



Receita Federal

Coordenação-Geral de Tributação

PROCESSO

SOLUÇÃO DE CONSULTA

77 – COSIT

DATA

12 de maio de 2026

INTERESSADO

CNPJ/CPF

Assunto: Contribuição para o PIS/Pasep

NÃO CUMULATIVIDADE. CRÉDITOS. INSUMOS. SERVIÇOS DE *CALL CENTER*. CRITÉRIO DE ESSENCIALIDADE. INAPLICABILIDADE.

No regime não cumulativo, não geram créditos da Contribuição para o PIS/Pasep, a título de insumo, as despesas com *Call Center* (Teleatendimento/Ouvidoria), quando tais serviços não integram o processo de prestação dos serviços finalísticos das companhias de saneamento (abastecimento de água, esgotamento sanitário e gestão de resíduos sólidos), situando-se em camadas comerciais ou de atendimento ao usuário.

A imposição legal/regulatória não dispensa a exigência de integração ao processo produtivo, nos termos do Parecer Normativo Cosit/RFB nº 5, de 17 de dezembro de 2018, e do art. 176 da Instrução Normativa RFB nº 2.121, de 15 de dezembro de 2022.

Dispositivos Legais: Lei nº 10.637, de 30 de dezembro de 2002, art. 3º, inciso II; REsp 1.221.170/PR; Nota SEI nº 63/2018/CRJ/PGACET/PGFN-MF; Parecer Normativo Cosit/RFB nº 5, de 17 de dezembro de 2018; Instrução Normativa RFB nº 2.121, de 15 de dezembro de 2022, arts. 175 e 176.

Assunto: Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social - Cofins

NÃO CUMULATIVIDADE. CRÉDITOS. INSUMOS. SERVIÇOS DE *CALL CENTER*. CRITÉRIO DE ESSENCIALIDADE. INAPLICABILIDADE.

No regime não cumulativo, não geram créditos da Cofins, a título de insumo, as despesas com *Call Center* (Teleatendimento/Ouvidoria), quando tais serviços não integram o processo de prestação dos serviços finalísticos das companhias de saneamento (abastecimento de água, esgotamento sanitário e gestão de resíduos sólidos), situando-se em camadas comerciais ou de atendimento ao usuário.

A imposição legal/regulatória não dispensa a exigência de integração ao processo produtivo, nos termos Parecer Normativo Cosit/RFB nº 5, de 17 de dezembro de 2018, e do art. 176 da Instrução Normativa RFB nº 2.121, de 15 de dezembro de 2022.

Dispositivos legais: Lei nº 10.833, de 29 de dezembro de 2003, art. 3º, inciso II; REsp 1.221.170/PR; Nota SEI nº 63/2018/CRJ/PGACET/PGFN-MF; Parecer Normativo Cosit/RFB nº 5, de 17 de dezembro de 2018; Instrução Normativa RFB nº 2.121, 15 de dezembro de 2022, arts. 175 e 176.

Assunto: Processo Administrativo Fiscal

INEFICÁCIA PARCIAL.

Declara-se a ineficácia parcial da consulta, em razão da ausência de descrição precisa e circunstanciada dos fatos relacionados à indagação.

Dispositivos legais: Instrução Normativa RFB nº 2.058, de 9 de dezembro de 2021, art. 27, inciso XI.

RELATÓRIO

Trata-se de processo formalizado sob a modalidade de consulta à legislação tributária, de que trata a Instrução Normativa RFB nº 2.058, de 9 de dezembro de 2021.

2. A interessada atua na prestação de serviços públicos de abastecimento de água, esgotamento sanitário e resíduos sólidos. No exercício de suas atividades apura o Imposto de Renda de Pessoa Jurídica – IRPJ e a Contribuição Social sobre o Lucro Líquido – CSLL sob a sistemática do Lucro Real, e a Contribuição para o PIS/Pasep e a Cofins sob o regime da não cumulatividade, conforme a Lei nº 10.637, de 30 de dezembro de 2002, e a Lei nº 10.833, de 29 de dezembro de 2003, respectivamente.

