



Tema: Implantação de Boas Práticas de Gestão e Melhoria da Qualidade dos Serviços Prestados pela Receita Federal do Brasil.

Menção Honrosa

Integração de Sistemas e Automatização de Processos de Trabalho na RFB: a experiência na área de Atendimento ao Cidadão que aponta um caminho promissor.

Autor:

Mário José Dehon São Thiago Santiago

ANEXO 3

Portaria RFB nº 1207, de 29/07/2016

RESUMO DA MONOGRAFIA

(Não ultrapassar 10% do total de páginas da monografia)

Nº: **005**

INSCRIÇÃO

TÍTULO DO TRABALHO:

Integração de Sistemas e Automatização de Processos de Trabalho na RFB: a experiência na área de Atendimento ao Cidadão que aponta um caminho promissor.

A) OBJETIVOS BÁSICOS

Criar um *Plug In* no Sistema ContÁgil, e nele inserir funcionalidades que permitam a extração e manipulação de dados constantes de sistemas próprios da RFB ou daqueles presentes em sítios da *Web* previamente definidos, tomada de decisões, geração de relatórios e inserção de dados nos vários sistemas utilizados pelos servidores da área de Atendimento ao Contribuinte, de forma a permitir a automatização completa ou parcial de processos de trabalho, com aplicabilidade em toda a RFB. No desenvolvimento dessa ideia, propomos e conseguimos trabalhar com os recursos sob governança da RFB, utilizando-os em sua plenitude. Em outras palavras, pode-se afirmar que a organização trabalhava abaixo de sua capacidade operacional plena, pois, toda potencialidade do Sistema ContÁgil era aproveitada tão somente pelas áreas de Auditoria Fiscal e de Seleção e Preparo da Ação Fiscal. Buscou-se, então, estendê-la às áreas de Atendimento ao Cidadão e de Administração Tributária. Na prática, resolveu-se fazer mais com o mesmo, buscando alternativas à forma tradicional de trabalho. No caso específico do atendimento ao cidadão, a implementação dessa ideia buscou reduzir as filas de espera, o tempo médio de atendimento, além de reduzir a zero a demanda reprimida de agendamento.

B) METODOLOGIA UTILIZADA

A partir de uma equipe de servidores com conhecimento na execução das rotinas de trabalho e/ou com conhecimento de linguagem de programação e utilizando o Framework do ContÁgil foi possível a criação de um Plug In que permite a integração de sistemas e a automatização de processos de trabalho.

O passo seguinte foi delinear as funcionalidades a serem implementadas. Tal análise, realizada pela equipe de desenvolvedores juntamente com servidores que atuam diretamente na área de atendimento ao cidadão, propiciou organizar as várias funcionalidades a implementar em ordem de prioridades. A priorização ora referida levou em consideração o tempo gasto no atendimento, a frequência de demandas do determinado serviço, sua complexidade e, obviamente, a possibilidade de implementação. Também nessas reuniões foram destacados os servidores que atuariam como especificadores.

Os especificadores designados entre os especialistas em exercício no CAC, procederam, então, a descrição detalhada do passo a passo dos serviços selecionados para automatização. A etapa seguinte consistiu na construção de extratores e organização dos dados no melhor formato para atendimento das demandas do cidadão contribuinte. As funcionalidades foram organizadas em menus. Para cada funcionalidade foi criado um “alerta” em que são dadas importantes informações, como, por exemplo, a necessidade de permissão de acesso do usuário nos sistemas originais.

As funcionalidades já desenvolvidas concentram-se principalmente em automatizar as tarefas repetitivas e exaustivas executadas pelo servidor, tais como:

- a extração de informações de vários sistemas e posterior gravação em mídia para entrega ao contribuinte, ou anexação ao e-processo;
- a manipulação e a análise das informações extraídas;
- a tomada de decisões em funções de parâmetros pré-determinados, e
- a emissão de documentos em função das análises e decisões tomadas.

C) ADEQUAÇÃO DO TRABALHO AOS CRITÉRIOS DE JULGAMENTO:

I – CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO;

Os sistemas existentes na RFB foram construídos com o objetivo específico de prestar informações sobre um determinado tributo, processo ou contribuinte, ou seja, sempre de forma individual e segmentada. Por sua vez, os procedimentos executados pelos servidores em seus processos de trabalho incluem, via de regra, a consulta a um ou mais sistemas, acompanhado de extração de telas para anexação e/ou de informações para análise posterior. Vários dos processos de trabalho mostram-se complicados e são executados por especialistas já próximos da aposentadoria. O *Plug in* criado permite que qualquer servidor com as habilitações necessárias, execute de forma rápida, segura e em questão de segundos ou minutos, atividades que levariam horas, dias e até meses..

II – RELAÇÃO CUSTOS VERSUS BENEFÍCIOS;

Os custos são mínimos (apenas a hora-homem dos integrantes da equipe) e tornam-se menores a cada dia, pois todos os métodos (rotinas) criados são aproveitados em outras funcionalidades correlatas, além do que são compartilhados com a equipe de desenvolvimento do Contábil.

Dentre os inúmeros benefícios alcançados podemos citar a redução do TME, o fim da demanda reprimida para agendamento, o aumento da produtividade individual, o incremento da arrecadação, a redução dos custos com treinamento, a diminuição das chamadas “apurações especiais” solicitadas ao Serpro, a melhora na qualidade e na padronização dos documentos produzidos.

III - AUMENTO DE PRODUTIVIDADE;

O aumento de produtividade pode ser mensurado pela drástica redução da demanda reprimida de atendimentos solicitados via agendamento, na unidade desenvolvedora, chegando a zero em determinados meses, em contraste com números expressivos antes da implementação da ideia. Demais disso, o trabalho desenvolvido proporcionou, entre outros casos, à Suara/Codac rescindir 10.849 parcelamentos previdenciários com quatro ou mais parcelas em atraso, de uma só vez, e sob comando do órgão Central, sem nenhum impacto nas unidades. Esses são apenas alguns exemplos, vez que foram implementadas mais de uma dezena de funcionalidades.

IV - VIABILIDADE DE IMPLEMENTAÇÃO;

A ideia mostrou-se totalmente viável, vez que se encontra em pleno funcionamento. Conforme resultados apurados pelo próprio gerenciamento das funcionalidades do Projeto, em maio/2016 foram realizados 31.228 acessos, por 1.811 servidores de 113 unidades da RFB. Demais disso, por demanda do Órgão Central da RFB, foi desenvolvida a funcionalidade “Parcelamento Previdenciário – Rescisão” que possibilitou a Codac/Suara a rescisão de 10.849 parcelamentos previdenciários com quatro ou mais parcelas em atraso; outra funcionalidade possibilitou o processamento de 74 mil PER/DCOMP de crédito salário-família e salário-maternidade que estavam em análise automática até o mês de maio de 2016, referentes aos anos de 2009 até o mês de maio de 2016 e que tornou possível à Corec/Suara reconhecer o total do direito creditório de cerca de 47 mil PER/DCOMP.

V - MELHORIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS E DOS RESULTADOS ESTRATÉGICOS;

- Macroprocesso na Cadeia de Valor da RFB

Relacionamento com a sociedade, governos e organismos nacionais e internacionais

- Processo de trabalho

Prestar orientação e atendimento

- Público-alvo

Servidores que atuam no atendimento ao contribuinte

Cidadãos que buscam o atendimento da RFB

- Sistemas abordados

Inovação e melhoria dos processos de trabalho da RFB

Cidadania fiscal e relacionamento com a sociedade

- Análise do impacto do trabalho em relação aos seguintes aspectos:

Com relação aos objetivos do mapa estratégico da RFB, temos:

- 1) Objetivos de gestão e suporte: “Desenvolver competências, valorizar pessoas e adequar o quadro de pessoal às necessidades institucionais.” Com relação a esse objetivo, a criação do

Plug In e suas funcionalidades facilitou o desenvolvimento de competências específicas dos servidores da área de atendimento ao cidadão, vez que tornou muito mais simples as consultas às informações constantes dos sistemas desenvolvidos pelo SERPRO e DATAPREV, além dos sistemas da PGFN. Dessa forma, reduziu-se a demanda por capacitação e criou-se um grupo de generalistas, ampliando a capacidade de atendimento. No mesmo sentido, os servidores foram valorizados, vez que ampliaram as respectivas áreas de atuação. Ainda nesse objetivo, a ampliação da produtividade acabou por suprir, de certa forma, a demanda por servidores, adequando o quadro funcional às necessidades institucionais, tudo isso, sem a contratação de nenhum novo servidor.

- 2) Objetivos de gestão e suporte: “Viabilizar recursos e otimizar sua aplicação para suprir as necessidades de infraestrutura e tecnologia.” O *Plug In* e respectivas funcionalidades foi viabilizado com zero de recursos adicionais da RFB, utilizando-se tão somente da mão de obra especializada em TI já presente na unidade desenvolvedora e servindo-se do Sistema ContÁgil como plataforma de programação. Essa é a otimização dos recursos em sua forma extrema.
- 3) Objetivos de gestão e suporte: “Promover a gestão com foco em resultado.” Todo o desenvolvimento do *Plug In* e funcionalidades foi pensado para aumentar a qualidade do serviço prestado ao cidadão e a produtividade do servidor atendente. A priorização das demandas de implementação das funcionalidades foi feita levando-se em consideração a demanda e aplicabilidade nas unidades da RFB. Em resumo, todo o desenvolvimento da ideia e sua implementação foi feita focando os resultados perseguidos pela Receita Federal.

