



MINISTÉRIO DA FAZENDA  
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional  
Procuradoria-Regional da Fazenda Nacional na 1ª Região

## ACORDO DE COOPERAÇÃO PRFN 1 Nº 01/2023

Processo nº 11523.100231/2023-34

Unidade Gestora: PGFN/DF

**ACORDO DE COOPERAÇÃO QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, REPRESENTADA PELA PROCURADORIA REGIONAL DA FAZENDA NACIONAL DA 1ª REGIÃO E O CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ESTADO DO MARANHÃO, PARA INSTALAÇÃO DE POSTO AVANÇADO DE ATENDIMENTO NA MODALIDADE DE AUTOATENDIMENTO ORIENTADO DA PGFN NAS DEPENDÊNCIAS DE AMBIENTE PERTENCENTE AO CRC/MARANHÃO.**

A **UNIÃO**, representada pela **PROCURADORIA REGIONAL FAZENDA NACIONAL DA 1ª REGIÃO**, inscrita sob o CNPJ 00.394.460/0216-53, com sede no Setor de Autarquias Norte, Quadra 05, Lote C, Complexo Empresarial CNC, Torre D, doravante denominada PRFN 1, neste ato representada pelo Procurador Regional da Fazenda Nacional da 1ª Região **EUCLIDES SIGOLI JUNIOR** e o **CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO MARANHÃO**, pessoa jurídica de direito público, estabelecida na R. Leblon, Lote 10, Qd. C, Parque Quintas do Calhau – São Luís - MA – CEP: 65071-745 inscrita no CNPJ sob nº 06.352.009/0001-48, de telefone (098) 98414-9481 – 98414-9500 – 98414-9465 – 98818-1218, assim representada pela sua presidente, Contadora **ANA LÍGIA COELHO MARTINS**, Registro Profissional nº MA-011437/O expedida pelo Conselho Regional de Contabilidade do Maranhão – CRC/MA, inscrito no CPF/MF sob nº. 012.481.733-50, estabelecida na R. Leblon, Lote 10, Qd. C, Parque Quintas do Calhau – São Luís-MA – CEP: 65071-745, doravante denominado ENTE PARCEIRO, resolvem firmar o presente **ACORDO DE COOPERAÇÃO**, doravante denominado **ACORDO**, em observância às disposições da Lei nº 13.019/2014, do Decreto nº 8.726/2016, da Portaria PGFN 838/2023 e da legislação correlacionada a política pública e suas alterações, mediante as cláusulas e condições a seguir descritas:

### 1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 O presente ACORDO possui como objeto a instalação de posto avançado de atendimento, na modalidade de autoatendimento orientado dos serviços da PGFN, a ser implantado na sede do Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Maranhão, na forma autorizada pelo art. 19 da Portaria PGFN 838/2023.

1.2 A PRFN1 oferecerá treinamentos a funcionários do CRCMA acerca dos serviços oferecidos pela PGFN por meio do portal REGULARIZE, para que o Ente parceiro esteja apto a orientar os **contadores** acerca da regularização de dívidas, protocolo de requerimentos, negociações (parcelamentos, transações e negócio jurídico processual), revisões de dívidas, agendamento de audiências e demais serviços disponíveis;

Processo nº 11523.100231/2023-34

R. Leblon, Lote 10, Qd. C – Parque Quintas do Calhau – São Luís/MA – CEP: 65071-745  
CNPJ: 06.352.009/0001-48

FONE: (98) – 3226 1613 – Email: [assessoriajuridica@crcma.jus.br](mailto:assessoriajuridica@crcma.jus.br)

Esse documento foi assinado por BRUNO HENRIQUE MENDES DE OLIVEIRA e outros. Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://assinador.certrede.com.br/validate/L3HP9-XJKAB-F9NAW-KWKDB>



1.3 Na prestação do serviço do Posto Avançado a ser instalado será observado todo o regramento estabelecido na Portaria PGFN 838/2023, naquilo que for aplicável, inclusive as diretrizes e princípios previstos no Capítulo II e as preferências e prioridades na forma do Capítulo VII.

