



Receita Federal

Superintendência Regional da Receita Federal do Brasil
da 9ª RF

SRRF09/Disit

Fls. 17

Solução de Consulta nº 473 - SRRF09/Disit

Data 15 de dezembro de 2009

Processo *****

Interessado *****

CNPJ/CPF *****

ASSUNTO: CONTRIBUIÇÕES SOCIAIS PREVIDENCIÁRIAS

CALL CENTER.

Para fins de redução de alíquota da Contribuição Social Previdenciária, no serviço de *call center*: (i) deve haver um atendimento a um cliente; (ii) ele há de ser remoto (por telefone, e-mail etc.); (iii) ele deve ter a finalidade de recepcionar e, na medida do possível, dar uma resposta às solicitações (inclusive televendas) e reclamações dos consumidores; e (iv) no caso de contratação de uma venda ou um serviço, o atendimento se limita à contratação e ao encaminhamento para a execução.

Destarte, considera-se serviço de *call center* o de responder a perguntas dos clientes. No entanto, atividades de checagem de pagamentos feitos e recebidos, análise e assessoria de crédito e de administração, controladoria, contabilidade, assessoria na área financeira, contratação de serviços de transporte e coordenação da logística das entregas são posteriores ao efetivo teleatendimento, não sendo possível reputá-las serviço de *call center*.

Dispositivos Legais: Lei nº 11.774, de 2008, art. 14, § 5º.

Relatório

A interessada, acima identificada, dirige-se a esta Superintendência para formular consulta sobre a definição de *call center* para fins de redução da alíquota da Contribuição Social Previdenciária.

2. Em síntese, pergunta se se enquadram na hipótese de redução prevista no art. 14 da Lei nº 11.774, de 17 de setembro de 2008, as atividades de “*atendimento a pedidos remotos de clientes internacionais realizados através de telefonema, e-mail, internet, via sistema SAP, para:*”

a) *responder perguntas,*

- b) *apoio geral sobre os processos de negócios,*
- c) *atendimento a ordens de compras de clientes,*
- d) *processamento de entregas,*
- e) *processamento de cartão de crédito,*
- f) *análise de crédito e de administração,*
- g) *contabilidade,*
- h) *checar pagamentos recebidos dos clientes e*
- i) *checar pagamentos feitos aos fornecedores.” (fl. 3)*

Fundamentos

3. O art. 14 da Lei nº 11.774, de 2008, assim dispõe:

Art. 14. As alíquotas de que tratam os incisos I e III do caput do art. 22 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991, em relação às empresas que prestam serviços de tecnologia da informação - TI e de tecnologia da informação e comunicação - TIC, ficam reduzidas pela subtração de 1/10 (um décimo) do percentual correspondente à razão entre a receita bruta de venda de serviços para o mercado externo e a receita bruta total de vendas de bens e serviços, após a exclusão dos impostos e contribuições incidentes sobre a venda, observado o disposto neste artigo.

...

§ 4º Para efeito do caput deste artigo, consideram-se serviços de TI e TIC:

I - análise e desenvolvimento de sistemas;

II - programação;

III - processamento de dados e congêneres;

IV - elaboração de programas de computadores, inclusive de jogos eletrônicos;

V - licenciamento ou cessão de direito de uso de programas de computação;

VI - assessoria e consultoria em informática;

VII - suporte técnico em informática, inclusive instalação, configuração e manutenção de programas de computação e bancos de dados; e

VIII - planejamento, confecção, manutenção e atualização de páginas eletrônicas.

§ 5º O disposto neste artigo aplica-se também para empresas que prestam serviços de call center.

§ 6º As operações relativas a serviços não relacionados nos §§ 4º e 5º deste artigo não deverão ser computadas na receita bruta de venda de serviços para o mercado externo.

4. De fato, o dispositivo não traz a definição de *call center*. Esse artigo foi regulamentado pelo art. 201-D do Regulamento da Previdência Social, aprovado pelo Decreto nº 3.048, de 6 de maio de 1999, com redação dada pelo art. 1º do Decreto nº 6.945, de 21 de agosto de 2009, que também não conceitua essa atividade.

5. O Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), apresenta a seguinte definição de SAC:

Art. 2º Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Parágrafo único. Excluem-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

6. Já a Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE), versão 2.0, elaborada pela Comissão Nacional de Classificação (Concla), do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), de conformidade com o disposto nas Resoluções Concla nº 1, de 4 de setembro de 2006, e nº 2, de 15 de dezembro de 2006, e adotada pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) pela IN SRF nº 700, de 22 de dezembro de 2006, apresenta, no código 8220-2/00, “atividades de teleatendimento”, as seguintes Notas Explicativas (entre outras que não dizem respeito ao presente caso, por tratarem de telemarketing, telepesquisas e serviços de *pager*):

ESTA SUBCLASSE COMPREENDE:

- as atividades de centros de recepção de chamadas e de respostas a chamadas dos clientes com operadores humanos e distribuição automática de chamadas

- as atividades baseadas em sistemas de integração telefone-computador

- os sistemas de resposta vocal interativa ou métodos similares para o recebimento de pedidos e fornecimento de informação sobre produtos

- o atendimento telefônico a solicitações de consumidores ou de atendimento a reclamações

7. Embora não haja exatamente um conceito de *call center*, os trechos acima citados, do Decreto e da CNAE, traçam algumas de suas características principais, a saber: (i) deve haver um atendimento a um cliente; (ii) ele há de ser remoto (não presencial); (iii) ele deve ter a finalidade de receber e, na medida do possível, dar uma resposta às solicitações (inclusive televendas, que são citadas na lista de atividades do referido código CNAE como serviço de *call center*, embora expressamente excluídas da aplicação do Decreto nº 6.523, de 2008, mas apenas para as finalidades desse Decreto) e reclamações dos consumidores; e (iv) no caso de contratação de uma venda ou um serviço, o atendimento se limita à contratação e ao encaminhamento para a execução – i.e., o serviço de *call center* comunica os setores responsáveis, mas não é ele que efetua a entrega da mercadoria nem executa o serviço *in loco*; tampouco considera-se serviço de *call center* atividades posteriores, como a contabilidade.