3. Relata que a legislação ordinária permite o desconto de créditos da Contribuição para o PIS/Pasep e Cofins sobre a aquisição de “bens e serviços utilizados como insumos”. Contudo, a ausência de definição do termo “insumos” na legislação gerou discussões acerca da correta aplicação da regra. Diante disso, em fevereiro de 2018, o Superior Tribunal de Justiça – STJ, no julgamento do Recurso Especial (REsp) nº 1.221.170/PR, estabeleceu precedente vinculante sobre o conceito de insumo para fins de creditamento da Contribuição para o PIS/Pasep e Cofins. O acórdão adotou uma interpretação extensiva do conceito de insumo, afastando as definições restritivas da Instrução Normativa SRF nº 247, de 21 de novembro de 2002, e da Instrução Normativa SRF nº 404, de 12 de março de 2004.

4. Esclarece que o acórdão estabeleceu que o conceito de insumo deve ser aferido à luz dos critérios da essencialidade ou relevância, considerando-se a imprescindibilidade ou a importância do item para o desenvolvimento da atividade econômica do contribuinte. A análise

deve ser feita caso a caso, levando em consideração a essencialidade e/ou a relevância do elemento para o *core business* do contribuinte.

5. Acrescenta que a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional – PGFN, na Nota SEI nº 63/2018, e o art. 176 da Instrução Normativa nº 2.121, de 15 de dezembro de 2022, incorporaram o entendimento do Superior Tribunal de Justiça, dispondo que se consideram insumos os bens ou serviços considerados essenciais ou relevantes para o processo de produção ou fabricação de bens destinados à venda ou de prestação de serviços.

6. Neste contexto, a consultante busca a possibilidade de creditamento da Contribuição para o PIS/Pasep e Cofins sobre gastos com serviços de suporte de informática e *Call Center*, considerando-os como insumos essenciais e relevantes para suas atividades.

7. Em relação aos serviços de suporte de informática, informa que realiza gastos com serviços técnicos de informática para manutenção e atualização de *softwares* utilizados em suas atividades operacionais. Explica acerca do programa “Agência Virtual”, disponibilizado para os usuários dos seus serviços, por meio do qual a Consultante:

(...) desempenha diversas atividades estritamente vinculadas ao seu core business, que, como visto, diz com a prestação de serviços públicos de abastecimento de água, esgotamento sanitário e resíduos sólidos. Pode-se citar, nesse ínterim, a disponibilização da segunda via de contas, de mecanismos para reportar falta de água ou vazamentos, para agendar atendimento presencial, para solicitar parcelamento de débitos, dentre muitos outros.

(...)

(...) a utilização destes programas geralmente reduz os custos relativos à criação de novos cargos para contratação de pessoal para execução de tarefas automatizadas pelos softwares, ou mesmo aqueles vinculados à abertura e condução de processos licitatórios para contratação de outros prestadores de serviços.

8. Cita a “Solução de Consulta COSIT nº 120 de abril de 2012” (*sic*) [o correto é Solução de Consulta Disit/SRRF08 nº 120, de 31 de maio de 2012] e o Acórdão nº 9303-009.602 do Conselho Administrativo de Recursos Fiscais – Carf como exemplos de alinhamento ao seu entendimento, destacando que se trata de “dispêndio necessário e relevante para o seu processo produtivo, de modo que a Consultante entende pela possibilidade de creditamento desses itens enquanto insumos da sua atividade, nos termos do art. 3º, II da Lei nº 10.833/2003.”

9. No tocante aos serviços de *Call Center*, afirma que, como prestadora de serviço público, está sujeita aos princípios e regras do art. 37 da Constituição Federal, que incluem reclamações relativas à prestação dos serviços e assegura a manutenção de serviços de atendimento ao usuário. A contratação deste serviços seria, assim, essencial para viabilizar serviços como ligação de água, pós-atendimento e recebimento de reclamações/sugestões dos usuários, em cumprimento às determinações constitucionais e do Órgão estadual regulador de suas atividades.

