



**19º Prêmio**  
**Criatividade**  
**& Inovação** **2020**  
**da RFB**

Valorizando Ideias. Idealizando Valores.

**CATEGORIA B:**  
**OUTRAS SOLUÇÕES INOVADORAS EM GESTÃO**  
**ORGANIZACIONAL, SERVIÇOS PÚBLICOS, ASSUNTOS**  
**TRIBUTÁRIOS E ADUANEIROS E ASSUNTOS**  
**DIVERSOS ATINENTES AOS PROCESSOS DE**  
**TRABALHO NA RECEITA FEDERAL DO BRASIL**

**2º**

**Conferência remota de mercadorias: garantia de agilidade e segurança no Comércio Exterior brasileiro e a criação do Centro de Conferência Remota (Confere).**

**CLEITON ALVES DOS SANTOS JOÃO SIMÕES**

# SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>RESUMO DO RELATO DA INICIATIVA</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>DESCRIÇÃO DO PROCESSO ANTERIOR À INICIATIVA</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>DETALHAMENTO DA INICITIVA</b> .....	<b>4</b>
<b>3.1</b>	<b>IDEALIZAÇÃO, CONCEPÇÃO E TRABALHO EM EQUIPE</b> .....	<b>4</b>
<b>3.2</b>	<b>ENQUADRAMENTO NO TEMA CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO</b> .....	<b>5</b>
<b>3.3</b>	<b>OBJETIVOS DA INICIATIVA</b> .....	<b>6</b>
<b>3.4</b>	<b>PÚBLICO-ALVO CONTEMPLADO NA INICIATIVA</b> .....	<b>6</b>
<b>3.5</b>	<b>ETAPAS DE IMPLANTAÇÃO</b> .....	<b>8</b>
<b>3.6</b>	<b>RECURSOS UTILIZADOS</b> .....	<b>13</b>
<b>3.7</b>	<b>DESCRIÇÃO DO PROCESSO POSTERIOR À INICIATIVA E MELHORIAS ALCANÇADAS</b> ...	<b>15</b>
<b>3.8</b>	<b>LIÇÕES APRENDIDAS</b> .....	<b>15</b>

## **1 RESUMO DO RELATO DA INICIATIVA**

O Confere (Centro de Conferência Remota) é a atividade da conferência física aduaneira, realizada de forma remota, ou seja, em local diferente de onde a carga está armazenada, através de imagens de câmeras enviadas, ao vivo, através da rede Internet, ou mesmo através de cabos, de forma a maximizar e trazer mais qualidade e transparência a essa importante atividade aduaneira.

## **2 DESCRIÇÃO DO PROCESSO ANTERIOR À INICIATIVA**

Desde os primórdios aduaneiros, a conferência física de mercadorias necessitava ser feita de forma presencial. Não havia como ser feita de outra forma, pois não existiam os meios tecnológicos de que dispomos hoje.

Porém, a situação vinha se tornando problemática, devido a vários fatores: o advento da containerização de cargas nos anos 1980, o aumento da quantidade de recintos aduaneiros em todos os Portos, o tráfego de veículos cada vez mais intenso nas cidades onde o despacho aduaneiro ocorre, fazendo com que o deslocamento entre os diversos recintos ficasse mais moroso, além da diminuição sistemática de servidores da RFB – uns porque passaram em concursos diversos, mas a grande maioria aposentando-se sem que a União conseguisse realizar concursos públicos com quantidade de servidores suficientes para repor os quadros. Desse modo, a agilidade do Comércio Exterior brasileiro já sofria um entrave, com restrições na quantidade e qualidade da conferência física desde 2012, o que gerava uma pressão para que os servidores realizassem uma conferência menos aprofundada.

Diante disso, a percepção de risco do fraudador era baixa, o que incentivava ilícitudes nas importações brasileiras, até com a desculpa de diminuir o famigerado “custo Brasil”.

Como um único servidor acabava responsável pela conferência física de diversos recintos aduaneiros, muitas vezes esse trajeto de um armazém a outro poderia levar mais tempo do que o ato da conferência física em si.