8. Observa-se também que o Decreto só fala em atendimento telefônico e a CNAE também parece direcionada a esse tipo de atendimento. No entanto, na CNAE, pode-se

compreender as “chamadas” em sentido amplo, ou seja, abrange as chamadas feitas pela internet, tais como e-mail, sistemas de atendimento em tempo real, mediante troca de mensagens instantâneas – p.ex., Microsoft Service Network (MSN) Messenger –, conexões de voz sobre IP (VoIP) – p.ex., Skype – etc. Assim, contemplaria o “*atendimento a pedidos remotos de clientes internacionais realizados através de telefonema, e-mail, internet, via sistema SAP*”, na dicção da consulente (fl. 3).

9. Com relação enumeração feita pela consulente (ver item 2, acima), enquadra-se nas características básicas de um *call center* a atividade de responder perguntas dos clientes (“a”).

10. Quanto às atividades de análise de crédito e de administração (“f”), contabilidade (“g”), checar pagamentos recebidos dos clientes (“h”) e checar pagamentos feitos aos fornecedores (“i”), porquanto nitidamente posteriores ao efetivo *atendimento*, são mais próprias da contabilidade e da análise e assessoria de crédito que do teleatendimento. Usando a terminologia adotada pela Cláusula Segunda do Contrato Social da consulente, que define seu objeto social (fls. 7-8), é possível dizer que essas atividades não são de “*atendimento a clientes, incluindo mas não se limitando, telemarketing, serviços ao consumidor e atendimento a pedidos*” (inciso I, alínea “a”), mas de “*análise e assessoria de crédito*” (inciso I, alínea “c”), de “*controladoria e contabilidade*” (inciso I, alínea “e”) e talvez “*assessoria nas áreas financeira...*” (inciso I, alínea “f”).

11. Quanto às demais (itens “b” a “e” da consulta, cf. transcritos no item 2, acima), não há elementos nos autos para definir seu enquadramento. De qualquer modo, o critério para definição se elas são ou não atividades de *call center*, os critérios são os mesmos já referidos no item 7, inferidos a partir do código 8220-2/00 da CNAE e do art. 2º do Decreto nº 6.523, de 2008. Em linhas gerais, se essas atividades se enquadram no inciso I, alínea “a”, da Cláusula Segunda do Contrato Social da consulente (cf. redação da 9ª Alteração do Contrato Social), podem ser reputadas de *call center*.

12. P.ex., o “atendimento a ordens de compras de clientes” e o “processamento de cartão de crédito” (itens “c” e “e” da consulta), no que se limitam ao atendimento ao cliente (televendas), constituem atividades de *call center*. Contudo, p.ex., se o “processamento de entregas” (item “d” da consulta) for a “*contratação de serviços de transporte e coordenação da logística das entregas*” (inciso I, alínea “a”, da Cláusula Segunda do Contrato Social), ele constitui atividade posterior ao atendimento e, portanto, não é de *call center*.

13. De qualquer modo, a definição de cada uma das atividades depende de uma análise caso a caso, ou seja, é uma **questão de fato**, de *aplicação* da norma jurídica, o que não é matéria para uma consulta sobre *interpretação* da legislação tributária (art. 1º da IN RFB nº 740, de 2 de maio de 2007), que se prende a **questões de direito**.

Conclusão

14. À vista do exposto, conclui-se que, para fins de redução de alíquota da Contribuição Social Previdenciária, no serviço de *call center*: (i) deve haver um atendimento a um cliente; (ii) ele há de ser remoto (por telefone, e-mail etc.); (iii) ele deve ter a finalidade de recepcionar e, na medida do possível, dar uma resposta às solicitações (inclusive televendas) e reclamações dos consumidores; e (iv) no caso de contratação de uma venda ou um serviço, o

atendimento se limita à contratação e ao encaminhamento para a execução. Destarte, considera-se serviço de *call center* o de responder a perguntas dos clientes. No entanto, atividades de checagem de pagamentos feitos e recebidos, análise e assessoria de crédito e de administração, controladoria, contabilidade, assessoria na área financeira, contratação de serviços de transporte e coordenação da logística das entregas são posteriores ao efetivo teleatendimento, não sendo possível reputá-las serviço de *call center*.

Propõe-se o encaminhamento deste processo à **** para ciência da consulente demais providências cabíveis.

À consideração superior.

LAÉRCIO ALEXANDRE BECKER
Auditor-Fiscal da Receita Federal do Brasil

Ordem de Intimação

Aprovo a Solução de Consulta e o encaminhamento proposto.

MARCO ANTÔNIO FERREIRA POSSETTI
Chefe da Divisão de Tributação
*Competência delegada pela Portaria SRRF nº 59, de 3/3/1997
(DOU de 11/3/1997)*