



**MINISTÉRIO DA FAZENDA**  
Conselho Administrativo de Recursos Fiscais



<b>PROCESSO</b>	<b>16327.720011/2024-42</b>
<b>ACÓRDÃO</b>	3202-002.985 – 3ª SEÇÃO/2ª CÂMARA/2ª TURMA ORDINÁRIA
<b>SESSÃO DE</b>	14 de outubro de 2025
<b>RECURSO</b>	VOLUNTÁRIO
<b>RECORRENTE</b>	CIELO S.A - INSTITUICAO DE PAGAMENTO
<b>INTERESSADO</b>	FAZENDA NACIONAL

**Assunto: Processo Administrativo Fiscal**

Período de apuração: 01/01/2019 a 31/12/2019

NULIDADE. AUSÊNCIA DE LIQUIDEZ E CERTEZA. AUSÊNCIA DE MOTIVAÇÃO. INOCORRÊNCIA.

Descabe a arguição de nulidade pela ausência de motivação do lançamento quando o termo de verificação fiscal foi devidamente motivado.

Não há nulidade integral do auto de infração através acolhimento parcial das razões da impugnação pelo julgador de primeira instância, cujo resultado foi o ajuste do crédito tributário lançado.

**Assunto: Normas Gerais de Direito Tributário**

Período de apuração: 01/01/2019 a 31/12/2019

PIS/COFINS. NÃO CUMULATIVIDADE. INSUMOS. CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE CENTRAL DE ATENDIMENTO (CALL CENTER). IMPOSIÇÃO LEGAL.

Somente dão direito ao desconto os créditos calculados em relação a bens e serviços utilizados como insumo nas contratações de serviço de central de atendimento (*call center*), por imposição legal.

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos os presentes autos.

Acordam os membros do Colegiado, por unanimidade, em afastar as preliminares para, no mérito, dar parcial provimento ao recurso voluntário, para reverter as glosas sobre a prestação de serviços de central de atendimento, por imposição legal, realizados por: (i) Atento Brasil, (ii) Sitel do Brasil, (iii) Callink Serviços de Call Center, (iv) Algar Tecnologia e Consultoria, (v) Neobpo Serviços de Processos, (vi) Vikstar Services Technology e (vii) Almviva do Brasil Telemarketing.

*Assinado Digitalmente*

**Rodrigo Lorenzon Yunan Gassibe** – Presidente e Relator

Participaram da sessão de julgamento os Conselheiros Wagner Mota Momesso de Oliveira, Juciléia de Souza Lima, Rafael Luiz Bueno da Cunha, Onízia de Miranda Aguiar Pignataro, Aline Cardoso de Faria e Rodrigo Lorenzon Yunan Gassibe (Presidente).

## RELATÓRIO

Por bem descrever os fatos, adota-se o relatório da decisão recorrida, que passo a reproduzir:

“Trata-se de Impugnação (fls. 1144/1239) dirigida à Delegacia de Julgamento da RFB, em face dos lançamentos de PIS (fls. 1125/1132) e Cofins (fls. 1117/1124) lavrados contra o contribuinte em epígrafe, para exigir as diferenças das contribuições sociais que deixaram de ser recolhidas em função da constituição de créditos não cumulativos em desacordo com os preceitos legais relativamente aos períodos de apuração janeiro/2019 a dezembro/2019.

Os valores dos créditos tributários lançados somam R\$ 3.869.902,72 (PIS) e R\$ 17.825.006,85 (Cofins), neles incluídos principal, multa de ofício de 75% e juros de mora (fl.1135).

### ***Autos de Infração***

Os aludidos lançamentos foram detalhados no Termo de Constatação e Verificação Fiscal (fls. 1056/1116), do qual se extrai o seguinte:

- A Cielo S.A. é uma sociedade por ações, inscrita no CNPJ/ME sob o nº 01.027.058/0001-91 (“CIELO”), regida por Estatuto Social e pelas disposições legais aplicáveis, com sede e domicílio legal na Cidade de Barueri, Estado de São Paulo, que tem por objeto social:

*Artigo 2º. A Companhia tem por objeto social: (a) a prestação de serviços de credenciamento de estabelecimentos comerciais e de estabelecimentos prestadores de serviços para a aceitação de cartões de crédito e de débito, bem como de outros meios de pagamento ou meios eletrônicos necessários para registro e aprovação de transações não financeiras; (b) o aluguel, o fornecimento e a prestação de serviços de instalação e manutenção de soluções e meios eletrônicos ou manuais para a captura e processamento de dados relativos às transações decorrentes de uso de cartões de crédito e de débito, bem como com outros meios de pagamento ou meios eletrônicos necessários para registro e aprovação de transações não financeiras e dados eletrônicos de qualquer natureza que possam transitar em rede eletrônica; (c) a prestação de serviços de instalação e manutenção de*

*soluções e meios eletrônicos para automação comercial; (d) a administração dos pagamentos e recebimentos à rede de estabelecimentos credenciados, mediante captura, transmissão, processamento dos dados e liquidação das transações eletrônicas e manuais com cartões de crédito e de débito, bem como outros meios de pagamento e meios eletrônicos ou manuais destinados a transações não financeiras, bem como a manutenção dos agendamentos de tais valores em sistemas informáticos; (e) a representação de franquias nacionais e internacionais de meios manuais e eletrônicos de pagamento; (f) a participação em outras sociedades como sócia ou acionista, direta ou indiretamente, no Brasil ou no exterior; (g) a prestação de serviços de distribuição de produtos financeiros, securitários, seguro saúde e previdência privada; (h) a prestação de serviços de análise e informações para apoio a negócios; (i) a prestação de serviços de cobranças; (j) a intermediação de negócios em geral; e (k) o desenvolvimento de outras atividades correlatas, de interesse da Companhia.*

- a CIELO tomou créditos junto a empresas prestadoras de serviços de call center e de assessoria, entre outros, que em sua maioria, não permitem o desconto de créditos do PIS e da Cofins;

- o desconto de créditos na apuração dos valores a recolher do PIS e da Cofins exige que sejam informadas corretamente na EFD-Contribuições:

(i) os custos, as despesas e os encargos e respectivos créditos a serem descontados na apuração das contribuições, com seus valores detalhados de forma individual, ou seja, por pessoa jurídica fornecedora; e

(ii) as informações sobre as notas fiscais e outros documentos que acobertaram as operações geradoras dos créditos; entre outros itens exigidos pela legislação;

- foi utilizado na análise fiscal a definição de insumo estabelecida pelo STJ, assim como as disposições contidas na manifestação da PGFN e no Parecer Normativo Cosit nº 5 de 2018, concluindo que, o serviço contratado, para ser caracterizado como insumo, deve estar associado ao serviço prestado pela pessoa jurídica contratante, e deve ser nele aplicado ou consumido diretamente;

- que no entendimento da fiscalização, os serviços contratados pelo sujeito passivo devem ser analisados em relação ao serviço por ele prestado, para fins de sua caracterização como insumo, nos termos definidos pelo STJ e pelas normas acima transcritas. Assim, procede-se à análise específica;

- não são todas as despesas e custos que geram direito a crédito no regime não cumulativo do PIS e da Cofins, ainda que, de fato, sejam relevantes para o funcionamento da pessoa jurídica;

- a caracterização do insumo deve sempre ser feita em análise específica do serviço contratado relativamente ao serviço prestado pelo contribuinte, sob os aspectos da essencialidade e relevância, porém, restringindo-se tal análise ao

serviço prestado (ou ao processo produtivo), objetivamente. Os trechos abaixo transcritos, extraídos do julgado do STJ, demonstram que esse foi o entendimento aplicado por aquele Tribunal, quando utiliza a expressão “atividade econômica”.

#### Serviços de Call Center

A fiscalização analisou se os serviços de atendimento de “call center” comporiam o serviço prestado pela Cielo:

*- Fornecimento do equipamento ao estabelecimento e seu consequente credenciamento para utilização da rede de pagamentos disponibilizada pela credenciadora (por meio dos meios eletrônicos de pagamento a ele disponibilizados);*

*- A captura, a transmissão, o processamento e a liquidação financeira das transações comerciais eletrônicas realizadas pelo estabelecimento credenciado, e - Os serviços necessários para a manutenção do funcionamento rápido, eficiente seguro e ininterrupto dos equipamentos utilizados pelo estabelecimento credenciado.*

Consignou a fiscalização que em resposta à intimação fiscal, a CIELO informou que os serviços de call center abrangiam:

a) pedido de materiais, retirada e troca de equipamentos, suporte técnico, atualização de software dos terminais eletrônicos, cancelamento de vendas, habilitação de “bandeira”, solicitação de autorizações, pedido de cancelamento de autorizações e consulta ao código 10 (questão relacionada à segurança da operação);

b) cadastramento de novos clientes, alteração de dados cadastrais, cadastramento de senhas, solicitação de extratos e informações financeiras, esclarecimento de dúvidas, elogios, sugestões, críticas e reclamações, telemarketing (promoção de vendas), cobranças de clientes inadimplentes.