Observando-se o uso de uma ferramenta que estava instalada em diversas unidades aduaneiras do Brasil, qual seja, o envio de imagens captadas pelos armazéns alfandegados para uma sala dentro do edifício da RFB, chamada normalmente de Central de Operações e Vigilância (COV), vislumbrou-se a possibilidade de se ganhar tempo na conferência física de mercadorias, já que não haveria deslocamentos de servidores aos recintos. Também se ganharia em qualidade e transparência, pois a conferência poderia ser revista sempre que

necessário por ficar gravada. Haveria mais conforto e segurança para o servidor, que poderia realizar sua tarefa diretamente de sua sala e não se exporia a riscos por não precisar ir ao terminal. Por fim, seria gerada uma economia para o Estado, já que, ao não se deslocar ao terminal, não seria necessário pagamento de adicional de periculosidade ao servidor.

Muitos anos atrás, com a fartura de servidores, havia mais de um em cada armazém. Assim, os “grupos”, sempre que um auditor-fiscal tivesse dúvida em relação a uma mercadoria específica, poderiam trazer uma amostra do produto para a “sala dos fiscais” e esses se reuniam e debatiam a classificação fiscal, valor aduaneiro etc.

Com a diminuição de servidores e a inversão – de vários auditores em cada terminal para vários terminais para cada auditor –, essa reunião salutar tornara-se impossível.

### **3 DETALHAMENTO DA INICITIVA**

#### **3.1 IDEALIZAÇÃO, CONCEPÇÃO E TRABALHO EM EQUIPE**

Inicialmente, imaginou-se utilizar a mesma sala onde já funcionava a COV. Entretanto, haja vista as especificidades das atividades – na COV o sigilo da ação era fundamental e o grande aliado do sucesso, enquanto no Confere a presença do importador (normalmente representado pelo seu despachante aduaneiro), ao lado do servidor, muitas vezes era necessária para elucidar eventuais dúvidas surgidas durante a conferência.

Além disso, a configuração de computadores para a atividade de vigilância e para a de conferência do despacho é diferente, de forma a não ser possível o compartilhamento de maquinário por parte de servidores lotados na COV e no Confere.

Enquanto as atividades da COV exigiam análise exaustiva e detalhada das imagens geradas pelos escâneres de contêineres, as atividades do Confere exigiam o uso dos sistemas da RFB, tal como o Siscomex.

Da mesma forma, enquanto na COV o interesse era por imagens amplas, que captassem movimentações suspeitas nos pátios, no Confere o que se pretendia eram as imagens de câmeras colocadas próximas ao local de conferência, com zoom suficiente para se ler as etiquetas das mercadorias.

Assim, os chefes da área de despacho e conferência aduaneira, juntamente com o Delegado da época, levaram o Confere para uma sala específica, instalada de acordo com a real necessidade de uma conferência física.

Aliava-se a todas as vantagens em relação a tempo, conforto e segurança a possibilidade de concentrar todos os Auditor Fiscal da Receita Federal (AFRFB) e Analista Tributário da Receita Federal (ATRFB) a mesma sala, de forma que as antigas reuniões para debater sobre um produto pudessem voltar a ser feitas.

Nascia, assim, no segundo trimestre de 2018, o Centro de Conferência Remota (Confere).

Nesse primeiro momento, as atividades do Confere, que ainda estavam em teste, eram exclusivas para a importação cujas declarações de importações tivessem canal de conferência “vermelho”.

As declarações com canal “cinza” de conferência, exportações, trânsito aduaneiro e bagagem somente seriam incluídas em um segundo momento, caso a ferramenta se mostrasse realmente eficiente como se imaginara.

### **3.2 ENQUADRAMENTO NO TEMA CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO**

Poder-se-ia dizer que o Confere foi a grande evolução da conferência física de mercadorias, desde que tal atividade começou a ser feita na Receita Federal.

Antes, pelo simples nome “conferência física”, imaginava-se ser obrigatória e indispensável a presença física do servidor no ato de conferência. Mas, com o advento do Confere, descobriu-se que, na verdade, os olhos do servidor não precisam estar no local onde a mercadoria está. Basta possuir uma câmera no local, transmissão da imagem e um monitor/TV em algum lugar no mundo para que a atividade possa ser feita com cem por cento de qualidade.

A inovação foi tão bem vista que outros órgãos também passaram a adotá-la em 2019.

