

ENC: Diretrizes Gerais contratações APA - Atendimento Presencial Avançado.

Annette Lobato Martins <Anete.Martins@rfb.gov.br>

Qua, 12/06/2024 17:49

Para:Lourdes Maria Carvalho Tavares <Lourdes.Tavares@rfb.gov.br>
Cc:Rainete Costa Maciel Lacerda <Rainete.Maciel@rfb.gov.br>;Roseli de Fatima Tavares Guimaraes <Roseli.Guimaraes@rfb.gov.br>;Luiz de Almeida Bentes Netto <Luiz.Netto@rfb.gov.br>;Gustavo Amorim Antunes <gustavo.antunes@rfb.gov.br>;Carolina Silva Mesquita <carolina.mesquita@rfb.gov.br>

2 anexos (819 KB)

Nota Cogeia nº 5_2023.pdf; Formulário de Demanda - APA atualizado.doc;

Senhora Superintendente,

Conforme solicitado, encaminho o documento de formalização de demanda relativo a contratação de Terceirizado para o Atendimento Presencial Avançado.

Informo que as unidades DRF/MNS, ALF/MNS, DRF/PVO, DRF/RBO e DRF/MBA já confirmaram os endereços. Proponho que a confirmação seja obtida para as demais unidades.

Considerando que se trata de algo novo, a Rainete providenciará, amanhã, o cadastramento no PCA. Se estiver de acordo, por favor encaminhe à SELIC para as devidas providências.

Atenciosamente,

Annette Lobato Martins

ATRFB

Coordenadora-Geral de Programação e Logística

Portaria SRRF02 nº 169, de 19/05/2023

Portaria SRRF02 nº 275, de 27/07/2023

Superintendência Regional da Receita Federal do Brasil na 2ª Região Fiscal

Email: anete.martins@rfb.gov.br

Fone: (91) 99378-0861

De: Lourdes Maria Carvalho Tavares <Lourdes.Tavares@rfb.gov.br>

Enviada em: quarta-feira, 12 de junho de 2024 16:56

Para: Annette Lobato Martins <Anete.Martins@rfb.gov.br>; Rainete Costa Maciel Lacerda <Rainete.Maciel@rfb.gov.br>

Assunto: ENC: Diretrizes Gerais contratações APA - Atendimento Presencial Avançado.

Para conhecimento.

Lourdes Maria Carvalho Tavares

AFRFB - Mat. 13488

Superintendente Adjunta

Superintendência Regional da Receita Federal na 2ª RF

De: Onassis Simoes da Luz <Onassis.Luz@rfb.gov.br>

Enviado: sexta-feira, 17 de maio de 2024 17:03

Para: RFB-Chefes-Dipol <RFB-Chefes-Dipol@rfb.gov.br>

Cc: RFOC-Copol-Assessoria <RFOC-Copol-Assessoria@rfb.gov.br>; RFOC-COPOL-Chefes-Coordenacao <RFOC-COPOL-Chefes-Coordenacao@rfb.gov.br>; Jose Carlos Nogueira Junior <Jose.CN.Junior@rfb.gov.br>; Aurea Nazare de Mendonca <Nazare.Mendonca@rfb.gov.br>; RFB-Superintendentes <RFB-Superintendentes@rfb.gov.br>

Assunto: Diretrizes Gerais contratações APA - Atendimento Presencial Avançado.

Prezados chefes de Dipol,

Trata-se de orientações e definição de diretrizes gerais para a contratação de recepcionistas no âmbito do Projeto APA - Atendimento Presencial Avançado. Os recursos necessários serão disponibilizados pela Copol e os quantitativos serão definidos no âmbito do projeto Padrões Institucionais Uniformes.