Destacamos, por fim, que quando se trabalha com maior qualidade e eficiência, agimos com respeito ao cidadão. No mesmo raciocínio, quando se direciona as possibilidades de inovação, no órgão responsável pela administração tributária e aduaneira federal, para a racionalização de utilização da escassa mão de obra, e com isso agregamos ganhos de produtividade, agimos em benefício da sociedade. Pois bem, o presente projeto foi fator de atingimento da missão da RFB.

D) PRINCIPAIS LIÇÕES APRENDIDAS.

Sem dúvida, a principal lição aprendida é a de nunca desperdiçar ideias. Na construção do *Plug In* e funcionalidades para automatização de processos de trabalho de atendimento ao cidadão, trabalhou-se tão somente com os recursos sob governança da RFB, utilizando-os em sua plenitude. Em outras palavras, pode-se afirmar que a organização trabalhava abaixo de sua capacidade operacional plena. Na prática, resolveu-se fazer mais com o mesmo, buscando alternativas à forma tradicional de trabalho. Então, sem nenhum gasto, e utilizando apenas os recursos a nossa disposição, foi possível obter enorme ganho de qualidade e produtividade. Outro ponto a destacar é o fundamental reconhecimento do talento quando o encontramos. A gestão da inovação na unidade desenvolvedora desse trabalho, nesse caso, uniu ideias simples e servidores muitíssimo talentosos, e vem contribuindo fortemente para que a RFB atinja sua missão institucional.



15º Prêmio de Criatividade e Inovação da RFB



Integração de Sistemas e Automatização de Processos de Trabalho na RFB: a experiência na área de Atendimento ao Cidadão que aponta um caminho promissor.



Sumário

Resumo.....	3
1- Introdução.....	3
2- As funcionalidades	7
2.1 – Cópia de Declarações.....	7
2.2- Retificação de GPS.....	10
2.3- Relatório de situação fiscal	11
2.4- Emissão de GPS de parcelamento previdenciário em atraso.....	14
2.5- Parcelamento Previdenciário – rescisão.....	15
2.6- Procurações eletrônicas.....	17
2.7- Juntada de documentos ao e-Processo.	20
3- Subprodutos	22
4- Objetivos Estratégicos Impactados	24
5- Visão de Futuro.....	26
6- Conclusão.....	27
7- Referências	27



Resumo

O presente trabalho propõe apresentar a construção de *plug-in*¹ e respectivas funcionalidades com a finalidade de diminuição do tempo, padronização e incremento das possibilidades de atendimento ao cidadão na RFB, no sistema ContÁgil. Inicialmente concebido como ferramenta auxiliar para execução de auditoria fiscal e em uso por todas as unidades da RFB, o sistema ContÁgil mostrou-se adequado para programação de grande número de aplicativos que automatizariam uma série de análises comparativas de dados constantes nos próprios sistemas da RFB, desenvolvidos pelo SERPRO e DATAPREV, gerando ao final, relatórios ou despachos, inclusive com a possibilidade de inclusão automática no e-processo. Destaque-se que a forma corrente de atendimento ao cidadão nos CACs, demandava a consulta individualizada, contribuinte por contribuinte, sistema por sistema. Esse formato de se trabalhar tais demandas do cidadão implicava enorme gasto de tempo dos servidores designados para resolução dessas tarefas. As tais funcionalidades mostraram-se efetivas e imediatamente aplicáveis diretamente pelos servidores.

1- Introdução

O Sistema ContÁgil é amplamente utilizado pelas áreas de fiscalização e preparo da ação fiscal. Criado na 9ª Região Fiscal e desenvolvido pela área afeta à Subsecretaria de Fiscalização da Receita Federal do Brasil, o sistema mostrou-se plataforma adequada à criação de extratores de informações dos sistemas desenvolvidos pelo SERPRO e DATAPREV; mais ainda, o ContÁgil permite que se programe uma sequência de procedimentos que organiza, compila e compara os dados previamente extraídos. Demais disso, e com a utilização de modelos carregados no próprio

¹ Pug in é um programa de computador usado para adicionar funções a programas maiores.



ContÁgil, é possível que os dados extraídos e organizados sejam inseridos nos modelos, gerando-se, dessa maneira, os relatórios ou despachos que podem ser encaminhados ao contribuinte e/ou inseridos de forma automática no e-processo. Todo esse procedimento de programação resulta em *scripts*, que são depositados em repositório do sistema ContÁgil, tornando-se disponíveis aos usuários do sistema.

Feita essa constatação, outra mais foi realizada: a de que, em que pese as enormes possibilidades oferecidas pelo ContÁgil, sua utilização era diminuta na área de administração tributária da RFB. Nasceu daí a ideia de utilizar o sistema como plataforma de programação de funcionalidades para agilização do atendimento ao cidadão.

Para operacionalizar a ideia, foi necessário solicitar à Equipe Nacional de desenvolvimento do ContÁgil pequenas adaptações no sistema. Como a referida equipe não possuía disponibilidade, dadas as demandas próprias, foi oferecida a possibilidade de que a equipe de desenvolvedores do projeto ora narrado se incorporasse à Equipe Nacional. Essa opção foi imediatamente aceita, e proporcionou uma importante mudança de rumos no desenvolvimento da ideia: agora sendo possível programar em linguagem do próprio ContÁgil, ao invés de desenvolver *scripts*, resolveu-se construir um *plug in* contendo as funcionalidades afetas à área de atendimento ao contribuinte. O *plug in* caracteriza-se por incorporar-se ao próprio sistema, mostrando-se como menu do ContÁgil, visível a todos os usuários que o instalar.

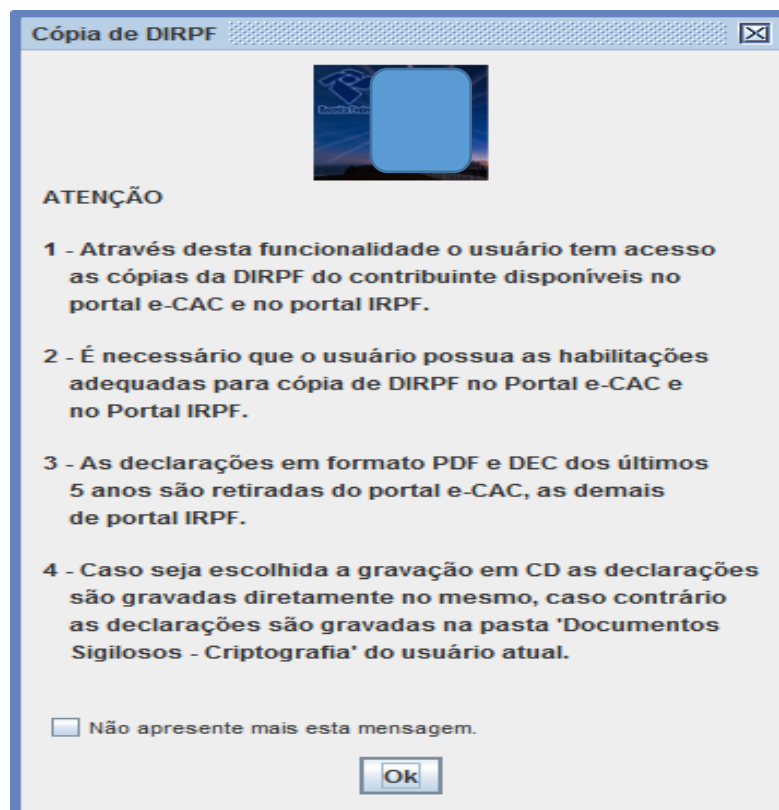
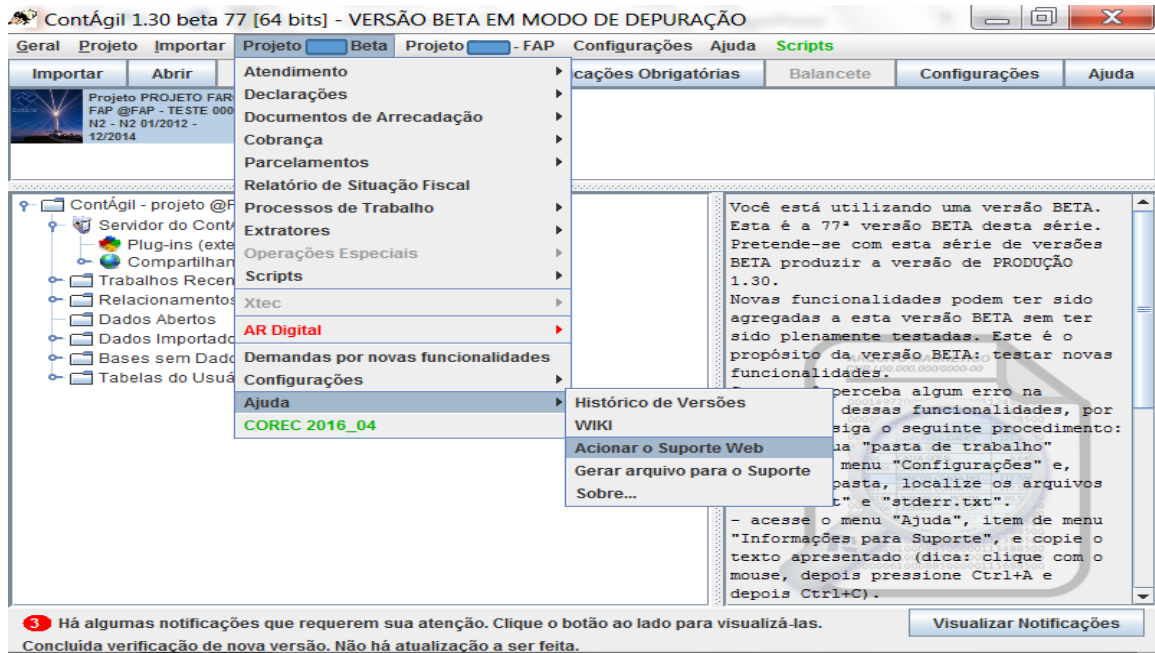
Destaque-se que a pronta disponibilização das funcionalidades desenvolvidas a todas as unidades da RFB foi premissa para desenvolvimento da ideia. A equipe é absolutamente consciente de que, dada a importância da RFB como órgão de Estado,



