

# DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 22/06/2023 | Edição: 117 | Seção: 1 | Página: 251

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

## PORTARIA RFB N° 328, DE 16 DE JUNHO DE 2023

Regulamenta o canal de atendimento Fale Conosco da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil.

O SECRETÁRIO ESPECIAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL, no uso da atribuição que lhe confere o inciso III do art. 350 do Regimento Interno da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil, aprovado pela Portaria ME nº 284, de 27 de julho de 2020, e tendo em vista o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de julho de 2017, e no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, resolve:

Art. 1º Esta Portaria estabelece o funcionamento do canal de atendimento Fale Conosco da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB).

Parágrafo único. O canal de que trata o caput:

I - será restrito à prestação de orientações de caráter geral sobre serviços e legislação, vedada a divulgação de informações protegidas por sigilo fiscal ou funcional;

II - não informa sobre situação específica do interessado, que exija análise de documentação; e

III - não produz os efeitos legais da consulta prevista no art. 46 do Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972, e no art. 48 da Lei nº 9.430, de 27 de dezembro de 1996.

Art. 2º Para obtenção de informação mediante acesso ao Fale Conosco, o solicitante deverá enviar o formulário disponibilizado no site da RFB.

§ 1º O envio do formulário não gera número de protocolo.

§ 2º A recepção do formulário será realizada de forma ininterrupta.

Art. 3º O atendimento pelo Fale Conosco será prestado no horário de expediente do servidor por ele responsável, por meio de mensagem eletrônica enviada ao endereço informado pelo solicitante no momento do envio do formulário a que se refere o caput do art. 2º.

Parágrafo único. No atendimento a que se refere o caput, os seguintes requisitos deverão ser observados:

I - padronização nacional dos procedimentos;

II - presunção da boa-fé;

III - promoção da cidadania fiscal;

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

V - proteção do sigilo fiscal e funcional;

VI - promoção do acolhimento;

VII - observância dos princípios da urbanidade, impessoalidade e equidade; e

VIII - uso de linguagem simples e cordial.

Art. 4º O prazo para o atendimento da solicitação formulada por meio do Fale Conosco será de até 5 (cinco) dias úteis.

Parágrafo único. Deverão ser observadas as regras para atendimento prioritário previstas na legislação em vigor.

Art. 5º As orientações de caráter geral a serem prestadas nos termos desta Portaria serão de responsabilidade das Superintendências Regionais da Receita Federal do Brasil (SRRF) e de Coordenações-Gerais, conforme a divisão temática estabelecida no Anexo Único.



§ 1º Compete ao Superintendente Regional da Receita Federal do Brasil da região fiscal responsável pelo tema constituir, mediante portaria, equipe regional de atendimento pelo Fale Conosco, subordinada à projeção regional do atendimento, composta preferencialmente por servidores que atuem na respectiva área temática.

§ 2º A equipe a que se refere o § 1º deverá ser composta por:

- I - supervisor temático regional e seu substituto; e
- II - colaboradores temáticos.

§ 3º Fica autorizada a designação, com percentual de dedicação a cada equipe definido nas respectivas portarias de designação, de servidor para:

- I - mais de uma equipe regional da região fiscal de exercício do servidor;
- II - mais de uma equipe regional de regiões fiscais distintas; ou
- III - equipe regional de região fiscal distinta daquela de seu exercício.

§ 4º A expedição da portaria a que se refere o § 1º e suas respectivas alterações devem ser comunicadas à Coordenação-Geral de Atendimento (Cogea).

Art. 6º A Cogea poderá alterar o Anexo Único mediante a edição de portaria.

Art. 7º Compete à Cogea:

- I - a supervisão nacional do Fale Conosco; e
- II - publicar atos complementares necessários ao cumprimento do disposto nesta Portaria.

Art. 8º Esta Portaria será publicada no Diário Oficial da União e entrará em vigor em 3 de julho de 2023

**ROBINSON SAKIYAMA BARREIRINHAS**

**ANEXO ÚNICO**

**UNIDADES RESPONSÁVEIS PELOS TEMAS**

Tema	Unidade responsável
Restituição do Imposto de Renda	SRRF01
Certidões Negativas de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND)	SRRF02
Canais de Atendimento à Distância	SRRF03
Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) e Viagens Internacionais e Comércio Exterior	SRRF04
Imóvel Rural - Cadastros e Declaração	SRRF05
Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ)	SRRF06
Contribuições Previdenciárias	SRRF07
Cópias de Declarações e Documentos e assuntos relacionados a Imposto de Renda e à Isenção de Imposto sobre Produtos Industrializados (IPI) e Imposto sobre Operações de Crédito, Câmbio e Seguro, ou relativas a Títulos ou Valores Mobiliários (IOF) na aquisição de veículos por pessoas com deficiência	SRRF08
Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Simples Nacional) e Microempreendedor Individual (MEI)	SRRF09
Pagamentos e Parcelamentos	SRRF10
Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais Previdenciários e de Outras Entidades e Fundos (DCTFWEB)	Corat
Supor te Técnico ao Programa Gerador da Declaração do Imposto sobre a Renda Retido na Fonte (PGD Dirf)	Cofis
Obras - Construção Civil	Corat, Cocad e SRRF02
Novo Sistema de Cadastramento de Alvarás e Habite-se pelas Prefeituras Municipais e pelas Administrações Regionais do Distrito Federal (Sisobrapref web) - Módulo Prefeitura	Corat
Pedido de Restituição e Declaração e Compensação - Programa Pedido de Restituição, Ressarcimento ou Reembolso e Declaração de Compensação (PER/DCOMP)	Codar
Sistema Público de Escrituração Digital (Sped) e Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas (eSocial)	Cofis