1.4 Será mantido um ponto focal na PRF1 e no CRC/MA para a resolução ou encaminhamento de dúvidas residuais não atendidas pelo autoatendimento orientado.

## **2. CLÁUSULA SEGUNDA - DO PLANO DE TRABALHO**

2.1 Para o alcance do objeto pactuado, os partícipes obrigam-se a cumprir o plano de trabalho constante no Anexo I que, independente de transcrição, é parte integrante e indissociável do presente ACORDO.

## **3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA FINALIDADE**

3.1 A disponibilização do Posto de Autoatendimento Orientado na sede do CRCMA permitirá a capacitação do ente parceiro para o atendimento dos profissionais da contabilidade acerca das dúvidas relacionadas aos serviços da PGFN, atualmente concentrados no portal REGULARIZE, reduzindo o tempo de resposta aos questionamentos e também o fluxo dos profissionais nas unidades de atendimento da PGFN.

3.2 Assim, o presente ACORDO tem como finalidade oferecer aos profissionais da contabilidade, sejam eles atuantes na área pública ou privada, as orientações necessárias para a conformidade tributária dos seus clientes, promovendo educação fiscal e a redução da litigiosidade através da resolução administrativa dos conflitos, tudo em conformidade com a previsão da Portaria PGFN 835/2023.

## **4. CLÁUSULA QUARTA – DO LOCAL PARA ATENDIMENTO**

4.1 O ENTE PARCEIRO disponibilizará espaço adequado em suas dependências, sob sua responsabilidade, para atendimento dos profissionais da contabilidade e aos respectivos contribuintes que os acompanhem, visando à utilização orientada dos serviços da PGFN disponibilizados no portal REGULARIZE.

## **5. CLÁUSULA QUINTA – DOS RECURSOS FINANCEIROS**

5.1 Para a execução do objeto do presente Acordo, não haverá transferência de recursos entre os partícipes, os recursos e materiais para implantar o posto de atendimento ficarão por conta do CRCMA. As ações que implicarem repasse de recursos serão viabilizadas por intermédio de instrumento específico.

**Parágrafo Único.** O objeto deste instrumento não envolve a celebração de comodato, doação de bens ou outra forma de compartilhamento de recurso patrimonial da Administração Pública.

## **6. CLÁUSULA SEXTA - DAS OBRIGAÇÕES DO CRCMA**

6.1 O CRCMA prestará orientações para que os profissionais da contabilidade e os respectivos contribuintes assistidos utilizem os serviços da PGFN diretamente no portal REGULARIZE, saneando as dúvidas que eventualmente existam, bem como auxiliando na divulgação das negociações e das ferramentas de resolução administrativa de conflitos tributários, em conformidade com a Portaria PGFN 838/2023.

6.2 Não haverá recepção, processamento, tramitação ou arquivamento de documentos por parte do CRCMA, pois todo o protocolo da PGFN é digital, realizado diretamente no portal

REGULARIZE, cabendo o CRCMA disponibilizar estação de trabalho configurada para o adequado funcionamento do portal, dotada de computador com acesso à internet, scanner e impressora.

## **7. CLÁUSULA SÉTIMA - DAS RESPONSABILIDADES DO ENTE PARCEIRO**

7.1 Todos os recursos e materiais para implantar os postos de atendimento ficarão por conta do CRCMA (art. 19, §2º, da Portaria PGFN 838/2023), especialmente:

- a) Salário e demais encargos sociais dos funcionários indicados pelo ENTE PARCEIRO, que realizarão as atividades previstas na cláusula sexta;
- b) Material e equipamentos de informática, acesso à internet, materiais de consumo e expediente necessários à realização dos trabalhos;
- c) O ENTE PARCEIRO e os agentes encarregados da operacionalização deste ACORDO serão responsabilizados civil e administrativamente, assegurado o devido processo legal e a ampla defesa, na hipótese de prestação de informações falsas ou inserção parcial ou totalmente fraudulenta de informações nos sistemas informatizados disponibilizados pela PGFN.

