



CONSULTA PÚBLICA RFB Nº 06/2015

Brasília, 18 de novembro de 2015.

Assunto: Atendimento presencial nas unidades de atendimento da RFB

Subsecretaria Responsável: Suara

Período para a contribuição: de 19/11/2015 a 30/11/2015

ATENÇÃO:

1. Somente serão consideradas as propostas de alteração da minuta apresentadas por meio do formulário [CONSULTA PÚBLICA RFB](#) com todos os campos preenchidos, encaminhado no período acima estabelecido;
2. Este formulário deverá ser anexado à mensagem eletrônica para o endereço <consultapublica@receita.fazenda.gov.br> com o assunto [CP-RFB nº 06/2015 – ATEND PRES].

EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

A edição da portaria em questão justifica-se pela necessidade de padronização dos procedimentos relacionados ao atendimento presencial, propiciando maior transparência para o cidadão.

2. Trata-se da publicação ato normativo estabelecendo padrões para o atendimento presencial nas unidades de atendimento da Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB).
3. Conforme consta das disposições finais, caberá a esta Coordenação publicar os atos complementares que se fizerem necessários ao cumprimento da portaria, bem como se resguarda o prazo de 30 dias após a data de sua publicação no DOU para a vigência das rotinas propostas.
4. Por fim, propõe-se a revogação das Portarias RFB nº 10.926/2007 e 2.445/2010, que dispõem, respectivamente, sobre os horários de funcionamento e atendimento ao público e sobre o agendamento de serviços nas unidades de atendimento da RFB.

MINUTA DO ATO PROPOSTO

MINUTA DE PORTARIA RFB Nº , DE DE DE 2015.

Estabelece padrões para o atendimento presencial nas unidades de atendimento da Secretaria da Receita Federal do Brasil.

O SECRETÁRIO DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL, no uso da atribuição que lhe confere o inciso III do art. 280 do Regimento Interno da Secretaria da Receita Federal do Brasil, aprovado pela Portaria MF nº 203, de 14 de maio de 2012,

RESOLVE:

Art. 1º Esta Portaria disciplina o atendimento presencial nas unidades de atendimento da Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB).

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 2º Para fins do disposto nesta Portaria e no âmbito do atendimento presencial, considera-se:

I - atendimento presencial: recebimento, na unidade de atendimento, de demanda feita pelo cidadão, na qual se objetive resposta ou ação da RFB, configurando-se nas seguintes modalidades:

a) atendimento presencial conclusivo: é a situação cujo tratamento da demanda do cidadão transcorre sem a ocorrência de evento que venha a limitar ou impedir a execução das etapas e dos procedimentos vinculados ao atendimento;

b) atendimento presencial não conclusivo: é a situação em que o recebimento, o tratamento ou o encaminhamento da demanda do contribuinte é interrompido por alguma intercorrência limitadora ou impeditiva da execução das etapas e dos procedimentos vinculados ao atendimento;

II - serviço: atividade administrativa de prestação direta ou indireta efetuada ao cidadão, no cumprimento de competências legais ou normativas da RFB, sendo classificado como:

a) serviço finalizado: quando o serviço requerido pelo cidadão é realizado pelo atendente, no momento do atendimento presencial;

b) serviço não finalizado: quando o serviço requerido pelo cidadão depende de procedimentos a serem executados em etapa posterior ao atendimento presencial;

III - unidades de atendimento: instalações da RFB onde se realiza o atendimento presencial ao cidadão, com acompanhamento e orientação das áreas gestoras do atendimento,

com a utilização de sistema nacional disponibilizado para o apoio ao gerenciamento do atendimento e de manual de padronização nacional de procedimentos para o atendimento ao cidadão;

IV - agendamento: marcação antecipada de atendimento presencial, com fixação de data e horário, para fins de comparecimento do cidadão às unidades de atendimento da RFB;

V - atendente: aquele que presta serviço ao cidadão no exercício de cargo, emprego público ou função pública, em unidade de atendimento da RFB, ainda que transitoriamente;

VI - cidadão: aquele que apresenta, na unidade de atendimento, demanda para prestação de serviço público;

VII - interessado: pessoa, física ou jurídica, a que se refere o atendimento;

VIII - demanda: solicitação apresentada nas unidades de atendimento com o propósito de obter serviço de competência da RFB; e

IX - senha de atendimento: código que habilita o cidadão ao atendimento.

Parágrafo único. Em relação ao inciso V do **caput**, cabe ao atendente, no exercício de suas funções, usar crachá ou outra forma ostensiva de identificação, permitindo ao cidadão visualizar o nome do agente público responsável pelo atendimento.

CAPÍTULO II DAS DIRETRIZES

Art. 3º A RFB observará as seguintes diretrizes no atendimento ao cidadão:

I - presunção da boa-fé;

II - padronização nacional de procedimentos;

III - comunicação e uso de linguagem adequada, evitando-se siglas, jargões e estrangeirismos;

IV - racionalização de métodos e fluxos de trabalho;

V - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar procedimentos de atendimento ao cidadão;

VI - respeito, cordialidade, impessoalidade e equidade; e

VII - finalização do serviço no atendimento presencial, sempre que possível.

CAPÍTULO III DO HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Art. 4º As unidades de atendimento da RFB deverão adotar, levando-se em consideração as características e os aspectos locais, nos dias úteis, período diário para atendimento ao cidadão, entre os relacionados a seguir:

I - 12 (doze) horas;

II - 8 (oito) horas;

III - 6 (seis) horas;

IV - 4 (quatro) horas.

