

Visão Multivigente

PORTARIA DRF/FSA Nº 16, DE 16 DE MARÇO DE 2018

(Publicado(a) no DOU de 19/03/2018, seção 1, página 44)

Estabelece diretrizes e procedimentos a serem observados no serviço de atendimento presencial nas unidades de atendimento ao contribuinte da Delegacia da Receita Federal do Brasil em Feira de Santana (BA).

O DELEGADO SUBSTITUTO DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL EM FEIRA DE SANTANA - BA, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelos arts. 270 e 336 e pelos incisos II e III do art. 340 do Regimento Interno da Secretaria da Receita Federal do Brasil, aprovado pela Portaria MF nº 430, de 9 de outubro de 2017, publicada no Diário Oficial da União (DOU) de 11 de outubro de 2017, observado o disposto na Portaria RFB nº 457 de 28 de março de 2016, publicada no DOU de 30 de março de 2016, resolve:

**CAPÍTULO I
DAS DIRETRIZES GERAIS**

Art. 1º O atendimento aos contribuintes na jurisdição da Delegacia da Receita Federal do Brasil em Feira de Santana (DRF/FSA) tem como diretrizes o fortalecimento da utilização do Centro Virtual de Atendimento (e-CAC) e, no atendimento presencial, o agendamento de serviços na página da Receita Federal do Brasil (RFB) na Internet.

Parágrafo único. As unidades de atendimento ao contribuinte da jurisdição da DRF/FSA, atendidas as condições estruturais, darão prioridade à implantação do serviço de Autoatendimento Orientado (AO). Quando não for possível a instalação do AO, a chefia da unidade de atendimento poderá organizar atendimento rápido com a oferta de serviços de AO.

**CAPÍTULO II
DO HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

Art. 2º O atendimento presencial nas unidades de atendimento da DRF/FSA será prestado nos horários fixados na Portaria SRRF05 nº 23, de 17 de fevereiro de 2017, conforme a seguir reproduzidos:

I – no Centro de Atendimento ao Contribuinte (CAC) das 7h às 19h;

II – nas Agências da Receita Federal do Brasil nos municípios de Barreiras, Cruz das Almas, Euclides da Cunha, Ibotirama, Irecê, Itaberaba, Jacobina, Juazeiro, Macaúbas, Paulo Afonso, Ribeira do Pombal, Santo Antônio de Jesus, Seabra, Senhor do Bonfim e Serrinha das 8h às 12h.

Parágrafo único. Quanto à distribuição das equipes de atendimento, a chefia do CAC da

sece da JRF/FSA, adotará as providências necessárias às disposições contidas nos §§ 1º a 3º do art. 5º, da Portaria RFB nº 457, de 2016.

CAPÍTULO III

DO AGENDAMENTO, DA SENHA DE ATENDIMENTO PRESENCIAL E DO AUTOATENDIMENTO ORIENTADO

Art. 3º O atendimento presencial nas unidades jurisdicionadas à DRF/FSA priorizará o agendamento e, relativamente à quantidade de senhas ofertadas, observar-se-á demanda, a capacidade de atendimento e as especificidades locais.

§ 1º O agendamento das senhas de atendimento deve ser realizado pelos contribuintes na página da RFB na Internet (<http://idg.receita.fazenda.gov.br/>) ou em outro meio facultado pela Receita Federal do Brasil, sendo preferencial às pessoas físicas e, obrigatório às pessoas jurídicas, vedada a disponibilização, a essas últimas, de serviços ofertados pela RFB no portal de atendimento e-CAC.

I - o agendamento das senhas atenderá às seguintes definições:

a) somente serão realizados os serviços agendados em cada senha, vedados acréscimos de novos, exceto em casos de serviços conexos com os agendados, os quais poderão ser incluídos na senha, e atendidos, desde que relativos ao mesmo contribuinte;

b) a critério da unidade de atendimento poderá ser definida faixa de horário para atendimento exclusivo com senhas agendadas;

c) nos atendimentos em que o interessado não comparecer no dia e horário agendados, independentemente do tempo de atraso, a senha agendada não poderá ser reativada, facultada à chefia a emissão de senha presencial quando a capacidade operacional assim o permitir;

d) o não comparecimento ao atendimento na data e horário agendados, por 2 (duas) vezes no período de 90 (noventa) dias, implicará o bloqueio de novo agendamento para o mesmo representante e para o contribuinte por 30 (trinta) dias, contados a partir da 2ª (segunda) ocorrência, conforme o disposto no § 1º do art. 10 da Portaria RFB nº 457, de 2016;

e) na impossibilidade de comparecimento ao atendimento agendado e, para evitar a consequência prevista na alínea "d" do presente inciso, o representante ou o contribuinte deverá cancelar a senha de atendimento até às 21 (vinte e uma) horas do dia imediatamente anterior ao previsto para a realização do atendimento, conforme o disposto no § 2º do art. 10 da Portaria RFB nº 457, de 2016;

f) na hipótese de que trata a alínea "d" do presente inciso, mediante justificativa devidamente comprovada e vinculada à necessidade do serviço, o chefe da unidade de atendimento poderá desbloquear o acesso do representante e/ou do contribuinte ao serviço de agendamento, conforme o disposto no § 3º do art. 10 da Portaria RFB nº 457, de 2016.

