

20 e 21/5  
2021

Venha conhecer as iniciativas de Educação Fiscal que envolvem inovação digital em todo o Brasil.



**INOVAÇÃO DIGITAL**  
caminhos para a educação fiscal



**EFAZ**  
ESCOLA FAZENDÁRIA DO PARANÁ

# PAV

## Ponto de Atendimento Virtual: incrementando a cidadania fiscal

**Kélcio César Goedert**

**Analista-Tributário da Receita Federal do Brasil**



MINISTÉRIO DA  
ECONOMIA



PÁTRIA AMADA  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL

# Atual cenário do Estado brasileiro...

- Falta de recursos orçamentários
- Falta de concurso público (reposição de mão de obra especializada)
- Momento da premissa de “Diminuição do tamanho do Estado”

## Então...

- Digitalização maciça dos processos e procedimentos
- Informatização e uso de inteligência artificial

## Por outro lado...

- Nem todos contribuintes tem o letramento digital
- Não estamos próximos (fisicamente) dos contribuintes
- Municípios conhecem melhor as necessidades dos munícipes e já possuem local, recursos, atendimento, servidores.

# PAV - Ponto de Atendimento Virtual

C  
O  
N  
C  
E  
I  
T  
O

O Ponto de Atendimento Virtual – PAV - consiste em um espaço estruturado pelo ente parceiro para o autoatendimento orientado ao contribuinte e, para serviços residuais, recepção e digitalização de documentos, por servidores do ente parceiro, e envio por processo digital via e-CAC para operacionalização por servidores da Receita Federal.

# PAV - Ponto de Atendimento Virtual



O atendimento ao contribuinte começa com o Autoatendimento Orientado feito por servidor/estagiário da Prefeitura Municipal para prestação dos serviços que estão na internet.