10. Argumenta que os dispêndios com serviços de *Call Center* são essenciais e relevantes, e que o descumprimento das imposições legais e constitucionais poderia inviabilizar a continuidade

de suas atividades operacionais. Cita o art. 176, §1º, inciso II, da Instrução Normativa RFB nº 2.121, de 15 de dezembro de 2022, que inclui como insumos bens ou serviços utilizados após a finalização do processo produtivo ou da prestação de serviços, quando sua utilização decorre de imposição legal expressa, e a Solução de Consulta Cosit nº 318, de 23 de dezembro de 2019, que confere ao contribuinte o direito de descontar créditos da Contribuição para o PIS/Pasep e da Cofins vinculados a despesas com serviços de teleatendimento.

11. Em face do exposto, questiona, *in verbis*:

a) Está correto o entendimento de que, baseado na legislação e no entendimento do Superior Tribunal de Justiça no julgamento do Recurso Especial nº 1.221.170/PR, a Consulente pode se apropriar de créditos de PIS e COFINS sobre os gastos incorridos com a contratação de serviços de Suporte de Informática, considerando que esses itens são essenciais e relevantes para o exercício da sua atividade econômica e, portanto, considerado insumo para os efeitos legais, segundo o artigo 3º, II da Lei nº 10.833/2003 e artigo 176 da IN nº 2.121/2022?

b) Está correto o entendimento de que, baseado na legislação e no entendimento do Superior Tribunal de Justiça no julgamento do Recurso Especial nº 1.221.170/PR, a Consulente pode se apropriar de créditos de PIS e COFINS sobre os gastos incorridos com a contratação de serviços de Call Center, considerando que esses itens são essenciais e relevantes para o exercício da sua atividade econômica e, portanto, considerado insumo para os efeitos legais, segundo o artigo 3º, II da Lei nº 10.833/2003 e artigo 176 da IN nº 2.121/2022?

12. É o relatório, em apertada síntese.

FUNDAMENTOS

13. Preliminarmente, importa destacar que o processo de consulta tem seu regramento básico estatuído nos arts. 46 a 53 do Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972, e nos arts. 48 a 50 da Lei nº 9.430, de 27 de dezembro de 1996. Sua regulamentação deu-se por meio do Decreto nº 7.574, de 29 de setembro de 2011. No âmbito da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil – RFB, o processo de consulta tem o seu disciplinamento regido pela Instrução Normativa RFB nº 2.058, de 9 de dezembro de 2021, inclusive quanto aos requisitos de eficácia da consulta a ser solucionada.

14. Convém esclarecer, ainda, que a solução de consulta não se presta a verificar a exatidão dos fatos expostos pela consulente, uma vez que se limita a apresentar a interpretação da legislação tributária conferida a tais fatos, partindo da premissa de que há conformidade entre os eventos narrados e a realidade factual. Nesse sentido, não convalida nem invalida quaisquer informações e não gera qualquer efeito caso se constate, a qualquer tempo, que não foram descritas, adequadamente, as situações às quais, em tese, aplica-se a solução de consulta.

15. No caso sob análise, satisfeitos os requisitos formais e materiais para o regular processamento, admite-se a consulta. Contudo, o presente pronunciamento analisará exclusivamente a **segunda questão**, atinente à apropriação de créditos da Contribuição para o

PIS/Pasep e Cofins decorrentes da contratação de serviços de *Call Center*, considerados pela consulente como insumos essenciais para a prestação de seus serviços finalísticos.

16. Quanto à **primeira questão**, que indaga sobre créditos relativos a “serviços de Suporte de Informática”, evidencia-se os seguintes requisitos exigidos na Instrução Normativa RFB nº 2.058, de 9 de dezembro de 2021, que devem ser observados sob pena de a consulta ser declarada ineficaz:

Instrução Normativa RFB nº 2.058, de 9 de dezembro de 2021

Art. 27. Não produz efeitos a consulta formulada:

(...)

XI - sem a descrição precisa e completa do fato a que se referir ou sem os elementos necessários à sua solução, exceto se a inexatidão ou omissão for considerada escusável pela autoridade competente;

(...)