**Parágrafo Primeiro.** O ENTE PARCEIRO responsabiliza-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, cíveis e tributárias decorrentes da execução das atividades sob sua incumbência previstas neste ACORDO, não gerando nenhum vínculo de natureza civil ou trabalhista entre a UNIÃO e os funcionários que vierem a ser utilizados pelo ENTE PARCEIRO na execução dos serviços, obrigando-se, em caráter irrevogável e irretratável, a preservar a UNIÃO, a qualquer tempo, de reivindicações, ações judiciais e quaisquer outras contingências, inclusive quanto a danos causados por seu pessoal a terceiros.

**Parágrafo Segundo.** Todos os agentes encarregados da operacionalização deste ACORDO pelo ENTE PARCEIRO são legalmente responsáveis pela guarda de sigilo no que concerne aos dados e informações de que tiverem conhecimento na execução das atividades previstas neste ACORDO, em especial os protegidos por sigilo fiscal e pela Lei Geral de Proteção de Dados, estando sujeitos às penalidades civis, criminais e trabalhistas.

## **8. CLÁUSULA OITAVA - DAS RESPONSABILIDADES DA PRFN 1**

Caberá à PRFN 1, em parceria com o Órgão Central - PGDAU:

- a) o treinamento dos funcionários do ENTE PARCEIRO, que realizarão as atividades previstas na cláusula sexta;
- b) a atualização contínua dos procedimentos e normas destinadas ao perfeito andamento dos trabalhos;
- c) a disponibilização de canal direto e dinâmico ao funcionário do ENTE PARCEIRO para dirimir dúvidas e esclarecimentos necessários aos serviços objeto do presente ACORDO.

## **9. CLÁUSULA NONA - DOS COMPROMISSOS**

9.1 É obrigação comum dos partícipes manter sigilo das informações protegidas por sigilo fiscal e das demais informações sensíveis (estas, conforme classificação da Lei nº 12.527/2011- Lei de Acesso à Informação - LAI) obtidas em razão da execução do acordo, sendo permitida sua divulgação somente se houver expressa autorização dos partícipes, mediante observância das diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados.

**Parágrafo primeiro.** As Partes declaram e garantem mutuamente que cumprem toda a legislação aplicável sobre segurança da informação, privacidade e proteção de dados, inclusive (sempre e quando aplicáveis) a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil, o Marco Civil da Internet (Lei Federal n. 12.965/2014), seu decreto regulamentador (Decreto 8.771/2016), a Lei

Federal n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - "LGPD"), e demais normas setoriais ou gerais sobre o tema, comprometendo-se a tratar quaisquer informações relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável ("Dados Pessoais"), coletadas ou tratadas para os fins estabelecidos no presente instrumento e para a sua execução, nos limites aqui previstos, nos termos da lei aplicável.

**Parágrafo segundo.** Caso as PARTES identifiquem a ocorrência de um Incidente de Segurança que possa causar dano relevante ao Titular, de acordo com a LGPD e eventuais regulamentações que venham a ser emitidas pela ANPD, deverão notificar a outra PARTE por escrito, imediatamente.

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA - DO GERENCIAMENTO DO ACORDO DE COOPERAÇÃO**

10.1 No prazo de 15 dias, contado da celebração do presente acordo, cada partícipe designará formalmente, mediante portaria ou instrumento equivalente, os funcionários envolvidos e responsáveis para gerenciar a parceria; zelar por seu fiel cumprimento; coordenar, organizar, articular, acompanhar, monitorar e supervisionar as ações que serão tomadas para o cumprimento do ajuste.

**Parágrafo Primeiro.** Competirá aos funcionários designados comunicar-se com o outro partícipe, bem como marcar reuniões e transmitir ou receber solicitações, devendo todas as comunicações serem documentadas.

**Parágrafo Segundo.** Sempre que o funcionário indicado não puder continuar a desempenhar a incumbência, deverá ser substituído. A comunicação deverá ser feita ao outro partícipe, no prazo de até 10 dias da ocorrência do evento, seguida da identificação do substituto.