Concluiu a autoridade fiscal em relação ao item a) acima que não restava dúvida de que o atendimento ao cliente está diretamente ligado ao fornecimento do serviço prestado pelo sujeito passivo e à sua continuidade, visto que se referiam ao funcionamento de equipamento ou sistema e à segurança da operação, por meio de consulta aos sistemas de que dispõe a credenciadora.

Entretanto, que os procedimentos relacionados no item b) não se caracterizariam como insumo, uma vez que a prestação de tais serviços não se inseriria nas operações financeiras viabilizadas pela CIELO, nem tampouco na manutenção de sua viabilidade, mas correspondiam apenas a demandas de seus credenciados sobre informações e alterações de dados pessoais, em sua maioria atendidas de forma eletrônica, que deviam ser disponibilizadas ao cliente por qualquer que fosse o serviço prestado pelo contribuinte. Que os serviços prestados no item b) se trataria de serviços anteriores à própria contratação da CIELO e posteriores a

ela, mas que não se incluíam no fluxo normal do serviço por ela prestado, tratando-se, na verdade, de serviços de relacionamento com seus clientes.

Pontuou a fiscalização que ainda que se considerasse a extensão dos serviços prestados pela CIELO, como acima definidos, entendia que os serviços de mero relacionamento com o cliente prestados pelas empresas de “call center” relacionadas não se incluíam nos serviços por ela prestados (operações financeiras e sua manutenção), incluindo-se na regra geral do atendimento que deve ser disponibilizado ao cliente por qualquer empresa, não gerando direito a crédito, ainda que decorra de previsão legal.

Consignou a fiscalização:

- A caracterização da despesa como insumo, não deve ser analisada em relação a todas as atividades exercidas pela empresa, mas apenas em relação a seu processo produtivo ou ao serviço por ela prestado;

- Assim, não seria relevante, para esta análise, os efeitos da contratação daquele serviço no incremento ou perda no mercado onde atua a CIELO, mas tão somente se aquele serviço integra o serviço por ela prestado;

- Que o serviço de “call center” seria uma atividade-meio, que facilitaria a comunicação com os clientes, e não insumo da atividade fim da empresa fiscalizada, não sendo elemento necessário para o serviço de intermediação de pagamentos - serviço que a Cielo presta;

- Que as operações de credenciamento, captura, transmissão, processamento e liquidação final poderiam ocorrer sem a interveniência do serviço de teleatendimento, mediante solicitações eletrônicas feitas pela internet ou aparelhos disponibilizados aos clientes;

- Que para se caracterizar como insumo, o serviço haveria de que ser aplicado ou consumido diretamente na prestação de serviço;

Concluiu a fiscalização que, portanto, os serviços prestados pelas empresas de “call center” se caracterizariam como meros serviços de relacionamento com seu cliente, cujo atendimento não afetaria o fluxo de informações financeiras processadas pelo contribuinte; não correspondendo ao conceito de insumo, sem portanto, ao direito ao crédito de PIS e Cofins.

A fiscalização relacionou na tabela I do TVF, os valores informados pela CIELO nas EFD-Contribuições do ano calendário de 2019, para serviços de “Call Center”.

#### Serviços de Assessoria

#### Serviço de Assessoria da APSIS CONSULTORIA EMPRESARIAL LTDA – CNPJ 27.281.922/0001-70

Consignou a fiscalização que:

- Em resposta à intimação, a CIELO informou sobre os serviços de assessoria prestados pela empresa APSIS CONSULTORIA EMPRESARIAL LTDA se referem à

gestão de equipamentos (terminais de captura) e de seus suprimentos (spare parts), bem como ao atendimento ao cliente para o recebimento das demandas e até mesmo ao próprio transporte e entrega do item solicitado;

- Desta feita, concluiu a fiscalização que se trata de serviços de gestão e controle do estoque de equipamentos, bem como a entrega destes equipamentos aos clientes da Cielo. Assim, por se tratar de serviço interno de gerenciamento de equipamentos e suprimentos, entendeu a autoridade fiscal que não seriam utilizados diretamente nos serviços prestados pela CIELO, não gerando direito ao crédito de PIS e Cofins.

*Serviço de Assessoria da ENTERPRISE SERVICES BRASIL - CNPJ 02.833.315/0001-45*

Consignou a fiscalização que:

- Em resposta à intimação, a empresa informa que se trata de desenvolvimento de Robôs para otimização de recursos na operação de Cadastro no STAR (principal plataforma da Cielo para o suporte de ambiente transacional) tendo como descrição genérica do serviço prestado como sendo “Empresa de Tecnologia da informação”;

- Que na nota fiscal apresentada pela CIELO a descrição do serviço também seria genérica, a saber, “Assessoria e Consultoria em Informática”;

- Que a Cielo não teria apresentado o contrato nem a comprovação concreta do serviço de assessoria solicitado na intimação, de modo que não haveria justificativa para o lançamento fiscal a título de insumo, sujeito ao crédito de PIS e COFINS, por falta de previsão legal;

*Serviço de Assessoria da FÁBRICA DE STARTUPS BRASIL CONSULTO CNPJ 19.273.769/0001-01*

Consignou a fiscalização que:

- Em resposta à intimação, a empresa informou tratar-se de serviços de assessoria como sendo uma parceria desenvolvida com a Cielo no desenvolvimento de programas voltados às atividades da empresa com foco no mapeamento de problemas relevantes e desenvolvimento de soluções de impacto, através do conceito de "Smart Living”;

- Que a descrição do serviço apresentada foi a implementação de projetos e estudo de ferramentas que inspiram e capacitam negócios;

- Que o conceito “Smart Living” daria uma nova maneira de viver, com serviços exclusivos, espaços versáteis, como o coworking, coliving e academia, favorecendo a troca de experiências;

- Que as plantas inteligentes e funcionais dispõem de recursos tecnológicos e sustentáveis, o “Smart Living”, do inglês vida inteligente, que consistiria em criar e proporcionar um ambiente muito mais conectado e ágil, indo além do fogão ou

do celular, alcançando todo o seu entorno. Essa nova forma de morar vai além da visão estereotipada de futuro sobre cidades inteligentes;

- Concluiu a fiscalização que o que foi acima relatado teria a ver como a atividade gerencial da empresa e não poderia ser considerado como insumo na prestação do serviço, tendo sido glosado na apuração do PIS e Cofins por falta de previsão legal.

*Serviço de Assessoria da empresa LTM FIDELIDADE E SERVICOS PROMOCION – CNPJ 08.845.775/0001-70*

A fiscalização consignou que:

- Em resposta à intimação, a Cielo informou se tratar de serviços de assessoria como sendo a empresa que auxiliou a Cielo a conquistar melhores taxas de engajamento, construindo e gerenciando campanhas de incentivo e fidelidade da Cielo;

- Que o serviço de suporte ao engajamento de clientes foi realizado através de tecnologia prestada e dados coletados que proporcionaram o oferecimento de melhores experiências ao cliente CIELO;

Concluiu a fiscalização que os serviços de auxílio a campanhas de incentivo e fidelidade não são considerados como insumo na prestação de serviços, portanto são glosados por falta de previsão legal.