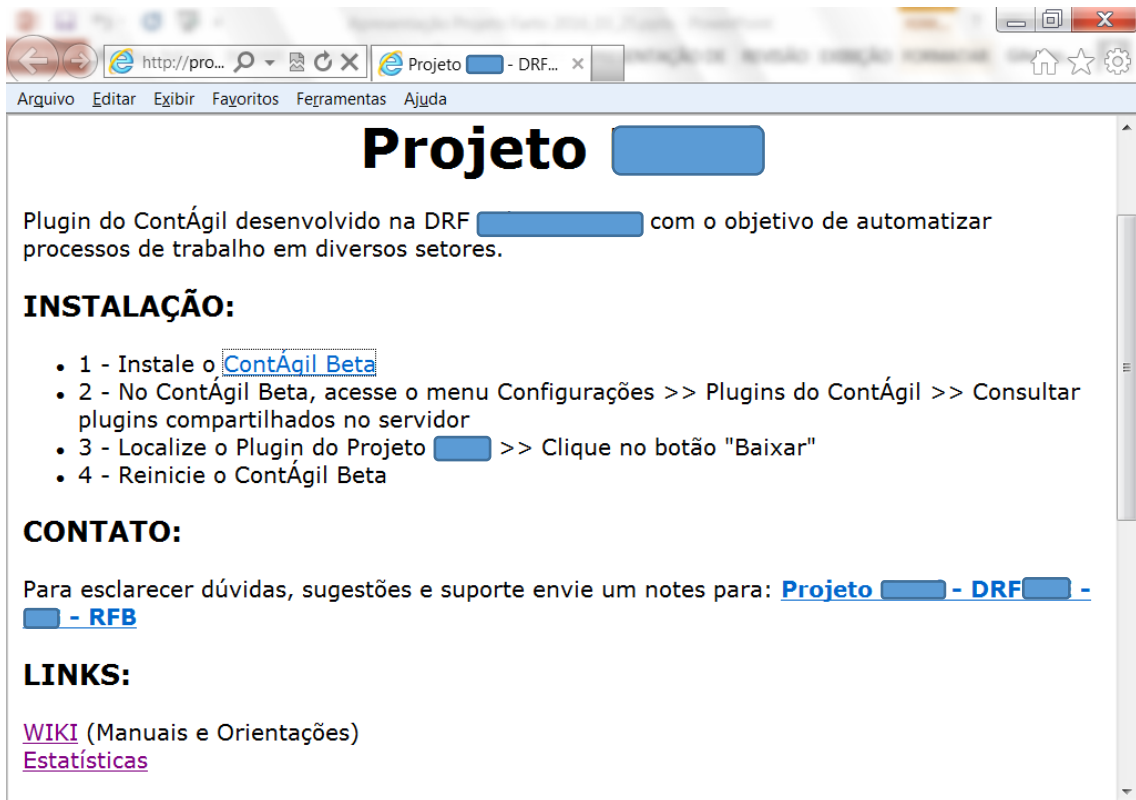
não há lugar para ilhas de excelência, e que todo avanço que implique em ganho de produtividade, melhoria dos serviços prestados à população e padronização de procedimentos, devem ser imediatamente compartilhados para que toda a RFB progrida de forma uniforme.

O passo seguinte foi delinear as funcionalidades a serem implementadas. Para essa etapa, foi realizada análise detalhada dos relatórios gerenciais do Sistema Saga, da RFB. Tal análise, realizada pela equipe de desenvolvedores juntamente com servidores que atuam diretamente na área de atendimento ao cidadão, propiciou organizar as várias funcionalidades a implementar em ordem de prioridades. A priorização ora referida levou em consideração o tempo gasto no atendimento, a frequência de demandas do determinado serviço, sua complexidade e, obviamente, a possibilidade de implementação. Também nessas reuniões foram destacados os servidores que atuariam como especificadores.

Os especificadores designados entre os especialistas em exercício no CAC, procederam, então, a descrição detalhada do passo a passo dos serviços selecionados para automatização. A etapa seguinte consistiu na construção de extratores e organização dos dados no melhor formato para atendimento das demandas do cidadão contribuinte. As funcionalidades foram organizadas em menus. Para cada funcionalidade foi criado um “alerta” em que são dadas importantes informações, como, por exemplo, a necessidade de permissão de acesso do usuário nos sistemas originais. Veja tela exemplificativa do menu e do alerta:



Cuidou-se, ainda, de se criar *home page* com cuidadosas indicações para apresentação da ideia e instalação do *plug in*, além dos links para manuais, orientações, vídeo aulas e suporte.



No mesmo endereço eletrônico há a possibilidade de se cadastrar demandas de desenvolvimento, que são analisadas levando-se em conta os limites e possibilidades de desenvolvimento, a estratégia de atuação da RFB, passivo de processos e número de unidades com potencial de utilização. Dessa análise, as demandas são incluídas em uma lista de prioridades, para, finalmente, serem trabalhadas pela equipe.

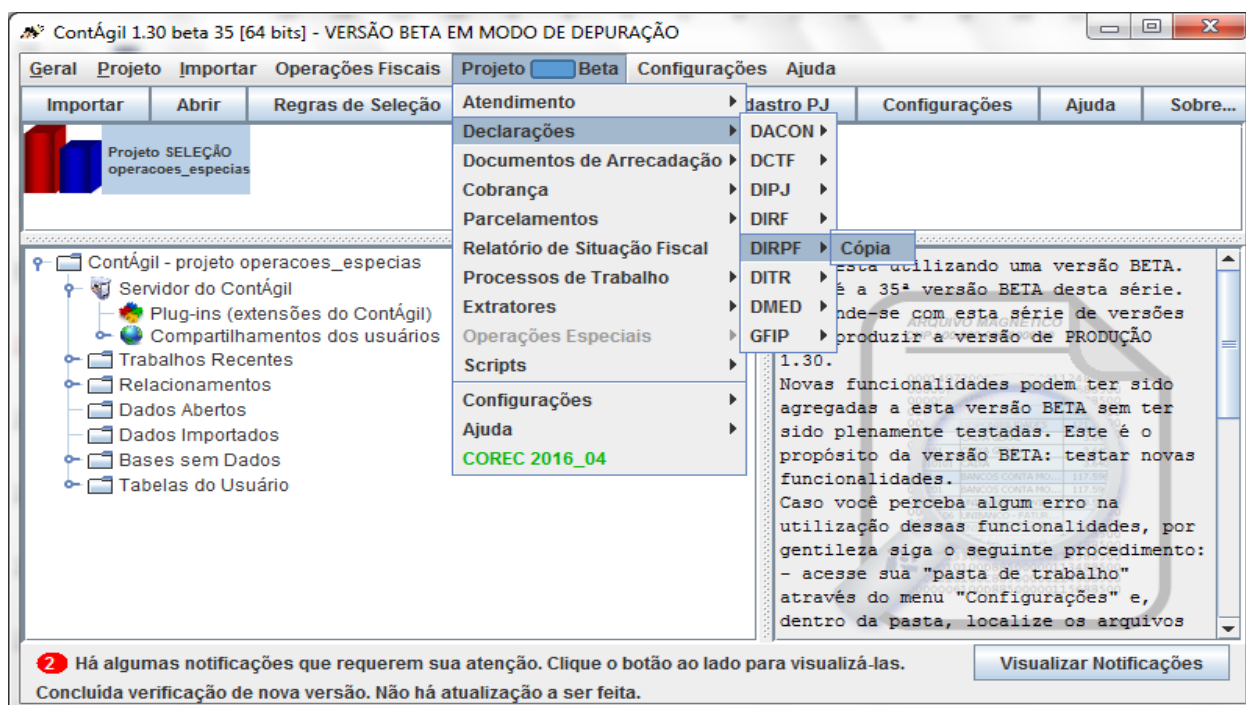
A seguir, serão apresentadas as funcionalidades aplicadas na área de Atendimento ao Contribuinte da RFB.

2- As funcionalidades

2.1 – Cópia de Declarações

A primeira funcionalidade disponibilizada foi a cópia de DIRPF, em meados do mês de março do ano de 2015. Foram construídos extratores para obtenção da cópia das

Declarações do imposto de Renda das pessoas Físicas, desde o ano de 2004. Tais cópias podem ser extraídas em formato “.pdf” para serem impressas, ou em formato “.dec”, passíveis de recuperação no programa gerador da declaração.



Demais disso, nesse mesmo menu, é possível a extração de cópia do recibo de entrega e respectivo extrato de processamento. Todas as exigências de obtenção das referidas cópias nos sistemas originais foram mantidas no *plug in*, ou seja, nos casos em que é necessário informar a motivação da obtenção dos documentos, ou ainda, informações complementares como, por exemplo, número de ofício em que tais cópias são requisitadas, abrem-se campos próprios para preenchimento.

Contribuinte em Atendimento:
CPF:
Nome:

Tipo:

PDF
 DEC
 RECIBO
 EXTRATO DE PROCESSAMENTO

Exercícios:

<input type="checkbox"/> 2016	<input type="checkbox"/> 2011	<input type="checkbox"/> 2007
<input type="checkbox"/> 2015	<input checked="" type="checkbox"/> 2010	<input type="checkbox"/> 2006
<input type="checkbox"/> 2014	<input type="checkbox"/> 2009	<input type="checkbox"/> 2005
<input type="checkbox"/> 2013	<input type="checkbox"/> 2008	<input type="checkbox"/> 2004
<input type="checkbox"/> 2012		

Motivos:

Complemento: No. Documento, Ofício, Protocolo, etc.

