

Visão Multivigente**PORTARIA RFB Nº 4261, DE 28 DE AGOSTO DE 2020**

(Publicado(a) no DOU de 31/08/2020, seção 1, página 14)

Disciplina o atendimento presencial no âmbito da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB).

O SECRETÁRIO ESPECIAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL, no uso das atribuições que lhe conferem o art. 180 do Decreto nº 9.745, de 8 de abril de 2019, e o inciso III do art. 350 do Regimento Interno da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil, aprovado pela Portaria ME nº 248, de 27 de julho de 2020, e tendo em vista o disposto no art. 3º da Portaria ME nº 96, de 17 de março de 2020, resolve:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Portaria disciplina o atendimento presencial no âmbito da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB).

Art. 2º Para fins do disposto nesta Portaria considera-se:

I - serviço: atividade administrativa de prestação direta ou indireta efetuada pela RFB no cumprimento de suas competências legais;

II - interessado: pessoa física ou jurídica a qual se refere o atendimento presencial;

III - unidade de atendimento: Agência da Receita Federal do Brasil (ARF), Centro de Atendimento ao Contribuinte (CAC), Inspeção da Receita Federal do Brasil (IRF) e Posto de Atendimento da Receita Federal do Brasil (Posto);

IV - representante: o próprio interessado, no caso de atendimento presencial a ele relativo, ou a pessoa física que solicita o atendimento presencial e comparece na unidade de atendimento em nome do interessado;

V - atendimento presencial: a prestação de serviços com a presença física do interessado ou de seu representante em unidade de atendimento;

VI - agendamento: procedimento realizado para definição antecipada de data, horário e local do atendimento presencial;

VII - atendente: aquele que presta o serviço agendado no exercício de cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente;

VIII - senha de atendimento: código gerado para atendimento presencial; e

IX - envelopamento: entrega de documentos sem a conferência prévia do atendente.

CAPÍTULO II
DAS DIRETRIZES

Art. 3º O atendimento presencial observará as seguintes diretrizes:

I - promoção da cidadania fiscal;

II - aplicação dos pilares do relacionamento interpessoal: autoconhecimento, empatia, assertividade, cordialidade e ética;

- III - presunção da boa-fé;
- IV - proteção do sigilo fiscal e funcional;
- V - padronização nacional dos procedimentos; e
- VI - racionalização de métodos e fluxos de trabalho.

CAPÍTULO III DO HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Art. 4º As unidades de atendimento deverão adotar, em dias úteis, os períodos de 8 (oito) ou 4 (quatro) horas consecutivas de atendimento presencial.

§ 1º Para fins do disposto no caput, as Superintendências Regionais da Receita Federal do Brasil fixarão o período diário para atendimento por meio de portaria.

§ 2º As seguintes unidades poderão adotar períodos distintos aos estabelecidos no caput, definidos por meio de portaria das Superintendências Regionais da Receita Federal do Brasil:

I - as unidades de atendimento que prestam serviços aduaneiros; e

II - os Postos de Atendimento, de acordo com os horários estabelecidos pelo ente parceiro para o funcionamento de suas instalações físicas.

§ 3º O servidor de unidade com período de atendimento inferior a 8 (oito) horas deverá executar atividades relativas a processos de trabalho do atendimento em sua jornada de trabalho complementar.

§ 4º Os casos específicos de adoção de horário de atendimento em períodos distintos dos estabelecidos no caput e no § 2º deverão ser justificados pelas Superintendências Regionais da Receita Federal do Brasil e autorizados pela Subsecretaria de Arrecadação, Cadastros e Atendimento (Suara).

§ 5º Os horários de atendimento das unidades de atendimento deverão ser divulgados no sítio eletrônico da RFB, na internet.

CAPÍTULO IV DO AGENDAMENTO

Art. 5º As unidades de atendimento deverão disponibilizar vagas para atendimento presencial, por intermédio de agendamento.

Parágrafo único. Cabe à unidade de atendimento programar a grade de agendamento de acordo com a sua capacidade de atendimento, horário de atendimento e especificidades locais.

Art. 6º A unidade de atendimento deverá disponibilizar no sítio eletrônico da RFB, na internet, a relação dos serviços e as respectivas faixas de horário.

Art. 7º Os atendimentos presenciais deverão ser agendados em nome do interessado:

- I - no sítio eletrônico da RFB, na internet; ou
- II - por outras formas de agendamento disponibilizadas.

Art. 8º Para agendamento do atendimento presencial deverá ser informado:

- I - o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) do interessado, conforme o caso;
- II - o número de inscrição no CPF do representante;
- III - o serviço pretendido;
- IV - o dia, a hora e a unidade para atendimento;
- V - o número de telefone; e
- VI - a data de nascimento.