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA- DAS VEDAÇÕES**

11.1 Fica vedado aos partícipes utilizarem nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores nas ações empreendidas para execução do presente ACORDO, conforme previsto no § 1º do art. 37 da Constituição Federal.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA**

12.1 O prazo de vigência deste Acordo de Cooperação será de 12 meses, a partir da data de sua assinatura [ou publicação], podendo ser prorrogado, nas condições previstas no art. 55 da Lei nº 13.019, de 2014, e no art. 21 do Decreto nº 8.726, de 2016, mediante termo aditivo, por solicitação do ENTE PARCEIRO devidamente fundamentada, desde que autorizada pela Administração Pública, ou por proposta da PRF1 e respectiva anuência do ENTE PARCEIRO, formulada, no mínimo, 60 (sessenta) dias antes do seu término.

## **13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS ALTERAÇÕES**

13.1 O presente ACORDO poderá ser alterado, por meio de Termo Aditivo, podendo haver modificação, exclusão e inclusão de cláusulas e estipulações de novas condições, desde que haja concordância entre as partes.

## **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA DENÚNCIA**

14.1 O presente ACORDO poderá ser rescindido a qualquer tempo, total ou parcialmente, mediante denúncia expressa de uma das partes, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, ou por infringência de alguma de suas cláusulas, hipótese em que a parte prejudicada poderá rescindi-lo no todo, imediatamente, ficando os acordantes responsáveis somente pelas obrigações referentes ao tempo em que participaram do acordo, sem prejuízo das atividades que estiverem em desenvolvimento.

## **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA AFERIÇÃO DE RESULTADOS**

15.1 A Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional irá monitorar periodicamente a qualidade do atendimento realizado pelas entidades parceiras (art. 19, §3º, da Portaria PGFN 838/2023).

#### 16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DOS CASOS OMISSOS

16.1 As situações não previstas no presente instrumento serão solucionadas de comum acordo entre os partícipes, cujo direcionamento deve visar à execução integral do objeto.

#### 17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA EFICÁCIA, DO REGISTRO E DA PUBLICAÇÃO

17.1 Este ACORDO terá eficácia a partir de sua publicação, devendo a PRFN 1 publicar seu extrato no Diário Oficial da União, nos termos do artigo 38 da Lei n. 13.019, de 2014.

17.2 A lista de entidades parceiras será disponibilizada no site da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (gov.br/pgfn) na forma do art. 19, § 4º, da Portaria PGFN 838/2023.

#### 18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DO FORO

18.1 As questões sobre a aplicação das disposições deste ACORDO, não solucionadas por acordo entre os partícipes, serão submetidas à Seção Judiciária do Maranhão da Justiça Federal, nos termos do inciso I, do art. 109, da Constituição Federal.

**Parágrafo Único.** Havendo anuência do ENTE PARCEIRO, as controvérsias poderão ser solucionadas no âmbito da Câmara de Conciliação e Arbitragem da Administração Federal – CCAF. E por concordarem com o conteúdo e condições acima convencionados, os partícipes firmam o presente ACORDO, em três vias de igual forma e teor, para um só efeito, na presença das testemunhas abaixo, devidamente identificadas e qualificadas.

São Luís - MA, 28 de setembro de 2023

#### UNIÃO, REPRESENTADA PELA PRFN 1

EUCLIDES SIGOLI JUNIOR

PROCURADOR-REGIONAL DA FAZENDA NACIONAL NA 1ª REGIÃO

CONSELH

Assinado eletronicamente por:  
ANA LIGIA COELHO MARTINS  
CPF: 012.481.733-50  
Data: 27/09/2023 19:07:09 -03:00

Contadora **Ana Lígia Coelho Martins**

CPF nº. 012.481.733-50

RANHÃO

Assinado eletronicamente por:  
BRUNO HENRIQUE MENDES DE OLIVEIRA  
CPF: 012.174.383-78  
Data: 27/09/2023 19:06:01 -03:00