*Serviço de Assessoria da empresa SEQUOIA LOGISTICA E TRANSPORTES S.A - CNPJ 01.599.101/0018-31*

Consignou a autoridade que:

- Em resposta à intimação, a Cielo informou se tratar de serviços de assessoria de logística integrada, que executa as atividades de transferência, guarda, armazenagem, manuseio, personalização, movimentação interna, transporte e distribuição dos equipamentos eletrônicos, bem como de seus suprimentos, como as bobinas de papel utilizadas na impressão dos comprovantes das transações;

- Que se referem à gestão de equipamentos (terminais de captura) e de seus suprimentos (spare parts), bem como ao atendimento ao cliente para o recebimento das demandas e até mesmo ao próprio transporte e entrega do item solicitado;

- Que a descrição do serviço prestado foi: a Cielo desenvolveu um modelo integrado de logística para terminais (POS) e suprimentos para o desenvolvimento de suas operações, que constitui em um elemento estratégico de competitividade. Desta forma, a Sequoia é a operadora responsável pelos serviços integrados de logística em determinadas regiões de atuação da Cielo, e um destes serviços consiste no courier de retirada de equipamento dos clientes e guarda dos equipamentos;

- Que o modelo integrado de logística da Cielo constitui em um elemento estratégico de competitividade e contempla intensa interação em todas as suas atividades, desde o planejamento operacional à satisfação do cliente.

Concluiu a fiscalização que os serviços se referem a assessoria vinculada à operação de logística, que se trata de serviço auxiliar interno, não gerando direito a crédito.

Aduz a autoridade nos serviços logísticos prestados pela Sequoia existem gastos que não dão direito a crédito, como os serviços de suprimentos e de armazenagem, não separando a armazenagem e o frete na venda, de maneira a não ser permitido o creditamento de PIS e Cofins por falta de previsão legal.

Complementou a autoridade que além de não ter apresentado qualquer documento que comprovasse a prestação do serviço, não apresentou as notas fiscais nem os contratos.

A autoridade fiscal relacionou na tabela II do TVF os valores a título de serviço de assessoria que não foram considerados como insumos na apuração do PIS e da Cofins no ano calendário de 2019.

O contribuinte tomou ciência dos lançamentos em 12/01/2024 (fl. 1138).

Devidamente cientificado, o contribuinte apresentou impugnação tempestiva, requerendo, em breve síntese, preliminarmente, a nulidade do lançamento fiscal, por ausência de liquidez e certeza e por vício de motivação, e, no mérito, pela legitimidade dos créditos de PIS/COFINS (1) sobre os serviços de *call center*, (2) sobre os serviços de logística dos terminais de pagamento exercidos por Fedex Brasil Logística e Transporte, por Sequoia Logística e Transportes e por Apsis Consultoria Empresarial, (3) sobre os serviços de tecnologia providos por Enterprise Services Brasil e Fábrica de Startups Brasil Consultoria Empresarial e (4) sobre os serviços de publicidade e prospecção de clientes contratados de LTM Fidelidade e Serviços Promocionais, por fim, pugna pela impossibilidade de exigência da multa em caso de dúvida.

A Delegacia da Receita Federal do Brasil de Julgamento no Rio de Janeiro/RJ, analisando as razões de defesa, considerou parcialmente procedente a impugnação, decidindo, no mérito, por reverter as glosas de créditos relativas as notas fiscais dos serviços de *call center* e de assessoria de Enterprise Services, Fedex Brasil Logística e Sequoia Brasil Logística.

A decisão fora assim ementada:

**Assunto: Processo Administrativo Fiscal**

Período de apuração: 01/01/2019 a 31/12/2019

LANÇAMENTO DE OFÍCIO. NULIDADE. IMPROCEDÊNCIA

Não procede a alegação de nulidade do lançamento quando não se comprova o erro pretendido e não se verifica a ocorrência de prejuízo ao direito de defesa do contribuinte.

LANÇAMENTO DE OFÍCIO. MULTA DE OFÍCIO. INCIDÊNCIA

Mantida a exigência do tributo apurado em lançamento de ofício, correta a exigência da respectiva multa, ainda que a decisão se dê por maioria do colegiado de primeira instância.

**Assunto: Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social - Cofins**

Período de apuração: 01/01/2019 a 31/12/2019

INSUMOS. BENS E SERVIÇOS. APURAÇÃO NÃO CUMULATIVA. DEFINIÇÃO

Somente dão origem a crédito na apuração não cumulativa das contribuições sociais os bens e serviços essenciais ou relevantes ao desenvolvimento da atividade econômica desempenhada pelo contribuinte, nos termos da decisão proferida pelo STJ nos autos do RESP nº 1.221.170/PR, da Nota SEI nº 63/2018/CRJ/PGACET/PGFN-MF, do Parecer Normativo COSIT/RFB nº 5/2018 e da IN/RFB nº 1.911/2019.

**Assunto: Contribuição para o PIS/Pasep**

Período de apuração: 01/01/2019 a 31/12/2019

LANÇAMENTO SOBRE A MESMA MATÉRIA FÁTICA.

Aplica-se à Contribuição para o PIS o decidido sobre a Cofins, por se tratar de mesma matéria fática.

**Impugnação Procedente em Parte**

**Crédito Tributário Mantido em Parte**

Ainda inconformada, a recorrente apresentou recurso voluntário, em que ratifica as razões contidas na impugnação, em peça recursal com a seguinte estrutura:

I. FATOS

II. PRELIMINARES

II.1. NULIDADE DO LANÇAMENTO FISCAL-AUSÊNCIA DE LIQUIDEZ E CERTEZA

II.2. NULIDADE DO LANÇAMENTO FISCAL-VÍCIO DE MOTIVAÇÃO

III. MÉRITO

III.1. LEGITIMIDADE DOS CRÉDITOS DE PIS E COFINS GLOSADOS PELA AUTORIDADE FISCAL

III.1.1. CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE A NÃO CUMULATIVIDADE DO PIS E DA COFINS

III.1.2. TESE DEFINIDA PELO STJ EM SEDE DE RECURSO REPETITIVO (TEMA 779) - CONCEITO DE INSUMO

III.1.3. POSSIBILIDADE DE APROVEITAMENTO DOS CRÉDITOS DE PIS E COFINS NO CASO CONCRETO

III.1.3.1. ATIVIDADES ECONÔMICAS DESEMPENHADAS PELA RECORRENTE

Dinâmica do Arranjo de Pagamentos e Atuação da Recorrente

### III.1.3.2. LEGITIMIDADE DOS CRÉDITOS GLOSADOS COMO DECORRENTES DE DESPESAS COM SERVIÇOS DE *CALL CENTER*

*Serviços de Call Center*

*Callink Serviços de Call Center*

*Ad Argumentandum* - Análise Estatística Acerca das Despesas com Serviços de *Call Center*

### III.1.3.3. LEGITIMIDADE DOS CRÉDITOS GLOSADOS COMO DECORRENTES DE DESPESAS COM SERVIÇOS DE ASSESSORIA

Serviços de Tecnologia (Fábrica de Startups Brasil Consultoria Empresarial)

Serviços de Logística dos Terminais de Pagamentos (POS) (Apsis Consultoria Empresarial e Sequoia Logística e Transportes)

Serviços de Publicidade e Prospecção de Clientes (LTM Fidelidade e Serviços Promocionais)

## IV. PEDIDOS

Por fim, requer que:

372. Ante todo o exposto, requer-se seja recebido, conhecido e provido o presente Recurso Voluntário, com o conseqüente cancelamento dos autos de infração pelas preliminares de nulidade do lançamento fiscal. Caso não seja reconhecida a aludida nulidade, o que se alega a título de argumento, requer-se seja determinado o cancelamento integral do lançamento fiscal, nos termos dos argumentos de mérito.

373. Subsidiariamente, na remota hipótese de este E. CARF não cancelar, de plano, os autos de infração, requer-se seja determinada a conversão em diligência dos presentes autos, a fim de que a Autoridade Fiscal analise as razões de defesa e provas juntadas em relação aos créditos de PIS e COFINS comprovados pela Recorrente.

É o relatório.

## VOTO

Conselheiro **Rodrigo Lorenzon Yunan Gassibe**, Relator

O recurso voluntário é tempestivo e atende aos requisitos de admissibilidade, do que deve ser conhecido.

## PRELIMINAR

### 1. DA NULIDADE DO LANÇAMENTO FISCAL – AUSÊNCIA DE LIQUIDEZ E CERTEZA

A autoridade fiscal efetuou glosas sobre os créditos aproveitados sobre despesas incorridas com serviços de central de atendimento (*call center*) e de assessoria, por entender que não se enquadravam no conceito de insumo em relação à atividade desempenhada pela recorrente.

Em relação aos serviços de central de atendimento, a autoridade fiscal fez a distinção entre: (a) aqueles diretamente ligados ao fornecimento e à continuidade dos serviços prestados pela recorrente, passíveis de PIS/COFINS não cumulativo; e (b) os serviços de mero relacionamento com o cliente, que não se inserem no contexto de operações financeiras viabilizadas pela recorrente, não passíveis de créditos como insumo.