E a grande prova do acerto na invenção dessa modalidade de conferência física deu-se após o surgimento da pandemia da Covid-19, em 2020. Várias Unidades da RFB passaram a desenvolver seus Confere, cada um batizado a gosto do local onde estaria baseado.

### 3.3 OBJETIVOS DA INICIATIVA

A iniciativa foi desenvolvida com alguns grandes objetivos:

- 1) Maximizar o trabalho dos já escassos servidores, ao não precisar ocorrer deslocamento entre os recintos aduaneiros.
- 2) Trazer maior confiabilidade e transparência a todo o procedimento, desde a abertura do contêiner, sua desova, conferência, estufagem da mercadoria de volta ao contêiner, fechamento e lacração.
- 3) Trazer maior segurança a todos, já que as imagens ficam gravadas e armazenadas por até cinco anos.
- 4) Possibilitar quebra de jurisdição na atividade, já que, como as imagens são transmitidas ao vivo, via internet, o servidor responsável pela conferência poderia estar em qualquer Unidade, em qualquer cidade.
- 5) Aumentar a quantidade de cargas conferidas, sem necessidade de aumentar a quantidade de servidores alocados para tal atividade.
- 6) Permitir distribuir a carga de trabalho entre as diversas Unidades da RFB, quando houver Confere em outros locais e esses sejam interconectáveis.

Com esses objetivos, a ideia seria aumentar em aproximadamente 25% a quantidade de conferências físicas realizadas ao mês, sem incremento de servidores na atividade, com ganho na qualidade da conferência e segurança para o servidor.

### 3.4 PÚBLICO-ALVO CONTEMPLADO NA INICIATIVA

No início do Projeto Confere, os responsáveis pela criação e implantação de tal ferramenta perguntavam-se quem seria o público-alvo da iniciativa e se todos seriam beneficiados com ela.

De pronto, sabia-se que os principais atores contemplados seriam:

- 1) **A Unidade da Receita Federal do Brasil onde seria implantado o Confere**, com agilidade e segurança, sempre mirando o objetivo de facilitar o Comércio Internacional, sem perda dos controles aduaneiros.

- 2) Os **importadores**, que teriam mais agilidade na liberação de suas mercadorias, tornando o processo de importação menos caro, pois pagariam menos pela armazenagem da mercadoria.
- 3) O **representante legal do importador**, pois poderia acompanhar a conferência física do edifício-sede, local próximo de seu escritório – pelo menos 90% dos escritórios de despachantes aduaneiros ficam no entorno dos prédios centrais das Alfândegas e Inspetorias.

Mais tarde, descobriu-se que outros também poderiam ser beneficiados com a iniciativa, tais como:

- 1) **Órgãos Anuentes** que realizam conferência física e que possuem as mesmas restrições nos quantitativos de servidores, como Ministério da Agricultura (MAPA) e Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). Aliás, a situação desses dois órgãos é sabidamente caótica, motivando que alguns Conselhos da Autoridade Portuária (CAP) enviem ofícios aos respectivos Ministros de Estado solicitando providências no sentido de abrir concursos públicos.
- 2) Os **Recintos Aduaneiros**, que poderiam disponibilizar mais cargas para serem conferidas ao mesmo tempo, já que nada impediria que dois ou mais servidores conferissem ao mesmo tempo, via Confere, cargas de declarações de importação diferentes, cuja mercadoria se encontrasse naquele armazém. Bastava ao recinto reorganizar sua logística de conferência.
- 3) Os **exportadores no exterior**, pois, caso necessário, as imagens da conferência poderiam, com o consentimento da Alfândega, ser enviadas a ele, como prova de algo que estivesse em dúvida, como carga trocada, carga a menos etc.
- 4) Outras **Unidades da RFB**, que poderiam instalar estruturas semelhantes a esta.
- 5) **A própria RFB como um todo**, com a integração dos Confere instalados nas diversas Unidades da RFB, permitindo a tão sonhada “quebra de jurisdição” do despacho aduaneiro.

Com o tempo, outros atores possivelmente beneficiados vieram à tona, mas os elencados são, sem sombra de dúvida, os principais.