## ACORDO DE COOPERAÇÃO PRFN 1 Nº 01 / 2023

## ANEXO I

## PLANO DE TRABALHO

## DADOS CADASTRAIS

<b>PARTÍCIPE 1:</b> Procuradoria Regional da Fazenda Nacional na 1ª Região		<b>CNPJ:</b> 00.394.460/0216-53	
<b>Endereço:</b> Setor de Autarquias Norte, Quadra 05, Lote C, Complexo Empresarial CNC, Torre D			
<b>Cidade</b> Brasília	<b>UF</b> Distrito Federal	<b>CEP</b> 70040-250	<b>DDD/Telefone</b> (61) 2025-4602
<b>Esfera Administrativa (Federal, Estadual, Municipal)</b> Federal			
<b>Nome do Responsável</b>		<b>CPF:</b>	<b>RG:</b>
<b>Órgão Expedidor</b>		<b>Cargo/função:</b> Procurador Regional da Fazenda Nacional	
<b>Endereço:</b>	<b>Cidade:</b> Brasília	<b>Estado:</b> DF	<b>CEP:</b>

<b>PARTÍCIPE 2:</b> <b>CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO MARANHÃO</b>		<b>CNPJ:</b> 06.352.009/0001-48	
<b>Endereço:</b> R. Leblon, Lote 10, Qd. C, Parque Quintas do Calhau			
<b>Cidade</b> São Luís	<b>UF</b> MA	<b>CEP</b> 65071-745	<b>DDD/Telefone</b>
<b>Esfera Administrativa (Federal, Estadual, Municipal)</b> Federal			
<b>Nome do Responsável</b> Ana Lígia Coelho Martins		<b>CPF:</b> 012.481.733-50	<b>RG:</b>
<b>Órgão Expedidor</b> SSP		<b>Cargo/função:</b> Presidente	
<b>Endereço:</b>	<b>Cidade:</b> São Luís	<b>Estado:</b> Maranhão	<b>CEP:</b>

Processo nº 11523.100231/2023-34

R. Leblon, Lote 10, Qd. C – Parque Quintas do Calhau – São Luís/MA – CEP: 65071-745  
CNPJ: 06.352.009/0001-48FONE: (98) – 3226 1613 – Email: [assessoriajuridica@crcma.jus.br](mailto:assessoriajuridica@crcma.jus.br)Esse documento foi assinado por BRUNO HENRIQUE MENDES DE OLIVEIRA e outros. Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://assinador.certrede.com.br/validate/L3HP9-XJKAB-F9NAW-KWKDB>

1.

**IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO**

<p>Título: Instalação de posto avançado de atendimento na modalidade de autoatendimento orientado nas dependências de imóvel pertencente ou sob responsabilidade da CRCMA.</p> <p>2.1. O início das atividades do Posto de Autoatendimento Orientado ficará condicionado à efetiva disponibilização dos recursos físicos e humanos por parte do CRCMA e das obrigações por parte da PRFN 1, dispostos no Acordo de Cooperação.</p> <p>Descrição: Instalação de Posto Avançado de atendimento, na modalidade de Autoatendimento Orientado da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional - PGFN sob representação da PROCURADORIA-REGIONAL DA FAZENDA NACIONAL NA 1ª REGIÃO, nas dependências de imóvel pertencente ou sob responsabilidade da CRCMA, para fornecimento de orientações e para utilização dos serviços oferecidos no portal REGULARIZE de forma orientada, em especial:</p>	<b>Período de Execução</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Consulta de débitos inscritos em Dívida Ativa da União e do FGTS</li> <li>2. Emissão de guia de pagamento - DARF e GPS</li> <li>3. Consultar e acompanhar requerimentos protocolados</li> <li>4. Protocolar pedido de revisão de dívida - PRDI</li> <li>5. Impugnar/ recorrer de procedimento administrativo</li> <li>6. Negociar Dívida - Parcelamento , Transação e Negócio Jurídico Processual</li> <li>7. Oferecer garantia de dívida inscrita - oferta antecipada ou parcelamento</li> <li>8. Levantamento de Garantia Administrativa</li> <li>9. Parcelar arrematação</li> <li>10. Cópia de Processo Administrativo</li> <li>11. Solicitar inclusão como corresponsável na inscrição em DAV</li> <li>12. Protesto - autorização para Cancelamento - Inscrição Regularizada</li> <li>13. Exclusão ou Suspensão do Cadin – PGFN</li> <li>14. Exclusão da Lista de Devedores</li> <li>15. Dação em Pagamento</li> <li>16. Cadastro de RCL Ente Federativo</li> <li>17. Desistência de ação judicial, impugnação e recurso - créditos negociados (PGFN)</li> <li>18. Consultar pendências de regularidade fiscal</li> <li>19. Agendamento de audiência com o procurador</li> <li>20. Revisão de Capacidade Pagamento para fins de Transação <ul style="list-style-type: none"> <li>● Observação 1: Serviço a ser realizado exclusivamente nos canais virtuais</li> <li>● Observação 2: A lista de serviços oferecidos poderá ser revisada quando da oferta de novos serviços nos canais virtuais.</li> </ul> </li> </ol> <p>O Posto de Autoatendimento Orientado consiste em um espaço estruturado pela CRCMA para recepcionar contadores e contribuintes por eles assistidos, com a finalidade de prestar as orientações necessárias para a resolução administrativa das demandas, promovendo a conformidade fiscal e estimulando a redução da litigiosidade.</p> <p>O objetivo é facilitar o efetivo acesso aos serviços oferecidos pela PGFN, na forma de autoatendimento orientado, mediante login no REGULARIZE através de senha/certificado digital do contribuinte ou procuração eletrônica - e-Cac, conforme as regras de utilização do serviço, ficando a cargo da CRCMA o suporte necessário para que o advogado ou o contribuinte por ele assistido tenha êxito no acesso e clareza quanto às orientações.</p>	<b>Início 10/2023</b>	<b>Término 10/2024</b>