Alega a recorrente que, apesar do reconhecimento de parte das despesas, a fiscalização, conforme consta da Tabela I do TVF, glosou a integralidade das despesas. Diante disso, requer o reconhecimento de nulidade por vício material, por ausência de liquidez e certeza.

Sem razão a recorrente.

De fato, o valor integral das notas foi utilizado como base para as glosas efetuadas pela fiscalização, que entendeu que existiam serviços que, em tese, dariam direito a crédito e outros que haveria vedação legal. Contudo, se a própria recorrente não foi capaz de segregar os serviços contidos em cada nota fiscal, sendo assim, não se pode exigir que a fiscalização realizasse tal tarefa.

A fiscalização motivou as glosas com base na classificação utilizada pela recorrente em sua EFD-Contribuições, qual seja, serviços de central de atendimento e, ao optar por classificar desta maneira, mesmo possuindo entendimento de que os serviços integralmente dariam direito a crédito, a recorrente sujeitou-se à interpretação dos fatos pela autoridade fiscal.

Entendo que, no caso de contratos complexos, havendo a predominância de um tipo de serviço e ausente a discriminação detalhada dos demais, em caso de impossibilidade de classificação da despesa em uma das hipóteses de permissão de creditamento, correta a glosa integral.

Reproduzo excerto do TVF, no qual consta a motivação para a glosa dos serviços de central de atendimento:

4.2.8 Ocorre que o serviço de “call center” é uma atividade-meio, que facilita a comunicação com os clientes, e não insumo da atividade-fim da fiscalizada, não sendo elemento necessário para o serviço de intermediação de pagamentos, que é o serviço que a Cielo presta. As operações de credenciamento, captura, transmissão, processamento e liquidação final podem ocorrer sem a intervenção do serviço de teleatendimento, mediante solicitações eletrônicas feitas pela internet ou aparelhos disponibilizados aos clientes. Para caracterizar-se

como insumo, o serviço há que ser aplicado ou consumido diretamente na prestação de serviço.

4.2.9 Portanto, os serviços prestados pelas empresas de “call center” caracterizam-se como meros serviços de relacionamento com seu cliente, cujo atendimento não afeta o fluxo de informações financeiras por ela processadas.

4.2.10 Assim, a contratação de empresas prestadores de serviços de “call center” e de televendas não correspondem ao conceito de insumo, portanto sem a possibilidade de reconhecer o direito ao crédito de PIS e COFINS.

Portanto, verifica-se que o procedimento foi devidamente motivado, do que não se pode falar em nulidade. A discordância a respeito do entendimento exarado no TVF quanto à extensão do conceito de insumo resolve-se no mérito.

Afasto a nulidade pretendida.

## 2. DA NULIDADE DO LANÇAMENTO FISCAL – VÍCIO DE MOTIVAÇÃO

Relata a recorrente que a autoridade fiscal glosou despesas de central de atendimento relativas a quinze prestadores de serviços, contudo, apenas trezes prestaram efetivamente serviços de central de atendimento.

Nesse sentido, a DRJ reconheceu os créditos relativos à Fedex e Sequoia, que prestaram serviços de logística integrada. Defende a recorrente que o fato de o julgador de piso ter reconhecido o direito comprova o vício de motivação.

As razões acatadas pelo órgão julgador *a quo*, que resultaram no ajuste na base de cálculo dos valores lançados mediante auto de infração, não significam reconhecimento de vício de motivação no procedimento fiscal e são insuficientes para ensejar a nulidade completa do lançamento. Se assim fosse, conforme aventado pela recorrente, não haveria procedência parcial da impugnação, apenas improcedência ou procedência.

Sustenta, ainda, a recorrente, que o vício de motivação apontado resultou em cerceamento do seu direito de defesa. Este Conselho possui sedimentado entendimento de que se o recurso voluntário demonstra conhecimento pleno das acusações que lhe foram imputadas, rebatendo-as uma a uma, de forma detalhada, mediante documento de defesa, abrangendo não só questões preliminares como, também, razões de mérito, há incoerência de cerceamento do direito de defesa.

Descabida a pretensão.

### 3. DO PEDIDO SUBSIDIÁRIO DE DILIGÊNCIA

Subsidiariamente, a recorrente requer a conversão do julgamento em diligência, a fim de que a autoridade fiscal analise as razões de defesa e provas juntadas em relação aos créditos de PIS e COFINS pleiteados.

Este é, inclusive, o papel do julgador administrativo, que deve garantir a conformidade do lançamento com a legislação pertinente à matéria capitulada pelo auto de infração, promover o controle de legalidade da decisão de primeira instância, através da análise das razões apresentadas em peça recursal e mediante cotejo das provas constantes nos autos.

A diligência se presta à elucidação de fato que, ao julgador, apresenta-se duvidoso para o deslinde de questão controversa. Presentes nos autos os elementos suficientes para resolução do caso, há de ser indeferida a diligência, por prescindível.

Indefiro o pedido.

### MÉRITO

Cabe, inicialmente, destacar que o julgador de piso reconheceu o direito a crédito sobre os (i) serviços prestados pelas empresas Fedex e Sequoia, enquadrados pela fiscalização como serviços de central de atendimento e (ii) serviços de tecnologia prestados pela empresa Enterprise, enquadrados pela fiscalização como serviços de assessoria.

Merece, ainda mais destaque, o cerne da lide, que é a aplicação do conceito de insumo para fins de creditamento de PIS/COFINS sobre os serviços adquiridos pela recorrente. Nesse sentido, a recorrente é empresa prestadora de serviços de tecnologia destinados ao varejo, especificamente meio de pagamento eletrônico. Como esclarece o recurso voluntário, sua atividade parte do credenciamento de estabelecimentos comerciais, até atividades afeitas à liquidação financeira das transações, englobando locação e instalação de terminais eletrônicos de pagamento e habilitação no *e-commerce*.

Portanto, à recorrente é dado o direito ao desconto de créditos sobre bens e serviços, utilizados como insumo na prestação de serviços, nos termos do art. 3º, inciso II, das Leis nº 10.637, de 2002, e 10.833, de 2003. E, a partir do decidido pelo Superior Tribunal de Justiça, no REsp nº 1.221.270, o conceito de insumo deve ser aferido “à luz dos critérios da essencialidade ou relevância, vale dizer, considerando-se a imprescindibilidade ou a importância de determinado item - bem ou serviço - para o desenvolvimento da atividade econômica desempenhada pelo contribuinte”.

Apesar de excessivamente subjetivo, na forma em que foi definido pelo c. Tribunal da Cidadania, o conceito de insumo não pode ser tomado com base na teoria da eficiência das organizações, que parte da premissa de que as corporações são eficientes, na medida em que

todos os recursos dispendidos devem ser essenciais para alcançar os resultados próprios da organização.

Feitas essas considerações, passa-se a analisar o mérito da peça recursal.

#### 1. DOS CRÉDITOS GLOSADOS DE DESPESAS COM SERVIÇOS DE *CALL CENTER*

A autoridade fiscal glosou créditos sobre as despesas incorridas com serviço de central de atendimento prestados pelas empresas: (1) Atento Brasil; (2) Sitel do Brasil; (3) Callink Serviços de Call Center; (4) Algar Tecnologia e Consultoria; (5) Flex Gestão de Relacionamentos; (6) Neobpo Serviços de Processos; (7) Vikstar Services Technology; (8) Sequoia Logística e Transportes; (9) Fedex Brasil Logística e Transporte; (10) Intelserv Serviços de Callcenter; (11) Parla Contact Center; (12) Pluris Midia; (13) Teleperformance CRM; (14) Mindbe Tecnologia e Design; e (15) Almviva do Brasil Telemarketing.

O órgão julgador de piso houve por bem reverter as glosas dos serviços prestados por Fedex e Sequoia, por verificar se tratar de serviços de logística integrada, portanto, enquadram-se como insumo na prestação de serviço desempenhada pela recorrente.