17. Destaca-se, do exposto, que, para que a consulta seja considerada eficaz, é necessário que a interessada descreva completa e exatamente, o fato a que se refere. Verifica-se que a consulente apenas menciona genericamente a manutenção e atualização de *softwares* utilizados em “atividades operacionais”, exemplificando o programa “Agência Virtual” **dentre outros**. A ausência de descrição precisa e circunstanciada dos demais serviços de informática impede o adequado exame da matéria, especialmente considerando que a informática permeia áreas administrativas, comerciais, de atendimento ao público e operacionais em uma empresa de grande porte. Em tal questão incide, portanto, a vedação do art. 27, inciso XI, da Instrução Normativa RFB nº 2.058, de 9 de dezembro de 2021, devendo ser declarada a **ineficácia ou inadmissão do questionamento**.

18. Observe-se, por relevante, que a consulente pode corrigir o vício citado e formular nova consulta sobre a mesma matéria. Nessa hipótese, sugere-se que, em vez de ilustrar os “serviços de suporte de informática” com exemplos, ela descreva analiticamente os fatos e as situações que ensejam dúvidas, detalhando-os de forma objetiva (exemplos podem ser úteis para esclarecer tais fatos e situações, bem como para facilitar a exposição da matéria em questão, mas não consistem em instrumentos hábeis para substituir a descrição desses fatos e situações nas consultas disciplinadas pela Instrução Normativa RFB nº 2.058, de 9 de dezembro de 2021).

MÉRITO CONSULTIVO DO SEGUNDO QUESTIONAMENTO

19. A sistemática não cumulativa aplicável à Contribuição para o PIS/Pasep e à Cofins está disciplinada, respectivamente, pelas Leis nº 10.637, de 30 de dezembro de 2002, e nº 10.833, de 29 de dezembro de 2003, que apresentam simetria em suas disposições essenciais. O art. 3º, inciso II, estabelece:

Lei nº 10.637, de 30 de dezembro de 2002.

Art. 3º Do valor apurado na forma do art. 2º a pessoa jurídica poderá descontar créditos calculados em relação a:

(...)

II - bens e serviços, **utilizados como insumo na prestação de serviços** e na produção ou fabricação de bens ou produtos destinados à venda, inclusive combustíveis e lubrificantes, exceto em relação ao pagamento de que trata o art. 2º da Lei no 10.485, de 3 de julho de 2002, devido pelo fabricante ou importador, ao concessionário, pela intermediação ou entrega dos veículos classificados nas posições 87.03 e 87.04 da TIPI;

(...) (Grifou-se)

20. O conceito de “insumo” para fins de creditamento foi objeto de intensa judicialização até que o Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do REsp nº 1.221.170/PR, sob a sistemática dos recursos repetitivos, consolidou o entendimento de que “o conceito de insumo deve ser aferido à luz dos critérios de essencialidade ou relevância, considerando-se a imprescindibilidade ou a importância de determinado item para o desenvolvimento da atividade econômica desempenhada pelo contribuinte”.

21. Em decorrência da vinculação administrativa ao precedente do Superior Tribunal de Justiça, nos termos do art. 19 c/c 19-A da Lei nº 10.522, de 19 de julho de 2002, e considerando a manifestação da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional exarada na Nota SEI nº 63/2018/CRJ/PGACET/PGFN-MF, a Receita Federal formalizou sua posição por meio do Parecer Normativo Cosit/RFB nº 5, de 17 de dezembro de 2018, posteriormente corroborado pela Instrução Normativa RFB nº 2.121, de 15 de dezembro de 2022. No contexto da presente solução de consulta, tais normativos são de observância obrigatória, conforme disposto no art. 31 da Instrução Normativa RFB nº 2.058, de 9 de dezembro de 2021.

22. A Nota SEI nº 63/2018 da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional estabelece parâmetros essenciais para a aplicação prática do conceito de insumo, destacando-se:

Nota SEI nº 63/2018/CRJ/PGACET/PGFN-MF

III

Delimitação do julgado

(...)