§ 1º O não comparecimento ao atendimento presencial na unidade de atendimento, na data e no horário agendados, por 2 (duas) vezes no período de 90 (noventa) dias, implicará o

bloqueio de novo agendamento para o interessado e para o representante por 30 (trinta) dias, contados da 2ª (segunda) ocorrência.

§ 2º Na impossibilidade de comparecimento ao atendimento presencial agendado e para evitar a consequência prevista no § 1º, o interessado ou o representante deverá cancelar a senha de atendimento até às 21 (vinte e uma) horas do dia imediatamente anterior ao previsto para o atendimento.

Art. 9º Não será prestado o atendimento presencial caso o CPF, o CNPJ ou o serviço pretendido seja distinto daquele indicado no agendamento.

Art. 10. A senha de atendimento presencial será emitida:

I - pelo interessado ou representante, no momento do agendamento no sítio eletrônico da RFB; ou

II - pela unidade de atendimento, no momento em que for solicitada, desde que haja capacidade de atendimento no dia.

§ 1º Fica a critério da unidade de atendimento definir a quantidade diária de senhas a serem emitidas, de acordo com a disponibilidade de atendentes e o tempo médio de atendimento do respectivo serviço.

§ 2º Fica assegurado o atendimento presencial ao interessado ou representante que compareceu no horário e data agendados com senha de atendimento ainda não chamada e que se encontra no interior da unidade de atendimento, ainda que após o horário de encerramento do atendimento.

§ 3º Na impossibilidade de conclusão de alguma etapa do atendimento presencial por motivo de força maior ou por indisponibilidade dos meios necessários para sua prestação, será dada prioridade à sua continuidade quando cessadas as causas impeditivas.

CAPÍTULO V DOS SERVIÇOS

Art. 11. O atendimento presencial fica restrito à prestação dos seguintes serviços:

I - atos cadastrais de pessoas físicas, inclusive orientações sobre situação cadastral;

II - emissão de cópia de documentos relativos à Declaração de Ajuste Anual do Imposto sobre a Renda da Pessoa Física (DIRPF) e aos rendimentos informados em Declaração do Imposto sobre a Renda Retido na Fonte (Dirf);

III - recepção de documentos, requerimentos, defesas e recursos cujo protocolo por meio da internet seja facultativo ou inexistente;

IV - parcelamentos não disponíveis no sítio eletrônico da RFB, na internet;

V - emissão de documentos de arrecadação não disponíveis no sítio eletrônico da RFB, na internet; e

VI - consulta de débitos e pendências fiscais de pessoa física e do Microempreendedor Individual (MEI).

§ 1º O chefe da unidade de atendimento poderá autorizar, em caráter excepcional, o atendimento presencial de serviço não relacionado no caput.

§ 2º As atividades previstas neste artigo:

I - poderão ser excluídas ou alteradas ou poderá haver a inclusão de novas atividades, por meio de ato da Coordenação-Geral de Atendimento (Cogea); e

II - serão prestadas com observância dos atos normativos que disciplinam a obrigatoriedade de utilização de canais de atendimento virtuais.

§ 3º Todos os atendimentos prestados deverão ser registrados no Sistema de Apoio ao Gerenciamento do Atendimento (Saga).

CAPÍTULO VI DOS PROCEDIMENTOS EXCEPCIONAIS

Art. 12. As unidades de atendimento deverão observar as recomendações oficiais relativas a estado de defesa, estado de sítio, intervenção federal, situação de emergência e estado de calamidade pública.

§ 1º O impedimento de prestação de serviços presenciais ocasionado pelas situações as quais se refere o caput deverá ser suprido:

I - com o redirecionamento de servidores para atividades de atendimento remotas ou canais virtuais de atendimento; e

II - com a adoção do protocolo de serviços por meio de envelopamento.

§ 2º O cumprimento do disposto neste artigo caberá às Superintendências Regionais da Receita Federal do Brasil, observados os atos normativos nacionais vigentes e as especificidades locais.


CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS


Art. 13. O atendente deverá observar o manual do atendimento homologado pela Cogeia na prestação dos serviços presenciais.


Art. 14. O atendimento presencial prioritário será efetuado de acordo com a legislação em vigor, aplicado ao interessado ou representante.


Art. 15. A Cogeia publicará os atos complementares necessários ao cumprimento do disposto nesta Portaria.


Art. 16. Ficam revogadas:


I - a Portaria RFB nº 457, de 28 de março de 2016; 

II - a Portaria RFB nº 543, de 20 de março de 2020; 

III - a Portaria RFB nº 936, de 29 de maio de 2020; 

IV - a Portaria RFB nº 1.087, de 30 de junho de 2020; e 

V - a Portaria RFB nº 4.105, de 30 de julho de 2020. 

Art. 17. Esta Portaria será publicada no Diário Oficial da União e entrará em vigor em 1º de setembro de 2020. 

JOSÉ BARROSO TOSTES NETO

*Este texto não substitui o publicado oficialmente.