### 3.5 ETAPAS DE IMPLANTAÇÃO

Após a instalação no segundo semestre de 2013 e pleno funcionamento da Central de Operações e Vigilância (COV) por vários anos, com o uso difundido pelas equipes de vigilância e repressão local, vislumbrou-se a realização da conferência física de mercadorias através de câmeras também.

Como já esclarecido, percebeu-se que essa nova ferramenta não poderia coabitar com a COV; então, escolheu-se outro local dentro do mesmo imóvel para instalar a estrutura e os equipamentos necessários.

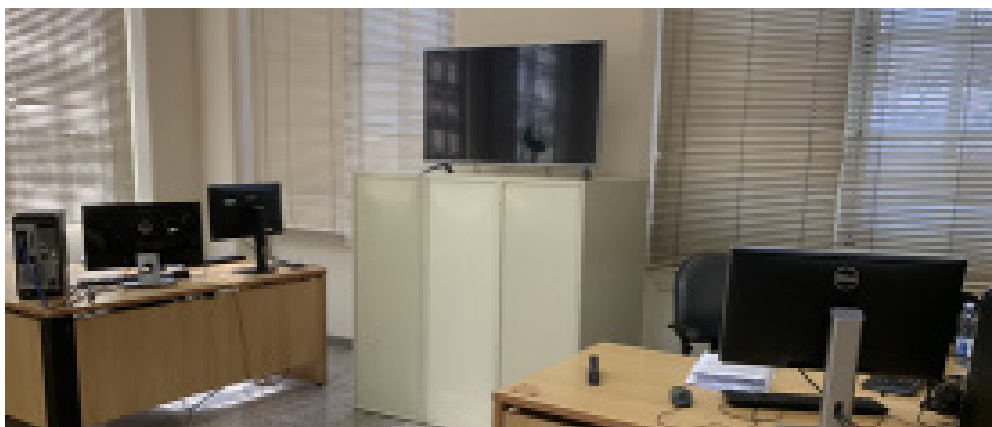
Para tanto, cabos de fibra ótica foram passados desde o subsolo do edifício, novas mesas, cadeiras e computadores foram instalados.

O Subsecretário de Aduana da época veio visitar a novidade e sugeriu que colocássemos uma TV grande, em uma das paredes da sala, como ele vira na Europa, para que a imagem que estava sendo exibida no monitor de algum computador pudesse ser passada nessa televisão, de forma que os demais servidores pudessem acompanhar e até mesmo dar opinião sobre a mercadoria, sem precisar fazer aglomeração na mesa de trabalho.

A ideia da TV foi bem interessante, pois era o que precisavam para voltarem a realizar as reuniões para debater classificação fiscal, valor aduaneiro, necessidade ou não de direitos *antidumping* etc.

Hoje há duas TV, já que a sala é bem ampla. Para ter ideia, a primeira delas está na entrada da sala (Figura 1):

**Figura 1 – Fotografia da TV na entrada da sala do Confere**



Fonte: elaboração própria.



Já a segunda, está do outro lado da sala (Figura 2). Assim, não importa onde o servidor está trabalhando, conseguirá ver a imagem compartilhada:

**Figura 2 – Fotografia da TV no fundo da sala do Confere**



Fonte: elaboração própria.

Começou-se, então, a testar, recinto a recinto, para que as imagens estivessem à perfeição quando da inauguração oficial do Confere.

Da mesma forma, a cada mês alocavam-se dois novos servidores para trabalhar exclusivamente de forma remota.

Passadas as fases de teste e de montagem, na segunda metade do primeiro semestre de 2018 foi feita a inauguração do Confere, reunindo todos os terminais e servidores.

Com a inauguração e uso maciço do Confere, alguns pequenos problemas foram encontrados e corrigidos.

O primeiro foi em relação à câmera frontal ao contêiner. Embora normalmente fosse possível enxergar o fundo, quando o contêiner estava

vazio, em algumas horas do dia, a contraluz atrapalhava bastante a qualidade das imagens.

Alguns terminais mudaram a posição da câmera, mais para cima ou mais para baixo, outros colocaram toldos que desciam até encostar no teto do contêiner. Mesmo assim, vez ou outra alguma empilhadeira passava e parava em frente à câmera, obstruindo a visão do servidor.