Observações:
teste PF

Salvar Arquivos em:

Gerar formulário de solicitação

Ainda é possível, na mesma tela, optar pela geração de formulário de solicitação de cópia de documentos, que é automaticamente preenchido com os dados do contribuinte solicitante e de seu procurador, se for o caso, além, é claro, com a individualização dos documentos fornecidos. Todos os dados são gravados em pasta própria pré-definida pelo sistema, ou ainda, em pasta indicada pelo usuário, que poderá imprimir ou salvar em mídia gravável.

O ganho de produtividade deu-se pela possibilidade de, a um só comando, acessar e obter as cópias das DIRPF, dos recibos de entrega, do extrato de processamento e



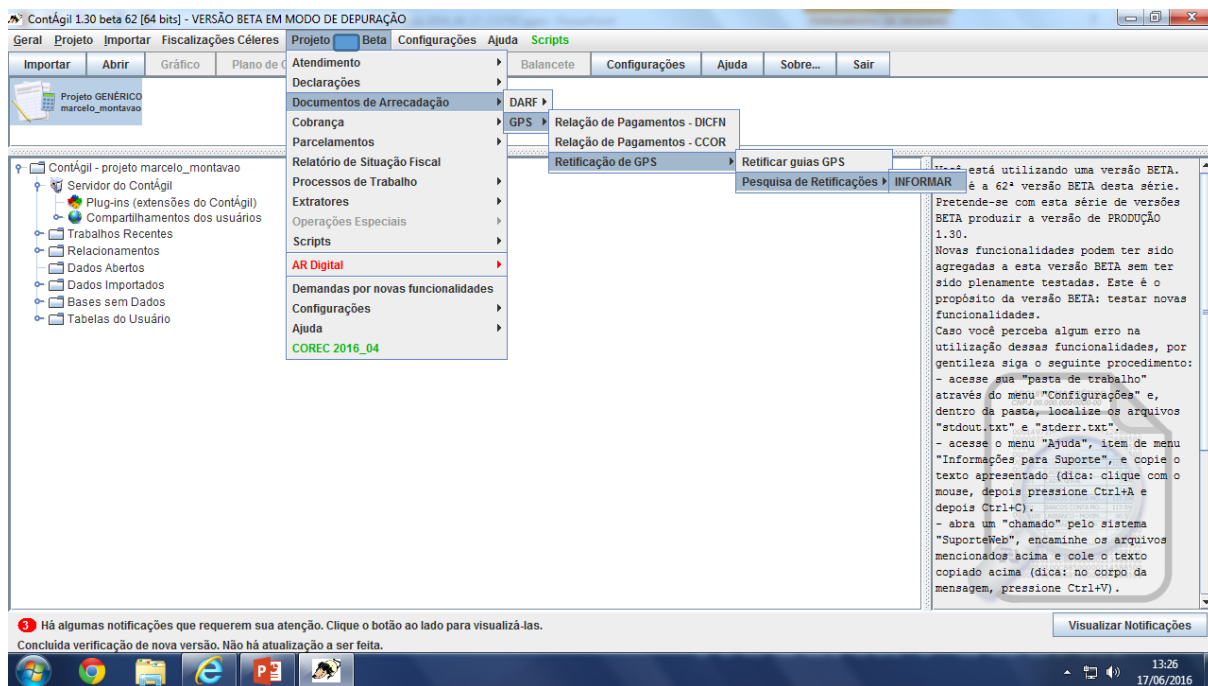
ainda, imprimir o formulário de solicitação. Da forma tradicional, o acesso era feito em três sistemas diferentes, ano por ano. O formulário era preenchido manualmente pelo solicitante.

Concluída a funcionalidade “cópia de DIRPF”, em pouco tempo implementaram-se os aplicativos para obtenção automática das cópias das demais declarações presentes no menu, quais sejam, DACON, DCTF, DIPJ, DIRF, DITR, DMED e GFIP. Destaque-se, aqui, que a implementação dessas funcionalidades diminuiu fortemente a demanda por capacitação, vez que, agora, todas as cópias de documentos referidos, podem ser obtidas acessando-se apenas o *plug in*, deixando de ser necessário o conhecimento da navegação dos sistemas originais.

2.2- Retificação de GPS

A funcionalidade “Retificação de GPS” é dividida em dois sub menus, a saber: (1) retificação a partir de planilha fornecida pelo próprio requisitante; e (2) retificação automática a partir de cruzamentos efetuados pelo próprio *plug in*.

A possibilidade (1) aplica-se nos casos em que se constata um grande número de erros de preenchimento de guias de recolhimento de contribuições previdenciárias cometidos pelo mesmo contribuinte. Nesse caso, é fornecido ao solicitante planilha a ser preenchida com a indicação do(s) campo(s) e valor(es) a ser(em) alterado(s). Após conferência pelo atendente, a funcionalidade faz o ajuste de todas as guias informadas com um só comando. A equipe de desenvolvimento já teve relatos de utilização dessa funcionalidade para ajuste de centenas de guias de uma grande construtora, com significativo ganho de tempo e qualidade do trabalho.



Já a possibilidade (2) incorpora a análise de indicadores de erros cometidos pelo contribuinte. Nesse caso, pesquisando-se os sistemas próprios, e cruzando-se informações, listam-se todas as GPS em que, apesar de divergência apontadas, o somatório dos valores recolhidos coincidem com a totalidade dos valores declarados em GFIP. Constatam-se, então, que houve erros de preenchimentos de campos das guias de recolhimento. Nesse caso, é possível ajustar as guias automaticamente e com um só comando.

Percebam, pois, que afora a economia de tempo, essa funcionalidade retira dos Centros de Atendimento da RFB, o contribuinte que tinha como pendência única a divergência de suas GPS por erro de preenchimento dos campos. Mais que isso, evita a emissão de “IP” – intimação para pagamento – de contribuintes que nada deviam.

2.3- Relatório de situação fiscal

Essa funcionalidade foi criada para apoio à emissão de CND. Percebeu-se que os relatórios padronizados de situação fiscal, principalmente, aqueles referentes às contribuições previdenciárias, eram apresentados de forma ininteligível ao contribuinte. Dessa forma, o atendente da RFB, era obrigado a fazer uma análise descritiva, pesquisando diversos sistemas, tanto aqueles desenvolvidos pelo SERPRO, quanto pela DATAPREV, afora os próprios da PFN, e imprimir mais de uma centena de telas, para que o solicitante buscasse sua regularidade fiscal.

O aplicativo ora descrito, realiza, de forma automática, todas as pesquisas acima referenciadas, e gera relatório em que todas as informações acerca de débitos, parcelamentos e demais pendências do contribuinte são apresentados de forma absolutamente organizada.



Relatório Situação Fiscal

Relatórios Básicos

Previdenciária (RC SF) Fazendária (VIA) PGFN (Demais Débitos)

Relatórios Detalhados

Previdenciária Fazendária

Opções de Contribuinte

Tipo de Contribuinte:

Inclusão de Contribuintes na Lista para Relatório

- + Adicionar um contribuinte
- + Adicionar contribuintes de um arquivo TXT
- + Adicionar contribuintes copiados de um aplicativo (Copiar/Colar)
- + Adicionar contribuintes de uma Base de Relacionamentos
- + Adicionar contribuintes configurados no PROJETO
- + Adicionar contribuintes listados em uma TABELA DO USUÁRIO

Exclusão de Contribuintes na Lista para Relatório

- Excluir contribuinte(s) da lista
- Excluir todos os contribuintes da lista

Lista de Contribuintes para Relatório

<input type="text" value="CNPJ/CPF"/>	<input type="text" value="Nome"/>
---------------------------------------	-----------------------------------