## **DIAGNÓSTICO**

As recentes mudanças organizacionais ocorridas na PGFN passaram a exigir uma remodelagem dos serviços relacionados ao atendimento dos contribuintes. Ao mesmo tempo em que a instituição investiu em instrumentos administrativos de cobrança e de resolução consensual de litígios, os processos de trabalho foram fortemente influenciados pela transformação digital, ampliando o acesso aos novos mecanismos de forma simples e desburocratizada por meio de uma plataforma única, o portal REGULARIZE.

É certo, contudo, que o atual modelo exige maior diálogo com o cidadão, premissa essa nem sempre atendida pelos canais digitais atualmente existentes. Além disso, a concretização dessa nova cultura encontra desafios centrados na escassez de recursos materiais e humanos, tais como a diminuição do quadro de servidores e a desativação de unidades físicas em alguns Estados.

Assim, para que o acesso à conformidade fiscal ocorra de forma democrática, alcançando os variados perfis de público, faz-se necessário a utilização de uma rede de apoio parceira que possa dar suporte à adequada utilização dos serviços já disponibilizados eletronicamente.

## **ABRANGÊNCIA (PÚBLICO-ALVO)**

O público-alvo será os profissionais da Contabilidade inscritos no CRCMA.

## **JUSTIFICATIVA**

Embora a PGFN tenha alcançado na integral digitalização dos seus serviços, seguindo as diretrizes do plano de transformação digital do Governo Federal, mostra-se cada vez mais necessária a utilização de uma rede de apoio parceira que possa dar suporte à adequada utilização dos serviços já disponibilizados eletronicamente, especialmente voltada para públicos específicos, o que foi expressamente permitido pela Portaria PGFN 838/2023 no seu art. 19.

Nesse contexto, surge o Autoatendimento Orientado no âmbito da PGFN, que poderá contar com parceiros classificados como organizações da sociedade civil, para oferecer aos cidadãos alternativas para acesso aos serviços do órgão. Trata-se da utilização de arranjos mais leves, menos custosos e com ênfase no atendimento digital assertivo.

Tal estrutura consiste em estabelecer um ambiente de atendimento no espaço físico das entidades parceiras. O projeto preconiza a capacitação dos agentes parceiros para que estejam aptos a orientar os contribuintes e profissionais acerca dos serviços e das negociações disponibilizadas pela PGFN, com capacidade operacional semelhante às unidades de atendimento da PGFN, reduzindo assim o fluxo de contribuintes e de profissionais nas unidades físicas do órgão.