Nova ideia surgiu: uso de câmeras móveis em tripé, próximo à porta do contêiner. Mesmo assim, ainda não era perfeito. Os próprios funcionários, ao andar pelo contêiner para mexer nas caixas, atrapalhavam a visão.

Foi quando surgiu um incremento no uso da câmera móvel: por que não deixá-la com um funcionário do recinto, que poderia, inclusive, entrar no contêiner, mostrar dentro de caixas, atrás de máquinas – onde os olhos humanos jamais chegariam sem a devida desova do maquinário –, dar zoom em pequenas etiquetas, até mesmo nas que ficam dentro de artigos de vestuário? Assim foi feito. E, para garantir a comunicação entre servidor e funcionário, fez-se uso de telefone e fones de ouvido.

Outra restrição apareceu somente com o uso da tecnologia em todos os recintos ao mesmo tempo. Era preciso que os softwares de controle de imagens do terminal fossem da mesma versão, pois não é possível instalar o software “X” 6.0 e o “X” 7.0 no mesmo computador. Como os softwares, além de toda a estrutura de câmeras, são custeados pelos recintos alfandegados, necessitou-se conversar com cada um deles até que tudo estivesse a contento.

Em 2019, já com tudo funcionando perfeitamente, iniciou-se a conferência física remota também das cargas em exportação, já com todos os recursos usados na importação.

No início de 2020, iniciou-se o uso do Confere para as conferências de canal cinza, mais complexas, que requeriam que o Confere já tivesse certa maturidade.

Com a Pandemia de 2020, foi necessário um novo salto na tecnologia, para que a conferência remota pudesse ser feita realmente de forma remota, em qualquer lugar do Brasil ou do mundo. Dessa necessidade nasceram novos Confere pelo Brasil.

Agora, o próximo passo é integrar todos eles, para que a quebra de jurisdição plena vire realidade. Seria quase como se estivéssemos a ponto de criar o Confere 2.0, que é a evolução do Confere, com integração entre os diversos Conferes existentes atualmente.

A Figura 3 mostra como o servidor acompanha a conferência física de forma remota e, ao mesmo tempo, analisa os dados dos sistemas da RFB (em virtude do sigilo fiscal, os dados foram pintados de preto, na tela do computador, para esta foto).

**Figura 3 – Fotografia ilustrando a visão das telas pelo servidor no processo de conferência física remota**



Fonte: elaboração própria.

Ainda com relação à Figura 3, observa-se um pequeno teclado numérico, bem no meio da imagem. É através dele e do fone de ouvido com microfone, apoiados no computador da esquerda, que há a comunicação entre o servidor da Alfândega e o funcionário do terminal onde está ocorrendo a conferência física.

Ao observarmos a imagem, podemos ver que a tela foi dividida em duas partes: a da esquerda mostra a câmera móvel e a da direita, a câmera em que se consegue enxergar a parede do fundo do contêiner quando ele está vazio.

Na Figura 4, consegue-se observar que o funcionário do terminal está filmando a mercadoria paletizada com um celular (imagem da esquerda). A imagem obtida com o celular é aquela constante da metade direita da tela.

**Figura 4 – Fotografia ilustrando o processo de filmagem pelo funcionário do terminal.**



Fonte: elaboração própria.

Claro que nem sempre é possível realizar a conferência física totalmente de forma remota. Nesses casos, para que o servidor que estiver conferindo tenha convicção, ele poderá se deslocar até o terminal para ver a mercadoria, ou parte dela, presencialmente. Também, se for o caso, pode pedir laudo técnico do engenheiro credenciado ou do Laboratório contratado pela RFB.

Mas existem muitos casos em que, se o AFRFB/ATRFB responsável pela conferência física vir apenas uma amostra da mercadoria, já terá sua convicção. Assim, por exemplo, ao conferir uma carga com brinquedos, livros, flores artificiais, tecidos, entre outros. Nesse caso, o servidor informa o que ele precisa que seja enviado como amostra; esta é separada, inserida em um saco

plástico transparente, lacrada e assinada pelo terminal e pelo representante do importador na frente da câmera, e levada, imediatamente, para a Alfândega.

Ao receber a amostra lacrada, o servidor pode abrir o conteúdo e tirar sua dúvida mais facilmente. Após, a amostra pode ser devolvida para o contêiner ou destruída, se for o caso.