Em suma, a autoridade fiscal entendeu que os serviços referem-se a atividade-meio, por facilitarem a comunicação com os clientes, sendo que seria possível a execução dos serviços prestado pela recorrente sem a contratação dessas empresas, deste modo, não ser enquadrariam no conceito de insumo, conforme se extrai do TVF:

##### 4.2 Serviços de “Call Center”

4.2.1 Os serviços prestados pela CIELO compreendem: o fornecimento do equipamento ao estabelecimento e seu consequente credenciamento para utilização da rede de pagamentos disponibilizada pela credenciadora (por meio dos meios eletrônicos de pagamento a ele disponibilizados), a captura, a transmissão, o processamento e a liquidação financeira das transações comerciais eletrônicas realizadas pelo estabelecimento credenciado, e os serviços necessários para a manutenção do funcionamento rápido, eficiente, seguro e ininterrupto dos equipamentos utilizados pelo estabelecimento credenciado.

4.2.2 Assim, os serviços contratados pela CIELO devem ser analisados no contexto destes serviços por ela prestados, sob o aspecto de sua essencialidade e relevância para a execução de tais serviços.

4.2.3 Partindo desta definição, faz-se necessário analisar se os serviços prestados por meio do atendimento de “call center” são efetivamente utilizados nas atividades que compõem o serviço prestado pela CIELO, considerando os atendimentos efetuados pelas empresas contratadas.

4.2.4 Em resposta a intimação fiscal, a CIELO informa que os serviços prestados por meio das empresas de “call center” abrangem os seguintes serviços:

4.2.4.1 **a) pedido de materiais, retirada e troca de equipamentos, suporte técnico, atualização de software dos terminais eletrônicos, cancelamento de vendas, habilitação de “bandeira”, solicitação de autorizações, pedido de cancelamento de autorizações e consulta ao código 10 (questão relacionada à segurança da operação).**

4.2.4.2 **b) cadastramento de novos clientes, alteração de dados cadastrais, cadastramento de senhas, solicitação de extratos e informações financeiras, esclarecimento de dúvidas, elogios, sugestões, críticas e reclamações, telemarketing (promoção de vendas), cobranças de clientes inadimplentes.**

4.2.5 Em relação aos procedimentos relacionados no **item a) acima, não resta dúvida de que o atendimento ao cliente está diretamente ligado ao fornecimento do serviço prestado pela impugnante e à sua continuidade**, visto que se referem ao funcionamento de equipamento ou sistema e à segurança da operação, por meio de consulta aos sistemas de que dispõe a credenciadora. Todavia, com relação aos procedimentos relacionados no **item b) acima entendemos não se caracterizar como insumo, uma vez que a prestação de tais serviços não se insere nas operações financeiras viabilizadas pela CIELO, nem tampouco na manutenção de sua viabilidade**, mas correspondem apenas a demandas de seus credenciados sobre informações e alterações de dados pessoais, em sua maioria atendidas de forma eletrônica, que devem ser disponibilizadas ao cliente por qualquer que seja o serviço prestado pelo contribuinte. Trata-se de serviços anteriores à própria contratação da CIELO e posteriores a ela, mas que não se incluem no fluxo normal do serviço por ela prestado, tratando-se, na verdade, de serviços de relacionamento com seus clientes. Sobre estes serviços de atendimento, dispõe o Parecer Normativo COSIT/RFB nº 5/2018 que:

*59. Assim, conclui-se que, em regra, somente são considerados insumos bens e serviços utilizados pela pessoa jurídica **durante o processo de produção de bens ou de prestação de serviços, excluindo-se de tal conceito os itens utilizados após a finalização do produto para venda ou a prestação do serviço.** Todavia, **no caso de bens e serviços que a legislação específica exige que a pessoa jurídica utilize em suas atividades, a permissão de creditamento pela aquisição de insumos estende-se aos itens exigidos para que o bem produzido ou o serviço prestado possa ser disponibilizado para venda, ainda que já esteja finalizada a produção ou prestação.***

*60. Nesses termos, como exemplo da regra geral de vedação de creditamento em relação a bens ou serviços utilizados após a finalização da produção do bem ou da prestação do serviço, citam-se os dispêndios da pessoa jurídica relacionados à garantia de adequação do produto vendido ou do serviço prestado. Deveras, essa vedação de creditamento incide mesmo que a garantia de adequação seja exigida por legislação específica,*

*vez que a circunstância geradora dos dispêndios ocorre após a venda do produto ou a prestação do serviço.*

4.2.6 No presente caso, ainda que se considere a extensão dos serviços prestados pela CIELO, como acima definidos, entendo que **os serviços de mero relacionamento com o cliente prestados pelas empresas de “call center” relacionadas não se incluem nos serviços por ela prestados (operações financeiras e sua manutenção), incluindo-se na regra geral do atendimento que deve ser disponibilizado ao cliente por qualquer empresa, não gerando direito a crédito, ainda que decorra de previsão legal.**

4.2.7 Também não é relevante no presente caso o ramo de atividade no qual atua a CIELO, no qual a qualidade dos atendimentos por meio de “call center” traria consequências para sua competitividade. A caracterização da despesa como insumo, como já demonstrado no item anterior, não deve ser analisada em relação a todas as atividades exercidas pela empresa, mas apenas em relação a seu processo produtivo ou ao serviço por ela prestado. Assim, não é relevante, para esta análise, os efeitos da contratação daquele serviço no incremento ou perda no mercado onde atua a CIELO, mas tão somente se aquele serviço integra o serviço por ela prestado. Essa perspectiva deve ser aplicada em todos os serviços contratados.

4.2.8 Ocorre que o **serviço de “call center” é uma atividade-meio, que facilita a comunicação com os clientes, e não insumo da atividade-fim da fiscalizada, não sendo elemento necessário para o serviço de intermediação de pagamentos, que é o serviço que a Cielo presta.** As operações de credenciamento, captura, transmissão, processamento e liquidação final podem ocorrer sem a interveniência do serviço de teleatendimento, mediante solicitações eletrônicas feitas pela internet ou aparelhos disponibilizados aos clientes. Para caracterizar-se como insumo, o serviço há que ser aplicado ou consumido diretamente na prestação de serviço.

4.2.9 Portanto, os serviços prestados pelas empresas de “call center” caracterizam-se como meros serviços de relacionamento com seu cliente, cujo atendimento não afeta o fluxo de informações financeiras por ela processadas.

4.2.10 Assim, a contratação de empresas prestadoras de serviços de “call center” e de televendas não correspondem ao conceito de insumo, portanto sem a possibilidade de reconhecer o direito ao crédito de PIS e COFINS. (destaquei)

Sobre a matéria, assim decidiu o julgador de piso:

**O serviço prestado pelo impugnante, portanto, se estende do fornecimento do equipamento ao estabelecimento e seu consequente credenciamento para utilização da rede de pagamentos disponibilizada pela credenciadora (por meio dos meios eletrônicos de pagamento a ele disponibilizados), a captura, a transmissão, o processamento e a liquidação financeira das transações comerciais eletrônicas realizadas pelo estabelecimento credenciado, e os**

**serviços necessários para a manutenção do funcionamento rápido, eficiente, seguro e ininterrupto dos equipamentos utilizados pelo estabelecimento credenciado.** Assim, os serviços contratados pelo impugnante devem ser analisados no contexto destes serviços por ele prestados, sob o aspecto de sua essencialidade e relevância para a execução de tais serviços.

Partindo desta definição, faz-se necessário analisar se os serviços prestados por meio do atendimento de *call center* são efetivamente utilizados nas atividades que compõem o serviço prestado pelo impugnante, considerando os atendimentos efetuados pelas empresas contratadas, conforme detalhado pelo próprio contribuinte.

