atendimento, definiu que será necessária a contratação de cerca de 842 (oitocentos e quarenta e dois) funcionários terceirizados para todo Brasil, conforme tabela abaixo.

Região Fiscal	Quantidade de terceirizados necessários ao Atendimento	Quantidade de terceirizados atualmente	Quantidade de contratações necessárias
1ª	125	82	43
2ª	95	35	60
3ª	95	34	61
4ª	118	50	68
5ª	103	24	79
6ª	111	83	28
7ª	223	87	136
8ª	419	207	212
9ª	145	71	74
10ª	129	48	81
Total	1563	721	842

Tabela 1: estimativa de contratações necessárias por RF.

4. O cargo adequado para contratação é o de recepcionista, pois as tarefas executadas serão de triagem, monitoramento (autoatendimento orientado) e atendimento (recepção, digitalização e encaminhamento de demandas), supervisionadas por servidor ativo.

5. Pelo exposto, conclui-se que as contratações solicitadas pelas RFs com o objetivo de implementar o APA são de interesse nacional. Submeto à Coordenação de Atendimento.

*Assinatura digital*

ROMANA BARACHO RODOVALHO  
Chefe da Divisão de Orientação ao Atendimento

De acordo. Encaminhe-se à Coordenação-Geral de Atendimento.

*Assinatura digital*

JOSÉ CARLOS NOGUEIRA JÚNIOR  
Analista Tributário da Receita Federal do Brasil  
Coordenador de Atendimento

Aprovo a Nota. Encaminhe-se à Copol.

*Assinatura digital*

**ÁUREA NAZARÉ DE MENDONÇA**  
**Analista Tributário da Receita Federal do Brasil**  
**Coordenadora-Geral de Atendimento**