Conseqüentemente, a parceria proporcionará o acesso às informações necessárias para a conformidade fiscal e o aumento da arrecadação, ampliando sobremaneira a capilaridade de atendimento do órgão.

Da perspectiva do ente parceiro, o benefício é oferecer um atendimento diferenciado para público definido, promovendo a inclusão digital e a cidadania fiscal. No caso específico do CRCMA, será possível reduzir o tempo de atendimento e as demandas relativas às orientações e dúvidas mais frequentes.

## **6. OBJETIVOS GERAL E ESPECÍFICOS**

Objetivo Geral: ampliar a capilaridade de atendimento da PGFN por meio do CRCMA.

Objetivos Específicos: facilitar o acesso dos profissionais da contabilidade às orientações necessárias para a regularização da situação fiscal dos contribuintes, promovendo a redução da litigiosidade e a conformidade fiscal

### **METODOLOGIA DE INTERVENÇÃO**

O CRCMA deverá estruturar espaço físico adequado para funcionamento do Posto de Autoatendimento Orientado, com mobiliário, computadores e demais equipamentos necessários ao pleno desempenho das atividades, assim como indicar funcionários que serão treinados para a prestação do serviço de orientação. O custeio de todas as despesas (energia, água, telefone, internet, certificado digital dos funcionários, segurança e material de consumo) necessárias ao pleno funcionamento do Posto de Atendimento Orientado também deverá ser arcado pelo ente parceiro.

Caberá à PRFN 1 o treinamento e a orientação contínua dos funcionários indicados pelo ente parceiro, assim como atualização contínua dos procedimentos e das normas destinadas ao adequado andamento dos trabalhos.

### **UNIDADE RESPONSÁVEL e GESTOR DO ACORDO DE COOPERAÇÃO**

A Unidade responsável será a PRF1 e o gestor responsável será o Procurador-Regional da Fazenda Nacional na 1ª Região.

### **RESULTADOS ESPERADOS**

Aumentar a capilaridade do atendimento da Procuradoria da Fazenda Nacional, mantendo a sua qualidade e sem a abertura de novas instalações físicas.

### **INDICADOR E META**

Adota-se o indicador “Índice de Satisfação com o Atendimento”, aferido a partir da seguinte fórmula:

Atendimento avaliado positivamente

—————  
Total de atendimentos

Estabelece-se como meta inicial o Índice de Satisfação com o Atendimento de 70%.

### **ETAPAS DE IMPLANTAÇÃO DO PLANO**

Eixos		Ação	Responsável	Prazo
1	Tratativas Iniciais	Reunião de Apresentação do Projeto, com esclarecimento das responsabilidades	PGFN ou CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO MARANHÃO	Agosto/2023
2	Assinatura do ACT	Assinatura de Acordo de Cooperação	PRFN 1 e CRCMA	Setembro/2023
3	Efetivo Funcionamento do Posto de Autoatendimento Orientado	Efetiva disponibilização de recursos por parte do ente parceiro	CRCMA	Setembro/2023
4	Capacitação de funcionários	Capacitação dos funcionários indicados pelo ente parceiro	PRFN 1	Setembro/2023

5	Ponto focal	Disponibilização de canal direto entre a PGFN e os funcionários do ente parceiro	PRFN 1 E CRCMA	Setembro/2023
6	Comunicação	Comunicação ao público externo	PRFN 1 E CRCMA	Outubro/2023
7	Implantação do Projeto	Inauguração do Posto de Autoatendimento	CRC/MA	Outubro/2023
8	Mensuração dos Resultados	Avaliação dos resultados para análise da conveniência de continuidade do Acordo.	PRFN 1 E CRCMA	Outubro/2024

(1) Deverá ficar claro que a parceria será realizada mediante Acordo de Cooperação, sem repasse de recursos financeiros por parte da PGFN.