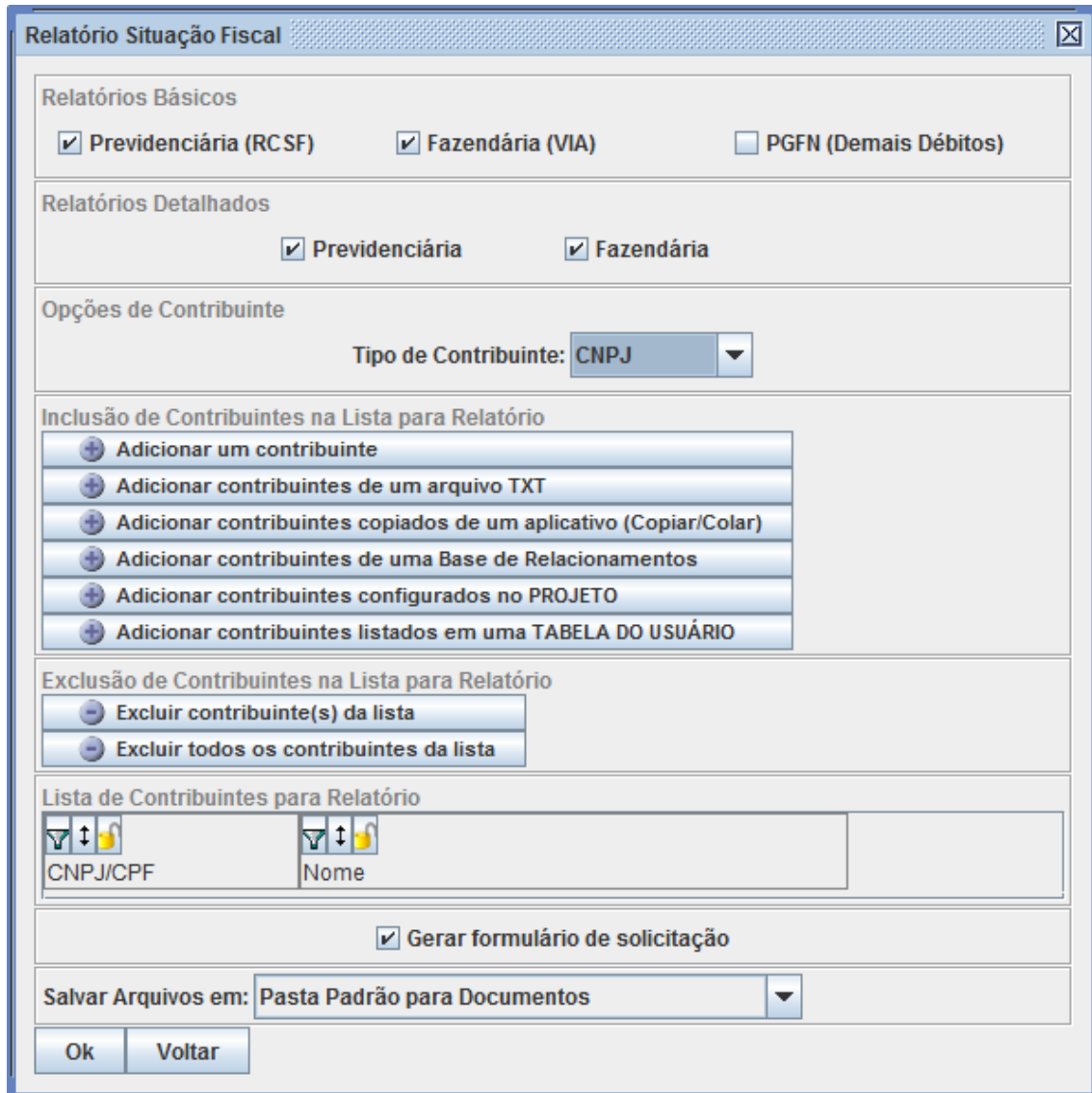
Gerar formulário de solicitação

Salvar Arquivos em:

Ok Voltar

Importante frisar que é possível incluir, nessa funcionalidade, contribuintes de forma individual ou em lista. Dessa forma, dada a grade de agendamentos de determinada unidade em que o solicitante informa CNPJ (identificação) e serviço demandado (CND ou Pesquisa de Situação Fiscal), basta que um servidor copie os CNPJs e cole no aplicativo. Os relatórios serão todos gerados de uma só vez, gravados em pasta própria com indicação do contribuinte, CNPJ por CNPJ, e que, bastarão ser gravados

em mídia para entrega ao solicitante, tudo isso de forma antecipada. O ganho de produtividade, aqui, é medido em dias, não mais em minutos ou horas!

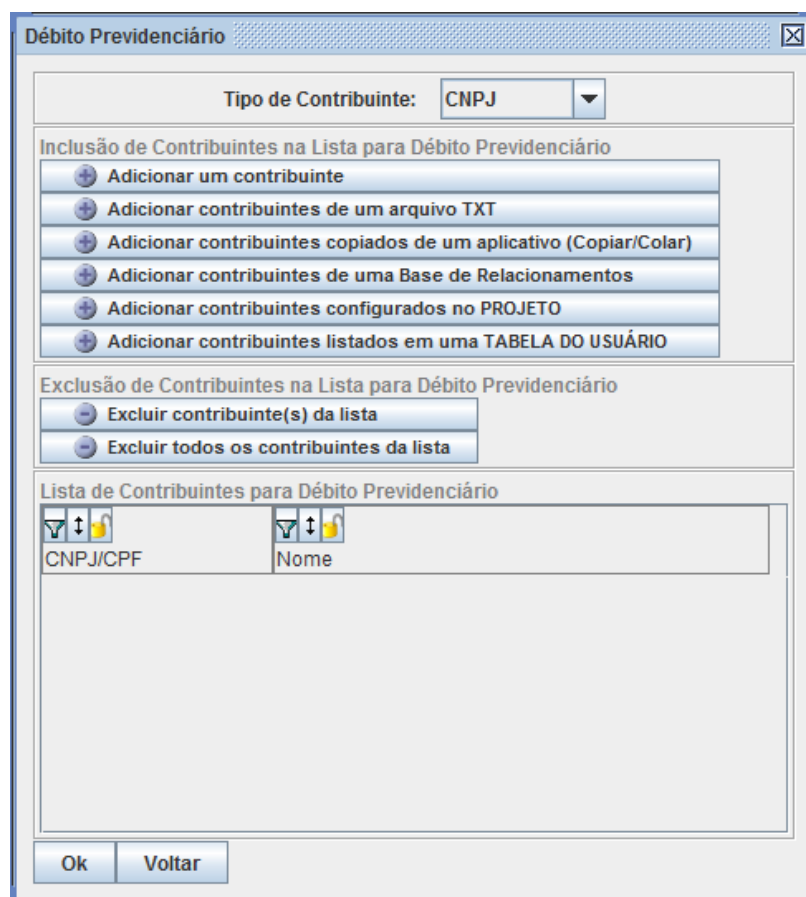
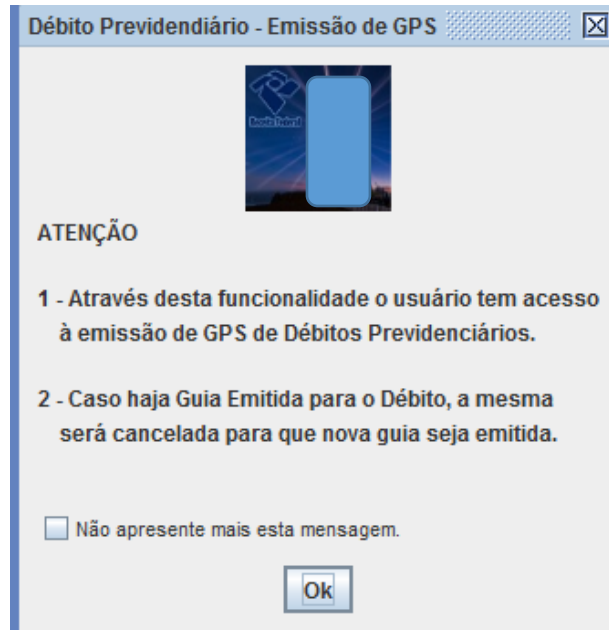


The screenshot shows a software window titled "Relatório Situação Fiscal". It contains several sections for configuring a fiscal report:

- Relatórios Básicos:** Includes checkboxes for "Previdenciária (RC SF)", "Fazendária (VIA)", and "PGFN (Demais Débitos)".
- Relatórios Detalhados:** Includes checkboxes for "Previdenciária" and "Fazendária".
- Opções de Contribuinte:** A dropdown menu for "Tipo de Contribuinte" is set to "CNPJ".
- Inclusão de Contribuintes na Lista para Relatório:** A list of buttons with plus icons for adding contributors from various sources like a file, application, database, project, or user table.
- Exclusão de Contribuintes na Lista para Relatório:** Buttons with minus icons for excluding contributors from the list.
- Lista de Contribuintes para Relatório:** A table with columns for "CNPJ/CPF" and "Nome", each with a dropdown arrow and a lock icon.
- Gerar formulário de solicitação:** A checked checkbox.
- Salvar Arquivos em:** A dropdown menu set to "Pasta Padrão para Documentos".
- Buttons:** "Ok" and "Voltar" buttons at the bottom.

2.4- Emissão de GPS de parcelamento previdenciário em atraso

Quase uma funcionalidade complementar ao relatório de situação fiscal previdenciária, esse aplicativo permite a emissão automática de todas as guias de parcelamentos previdenciários em atraso, a um só comando. Da forma tradicional, as guias são emitidas uma a uma, sendo necessária a navegação no sistema Plenus plataforma baixa - Sicob por tantas vezes quantas forem as guias a emitir.



2.5- Parcelamento Previdenciário – Rescisão

Funcionalidade desenvolvida por demanda da CODAC/SUARA, permitiu levantar, nacionalmente, todos os parcelamentos previdenciários que possuíam quatro ou mais

parcelas em atraso, e ato contínuo, promover a rescisão automática de todos eles. Tal funcionalidade foi utilizada pela própria CODAC que comandou a rescisão de 8.336 (oito mil, trezentos e trinta e seis) parcelamentos de Pessoa Jurídica, todos optantes de alguma modalidade válida da Lei nº 12.996, de 18 de junho de 2014; e 2.513 (dois mil, quinhentos e treze) parcelamentos de Pessoa Física e atestou o bom funcionamento do aplicativo, referenciado, inclusive na Nota Parcelamento Ordinário e Simplificado² - Débitos Previdenciários nº 01/2016.



Ministério da
Fazenda



Receita Federal

CODAC - NOTA TÉCNICA

Assunto: Parcelamento Ordinário e Simplificado - Débitos Previdenciários - 2016

Título: Nota Parcelamento Ordinário e Simplificado - Débitos Previdenciários nº 001/2016

Subtítulo: Rescisão dos parcelamentos ordinários e simplificados com mais de 4 parcelas em atraso.

Data: 14/4/2016

PARA CONHECIMENTO E DIVULGAÇÃO

O objetivo da presente Nota é informar as unidades da Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) a rescisão dos parcelamentos ordinários e simplificados consolidados no PARCWEB PREV que têm mais de 4 (quatro) parcelas em atraso, em cumprimento ao disposto ao art. 28, inciso I, da Portaria Conjunta PGFN/RFB nº 15, de 15 de dezembro de 2009.