§ 1º As unidades aduaneiras poderão adotar período diário para atendimento ao cidadão, distinto dos estabelecidos no **caput**.

§ 2º Os Superintendentes da Receita Federal do Brasil fixarão o período diário para atendimento e o horário de funcionamento das respectivas unidades, conforme definições previstas no **caput**, por intermédio de portaria, buscando, sempre que possível, a uniformidade regional.

§ 3º Atendidas as especificidades locais, os Superintendentes da Receita Federal do Brasil poderão fixar para as Agências da Receita Federal do Brasil de suas respectivas jurisdições o período diário de atendimento de 5 (cinco) horas.

§ 4º Os horários de atendimento das unidades, estabelecidos pelos Superintendentes da Receita Federal do Brasil, serão divulgados no sítio da RFB na Internet, no endereço <<http://www.receita.fazenda.gov.br>>.

Art. 5º Nas unidades em que vigorar o horário de atendimento estabelecido no inciso I do **caput** do art. 4º, o atendimento será realizado em regime de turnos ou escalas.

§ 1º Nos casos de que trata este artigo, fica autorizado aos atendentes cumprirem jornada de trabalho de 6 (seis) horas diárias e carga horária de 30 (trinta) horas semanais, dispensado o intervalo para refeições, nos termos do art. 3º do Decreto nº 1.590, de 10 de agosto de 1995.

§ 2º Nos termos do § 2º do art. 3º do Decreto nº 1.590, de 1995, determina-se a afixação de quadro com a escala nominal dos servidores que trabalharem no regime de que trata o **caput**, constando dias e horários dos seus expedientes.

§ 3º O quadro de que trata o § 2º deverá ser afixado nas dependências da unidade de atendimento, em local visível e de grande circulação de usuários dos serviços, e ser permanentemente atualizado.

Art. 6º Fica assegurado o atendimento ao cidadão que possuir senha de atendimento e encontrar-se no interior da unidade de atendimento da RFB, ainda que após o horário de encerramento do atendimento.

Parágrafo único. Por motivos de força maior ou por indisponibilidade dos meios necessários para a execução do serviço, não sendo possível a conclusão de alguma etapa do

atendimento, será dada prioridade para a continuidade do atendimento, assim que cessarem as causas impeditivas.

CAPÍTULO IV DO AGENDAMENTO

Art. 7º Todas as unidades de atendimento da RFB deverão disponibilizar vagas para atendimento, por intermédio de agendamento.

§ 1º Cabe à unidade de atendimento programar a grade de agendamento, de acordo com a sua capacidade, horário de atendimento e especificidades locais.

§ 2º Cabe à Coordenação-Geral de Atendimento e Educação Fiscal (Coaef) definir os tipos de atendimento com agendamento obrigatório e a quantidade mínima e máxima de dias úteis para a composição das grades de agendamento das unidades, observada a uniformidade nacional.

Art. 8º Os Delegados e Inspetores-Chefes da RFB poderão, para as unidades de atendimento sob sua jurisdição, mediante portaria a ser publicada no Boletim de Serviços da RFB:

I - definir os tipos de atendimento que estarão condicionados ao atendimento exclusivamente por agendamento, ressalvados os casos comprovadamente excepcionais; e

II - estabelecer faixa de horário exclusiva para atendimento agendado.

§ 1º A unidade de atendimento deverá disponibilizar no sítio da RFB na Internet a relação dos tipos de atendimento e respectivas faixas de horário, conforme mencionado nos incisos I e II do **caput**.

§ 2º A unidade de atendimento deverá encaminhar à Coaef, por intermédio da Divisão de Interação com o Cidadão (Divic) da respectiva região fiscal, cópia da portaria a que se refere o **caput**, para divulgação no sítio da RFB na Internet.

Art. 9º Os atendimentos poderão ser agendados mediante acesso ao sítio da RFB na Internet.

Parágrafo único. A RFB poderá disponibilizar outras formas de realização de agendamento.

Art. 10. Para o agendamento do atendimento, deverá ser informado:

I - o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) do interessado, no caso, respectivamente, de pessoa física ou jurídica;

II - o número de inscrição no CPF do cidadão que apresentará a demanda;

III - o serviço pretendido; e

IV - o dia, a hora e a unidade para atendimento.

§ 1º O não comparecimento ao atendimento na unidade da RFB, 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 cidadão por 30 (trinta) dias, contados da 2ª (segunda) ocorrência.

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

§ 3º Na hipótese de que trata o § 1º, mediante justificativa, o chefe da unidade de atendimento da RFB poderá desbloquear o acesso do interessado e do cidadão ao agendamento.

Art. 11. Não será garantido o atendimento ao interessado ou cidadão cujo CPF, CNPJ ou serviço pretendido for distinto daquele indicado por ocasião do agendamento.

CAPÍTULO V DO ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Art. 12. Terão atendimento prioritário, nos termos da legislação vigente, os cidadãos portadores de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo.

Parágrafo único. A prioridade de que trata o **caput** aplica-se aos atendimentos cujo cidadão seja o próprio interessado ou representante legal.

CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 13. A Coaef publicará os atos complementares que se fizerem necessários ao cumprimento do disposto nesta Portaria.

Art. 14. Esta Portaria entra em vigor 30 (trinta) dias após a data de sua publicação no Diário Oficial da União.

Art. 15. Ficam revogadas as Portarias RFB nº 10.926, de 29 de agosto de 2007, e nº 2.445, de 22 de dezembro de 2010.