II - o atendimento presencial às pessoas físicas, para os serviços a seguir, será exclusivamente agendado:

a) malha fiscal IRPF;

b) certidões de débitos relativos a créditos tributários federais e à dívida ativa da União;

c) regularização de obras;

d) parcelamento fazendário;

e) dívida ativa da União;

f) processos, senhas, procurações - arquivos digitais Sodea (solicitação de abertura de dossiê digital de atendimento).

§ 2º Fica assegurada a disponibilização da DRF/FSA, em caráter opcional às pessoas físicas e, em situações excepcionais e urgentes devidamente comprovadas e avaliadas pela chefia da unidade de atendimento, às pessoas jurídicas.

I - as senhas presenciais serão distribuídas durante todo o horário de atendimento, considerando-se os seguintes critérios:

a) a distribuição de senhas presenciais poderá ser interrompida, total ou parcialmente pela chefia do atendimento, sempre que o número de senhas emitidas pelo Sistema de Apoio ao Gerenciamento do Atendimento (Saga), somado ao número de senhas agendadas por meio da página da RFB na Internet, atinjam o limite máximo da capacidade operacional de atendimento;

b) poderão ser emitidas até 3 (três) senhas diárias por contribuinte e/ou representante, observando-se para cada uma delas o limite máximo de até 3 (três) serviços;

c) é facultada às unidades de atendimento a emissão, por meio do sistema SAGA, de senhas com horário marcado.

§ 3º Fica assegurado o atendimento ao contribuinte que possuir senha válida e que se encontre no interior da unidade de atendimento, ainda que após o horário, observado o disposto no § 4º do art. 3º desta Portaria.

§ 4º Não sendo possível a conclusão do atendimento em virtude de força maior ou por indisponibilidade dos meios necessários à execução do serviço, será dada prioridade para a continuidade dos atendimentos prejudicados assim que cessarem as causas impeditivas. Caso a situação que deu ensejo à interrupção do atendimento persista até o final do horário de expediente ao público, garantir-se-á o atendimento aos contribuintes prejudicados, no dia útil seguinte, emitindo-se senha prioritária.

§ 5º Os atendimentos realizados no AO observarão as seguintes disposições:

I – exclusividade ao atendimento de serviços disponíveis no sítio da RFB e da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN) na Internet, sempre com o auxílio de facilitadores, desde que classificados como autoatendimento orientado no sistema SAGA;

II – organização da fila de espera por senha específica, com registro das quantidades de cada serviço conforme determinação da RFB;

III – oferta dos serviços de acordo com a demanda de cada unidade de atendimento, consideradas as disponibilidades de pessoal e de equipamentos.

CAPÍTULO IV DO PROTOCOLO E DA RETAGUARDA DE ATENDIMENTOS

Art. 4º Conforme definição das unidades de atendimento, os seguintes serviços poderão ser protocolizados sem prévio agendamento na Internet e sem exigência de atendimento presencial conclusivo:

I – procuração eletrônica;

II – Documento Básico de Entrada (DBE) no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ), independentemente da jurisdição do contribuinte, conforme o disposto no § 6º do art. 270 do Regimento Interno da RFB, aprovado pela Portaria MF nº 430, de 2017;

III – inscrição, alteração e baixa de imóveis rurais, conforme o disposto no § 6º do art. 270 do Regimento Interno da RFB, aprovado pela Portaria MF nº 430, de 2017.

Parágrafo único. Os serviços protocolizados nas agências jurisdicionadas, poderão ser realizados em horário distinto daquele do atendimento presencial, observando-se:

I – a necessidade de que os atendentes, enquanto realizam os serviços, mantenham-se conectados ao módulo atendente do sistema Saga;

II – que todos os serviços protocolados no atendimento presencial devem ter suas execuções registradas no sistema Saga, conforme determinação da RFB.

Art. 5º A conclusão de serviços específicos, não realizados em sua integralidade na unidade de atendimento, dar-se-á em unidade distinta daquela de protocolização, respeitadas as hipóteses e condições estabelecidas em ato do delegado da DRF/FSA. Nessas situações, o encaminhamento da demanda ocorrerá, preferencialmente, até o primeiro dia útil seguinte à sua recepção, observados os prazos normativos específicos a cada serviço.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 6º Transcorrido o prazo previsto no art. 6º desta Portaria, ficam revogados os seguintes atos expedidos pela DRF/FSA:

I - Portaria nº 146, de 19 de outubro de 2015, publicada no DOU de 21 de outubro de 2015; ✓

II - Portaria DRF/FSA nº 46, de 28 de abril de 2016, publicada no Boletim de Serviços da RFB, Ano III, nº 80 - Brasília, de 29 de abril de 2016. ✓

Art. 7º Esta Portaria entra em vigor após decorridos 45 (quarenta e cinco) dias de sua publicação no Diário Oficial da União (DOU).

LEONARDO NAVARRO CAMPOS

*Este texto não substitui o publicado oficialmente.