



Experiência:

Central de Atendimento ao Contribuinte

Ministério da Fazenda — Secretaria da Receita Federal

Divisão de Integração Fisco-Contribuinte

Responsável: Maria Helena Cotta Cardozo

Equipe: Ademilde Ramos de Souza, Alexandre Weirich Gruginski, Anelise Daudt Prieto, Carlos Caetano F. de Oliveira Leite, Célia Cunha Nunes, Cezar Ermílio Garcia de Vasconcellos, Ciro Heitor F. Gusmão Júnior, Cristina Bantel, Claudia Maria de A. Carvalho Leal, Daniel Francisco dos Santos, Dario José dos Santos, Denise Moreira de Oliveira, Edite Maria dos Santos da Guarda, Edna Maria Ramos, Eduardo José Barbosa Silva, Efigênia Maria dos Santos, Evaldo Santos Junior, Hamilton Carlos Pereira, Hélio de Oliveira Rodrigues, José Carlos de Souza Dias, José Eduardo Pimentel de Godoy, José Ferreira França, José Francisco Marques de Paula, José Luiz dos Santos, José Ricardo Rodrigues dos Santos, João Alves Cavalcanti, João da Silva dos Santos, Josileide Lopes de Amorim, Juscelino da Silva, Lourivalda Rosa da Silva, Luiz Frederico Nascimento, Mara Lúcia Monteiro Vieira, Márcia Campos Michelini, Márcia Palma de Azevedo, Maria das Graças dos Reis, Maria de Lourdes A. P. de Carvalho, Maria do Socorro Almeida, Marinalva Ferreira Lima, Nilma Regina P. P. Bittencourt, Olavo Aguiar Júnior, Pedro Henrique Mansur, Regina Lúcia Gama Pinto, Renata Cristina da Silva, René Mendes Lopes, Rogélio Santiago da Paz Neto, Rosa Maria de Carvalho Amorim, Sérgio Toledo Pereira, Silvério Ribeiro da Silva, Vanildes Ferreira T. da Cunha Mello, Valdimir Bezerra de Castro Filho e Viviane Maria C. N. Cordeiro.

Endereço: Esplanada dos Ministérios, 7o andar, sala 718

Brasília, DF — CEP: 70000-000

Telefones: (061) 314 4196/314 4197 — Fax: (061) 223 2675/224 7657

Relato

O atendimento ao público na Secretaria da Receita Federal apresentava sérios problemas. A estrutura da organização baseava-se em sistemas especializados por área técnica. Cada sistema executava, ao mesmo tempo, atividades internas e de atendimento, sem especialização para esta tarefa e sem uniformização dos procedimentos entre os diversos balcões. Com isso, não era possível a visualização do atendimento ao público como uma atividade em si mesma. Logo, não era reservado a este serviço um local próprio e adequado, nem os funcionários nele alocados recebiam treinamento específico. Assim, o contribuinte era obrigado a percorrer diversos setores — por diversos andares, às vezes em prédios distintos, sem sinalização adequada — para resolver um mesmo problema, obtendo informações dispersas. Cada atendente resolvia parcialmente a demanda, somente na sua área de atuação, sem ter uma visão completa do processo.

A insatisfação com essa situação levou à discussão dos problemas no Seminário sobre Atendimento ao Público na Receita Federal; e à publicação de duas portarias, criando o Programa de Melhoria do Atendimento ao Contribuinte, as Centrais de Atendimento ao Contribuinte — CAC e os Grupos Nacionais de Apoio ao Atendimento.

A mudança começou com uma transformação das percepções, que fez com que a organização passasse a estar centrada no contribuinte como o principal cliente. Com isto, a atividade de atendimento ao público passou a ser valorizada. Buscando restaurar, perante o cliente, os processos antes fragmentados, adotou-se a idéia de integração intersistêmica, orientada para a busca da eficiência e da conclusividade no atendimento. Dentro dessa perspectiva, foram identificados os seguintes pressupostos: atendimento integrado, eficiente e conclusivo, organizado em função da complexidade da atividade, funcionando em local próprio, de fácil acesso. Vinculação administrativa direta ao chefe da unidade e subordinação técnica aos diversos setores especializados; ambiente único, amplo, arejado, com dispositivos de segurança física, dispondo de sinalização clara, sanitários, bebedouros, assentos de espera e acesso para deficientes físicos. A organização lógica compreende: Posto de informações, ao qual se dirige o contribuinte ao adentrar na CAC, e tem como função identificar a demanda do cliente e encaminhá-lo ao posto correspondente. Atendimento expresso: urna para recepção de pedidos não sujeitos a protocolo, localizada junto ao Posto de Informações. Balcão de Expedições: junto ao Posto de Informações, para que o contribuinte possa receber documentos previamente solicitados sem ter de transitar pela CAC. Posto de Atendimento Básico: onde são desenvolvidas atividades de atendimento rápido, de pequena e média complexidade. Posto de Atendimento Analítico: onde são desenvolvidas atividades de atendimento demorado, de grande complexidade, sendo desejável que o contribuinte esteja sentado frente a frente com o atendente. Plantão Fiscal: local onde são esclarecidas dúvidas sobre a interpretação da legislação tributária. Atendimento telefônico: local reservado e isolado acusticamente onde são prestadas informações por via telefônica. Posto de Apoio Administrativo/ Operacional: local onde é realizada a triagem e separação da documentação recebida, bem como o encaminhamento/recepção para/de outros setores. Cantinho do Contribuinte: local reservado dispendo de comodidades para uso do cliente, além de posto bancário para pagamento de tributos sem que o contribuinte necessite de se deslocar. Supervisão da CAC: sala reservada ao supervisor, com pelo menos meia-parede em vidro, permitindo uma visão ampla de todo o ambiente.

Para a implantação deste modelo, foi elaborado e distribuído a todas as unidades o KIT-CAC, coletânea de definições e especificações sobre o novo modelo. Foi criado o Manual de Atendimento, sistematizando todos os procedimentos e rotinas relativos a esta atividade, primeiro em versão gráfica e depois em meio magnético, distribuído a toda a organização. Foi elaborado e distribuído a todas as unidades o vídeo “Atendimento ao Público: a postura do atendente”, para treinamentos voltados ao relacionamento interpessoal. Foi desenvolvido o Programa de Melhoria do Atendimento Telefônico, que culminou em um vídeo “Atendimento Telefônico — Sistema CACTEL”, e num sistema de suporte para uso em microcomputador denominado CACTEL. Finalmente, incentivou-se a realização de treinamentos em todo o País, voltados para a área comportamental, enfatizando o relacionamento interpessoal, integração e fortalecimento da equipe.

Resultados

As unidades que implantaram o CAC constatam os seguintes resultados: maior satisfação de contribuintes e atendentes; valorização da atividade de atendimento; ampliação da capacidade de atendimento, com maior produtividade; descongestionamento de outros setores das unidades; resgate da credibilidade e confiança do cidadão na Receita Federal.