(2) Com a garantia pelo ente parceiro da estrutura física, logística, tecnológica e alocação de pessoal para o atendimento, com inexistência de ônus financeiro para a PGFN nestes aspectos e da garantia pela PGFN de oferecimento ao ente parceiro das orientações técnicas necessárias para implantação e para continuidade do Posto de Autoatendimento.

(3) O ente ficará responsável pela adequação do espaço físico e disponibilização de mobiliário, equipamentos de informática, certificado digital e funcionários, que deverão ser previamente indicados com seus dados funcionais.

(4) Por servidores da PGFN, sem custos adicionais, assim como fornecimento dos manuais a serem utilizados na realização dos atendimentos.

(5) Para dirimir dúvidas e obter os esclarecimentos necessários à realização dos serviços objeto do Acordo.

(6) O público externo deverá ser comunicado da implantação do Posto de Autoatendimento.

São Luís/MA, 28 de setembro de 2023.

**EUCLIDES SIGOLI JÚNIOR**

Procurador-Regional da Fazenda Nacional da 1ª Região

Assinado eletronicamente por:  
**ANA LÍGIA COELHO MARTINS**  
 CPF: 012.481.733-50  
 Data: 27/09/2023 19:07:18 -03:00  
**Contadora Ana Lígia Coelho Martins**  
 CPF nº. 012.481.733-50

Assinado eletronicamente por:  
**BRUNO HENRIQUE MENDES DE OLIVEIRA**  
 CPF: 012.174.383-78  
 Data: 27/09/2023 19:05:05 -03:00

## 1 Serviços disponibilizados no autoatendimento da PGFN:

01	Consulta de débitos inscritos em Dívida Ativa da União e do FGTS
02	Emissão de guia de pagamento - DARF e GPS
03	Consultar e acompanhar requerimentos protocolados
04	Protocolar pedido de revisão de dívida - PRDI
05	Impugnar/ recorrer de procedimento administrativo
06	Negociar Dívida - Parcelamento, Transação e Negócio Jurídico Processual
07	Oferecer garantia de dívida inscrita - oferta antecipada ou parcelamento
08	Levantamento de Garantia Administrativa
09	Parcelar arrematação
10	Cópia de Processo Administrativo
11	Solicitar inclusão como corresponsável na inscrição em DAU
12	Protesto - autorização para Cancelamento - Inscrição Regularizada
13	Exclusão ou Suspensão do Cadin – PGFN
14	Exclusão da Lista de Devedores
15	Dação em Pagamento
16	Cadastro de RCL Ente Federativo
17	Desistência de ação judicial, impugnação e recurso - créditos negociados (PGFN)
18	Consultar pendências de regularidade fiscal
19	Agendamento de audiência com o procurador
20	Revisão de Capacidade Pagamento para fins de Transação
	Observação 1: Serviço a ser realizado exclusivamente nos canais virtuais
	Observação 2: A lista de serviços oferecidos poderá ser revisada quando da oferta de novos serviços nos canais virtuais.

## Observações:

1. A lista de serviços oferecidos poderá ser revisada quando da oferta de novos serviços nos canais virtuais.
2. Procedimentos a serem adotados por parte dos funcionários do ENTE PARCEIRO:
  - 2.1. Observância do regimento, princípios e diretrizes da Portaria PGFN 838/2023;
  - 2.2. O ente não deverá recepcionar e/ou arquivar documentos dos contribuintes, já que os requerimentos deverão ser protocolados no próprio portal REGULARIZE, junto com os seus anexos.

2.3. As orientações prestadas aos profissionais da contabilidade e contribuintes terão como fundamento apenas os repositórios oficiais da PGFN, em especial, a Carta de Serviços do GOV.BR, o site da PGFN e o canal do youtube da PGFN.

2.4. Nas hipóteses em que os repositórios oficiais de informações não forem suficientes para a resolução das dúvidas, o ente deverá manter contato com o ponto focal da unidade de atendimento da PGFN, por meio do e-mail ou telefone:

2.5. Todos os atendimentos realizados pelo ente parceiro deverão ser comunicados mensalmente à unidade da PGFN local, por meio de planilha a ser compartilhada, a fim de obter dados que ajudem a aperfeiçoar o modelo de autoatendimento.