**Dentre os serviços prestados por meio das empresas de *call center* contratadas temos: pedido de materiais, retirada e troca de equipamentos, suporte técnico, atualização de software dos terminais eletrônicos, cancelamento de vendas, habilitação de “bandeira”, solicitação de autorizações, pedido de cancelamento de autorizações e consulta ao código 10 (questão relacionada à segurança da operação). Em relação a estes procedimentos, não resta dúvida de que o atendimento ao cliente está diretamente ligado ao fornecimento do serviço prestado pela impugnante e à sua continuidade, visto que se referem ao funcionamento de equipamento ou sistema e à segurança da operação, por meio de consulta aos sistemas de que dispõe a credenciadora.**

**Outros serviços informados pelo impugnante, prestados pelo serviço de *call center*, são: cadastramento de novo cliente, alteração de dados cadastrais, cadastramento de senhas, solicitação de extratos e informações financeiras, esclarecimento de dúvidas, elogios, sugestões, críticas e reclamações. Em relação a estes procedimentos, entendo que não se caracterizam como insumo, uma vez que a prestação de tais serviços não se insere nas operações financeiras viabilizadas pelo impugnante, nem tampouco na manutenção de sua viabilidade, mas correspondem apenas a demandas de seus credenciados sobre informações e alterações de dados pessoais, em sua maioria atendidas de forma eletrônica, que devem ser disponibilizadas ao cliente por qualquer que seja o serviço prestado pelo contribuinte. Trata-se de serviços anteriores à própria contratação do impugnante e posteriores a ela, mas que não se incluem no fluxo normal do serviço por ele prestado, tratando-se, na verdade, de serviços de relacionamento com seus clientes.** Sobre estes serviços de atendimento, dispõe o Parecer Normativo COSIT/RFB nº 5/2018 que:

**59. Assim, conclui-se que, em regra, *somente são considerados insumos bens e serviços utilizados pela pessoa jurídica durante o processo de produção de bens ou de prestação de serviços, excluindo-se de tal conceito os itens utilizados após a finalização do produto para venda ou a prestação do serviço.* Todavia, no caso de bens e serviços que a legislação específica exige que a pessoa jurídica utilize em suas atividades, a permissão de creditamento pela aquisição de insumos estende-se aos**

**itens exigidos para que o bem-produzido ou o serviço prestado possa ser disponibilizado para venda, ainda que já esteja finalizada a produção ou prestação.**

60. Nesses termos, como exemplo da regra geral de vedação de creditamento em relação a bens ou serviços utilizados após a finalização da produção do bem ou da prestação do serviço, citam-se os dispêndios da pessoa jurídica relacionados à garantia de adequação do produto vendido ou do serviço prestado. Deveras, essa vedação de creditamento incide mesmo que a garantia de adequação seja exigida por legislação específica, vez que a circunstância geradora dos dispêndios ocorre após a venda do produto ou a prestação do serviço.

No presente caso, ainda que se considere a extensão dos serviços prestados pelo impugnante, como acima definidos, entendo que os serviços de mero relacionamento com o cliente prestados pelas empresas de call center relacionadas não se incluem nos serviços por ele prestados (operações financeiras e sua manutenção), incluindo-se na regra geral do atendimento que deve ser disponibilizado ao cliente por qualquer empresa, não gerando direito a crédito, ainda que decorra de previsão legal.

Também não é relevante no presente caso o ramo de atividade no qual atua o contribuinte, no qual a qualidade dos atendimentos por meio de *call center* traria consequências para sua competitividade. A caracterização da despesa como insumo, como já demonstrado no item anterior deste voto, não deve ser analisada em relação a todas as atividades exercidas pela empresa, mas apenas em relação a seu processo produtivo ou ao serviço por ela prestado. Assim, não é relevante, para esta análise, os efeitos da contratação daquele serviço no incremento ou perda no mercado onde atua a impugnante, mas tão somente se aquele serviço integra o serviço por ela prestado. Essa perspectiva deve ser aplicada em todos os serviços contratados.

Portanto, **os serviços prestados pelas empresas de call center estão, de fato, em parte, incluídos nos serviços prestados pelo impugnante, conforme discriminado na primeira relação acima. No entanto, os demais serviços relacionados não se incluem naqueles serviços, caracterizando-se como mero serviço de relacionamento com seu cliente, cujo atendimento não afeta o fluxo de informações financeiras por ele processadas.** Tal diferenciação fica mais clara a partir dos canais de atendimento relacionados pelo contribuinte: suporte técnico, central de autorizações, antecipação de vendas, atendimento e-commerce, autorização de vendas demonstram atividades relacionadas com a continuidade do serviço prestado. No entanto, o mesmo não ocorre com central de relacionamento (que pode incluir demandas diversas), canal de ética e ouvidoria.

Por sua vez, a recorrente defende que sua operação é de prestação de serviço contínua, “que se perpetua no decorrer da vigência do contrato”, nessa linha, “a comunicação

com os clientes se insere no próprio serviço contratado, de modo que deve ser considerada parte indissociável da atividade exercida”.

Além disso, sustenta a recorrente que as obrigações contratuais de informação e atendimento ao cliente são garantidas pelo disposto no Código de Defesa do Consumidor (aprovado pela Lei nº 8.078, de 1990), no Decreto nº 6.523, de 2008, e na Resolução CMN nº 4.433, de 2015.

171. De fato, conforme descrito no artigo 39, II, do CDC, é vedado ao prestador de serviços "recusar atendimento às demandas dos consumidores", o que pode ser interpretado como uma violação por parte da Recorrente na hipótese de não fornecer um atendimento adequado a seus clientes.

172. A este respeito, mencione-se o Decreto nº 6.523/2008, que regulamenta as disposições contidas no CDC e fixa as normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor ("SAC), dentre as quais estão a necessidade de prestação de atendimento de qualidade, obedecendo aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade (artigo 8º), por meio de atendimento capacitado (artigo 9º), ágil (artigo 17) e rastreável (artigo 15).

173. Conforme previsto no artigo 19 do mencionado Decreto, a inobservância às condutas descritas sobre o SAC ensejará, inclusive, a aplicação das sanções administrativas do artigo 56 do CDC, como a imposição de multa, suspensão do fornecimento de serviço ou até mesmo a interdição total do estabelecimento ou de sua atividade.

(...)

175. O Conselho Monetário Nacional ("CMN") também possui regulamentação própria quanto ao atendimento ao público, a exemplo da Resolução CMN nº 4.433/2015, vigente à época dos fatos, que disciplina a constituição e o funcionamento de ouvidorias pelas instituições autorizadas a funcionar pelo BACEN, como é o caso da Recorrente.

176. E conforme definido pela referida Resolução, em seu artigo 3º, a ouvidoria tem por atribuição (i) prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição; (ii) atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos; e (iii) informar ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição a respeito das atividades de ouvidoria.

177. Tal atendimento, conforme disciplina o artigo 4º, "deve ser compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas de cada instituição". Ou seja, trata-se, mais uma vez, de atendimento técnico, especializado e de qualidade, a fim de atender as demandas dos clientes.

Pois bem.

Por meio do Acórdão nº 3101-003.881, de 21.08.2024, quando do julgamento do Processo nº 16327.720870/2021-99, analisou-se a mesma matéria do presente. Por concordar com aquele Colegiado, adoto as razões de decidir do voto condutor da Conselheira Laura Baptista Borges, acompanhada por unanimidade neste capítulo, do que passo a transcrever:

Percebo que, nesse ponto, assiste razão a Recorrente. Indo direto ao ponto, tal como alegado pela Recorrente, é sabido que os serviços de call center são em verdade uma imposição da legislação consumerista, e, ainda, tal como mencionado pela DRJ, boa parte desses serviços são destinados aos clientes para recebimento/fornecimento de informações técnicas e garantem a manutenção das operações.

A Recorrente mantém assim seus canais de atendimento, como principal forma de comunicação com seus clientes, que envolve central de relacionamento, suporte técnico, central de autorizações, antecipação de vendas, atendimento e-commerce, autorização de vendas por telefone, canal de ética, ouvidoria, entre outros.

Vale dizer, ainda, que a Recorrente acosta aos autos parecer técnico emitido pela Deloitte, que aborda detalhadamente a importância dos serviços de call center para a consecução da sua operação, com a descrição detalhada dos atendimentos envolvidos, incluindo o call center receptivo (quando o cliente busca a Recorrente para a solução de algum problema) e o call center ativo (quando a Recorrente entra em contato com o cliente para a retomada de algum atendimento, realizar cobrança, pesquisa para melhorias, entre outros).

Referido parecer reforçou também a imposição legal que precede a contratação desses serviços:

*“Desta forma, observamos que é mandatária a disponibilização de centrais de atendimento da CIELO para seus clientes. A não disponibilização deste atendimento infringiria os preceitos dos direitos do consumidor, acarretando sanções<sup>2</sup> à sociedade.”*

Entendo, assim, que a tomada de crédito está respaldada nos termos do artigo 172, §1º, I, da IN RFB n.º 1.911/2019, que abaixo destaco:

“Art. 172. Para efeitos do disposto nesta Subseção, **consideram-se insumos os bens ou serviços considerados essenciais ou relevantes**, que integram o processo de produção ou fabricação de bens destinados à venda ou de prestação de serviços (Lei nº 10.637, de 2002, art. 3º, caput, inciso II, com redação dada pela Lei nº 10.865, de 2004, art. 37; e Lei nº 10.833, de 2003, art. 3º, caput, inciso II, com redação dada pela Lei nº 10.865, de 2004, art. 21).