- 1) Normativo:** Até que seja publicada Portaria Copol que defina o Padrão Institucional Uniforme relativo aos quantitativos, serão utilizados os quantitativos constantes da Nota COGEA nº 5/2023 (em anexo), que definiu, após levantamento da demanda média diária das unidades de atendimento, a quantidade de terceirizados necessários ao Atendimento em **1.563 terceirizados para todo o Brasil**.
- 2. Substituição de Estagiários:** De acordo com orientação da Cogepe, estagiários não podem estar vinculados às atividades de *Autoatendimento Orientado (AO)*. Neste sentido, os quantitativos de estagiários que atuam nestas atividades devem ser **substituídos por recepcionistas**. Segundo levantamento no SA3, há atualmente **230 estagiários nesse processo**. Assim, aos quantitativos previstos no item 1 acima serão **acrescentados 230 terceirizados**, totalizando **1.793 recepcionistas terceirizados para todo o Brasil**, conforme abaixo detalhado por RF.
- 3. Demanda atual de contratação:** Em levantamento recente da Copol, as RFs informaram que já se encontram contratados **997 postos** de recepcionistas para o APA, o que resulta em **necessidade atual de contratação de 796 postos**, conforme quadro abaixo:

Quantitativo Recepcionistas - APA						
RF	Necessidade			já contratado <small>informado pelas RFs em abril</small>	falta contratar	RO 2024 PIU APA
	Recepcionistas Nota COGEA nº 5/2023	Reposição estagiários	Necessidade Total			
RF01	125	15	140	112	28	1.046.115
RF02	95	17	112	55	57	1.970.682
RF03	95	13	108	63	45	3.350.000
RF04	118	14	132	50	82	-
RF05	103	21	124	24	100	769.500
RF06	111	21	132	132	0	1.450.000
RF07	223	56	279	87	192	2.730.000
RF08	419	57	476	309	167	9.106.603
RF09	145	5	150	117	33	950.000
RF10	129	11	140	48	92	1.800.000
Total	1563	230	1793	997	796	23.172.899

Obs.: O valor do RO 2024 foi o disponibilizado para as RFs este ano para contratação de novos recepcionistas APA, e não considera o que já estava contratado em anos anteriores. Caso haja necessidade de suplementação, a Copol adotará as providências necessárias.

4. **Carga horária:** a diretriz é que a contratação seja com **carga horária de 8 horas diárias**, mesmo que a carga horária de atendimento ao contribuinte na unidade seja inferior a 8 horas diárias. As respectivas chefias devem definir as demais atividades que os terceirizados executarão em horários que não coincidirem com o atendimento externo a contribuintes, podendo ser treinamentos ou outras atividades, respeitando-se as atribuições permitidas para o cargo de recepcionista.

5. **Cargo:** O cargo indicado pela Cogeia para contratação é o de **recepcionista - CBO: 4221-05**, para execução de tarefas de triagem, monitoramento (autoatendimento orientado) e atendimento (recepção, digitalização e encaminhamento de demandas), supervisionadas por servidor ativo. **Não serão disponibilizados recursos para outros cargos** para atuação em APA.

ATIVIDADE	CBO REPCIONISTA	CBO AUXILIAR DE ESCRITÓRIO
(1) chamam o contribuinte no Saga, módulo Atendente;	X	
(2) conversam com o contribuinte para entender exatamente o serviço desejado	X	
(3) formalizam processos	X	X
(4) recepcionam, conferem, organizam e digitalizam documentos, fazendo a respectiva juntada aos processos	X	X
(5) encaminham os processos para posterior análise do atendente.	X	X

Triagem:

Regra geral, os cidadãos que agendam atendimento não passam pela Triagem. Assim, as atividades da Triagem são, basicamente, conversar com os contribuintes que não efetuaram agendamento, para detectar quais são os serviços desejados e, a partir daí, ou (1) orientar sobre procedimentos de atendimento pelos canais virtuais, ou (2) orientar sobre a necessidade de agendamento para atendimento presencial, ou (3) fornecer a senha de atendimento. Podem, ainda, entregar documentos aos contribuintes (ex: documentos de atendimentos rápidos, como os Darfs).

Dito isso, entendo que o recepcionista seja o mais 'completo' para exercer as atividades do AP/ATI, uma vez que o CBO 4221-05 traz a ideia de recepcionar o cliente/visitante, que no nosso caso é o contribuinte. Já no CBO 4110-05 não faz menção a esse tipo de abordagem com o contribuinte. Inclusive no CBO 4221-05 diz que o recepcionista "pode executar outras tarefas de escritório".

Atenciosamente,



Onassis Simões da Luz
Coordenador - Geral
Coordenação Geral de Programação e Logística
+55 61 3412-3611 | onassis.luz@rfb.gov.br