

BRASIL

Acesso à informação Barra GovBr

**Acompanhamento diário da legislação atualizada da RFB**[Página Principal](#)[imprimir documento](#)**PORTARIA DRF/CON Nº 27, DE 18 DE MAIO DE 2016****Multivigente Vigente Original**

(Publicado(a) no DOU de 20/05/2016, seção 1, pág. 20)

Estabelece o horário de atendimento e agendamento no CAC/CONTAGEM e ARF/BETIM, e dá outras providências.

O DELEGADO DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL EM CONTAGEM/MG, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 314 do Regimento Interno da Secretaria Receita Federal do Brasil, aprovado pela Portaria MF nº 203, de 14 de maio de 2012 e tendo em vista o disposto nos art. 4º, art.7º §1º e art. 8º, I e II da Portaria RFB nº457, de 28 de março de 2016, resolve:

Art. 1º O gerenciamento do atendimento, a definição das grades de agendamento e liberação de senhas presenciais, no âmbito do Centro de Atendimento ao Contribuinte e da Agência da Receita Federal na jurisdição desta Delegacia, competem ao Chefe da seção e ao Agente, respectivamente, ou, em sua falta, a seus substitutos.

Art. 2º No âmbito da Delegacia CON/MG, o atendimento aos contribuintes será efetuado no horário de:

I – 7h às 19h, pelo CAC;

II – 13h às 17, pela ARF BETIM;

§ 1º Ficam reservadas exclusivamente para serviços previamente agendados as faixas de horário:

I – De 7h às 9h e de 17h às 19h, no CAC;

II – De 13h às 14h, na ARF BETIM;

§ 2º O chefe do CAC poderá utilizar as faixas de horário de 9h às 10h e de 16h às 17h como exclusivas

para serviços previamente agendados, considerando os incisos IV e V do § 2º do artigo 3º.

Art. 3º O atendimento se dará mediante prévio agendamento de senha, pela internet ou por outro meio disponibilizado pela RFB, e por retirada de senha presencial no setor de triagem.

§ 1º Haverá restrição à liberação de senhas agendadas para Pessoa Jurídica, quando o serviço solicitado estiver disponibilizado na página da RFB na internet.

§ 2º Observados os padrões estabelecidos na Portaria RFB nº 457, de 28 de março de 2016, a fixação do número de senhas para agendamento e de senha para retirada presencial será definida pelos responsáveis pelo gerenciamento levando-se em consideração:

I - Dados gerenciais do SAGA;

II - Complexidade dos serviços efetuados;

III – Capacitação dos atendentes;

IV – Sazonalidades que possam causar aumento na demanda de determinados serviços durante o ano;

V – Capacidade operacional de atendimento;

VI – Disponibilidade de atendimento dos serviços através da página da RFB na internet .

Art. 4º As senhas presenciais serão distribuídas:

I – de 7h às 16h, no CAC;

II – de 13h às 15h, na ARF BETIM;

§ 1º A distribuição das senhas presenciais poderá ser interrompida pelos responsáveis, sempre que o número de senhas já distribuídas e de senhas previamente agendadas atinjam o limite da capacidade operacional de atendimento.

§ 2º A interrupção poderá ser total, englobando todos os serviços atendidos, ou parcial, quando abranger apenas um ou determinado grupo de serviços.

§ 3º A liberação de senhas após os horários previstos no caput poderá ser efetuada a critério dos responsáveis pelo atendimento.

§ 4º Serão emitidas preferencialmente senhas com horário.

Art. 5º O atendimento de serviços relativos às Pessoas Físicas poderá ser efetuado mediante prévio agendamento ou pela retirada de senhas presenciais no período estipulado no caput do artigo 4º.

Art. 6º O atendimento de serviços relativos às Pessoas Jurídicas deverá ser efetuado exclusivamente mediante prévio agendamento, pela internet ou por outro meio disponibilizado pela RFB.

§ 1º A liberação de senhas presenciais para serviços relativos às Pessoas Jurídicas somente poderá ser efetuada quando o caso for urgente ou excepcional.

§ 2º A urgência ou excepcionalidade citadas no parágrafo anterior deverá ser comprovada através de documentos hábeis para este fim, os quais deverão ser apresentados aos responsáveis pelo atendimento.

Art. 7º As grades de agendamento deverão disponibilizar vagas para atendimento via agendamento:

I – No caso de pessoa física, para todos os serviços; e

II - No caso de pessoa jurídica, no mínimo para os serviços não disponíveis no sítio da RFB.

§ 1º Não será prestado o atendimento ao interessado cujo CPF, CNPJ ou serviço pretendido for distinto daquele indicado por ocasião do agendamento;

§ 2º O desbloqueio de contribuinte, previsto no § 3º do art 10 da Portaria RFB nº 457/2016, será efetuado exclusivamente pelo chefe do CAC Contagem e pelo agente da ARF Betim, ou seus substitutos, quando em exercício da substituição.

Art. 8º Ao contribuinte que compareça ao atendimento para atender a intimação ou cumprir outra exigência da RFB para a qual exista prazo legal, deverá ser fornecida senha presencial, mesmo após os horários previstos no caput do artigo 5º, desde que comprovado o vencimento do prazo na data do comparecimento.

Parágrafo único. Mesmo que o prazo mencionado no caput não vença na data do comparecimento, poderá ser liberada senha presencial em razão da localização do domicílio do contribuinte ou outro fator que possa gerar dificuldade ao comparecimento do mesmo em outra data, desde que haja tempo hábil para efetuar-se o atendimento, a critério do responsável pelo atendimento.

Art. 9º O CAC e a ARF Betim disponibilizarão estrutura para o Autoatendimento Orientado.

Art. 10 Fica revogada a Portaria DRF/Contagem nº 72, de 04 de agosto de 2015, publicada no DOU nº 149, de 06/08/2015. 

Art. 11 Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação no Diário Oficial da União.

HÉLDER GERALDO MIRANDA DE OLIVEIRA

*Este texto não substitui o publicado oficialmente.

[Página Principal](#)

[Sistema mais bem visualizado nos navegadores](#)

[imprimir documento](#)

[Internet Explorer 6 e Mozilla Firefox 3.5 ou superiores.](#)