Na Figura 5, exemplo de amostra recebida e já analisada no Confere:

**Figura 5 – Exemplo de amostra recebida e analisada no Confere**



Fonte: elaboração própria.

### **3.6 RECURSOS UTILIZADOS**

– **Recursos humanos necessários:** para a realização e sucesso do projeto, além dos servidores responsáveis pela conferência física em si e os trabalhadores dos terminais, foi necessário o apoio de terceirizados que passaram cabeamentos, montaram as estações de trabalho etc.

A quantidade necessária de servidores AFRFB e ATRFB para a realização da conferência remota varia de unidade a unidade, de acordo com a quantidade de cargas diárias conferida e as atividades incluídas no Confere (importação, exportação, fraude, trânsito aduaneiro, bagagem desacompanhada etc.), e cada unidade deverá mensurar suas necessidades locais.

– **Recursos tecnológicos previstos:** hoje, muitas novas ferramentas de videoconferência estão nascendo. A tecnologia avança a passos largos. Mas, basicamente, para um bom Confere, precisa-se de câmeras com qualidade UHD no mínimo; câmera móvel, que pode até ser de um celular com boa qualidade de câmera; um programa gerenciador/controlador de imagens de câmeras (o mais usado atualmente é o Digifort); computador para recebimento das imagens; e transmissão de som para comunicação. Dependendo do porte da Unidade, podem-se usar esses novos aplicativos de videoconferência que surgiram, como Microsoft Teams, Google Meeting, Zoom, entre outros.

– **Recursos financeiros:** como a Portaria RFB nº 3518/2011 determina para ser alfandegados devem cumprir vários requisitos, entre eles o de fornecer, sem custo para a RFB, local demarcado para a realização de conferência física, pessoal para lidar com as mercadorias em ato de conferência, câmeras com qualidade mínima em todo o recinto, envio (transmissão) de imagens dessas câmeras para a RFB – os custos para a União são mínimos. Se o servidor estiver em trabalho remoto, o que é plenamente possível de ser feito, inclusive já testado e aprovado, o único custo é o da manutenção dos equipamentos da estação de trabalho do servidor (*desktop* + monitores ou *notebook*).

Assim, a solução, embora complexa à primeira vista, não gera maiores custos para a administração.

– Quanto ao **Know-how** necessário, é o mesmo que o servidor necessitaria para realizar a conferência física de forma presencial, acrescido do conhecimento do uso de *software* de videoconferência.

Como na pandemia as reuniões realizadas na RFB têm sido feitas com o uso do Microsoft Teams, e ocorre a difusão, nas famílias, de encontros virtuais com a plataforma Zoom, o servidor não terá maiores problemas em usar um software específico para a conferência remota.

– Por fim, os **processos** dessa iniciativa são o de importação e exportação (cargas, trânsito e bagagem). Para tanto, faz-se necessário o uso das ferramentas tradicionais na atividade, como Siscomex, Radar, e-Processo etc.

### **3.7 DESCRIÇÃO DO PROCESSO POSTERIOR À INICIATIVA E MELHORIAS ALCANÇADAS**

Como esperado, após a implementação de melhorias no Confere, foi possível iniciar a distribuição de DI de forma aleatória entre os diversos AFRFB da equipe.

Além disso, foi possível incluir os ATRFB na realização da conferência física remota sob supervisão do AFRFB responsável pela respectiva DI, com a vantagem de que o AFRFB, caso entenda necessário, pode acompanhar ao vivo a conferência física, na totalidade ou parte dela, e, ainda, recuperar as imagens gravadas para sanar alguma dúvida que surgir.

Após os servidores terem ficado mais experientes no uso da ferramenta, já tivemos relatos de servidor que algumas vezes conseguiu fazer duas conferências ao mesmo tempo, em terminais diferentes. Apenas mudava a câmera para controlar uma e outra conferência, sem perda da qualidade da conferência.

A unidade recebeu bons *feedbacks* dos usuários em relação ao tempo de despacho.

Nossa expectativa, agora, realmente é a criação do Confere 2.0, com a integração entre os diversos Conferes que surgiram e os que irão surgir em breve.