§ 1º **Consideram-se insumos**, inclusive:

**I - bens ou serviços que, mesmo utilizados após a finalização do processo de produção, de fabricação ou de prestação de serviços, tenham sua utilização decorrente de imposição legal;”** (destaques no original)

Tratando-se de imposição legal, deve ser concedido o crédito no que se refere as despesas contratadas com os prestadores de serviços **Atento Brasil S/A**, AEC Centro de Contatos S/A, **Algar Tecnologia e Consultoria S/A**, **Parla Contact Center Ltda**, Quaddra Contact Center Teleatendimento e Participações Ltda, **Sitel do Brasil Ltda**, Tivit Terceirização de Processos, Serviços e Tecnologia S/A e Fedex Brasil Logística e Transporte S/A. (destaquei)

De fato, o Decreto nº 11.034, de 2022, que regulamenta o Código de Defesa do Consumidor, estabelece que os SAC, no âmbito dos prestadores de serviço regulados pelo Poder Executivo Federal, devem garantir o direito do consumidor à obtenção de informação adequada sobre os serviços contratados e ao tratamento de suas demandas, bem como estabelece punição, nos termos do art. 16:

Art. 16. A inobservância ao disposto neste Decreto acarretará a aplicação das sanções estabelecidas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, sem prejuízo da aplicação das sanções constantes dos regulamentos específicos dos órgãos e das entidades reguladoras.

Com efeito, aplicando-se a decisão do Acórdão nº 3101-003.881 ao presente, devem ser revertidas as glosas sobre os créditos dos serviços adquiridos junto a (1) Atento Brasil (NFS nº 685 – fl. 959), (2) Sitel do Brasil (NFS nºs 2352 – fl. 946 e 2553 – fl. 953) e (4) Algar Tecnologia e Consultoria (NFS nºs 28826 – fl. 944 e 29178 – fl. 951), por se tratar de serviço de central de atendimento (SAC).

Contudo, não se pode aplicar o mesmo resultado à (11) Parla Contact Center (NFS nºs 4575 – fl. 958 e 4651 – fl. 963), visto que, no presente, foi contratada a prestação de serviços de *telemarketing*.

Importante traçar, aqui, a diferenciação entre os dois serviços: enquanto o *telemarketing* é um serviço de venda, que consiste em uma ação ativa da empresa em procurar o cliente para oferecer seu serviço, a *central de atendimento* é um canal de relacionamento do cliente com a empresa e prestando serviço ao consumidor. Deriva disso que apenas o serviço de central de atendimento, para efeitos desta decisão, será considerado como insumo.

Em relação aos serviços prestados por (3) Callink Serviços de Call Center, o julgador *a quo* entendeu que não restou comprovado que os serviços contratados estavam ligados ao fornecimento de serviço prestado pela recorrente ou à sua continuidade (operações financeiras e sua manutenção). O já citado Acórdão nº 3101-003.881, por sua vez, entendeu lá que tais serviços referem-se a *telemarketing*, do que manteve as glosas. Verificando o contrato de prestação de serviços (fls. 976/998) e a nota fiscal de serviço nº 4734 (fl. 949) constantes dos presentes autos, o serviço prestado é claramente de central de atendimento e não de *telemarketing*.

No que diz respeito aos serviços prestados por (6) Neobpo Serviços de Processos, através das notas fiscais nº 2358 (fl. 960) e 1531 (fl. 945), consta igualmente a cobrança pela prestação de serviços de central de atendimento.

As notas fiscais de (7) Vikstar Services Technology (NFS 3381 – fl. 948 e 3429 – fl. 951) reportam que o serviço refere-se à recepção de chamadas, dentro da prestação de serviço de central de atendimento ao cliente.

Apesar da razão social de (15) Almaviva do Brasil Telemarketing, a nota fiscal nº 650 (fl. 964) consigna que o serviço prestado é de central de atendimento.

Nesses termos, entendo que também devem ser revertidas as glosas de Callink, Neobpo, Vikstar e Almaviva.

Quanto aos serviços de (5) Flex Gestão de Relacionamentos, NFS-e 6196 (fl. 947) e 6389 (fl. 954), consta dos documentos fiscais que o serviço refere-se a intermediação e agenciamento de serviços e negócios em geral, não sendo possível caracterizá-lo como serviço de central de atendimento.

No caso da (10) Intelserv Serviços de Callcenter, além da razão social, não há qualquer argumentação no recurso voluntário ou qualquer documento (contrato ou nota fiscal) capaz de demonstrar quais são os serviços por ela prestados.

A nota fiscal nº 15.122 (fl. 956), emitida por (12) Pluris Midia, e a nota fiscal nº 11.512 (fl. 957), de (13) Teleperformance CRM, apresentam os serviços conjuntos de central de atendimento e de *telemarketing*, não realizando a segregação entre as atividades desempenhadas. Como já assentado, entendo que o serviço de *telemarketing* vincula-se à atividade vendas, sendo uma despesa comercial não caracterizada no conceito de insumo para creditamento das contribuições.

Sobre essa questão, enquanto a autoridade fiscal entendeu que os todos serviços de central de atendimento não se enquadram no conceito de insumo, ou seja, houve a interpretação do Direito, a recorrente entende que tais serviços inserem-se neste conceito, contudo, o recurso voluntário sequer apresenta qualquer especificidade em relação às contratações da Pluris Midia e da Teleperformance CRM. Ocorre que, de acordo com a distribuição do ônus da prova, entendo que caberia à recorrente demonstrar e/ou discriminar os serviços e os montantes afeitos à atividade de central de atendimento, sem isso, não há como permitir o desconto indiscriminado de crédito.

O serviço prestado por (14) Mindbe Tecnologia e Design é claro, conforme demonstrado nas notas fiscais nº 664 (fl. 961) e 684 (fl. 962), trata-se de *telemarketing*.

Assim, com base no art. 176, §1º, II, da IN RFB nº 2.121, de 2022, apenas os serviços de central de atendimento, por imposição legal, devem ser considerados insumos:

Art. 176. Para efeito do disposto nesta Subseção, consideram-se 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 (Lei nº 10.637, de 2002, art. 3º, caput, inciso II, com redação dada pela Lei nº 10.865, de 2004, art. 37; e Lei nº 10.833, de 2003, art. 3º, caput, inciso II, com redação dada pela Lei nº 10.865, de 2004, art. 21).

§ 1º Consideram-se insumos, inclusive:

I - bens ou serviços necessários à elaboração de insumo em qualquer etapa anterior de produção de bem destinado à venda ou na prestação de serviço a terceiros (insumo do insumo);

II - bens ou serviços que, mesmo utilizados após a finalização do processo de produção, de fabricação ou de prestação de serviços, tenham sua utilização decorrente de imposição legal;

Deste modo, voto por reverter as glosas sobre a prestação de serviços de central de atendimento, por imposição legal, realizados por: (1) Atento Brasil, (2) Sitel do Brasil, (3) Callink Serviços de Call Center, (4) Algar Tecnologia e Consultoria, (6) Neobpo Serviços de Processos, (7) Vikstar Services Technology e (15) Almaviva do Brasil Telemarketing.

## 2. DOS CRÉDITOS GLOSADOS DE DESPESAS COM SERVIÇOS DE ASSESSORIA

A autoridade fiscal glosou créditos sobre as despesas incorridas com serviço de assessoria prestados pelas empresas: (i) Apsis Consultoria Empresarial; (ii) Enterprise Services Brasil Serviços de Tecnologia; (iii) Fábrica de Startups Brasil Consultoria Empresarial; (iv) LTM Fidelidade e Serviços Promocionais; e (v) Sequoia Logística e Transportes.

Como já apontado no capítulo anterior, a DRJ reverteu as glosas sobre as despesas junto à Sequoia, por se tratar de serviços de logística. Além disso, o julgador afastou as glosas sobre as despesas contratadas junto à Enterprise, a partir da análise contratual, por entender que os serviços de tecnologia permitiram à atualização da base tecnológica utilizada nas atividades da recorrente.

Passa-se, portanto, a analisar as glosas mantidas pelo julgador de piso.