Foram rescindidos nesse lote 8.336 (oito mil, trezentos e trinta e seis) parcelamentos de Pessoa Jurídica, todos optantes de alguma modalidade válida da Lei nº 12.996, de 18 de junho de 2014; e 2.513 (dois mil, quinhentos e treze) parcelamentos de Pessoa Física.

Informa-se que para a rescisão foi utilizada extração do INFORMAR de abril de 2016. Caso as unidades entendam que ocorreu equívoco na rescisão, devem tratar os ajustes de forma manual, sem necessidade de intervenção desta Coordenação-Geral de Arrecadação e Cobrança (Codac).

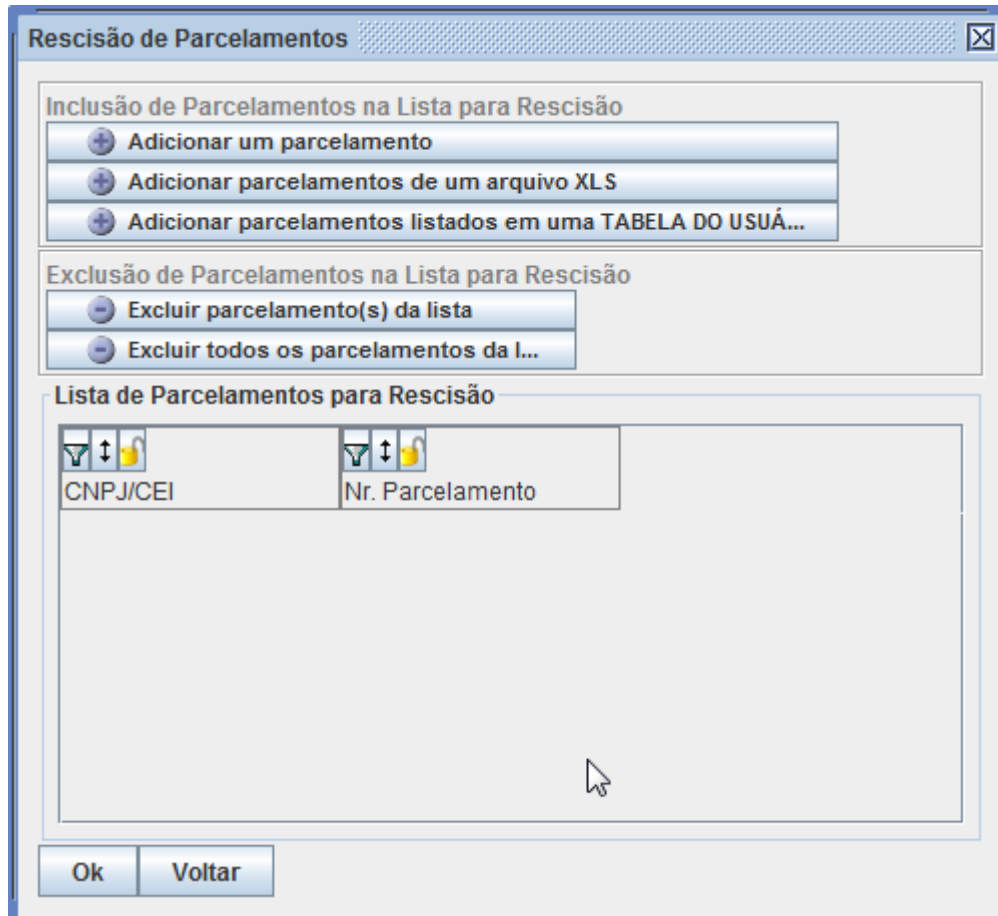
Por oportuno, a Divisão de Administração de Parcelamentos (Dapar) registra o agradecimento à Equipe do Projeto [REDACTED], desenvolvido pela Delegacia da Receita Federal do Brasil (DRF) em [REDACTED], que disponibilizou *script* para que a rescisão em lote fosse realizada.

À consideração superior

Assinado digitalmente
IGOR ARRAIS DE SÁ
Analista-Tributário da Receita Federal do Brasil

De acordo.

Assinado digitalmente
DJALMA LUSTOSA
Auditor-Fiscal da Receita Federal do Brasil
Chefe da Divisão de Administração de Parcelamentos
Competência delegada pela Portaria Codac nº 108, de 6 de setembro de 2013



Destaque-se, por fim, que esse trabalho foi feito sem a interferência das unidades, tendo, portanto, o condão de promover a racionalização da escassa mão de obra das delegacias de todo o Brasil.

2.6- Procurações eletrônicas

Com a ampliação da obrigatoriedade do uso de certificação digital para a entrega de declarações e para a utilização do atendimento virtual disponibilizado por meio do sítio da RFB (e-CAC), criaram-se em 2009, com a publicação da Instrução Normativa RFB 944/2009, dois tipos de procurações, válidas apenas para o âmbito dos serviços



oferecidos via internet pela Receita Federal: a procuração eletrônica e a procuração RFB.

Ambas se prestam a outorgar poderes para a utilização de serviços disponíveis no e-CAC, com uma diferença, no entanto: a primeira é outorgada via internet entre dois contribuintes que possuem certificação digital, sem a necessidade de validação por um servidor da RFB; a segunda é utilizada quando um contribuinte que não possui certificação digital deseja outorgar a outrem, normalmente um profissional da área de contabilidade ou direito, poderes para a utilização em seu nome dos referidos serviços, sendo necessária sua validação manual por parte da RFB.

Dessa forma, a validação manual da Procuração RFB constituiu um novo serviço presencial, sobre o qual se passa a expor.

Inicialmente, o contribuinte acessará o site da RFB e preencherá um formulário virtual com os seguintes dados: CPF/CNPJ, endereço e documento de identificação de ambos, outorgante e outorgado, bem como a relação dos poderes cedidos e a vigência da procuração. Os dados inseridos nesse formulário alimentam o sistema Procurações RFB e geram uma procuração com código de controle.

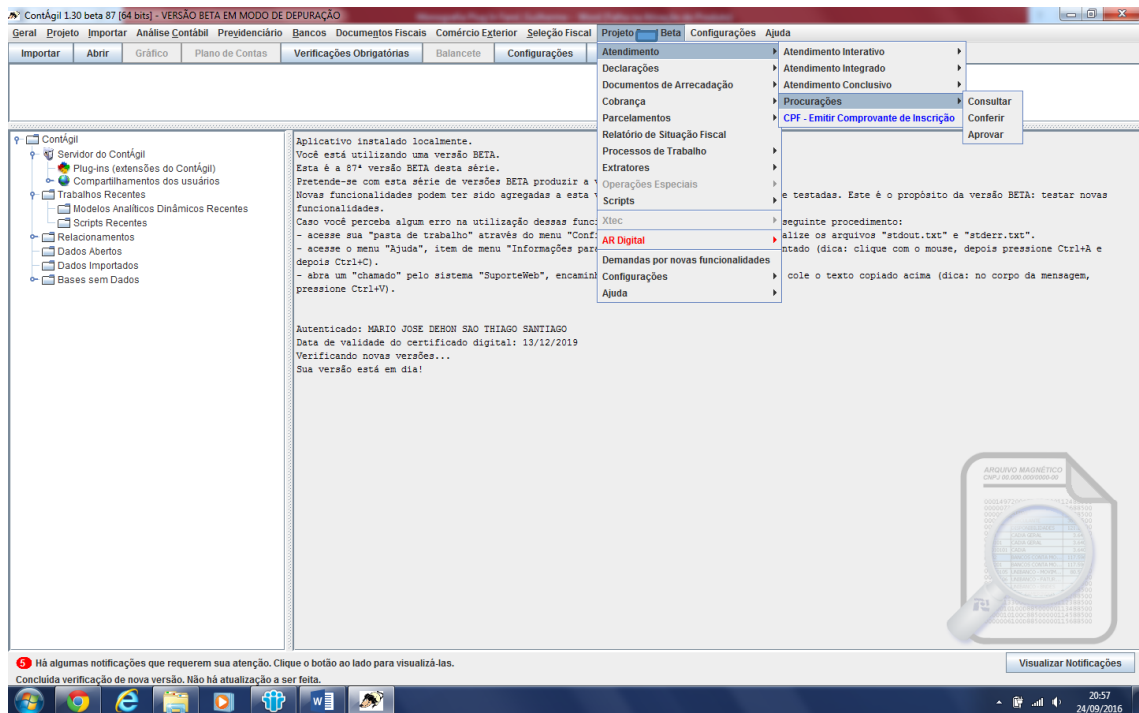
De posse da procuração RFB gerada via internet, o outorgante deverá dirigir-se a uma unidade de atendimento portando cópia autenticada ou cópia simples acompanhada do original de seu documento de identidade, bem como do documento do outorgado, onde deverá assiná-la na presença de um servidor. Alternativamente, poderá reconhecer firma na procuração RFB e solicitar seu protocolo com os documentos supracitados.



A procuração RFB, para ser validada, passará por uma dupla conferência: (1) inicialmente deverão ser confrontados os documentos apresentados com os dados constantes do sistema Procurações RFB. Nesse procedimento, os dados inseridos pelo contribuinte também passarão por verificação física, como por exemplo, a identidade do responsável e a do outorgado, atestando, assim, a legitimidade para outorgar a procuração RFB. Havendo correlação entre os documentos apresentados e os dados constantes do sistema, proceder-se-á à primeira validação no sistema; (2) um segundo servidor fará nova conferência (tanto física quanto no sistema), e a procuração somente estará ativa após o término da segunda conferência.

Esse serviço gera, portanto, uma retaguarda para o atendimento realizado nos guichês do CAC. Nessa retaguarda, o segundo servidor deverá conferir uma série de informações já vistas anteriormente.