14. Consoante se depreende do Acórdão publicado, os Ministros do STJ adotaram a interpretação intermediária, considerando que o conceito de insumo deve ser aferido à luz dos critérios de essencialidade ou relevância. Dessa forma, **tal aferição deve se dar considerando-se a imprescindibilidade ou a importância de determinado item para o desenvolvimento da atividade produtiva, consistente na produção de bens destinados à venda ou de prestação de serviços.**

15. **Deve-se, pois, levar em conta as particularidades de cada processo produtivo, na medida em que determinado bem pode fazer parte de vários processos produtivos, porém, com diferentes níveis de importância, sendo certo que o raciocínio hipotético levado a efeito por meio do “teste de subtração” serviria como um dos mecanismos aptos a revelar a imprescindibilidade e a importância para o processo produtivo.**

16. Nesse diapasão, poder-se-ia caracterizar como insumo aquele item – **bem ou serviço utilizado direta ou indiretamente - cuja subtração implique a impossibilidade da realização da atividade empresarial ou, pelo menos, cause perda de qualidade substancial que torne o serviço ou produto inútil.**

17. Observa-se que o ponto fulcral da decisão do STJ é a definição de insumos como sendo aqueles bens ou serviços que, **uma vez retirados do processo produtivo, comprometem a consecução da atividade-fim da empresa,** estejam eles empregados direta ou indiretamente em tal processo. É o raciocínio que decorre do mencionado “teste de subtração” a que se refere o voto do Ministro Mauro Campbell Marques.

(...) (Grifou-se)

23. Conforme ressaltado pela própria consulente nos autos, a análise da matéria não pode prescindir de uma comparação entre as atividades operacionais (finalísticas) da empresa e aquela que esta alega configurar insumo de sua operação, inclusive por meio do “teste de subtração”.

24. O Parecer Normativo Cosit/RFB nº 5, de 17 de dezembro de 2018, complementa essa compreensão ao delinear os critérios de essencialidade e relevância. Quanto à **essencialidade**, trata-se do item do qual dependa, intrínseca e fundamentalmente, o produto ou serviço, constituindo elemento estrutural e inseparável do processo produtivo ou, quando menos, cuja ausência prive o resultado de qualidade, quantidade ou suficiência. Já o critério da **relevância** identifica-se no item cuja finalidade, embora não indispensável à elaboração do próprio produto ou prestação do serviço, **integre o processo de produção**, seja por singularidades da cadeia produtiva, seja por imposição legal. Veja-se:

Parecer Normativo Cosit/RFB nº 5, de 17 de dezembro de 2018.

Fundamentos

(...)

14. Conforme constante da ementa do acórdão, a tese central firmada pelos Ministros da Primeira Seção do Superior Tribunal de Justiça acerca da matéria em comento é que “o conceito de insumo deve ser aferido à luz dos critérios de essencialidade ou relevância, ou seja, considerando-se a imprescindibilidade ou a importância de determinado item -bem ou serviço - para o desenvolvimento da atividade econômica desempenhada pelo contribuinte”.

15. Neste ponto já se mostra necessário interpretar a abrangência da expressão “atividade econômica desempenhada pelo contribuinte”. Conquanto essa expressão, por sua generalidade, possa fazer parecer que haveria insumos geradores de crédito da não cumulatividade das contribuições em qualquer atividade desenvolvida pela pessoa jurídica (administrativa, jurídica, contábil, etc.), a verdade é que **todas as discussões e conclusões buriladas pelos Ministros circunscreveram-se ao processo de produção de bens ou de prestação de serviços desenvolvidos pela pessoa jurídica.**

16. Aliás, esta limitação consta expressamente do texto do inciso II do caput do art. 3º da Lei nº 10.637, de 2002, e da Lei nº 10.833, de 2003, que permite a apuração de créditos das contribuições em relação a “bens e serviços, utilizados como

insumo na prestação de serviços e na produção ou fabricação de bens ou produtos destinados à venda”.