Fonte: Manual de Implementação de AO da RFB

# PAV - Ponto de Atendimento Virtual

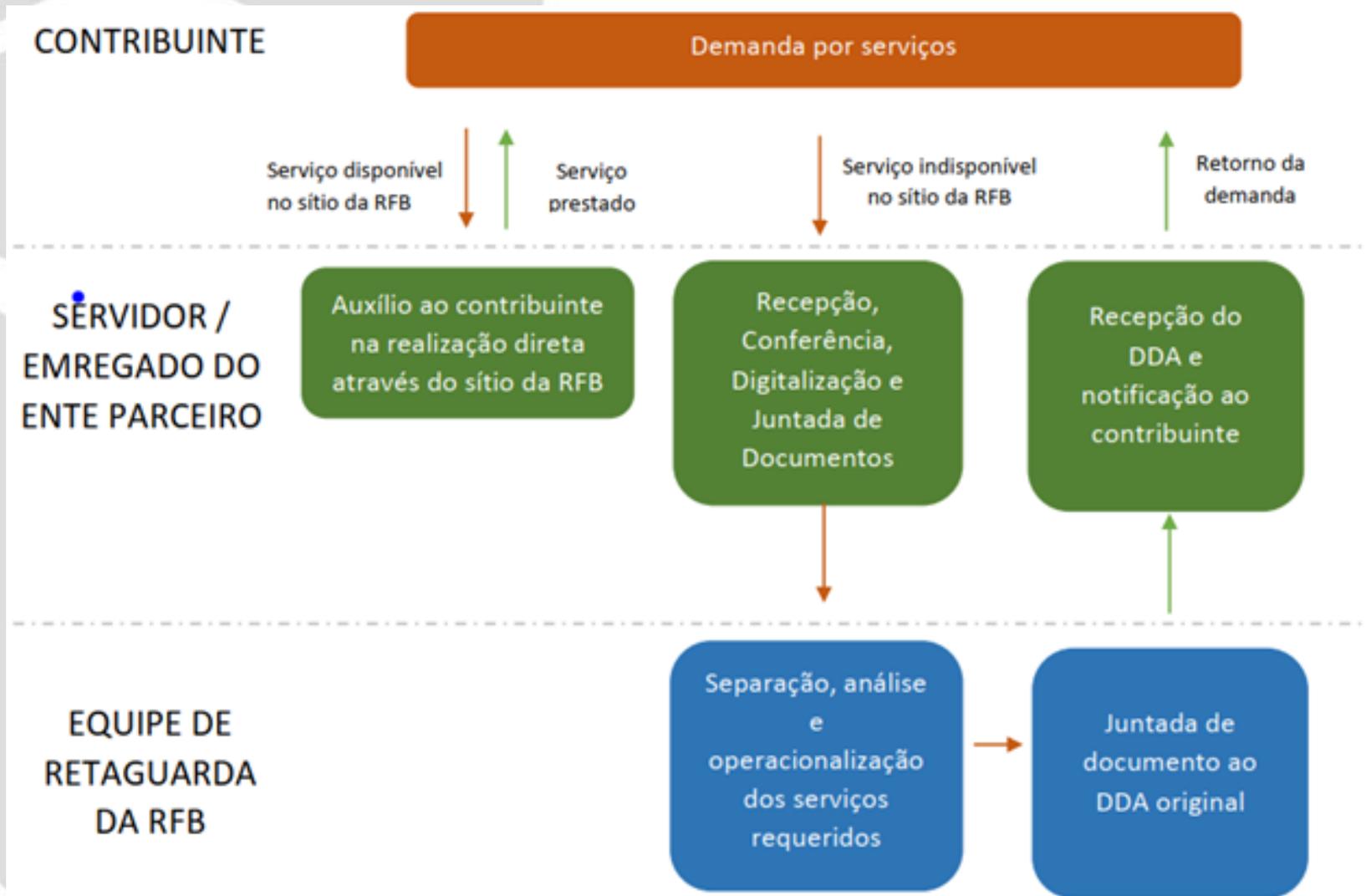


Durante o Autoatendimento orientado poderão surgir demandas que não poderão ser feitas nos canais diretos ou poderá haver indisponibilidade de sistemas, surgindo o “**Serviço Residual**”



Não sendo possível finalizar a demanda do contribuinte no autoatendimento, o serviço será solicitado virtualmente via Processo digital formalizado pelo servidor do ente parceiro e em nome desse.

# FLUXO



# Principais pontos

- **Acordo de cooperação** entre a Receita Federal e o Município;
- Utilização de **Processos Digitais**, através do e-CAC, como canal de demandas dos serviços previamente estabelecidos;
- Toda tramitação de documentos é feita no **formato digital**;
- O responsável pelo Município outorga uma **Procuração Eletrônica** para que o servidor público municipal efetivo por ele designado e com Certificado Digital recepcione as demandas dos contribuintes e faça a solicitação de juntada dos documentos em processo digital aberto no CNPJ do Município.
- Não há quebra do **Sigilo Fiscal**

# Resultados Esperados



Da perspectiva da **RFB**:

- **Reduzir o fluxo de contribuintes** no atendimento em unidades presenciais da RFB, aumentando a disponibilidade de senhas aos que encontram nesse meio sua única forma de atendimento;
- **Melhor aproveitamento dos recursos humanos da RFB**, com a estruturação adequada das Equipes de Retaguarda e das Equipes de Atendimento Presencial;
- **Disseminação dos serviços** disponibilizados no sítio da RFB e no Portal e-CAC.



Receita Federal

MINISTÉRIO DA  
ECONOMIA



PÁTRIA AMADA  
BRASIL  
GOVERNO FEDERAL

# Resultados Esperados

Da perspectiva do **Ente Parceiro**:

- Proporcionar **atendimento diferenciado** para população, promovendo acesso a serviços da Receita Federal;
- Promover a **Cidadania Fiscal**;
- Promover a **Inclusão Digital**;
- Gera **valor inestimável** para a Administração Pública Municipal e para o servidor público.



# Resultados Esperados

Da perspectiva do **CIDADÃO**:

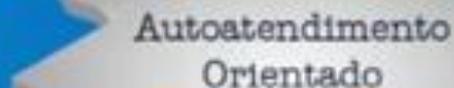
- Promover a **inclusão da população** menos favorecida, sem acesso aos serviços disponibilizados no sítio da RFB, e com dificuldades de deslocamento, aumentando a capilaridade da Receita Federal;
- Proporcionar **economia de tempo e de recurso dos contribuintes** que residem em municípios desprovidos de unidade de atendimento da RFB, evitando deslocamentos desnecessários;
- Proporcionar **atendimento célere e seguro**, através da utilização de servidores do ente parceiro, devidamente capacitados e detentores de Certificado Digital.



Receita Federal

MINISTÉRIO DA  
ECONOMIA





Autoatendimento  
Orientado

**AUTOATENDIMENTO ORIENTADO:**  
Uma solução simples e prática para a sociedade



Receita Federal

MINISTÉRIO DA  
ECONOMIA



*Obrigado*

Contato

[Kelcio.Goedert@rfb.gov.br](mailto:Kelcio.Goedert@rfb.gov.br)



**Receita Federal**

MINISTÉRIO DA  
ECONOMIA