A funcionalidade desenvolvida permite que o primeiro servidor confira todas as procurações individualmente e gere planilha, de forma automática, com CNPJ e código com os cinco últimos dígitos do código de segurança gerado pelo sistema próprio. Quando essa planilha é rodada pela funcionalidade ora descrita, gera-se relatório em que todos os dados a serem conferidos pelo segundo servidor estarão detalhados. Feita a segunda conferência, a um toque todas as procurações estarão validadas.



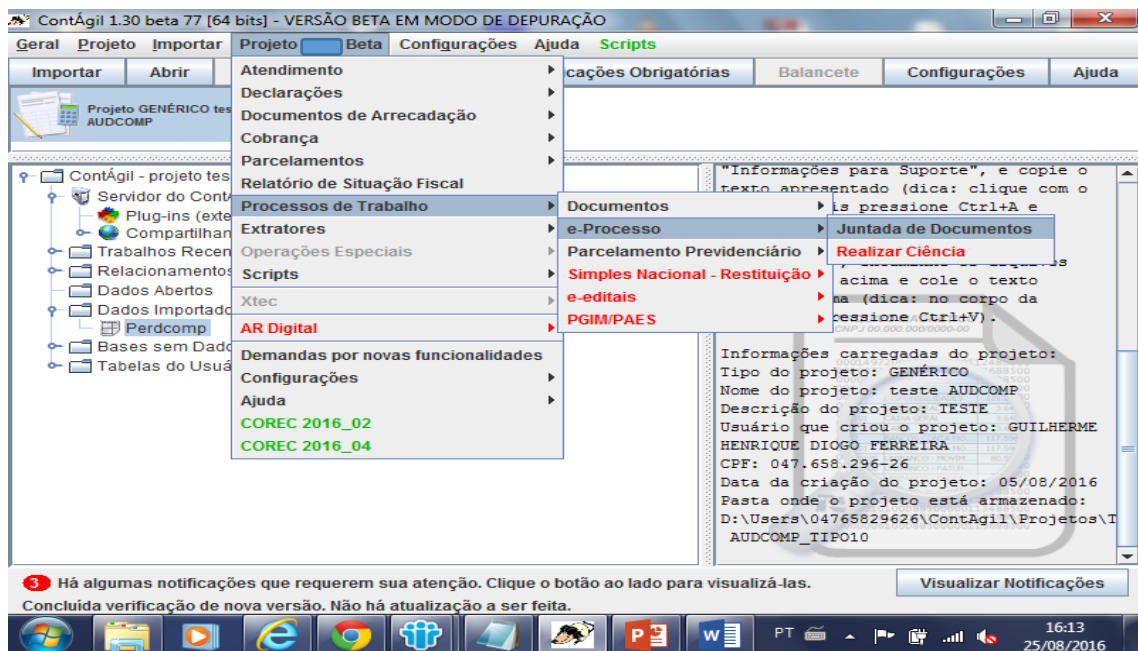
2.7- Juntada de documentos ao e-Processo.

Essa funcionalidade permite juntar ou solicitar a juntada de documentos ao e-processo, individualmente ou em lote. Através dela pode-se incluir, automaticamente, vários documentos aos processos relacionados.

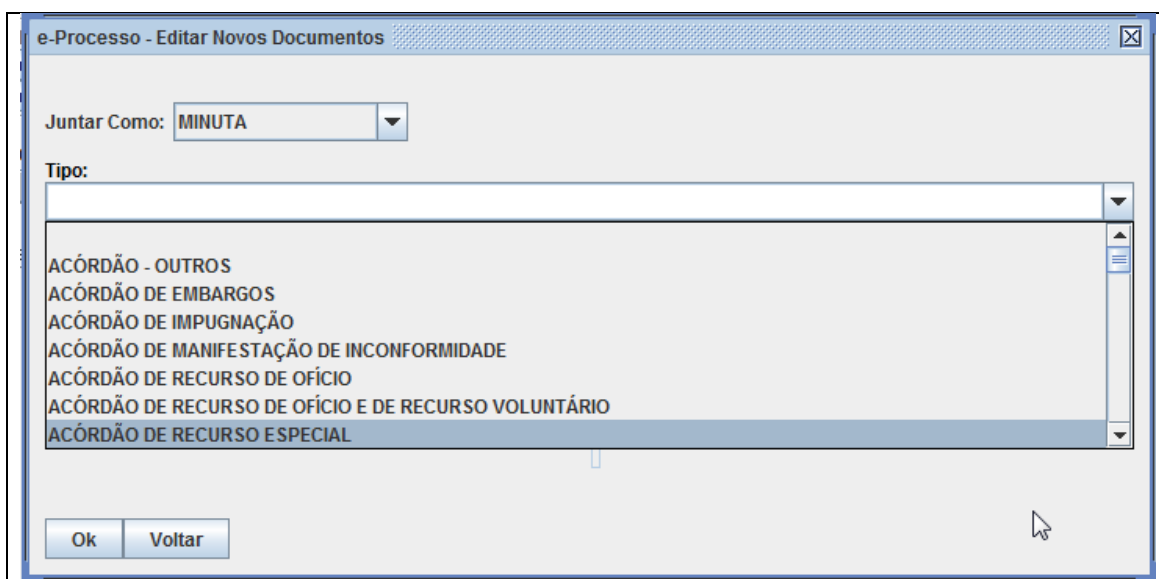
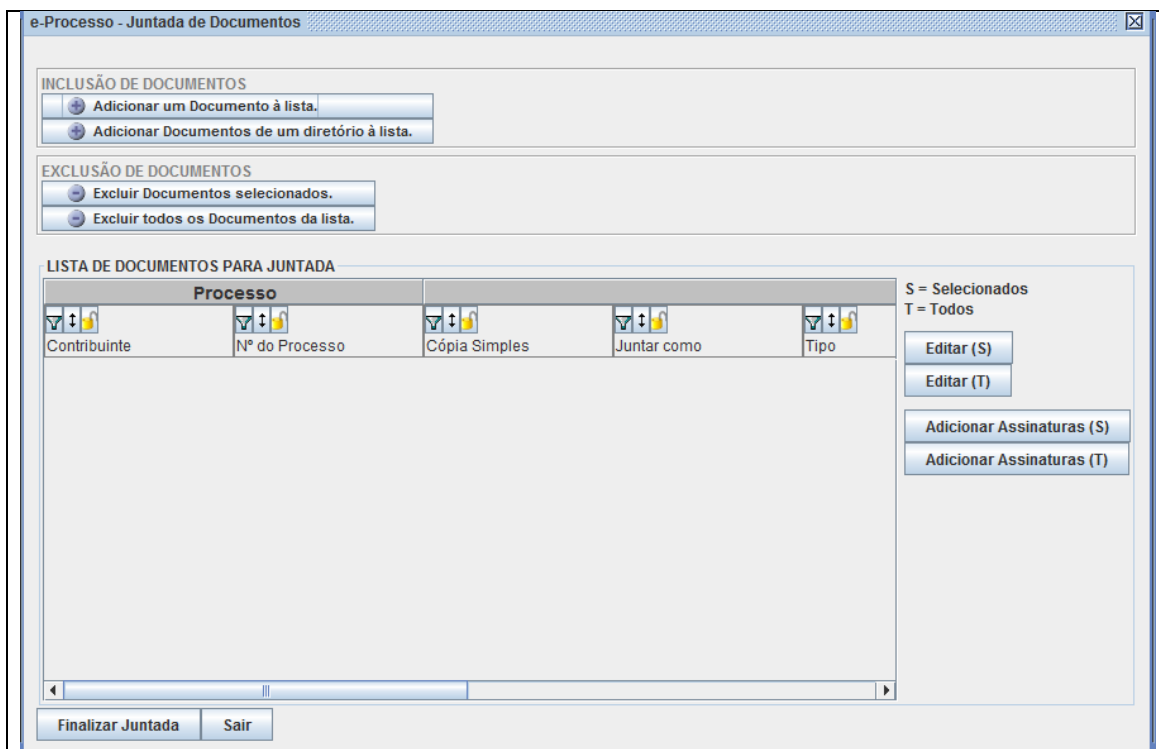
Ressalte-se que no e-processo já existe comando que permite a juntada de documentos em lote, mas desde que seja o mesmo o documento para todos os processos. Já a funcionalidade ora descrita, permite juntar ou solicitar a juntada de documentos informando manualmente o processo, bem como informando o diretório onde constam os arquivos, onde o nome do arquivo começa com número do processo ou que conste no nome do arquivo e o número do processo. Os documentos poderão ser incluídos como minuta, confirmados, autenticados e assinados.

Deve-se destacar que, muitas vezes, a análise do processo demanda menos tempo que anexação e juntada de documentos aos processos. Esta funcionalidade otimiza a anexação e juntada de documentos ao e-processo.

Esta ferramenta possui um enorme potencial para utilização em todas as unidades da RFB, aí incluídas as Delegacias de Julgamento da Receita Federal do Brasil que julgam processos em lote, utilizando-se da ferramenta “JAP- Julgamento de Alta Performance”³.