17. Das transcrições dos excertos fundamentais dos votos dos Ministros que adotaram a tese vencedora resta evidente e incontestável que somente podem ser considerados insumos itens relacionados com a produção de bens destinados à venda ou com a prestação de serviços a terceiros, o que **não abarca itens que não estejam sequer indiretamente relacionados com tais atividades.**

18. Deveras, essa conclusão também fica patente na análise preliminar que os Ministros acordaram acerca dos itens em relação aos quais a recorrente pretendia creditar-se. Por ser a recorrente uma indústria de alimentos, os Ministros somente consideraram passíveis de enquadramento no conceito de insumos dispêndios intrinsecamente relacionados com a industrialização (“água, combustível, materiais de exames laboratoriais, materiais de limpeza e (...) equipamentos de proteção individual – EPI”), excluindo de plano de tal conceito itens cuja utilidade não é aplicada nesta atividade (“veículos, ferramentas, seguros, viagens, conduções, comissão de vendas a representantes, fretes (...), prestações de serviços de pessoa jurídica, promoções e propagandas, telefone e comissões”).

19. Prosseguindo, verifica-se que a tese acordada pela maioria dos Ministros foi aquela esposada inicialmente pela Ministra Regina Helena Costa, segundo a qual o conceito de insumos na legislação das contribuições deve ser identificado “segundo os critérios da essencialidade ou relevância”, explanados da seguinte maneira por ela própria (conforme transcrito acima):

a) o “**critério da essencialidade diz com o item do qual dependa, intrínseca e fundamentalmente, o produto ou o serviço**”:

a.1) “**constituindo elemento estrutural e inseparável do processo produtivo ou da execução do serviço**”;

a.2) “**ou, quando menos, a sua falta lhes prive de qualidade, quantidade e/ou suficiência**”;

b) já o critério da **relevância** “é identificável no item cuja finalidade, embora não indispensável à elaboração do próprio produto ou à prestação do serviço, **integre o processo de produção, seja**”:

b.1) “**pelas singularidades de cada cadeia produtiva**”;

b.2) “**por imposição legal**”.

(...)

4. BENS E SERVIÇOS UTILIZADOS POR IMPOSIÇÃO LEGAL

49. Conforme relatado, os Ministros incluíram no conceito de insumos geradores de créditos da Contribuição para o PIS/Pasep e da Cofins, em razão de sua relevância, os itens “cuja finalidade, embora não indispensável à elaboração do próprio produto ou à prestação do serviço, integre o processo de produção (...) por imposição legal”.

(...)

52. Nada obstante, **nem mesmo em relação aos itens impostos à pessoa jurídica pela legislação se afasta a exigência de que sejam utilizados no processo de produção de bens ou de prestação de serviços para que possam ser considerados**

insumos para fins de creditamento das contribuições, pois esta exigência se encontra na noção mais elementar do conceito de insumo e foi reiterada diversas vezes nos votos dos Ministros da Primeira Seção do Superior Tribunal de Justiça colacionados acima.

(...)

6. DOS CUSTOS DE PRODUÇÃO DE BENS E DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E DAS DESPESAS

(...)

69. Sem embargo, pode-se afirmar de plano que as despesas da pessoa jurídica com atividades diversas da produção de bens e da prestação de serviços **não representam aquisição de insumos geradores de créditos** das contribuições, como ocorre com as **despesas havidas nos setores administrativo, contábil, jurídico, etc., da pessoa jurídica.**

(...) (Grifou-se)

25. Crucialmente, o Parecer acima esclarece que nem mesmo os itens impostos por legislação afastam a exigência de que sejam utilizados no processo de produção de bens ou de prestação de serviços para serem considerados insumos, “pois esta exigência se encontra na noção mais elementar do conceito de insumo”. Ademais, estabelece que “as despesas da pessoa jurídica com atividades diversas da produção de bens e da prestação de serviços não representam aquisição de insumos geradores de créditos, como ocorre com as despesas havidas nos setores administrativo, contábil, jurídico, etc.”