#### **3.7.1 RESULTADOS QUANTITATIVOS E/OU QUALITATIVOS**

Como resultado da iniciativa, as conferências ficaram muito seguras e ágeis, aumentando a capacidade de atuação da Unidade. De acordo com a Coordenação-Geral de Administração Aduaneira (Coana), os tempos líquido e bruto de despacho diminuíram (não informaremos os referidos números para não identificar a Unidade em questão).

Por prescindir de deslocamentos, o Confere gerou mais qualidade de vida na atividade do servidor, além de não expô-lo a risco de acidentes de trabalho ou explosão, já que a área portuária e de recintos aduaneiros é perigosa desse ponto de vista.

### **3.8 LIÇÕES APRENDIDAS**

#### **3.8.1 FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO**

O patrocínio do Delegado, do Delegado-Adjunto e dos chefes da área de despacho e de conferência física foi fundamental para o sucesso do projeto.

O fato de os Delegados fazerem parte das pessoas que estavam à frente da criação do Confere fez com que os terminais acreditassem na ideia e investissem em equipamentos sempre que necessário para que tudo desse certo.

Ter um ou dois AFRFB da Equipe de Conferência Física que apoiaram o projeto desde o início também foi extremamente importante, pois eles fizeram com que os demais, aos poucos, vissem o Confere como ferramenta que iria ajudá-los em suas atividades, e não uma máquina que acabaria com a função deles.

Para que servidores de outras equipes entendessem o projeto, foram feitas visitas com diversos servidores, juntamente com o Delegado, em que se explicava e mostrava uma conferência real, para que não se criasse um mito negativo do Confere na própria Unidade.

Após a instalação do Confere, recebemos visita de diversas Unidades da RFB e delegações aduaneiras internacionais.

Foi unânime a forma receptiva de todos ao conhecerem o Confere. Muitas unidades, após ver os ganhos trazidos, também implantaram ou estão em vias de implantar algo semelhante.

Alguns meses após visita da delegação russa, recebemos solicitação do Adido Tributário daquele país para que enviássemos a legislação pertinente, bem como falássemos sobre a implantação e os problemas que tivemos, pois estudavam fazer algo semelhante lá, em especial por conta da pandemia.

### **3.8.2. IMPREVISTOS OBSERVADOS**

O fato de muitos servidores possuírem idade avançada fez com que não entendessem, de pronto, a mudança.

Costumavam dizer que sempre conferiram presencialmente há 25, 30, 35 anos e não seria agora que mudariam.

Creio ser natural a resistência, pois a mudança de paradigma foi a mais extrema até agora na Unidade. Assemelha-se à entrada do e-Processo no lugar dos processos em papel.

Passados dez anos da implantação do e-Processo, muitos ainda não se acostumaram, e imprimem tudo antes de anexar ao e-processo.

O projeto precisou ser muito bem explicado para essas pessoas, que aos poucos foram constatando as vantagens de usar o Confere e aderindo à nova sistemática.



A mescla com servidores de espírito jovem e empreendedor ajudou muito.

Outro imprevisto importante foi a constatação, após o início do funcionamento do Confere, de que a Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (Cotec) proibiria que os cabos dos computadores da RFB estivessem na mesma sala dos cabos vindos dos terminais.

A solução foi uma mudança da localização do Confere para outro andar, onde podem-se desligar os cabos da RFB e entregar notebooks da RFB com acesso via *wifi* (na Figura 3, observa-se o notebook na mesa do servidor).

Essa alteração provocou grande mudança nas localizações dos setores, já que se aproveitou a oportunidade para ampliar a sala do Confere, para que passasse a ser utilizado na exportação, trânsito aduaneiro, bagagem desacompanhada e outras necessidades de conferência física.

Assim, o Confere segue em evolução na unidade, sendo fonte de inspiração para outras unidades. Ainda deve ser criado em breve, em um centro de conferência física remota de âmbito nacional, o Confere Nacional, como vem sendo chamado, o que demonstra o sucesso da iniciativa e a tendência inovadora da RFB em seus procedimentos.



# 19º Prêmio Criatividade & Inovação da RFB

Valorizando Ideias. Idealizando Valores.

Apoio



O melhor plano para o seu negócio

Patrocínio



Organização



Realização



MINISTÉRIO DA  
ECONOMIA