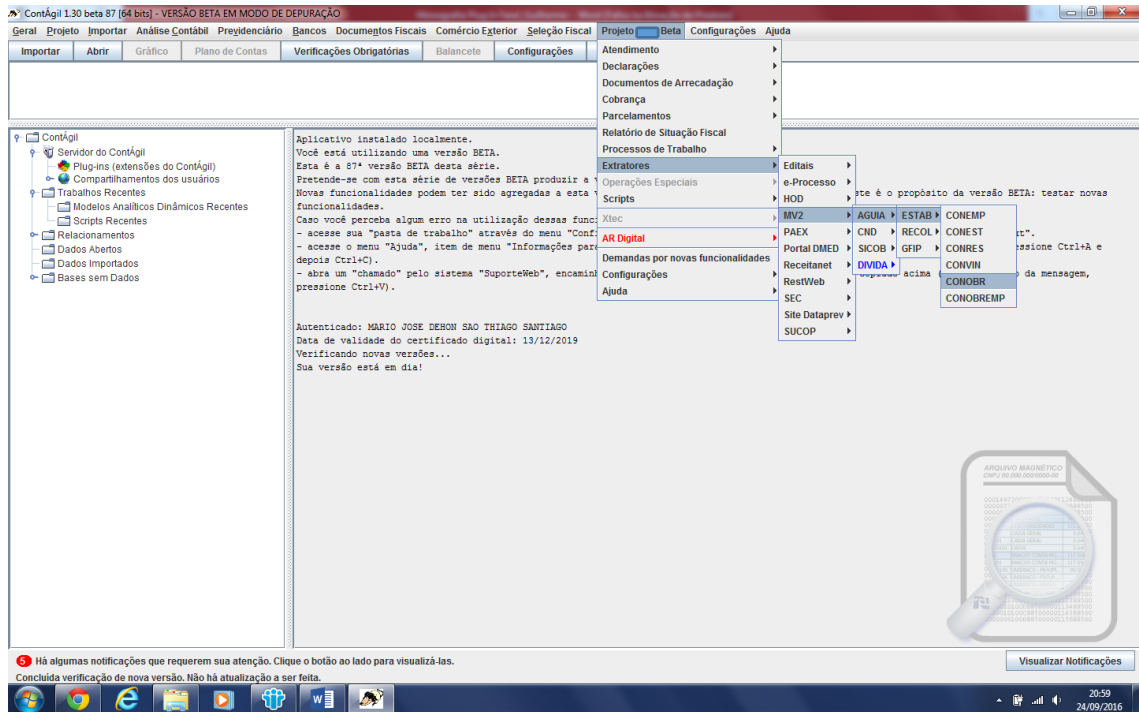
³ AGUILAR, Sandro Luiz. Julgamento de Alta Performance – JAP - Uma visão integrada do Julgamento. Belo Horizonte: ESAF, 2013



3- Subprodutos

Para a implementação de todas as funcionalidades retro descritas, foram construídos uma série de extratores. Todos eles foram disponibilizados em menu próprio, de modo que todos eles estão acessíveis a qualquer usuário do *Plug In*. Dessa forma, mesmo aqueles servidores que trabalham com tarefas ainda não contempladas com

funcionalidades específicas, poderão simplificar suas tarefas servindo-se dos extratores referidos.



Demais disso, qualquer servidor que possua o conhecimento necessário, poderá programar no ContÁgil em Script Visual, servindo-se de tudo o que foi criado para construção do *Plug In*, objeto desse trabalho. Dessa forma, uma série de etapas poderá ser superadas pelo programador.

Variável	GRAFO	Gr
Variável	IA	Inte
Variável	JANELAS	Jar
Variável	LISTAS	Lis
Variável	LOG	LO
Variável	MAIL	Ma
Variável	MATRIZES	Ma
Variável	MV2	MV
Variável	OFUSCADOR	Ofu
Variável	PROJETO FAROL	Pro
Variável	SIF	Co
Variável	TABELAS	Tal

🔍 Elementos para Utilização no Script

- 📁 AGUIA ESTAB
- 📁 AGUIA GFIP
- 📁 AGUIA GFIP TRATDIV
- 📁 AGUIA RECOL
- 📁 AR
- 📁 DEBITO PREVIDENCIARIO
- 📁 E-PROCESSO
- 📁 ECAC
- 📁 GPS
- 📁 HOD
- 📁 PARCELAMENTO PREVIDENCIARIO
- 📁 PORTAL IRPF
- 📁 PROCURACAO
- 📁 RECEITANET
- 📁 RESTWEB
- 📁 SITE DATAPREV - Relatorios Divergencia GFIP x GPS
- 📁 SITUACAO FISCAL PREVIDENCIARIA
- 📁 USUARIO

4- Objetivos Estratégicos Impactados

Com relação aos objetivos do mapa estratégico da RFB, temos:

Objetivos de gestão e suporte: “Desenvolver competências, valorizar pessoas e adequar o quadro de pessoal às necessidades institucionais.” Com relação a esse



objetivo, a criação do *Plug In* e suas funcionalidades facilitou o desenvolvimento de competências específicas dos servidores da área de atendimento ao cidadão, vez que tornou muito mais simples as consultas às informações constantes dos sistemas desenvolvidos pelo SERPRO e DATAPREV, além dos sistemas da PGFN. Dessa forma, reduziu-se a demanda por capacitação e criou-se um grupo de generalistas, ampliando a capacidade de atendimento. No mesmo sentido, os servidores foram valorizados, vez que ampliaram as respectivas áreas de atuação. Ainda nesse objetivo, a ampliação da produtividade acabou por suprir, de certa forma, a demanda por servidores, adequando o quadro funcional às necessidades institucionais, tudo isso, sem a contratação de nenhum novo servidor.

Objetivos de gestão e suporte: “Viabilizar recursos e otimizar sua aplicação para suprir as necessidades de infraestrutura e tecnologia.” O *Plug In* e respectivas funcionalidades foi viabilizado com zero de recursos adicionais da RFB, utilizando-se tão somente da mão de obra especializada em TI já presente na unidade desenvolvedora e servindo-se do Sistema ContÁgil como plataforma de programação. Essa é a otimização dos recursos em sua forma extrema.

Objetivos de gestão e suporte: “Promover a gestão com foco em resultado.” Todo o desenvolvimento do *Plug In* e funcionalidades foi pensado para aumentar a qualidade do serviço prestado ao cidadão e a produtividade do servidor atendente. A priorização das demandas de implementação das funcionalidades foi feita levando-se em consideração a demanda e aplicabilidade nas unidades da RFB. Em resumo, todo o desenvolvimento da ideia e sua implementação foi feita focando os resultados perseguidos pela Receita Federal.



Destacamos, por fim, que quando se trabalha com maior qualidade e eficiência, agimos com respeito ao cidadão. No mesmo raciocínio, quando se direciona as possibilidades de inovação, no órgão responsável pela administração tributária e aduaneira federal, para a racionalização de utilização da escassa mão de obra, e com isso agregamos ganhos de produtividade, agimos em benefício da sociedade. Pois bem, o presente projeto foi fator de atingimento da missão da RFB.

5- Visão de Futuro

Na esteira do *Plug In* desenvolvido, virão o acompanhamento da produtividade individual e o mapeamento das necessidades dos servidores relativas a ações de capacitação e adaptação aos processos de trabalho com vistas, também, ao aumento de rendimento e qualidade dos trabalhos realizados. Como o trabalho tornou-se menos complexo, reduziu-se ou simplificou-se a necessidade de ações de capacitação. As equipes, por sua vez, estão sendo estudadas com vistas ao redimensionamento para a correta administração do fluxo de processos. Destaque-se que os processos de trabalho estão sendo resolvidos de forma mais ágil, pois agora conta com a valiosa ajuda da informatização. O próximo passo será o estabelecimento de prioridades para alocação de pessoas, notadamente, em áreas de combate à sonegação, e em áreas de análise e inovação.

Mais ainda, com a percepção de que estamos no caminho certo, partiremos para a criação de novos *Plug In*, voltados para as áreas de fiscalização e de julgamento. O *Plug In* do atendimento será ampliado, com a incorporação de funcionalidades afetas às áreas de atuação dos X-ort e X-cat das unidades. Espera-se, ao cabo de dois anos,



que tenhamos boa parte de todos os processos de trabalho repetitivos e braçais da unidade devidamente automatizados.

6- Conclusão

Na construção do Plug In e funcionalidades para automatização de processos de trabalho de atendimento ao cidadão, trabalhou-se tão somente com os recursos sob governança da RFB, utilizando-os em sua plenitude. Em outras palavras, pode-se afirmar que a organização trabalhava abaixo de sua capacidade operacional plena, pois, toda potencialidade do Sistema ContÁgil era aproveitada tão somente pelas áreas de Auditoria Fiscal e de Seleção e Preparo da Ação Fiscal. Buscou-se, então, estendê-la às áreas de Atendimento ao Cidadão e de Administração Tributária. Na prática, resolveu-se fazer mais com o mesmo, buscando alternativas à forma tradicional de trabalho. No caso específico do atendimento ao cidadão, a implementação do Plug In e suas funcionalidades diminuiu as filas de espera, o tempo médio de atendimento, além de reduzir a zero a demanda reprimida de agendamento da unidade desenvolvedora. É a gestão da inovação contribuindo fortemente para que a RFB atinja sua missão institucional.

7- Referências

- TIDD, Joe e BESSANT, John. Gestão da Inovação. 5ª Edição. Porto Alegre: Bookman Editora, 2015.
- AGUILAR, Sandro Luiz. Julgamento de Alta Performance – JAP - Uma visão integrada do Julgamento. Belo Horizonte: ESAF, 2013.



- BARAÑÑO, Ana Maria. Gestão da Inovação Tecnológica: Estudo de Cinco PMEs Portuguesas. Revista Brasileira de Inovação. Disponível em < <http://ocs.ige.unicamp.br/ojs/index.php/rbi/article/viewArticle/281> >. Acesso em 21/09/2016.
- DE PELLEGRIN, Ivan et al. Redes de Inovação: construção e gestão da cooperação pró-inovação. Revista de Administração. Disponível em < <http://www.revistas.usp.br/rausp/article/view/44446/48066> >. Acesso em 21/09/2016.