26. A consulente, na qualidade de concessionária de serviços públicos de saneamento, desenvolve como atividades finalísticas o **abastecimento de água** (captação, tratamento, reservação, distribuição, medição e manutenção), o **esgotamento sanitário** (ligação, coleta, transporte, tratamento e disposição final) e a **gestão de resíduos sólidos** (coleta, transporte, tratamento e disposição final), conforme regulamentado pela Lei nº 14.026, de 15 de julho de 2020, e demais normas aplicáveis ao setor.

27. Os serviços de *Call Center* contratados pela interessada destinam-se ao teleatendimento e ouvidoria, ou seja, ao relacionamento com usuários dos serviços. Embora a consulente alegue que tais serviços decorrem de imposição legal e constitucional (art. 37 da Constituição), aplicando-se ao caso o “teste de subtração”, constata-se que **a ausência desses serviços não impede a execução das atividades operacionais finalísticas** da empresa.

28. Com efeito, o abastecimento de água, o tratamento de esgoto e a gestão de resíduos sólidos prescindem dos serviços de *Call Center* para sua realização. A título ilustrativo, as concessionárias de saneamento devem, por força de regulamentação técnica, possuir mecanismos próprios de monitoramento de vazamentos, interrupções no fornecimento e qualidade da água, independentemente da comunicação pelos usuários via teleatendimento. A exclusão dos serviços de *Call Center* não compromete a consecução da atividade empresarial nem ocasiona perda substancial de qualidade nos serviços de saneamento propriamente ditos. Serviços de *Call Center*

situam-se, na realidade, em **camada comercial ou de relacionamento com o cliente**, não integrando o processo de prestação de serviço finalístico.

29. A Instrução Normativa RFB nº 2.121, de 15 de dezembro de 2022, corrobora esse entendimento ao dispor que a base de cálculo dos créditos da Contribuição para o PIS/Pasep e da Cofins na modalidade insumos compreende os valores das aquisições de bens e serviços, mas somente aqueles utilizados na produção/fabricação de bens ou na prestação de serviços, bem como estabelece, em seu art. 176, § 2º, o que não são considerados insumos. Senão vejamos:

Instrução Normativa RFB nº 2.121, de 15 de dezembro de 2022

Art. 175. Compõem a base de cálculo dos créditos a descontar da Contribuição para o PIS/Pasep e da Cofins, no regime de apuração não cumulativa, os valores das aquisições efetuadas no mês de:

I - bens e serviços utilizados como **insumo na produção ou fabricação de bens ou produtos destinados à venda**; e

II - bens e serviços utilizados como **insumo na prestação de serviços**.

(...)

Art. 176 (...)

(...)

§ 2º **Não são considerados insumos, entre outros:**

(...)

X - testes de qualidade não associados ao processo produtivo, como os testes na entrega de mercadorias, **no serviço de atendimento ao consumidor**, etc.;

XI - **bens e serviços utilizados, aplicados ou consumidos em operações comerciais**; e

XII - **bens e serviços utilizados, aplicados ou consumidos nas atividades administrativas**, contábeis e jurídicas da pessoa jurídica.

(...) (Grifou-se)

30. Quanto ao argumento de que a imposição legal tornaria o *Call Center* essencial, importa destacar que, conforme já demonstrado, a mera obrigatoriedade legal não transmuta, por si só, uma despesa em insumo, sendo imprescindível que o item integre efetivamente o processo produtivo ou de prestação dos serviços finalísticos. A Ouvidoria, ainda que obrigatória, não se confunde com as atividades de captação, tratamento e distribuição de água, tratamento de esgoto ou gestão de resíduos sólidos, situando-se em esfera distinta — a do relacionamento institucional e comercial com o usuário.

31. Por fim, no que refere à citação à Solução de Consulta Disit/SRRF08 nº 120, de 31 de maio de 2012, informa-se à consulente que, desde a publicação da Instrução Normativa RFB nº 1.396, de 16 de setembro de 2013, no Diário Oficial da União, o que ocorreu em 17 de dezembro de 2013, as Soluções de Consulta passaram a ser emitidas pela Coordenação-Geral de Tributação e

somente estas possuem efeito vinculante no âmbito da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil.