### 2.1. APIS CONSULTORIA EMPRESARIAL LTDA

Em relação à Apsis, o recurso voluntário restringe-se aos seguintes argumentos:

329. Outros créditos aproveitados pela Recorrente em razão da essencialidade e/ou relevância para as suas atividades foram referentes a serviços de logística dos terminais de pagamentos (POS), os quais são indispensáveis para as atividades desempenhadas.

330. Contudo, verifica-se do TVF que, entre as supostas despesas de assessoria, a Autoridade Fiscal glosou as despesas incorridas pela Recorrente com serviços de

logística dos terminais de pagamento (POS) prestados pela Apsis Consultoria Empresarial (tópico 4.3.1 do TVF) e pela Sequoia (tópico 4.3.5 do TVF).

331. A DRJ, por sua vez, compreendeu que os serviços contratados seriam internos de gestão e controle de estoque, de modo que não seriam vinculados aos serviços prestados pela Recorrente e não seriam passíveis de gerar crédito de PIS e COFINS.

332. Quanto à Apsis Consultoria Empresarial, a Autoridade Fiscal justificou a glosa das despesas afirmando que os serviços contratados não seriam utilizados nos serviços prestados pela Recorrente "por tratar-se de serviço interno de gerenciamento de equipamentos e suprimentos" (f 1. 44 do TVF).

333. Ora, como informado durante a fiscalização e reafirmado em Impugnação, **os serviços prestados pela Apsis Consultoria Empresarial referem-se à gestão dos terminais de captura e de seus suprimentos (spare parts, a exemplo das bobinas de papel utilizadas na impressão dos comprovantes das transações), bem como ao atendimento ao cliente para o recebimento das demandas e até mesmo ao próprio transporte e entrega do item solicitado.**

334. Em outras palavras, tratam-se (sic) de serviços que representam parte integrante e indissociável das atividades desenvolvidas no âmbito do modelo de logística integrada implantado pela Recorrente, que, conforme descrito, é imprescindível para a execução de sua atividade econômica e ocorre por meio de um intrincado sistema de recebimento, encaminhamento e acompanhamento de solicitações dos estabelecimentos comerciais no que tange às diversas intercorrências relacionadas aos terminais eletrônicos locados pela Recorrente.

335. Portanto, é evidente que não há como prosperar o entendimento fiscal de que referidos serviços seriam de gerenciamento interno, como se a Recorrente houvesse contratado a Apsis Consultoria Empresarial para organizar seus estoques internos de equipamentos e suprimentos.

336. Pelo contrário, os serviços em questão estão diretamente relacionados à atividade prestada pela Recorrente aos estabelecimentos comerciais, garantindo o fornecimento e o bom funcionamento dos terminais de captura (POS).

337. Desse modo, **tratando-se de serviços que estão abarcados pelo modelo de logística integrada da Recorrente, é inegável que atendem aos critérios de essencialidade e relevância para fins de caracterização como insumos**, devendo ser reconhecida a improcedência da glosa dos créditos em questão. (destaquei)

Sem razão a recorrente. O serviço prestado, como a própria recorrente afirma, é de "**organização e gestão** de suprimentos, sobretudo, os materiais como baterias, cabos, fontes e todos os componentes que compõe o kit do ativo Cielo nos operadores logísticos" (fl. 1161), nesse sentido, não há como enquadrá-los no conceito de insumo à prestação de serviço.

## 2.2. FÁBRICA DE STARTUPS BRASIL CONSULTORIA EMPRESARIAL

A recorrente afirma que são essenciais e relevantes as despesas com serviços de tecnologia. Discorre extensamente sobre suas atividades e projetos (“BoB”, “Credenciamento”, “Skyline”, “LIO”, “Social ID” e “Farol”), conduzindo sua narrativa no sentido de que a Fábrica de Startups Brasil Consultoria Empresarial relacionava-se a tais despesas. Sustenta que a parceria permitiu o mapeamento de problemas e desenvolvimento de soluções de impacto, através do conceito de “smart living”.

Assim motivou a autoridade fiscal no TVF:

4.3.3.1 Em resposta, a empresa informa tratar-se de serviços de assessoria como sendo: “Parceria desenvolvida com a Cielo no desenvolvimento de programas voltados às atividades da empresa com foco no mapeamento de problemas relevantes e desenvolvimento de soluções de impacto, através do conceito de “smart living””. A descrição do Serviço apresentada foi: “Implementação de projetos e estudo de ferramentas que inspiram e capacitam negócios”.

4.3.3.2 Conectado ao futuro, o conceito “Smart Living” dita uma nova maneira de viver. Os residenciais contam com serviços exclusivos, espaços versáteis, como o coworking, coliving e academia, favorecendo a troca de experiências. As plantas inteligentes e funcionais dispõem de recursos tecnológicos e sustentáveis. Também conhecido como uma tendência de “smart living”, do inglês vida inteligente, que consiste em criar e proporcionar um ambiente muito mais conectado e ágil, indo além do fogão ou do celular, alcançando todo o seu entorno. Essa nova forma de morar vai além da visão estereotipada de futuro sobre cidades inteligentes.

4.3.3.3 Tudo o que foi acima relatado tem a ver como a atividade gerencial da empresa e não pode ser considerado como insumo na prestação do serviço. Sendo assim, foi glosado na apuração do PIS e COFINS por falta de previsão legal.

Alega que a fiscalização aplicou o conceito de “smart living” que em nada se relaciona com as atividades da recorrente ou com os serviços contratados. Contudo, não esclarece o que para ela representa o “smart living”.

À parte dessa digressão, o que se verifica, de fato, como elemento de prova constante nos autos, a nota fiscal nº 87 (fl. 1055) discrimina a contratação da seguinte forma: “serviços prestados”. Não há qualquer detalhamento, no documento fiscal ou no recurso voluntário, a respeito da atividade desempenhada pela contratada, tampouco foi apresentado o contrato entre as partes para que se possa verificar a natureza dos serviços para, então, enquadrá-los como insumos.

Deste modo, por entender que consultoria empresarial não se enquadra no conceito de insumo à prestação de serviços da recorrente, mantenho a glosa.

### 2.3. LTM FIDELIDADE E SERVIÇOS PROMOCIONAIS

Os serviços prestados por LTM referem-se publicidade e prospecção de clientes, em ações de *marketing* diretamente relacionadas a iniciativas para manutenção e crescimento de sua base ativa de clientes.

A fiscalização entendeu que “serviço de suporte ao engajamento de clientes” e “serviços de auxílio a campanhas de incentivo e fidelidade” não são consideradas insumo, para creditamento das contribuições.

Conforme bem apontou o julgador de piso, tais despesas não encontram amparo na legislação:

Em que pesem as alegações suscitadas, entendo que está correta a autoridade fiscal ao consignar que os serviços de auxílio a campanhas de incentivo e fidelidade não são considerados como insumo na prestação de serviços, uma vez que os serviços utilizados, aplicados ou consumidos em operações comerciais não são insumos.

O inciso XI, § 2º, artigo 176, da IN RFB n 2121 de 2022 assim dispõe:

Art. 176. Para efeito do disposto nesta Subseção, consideram-se 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 (Lei nº 10.637, de 2002, art. 3º, caput, inciso II, com redação dada pela Lei nº 10.865, de 2004, art. 37; e Lei nº 10.833, de 2003, art. 3º, caput, inciso II, com redação dada pela Lei nº 10.865, de 2004, art. 21).

(...)

§ 2º Não são considerados insumos, entre outros:

(...)

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

Nesse sentido, por se tratar de despesa geral comercial, conforme decidido pelo REsp nº 1.221.170, quando o STJ se manifestou sobre o crédito em relação às despesas com promoções, propagandas e comissões, os serviços realizados por LTM não podem se enquadrar no conceito de insumo.

### CONCLUSÃO

Diante de todo o exposto, voto por afastar as preliminares para, no mérito, dar parcial provimento ao recurso voluntário, para reverter as glosas sobre a prestação de serviços de central de atendimento, por imposição legal, realizados por: (i) Atento Brasil, (ii) Sitel do Brasil, (iii)

Callink Serviços de Call Center, (iv) Algar Tecnologia e Consultoria, (v) Neobpo Serviços de Processos, (vi) Vikstar Services Technology e (vii) Almviva do Brasil Telemarketing.

*Assinado Digitalmente*

**Rodrigo Lorenzon Yunan Gassibe**