32. E no que tange à referência ao Acórdão nº 9303-009.602 do Conselho Administrativo de Recursos Fiscais sobre a matéria objeto da presente consulta, cabe assinalar que os acórdãos deste Conselho, ao contrário do que sucede em relação às Instruções Normativas da Receita Federal, não integram a “legislação tributária”, na inteligência dos arts. 96 e 100 da Lei nº 5.172, de 25 de outubro de 1966 (Código Tributário Nacional - CTN). Nessa condição, não vinculam a administração tributária federal nem têm eficácia *erga omnes*.

32.1. Com efeito, não se encontra na legislação tributária qualquer dispositivo que atribua eficácia normativa às decisões deste Conselho. Essas podem, quando reiteradas e uniformes, ser consubstanciadas em súmula de observância obrigatória pelos membros do Conselho Administrativo de Recursos Fiscais, podendo, ainda, o Ministro de Estado da Fazenda atribuir-lhe efeito vinculante em relação à administração tributária federal, conforme disposto no art. 123, § 4º, c/c o art. 129, *caput* e § 2º, da Portaria MF nº 1.634, de 21 de dezembro de 2023, que aprova o Regimento Interno do Conselho Administrativo de Recursos Fiscais. Não é esse, no entanto, o caso do acórdão citado pelo consulente.

CONCLUSÃO

33. Do exposto, soluciona-se a presente consulta para responder à consulente que:

33.1. à luz dos fundamentos jurídicos e normativos analisados, não há respaldo para considerar os serviços de *Call Center* como insumos aptos à geração de créditos da Contribuição para o PIS/Pasep e da Cofins;

33.2. tais serviços, conquanto relevantes sob a perspectiva do atendimento ao usuário e do cumprimento de obrigações regulatórias, não integram o processo de prestação dos serviços finalísticos da consulente (abastecimento de água, esgotamento sanitário e gestão de resíduos sólidos), posicionando-se em camadas comerciais ou de relacionamento com o cliente;

33.3. a imposição legal/regulatória não dispensa a exigência de integração ao processo produtivo, nos termos do Parecer Normativo Cosit/RFB nº 5, de 17 de dezembro de 2018 e do art. 176 da Instrução Normativa RFB nº 2.121, de 15 de dezembro de 2022; e

33.4. por sua vez, declara-se a ineficácia do primeiro questionamento, em razão da ausência de descrição precisa e circunstanciada dos fatos relacionados à indagação, consoante dispõe o art. 27, inciso XI, da Instrução Normativa RFB nº 2.058, de 09 de dezembro de 2021.

Assinatura digital

LADISLAU BATISTA DE OLIVEIRA FILHO
Auditor-Fiscal da Receita Federal do Brasil

De acordo. Encaminhe-se à Coordenação de Tributos sobre a Receita Bruta e Produtos Industrializados.

Assinatura digital

ALDENIR BRAGA CHRISTO
Auditor-Fiscal da Receita Federal do Brasil
Chefe da Divisão de Tributação/SRRF02

Assinatura digital

ANELISE FAUCZ KLETEMBERG
Auditora-Fiscal da Receita Federal do Brasil
Chefe da Divisão de Contribuições Sociais sobre a Receita e a Importação

De acordo. À Coordenação-Geral de Tributação para aprovação.

Assinatura digital

OTHONIEL LUCAS DE SOUSA JÚNIOR
Auditor-Fiscal da Receita Federal do Brasil
Coordenador de Tributos sobre a Receita Bruta e Produtos Industrializados

ORDEM DE INTIMAÇÃO

Aprovo a Solução de Consulta. Publique-se e divulgue-se nos termos do art. 43 da Instrução Normativa RFB nº 2.058, de 9 de dezembro de 2021. Dê-se ciência ao interessado.

Assinatura digital

RODRIGO AUGUSTO VERLY DE OLIVEIRA
Auditor-Fiscal da Receita Federal do Brasil
Coordenador-Geral de Tributação