



Experiência:

ATENDIMENTO DE CONTRIBUINTES POR CORREIO ELETRÔNICO

Ministério da Fazenda
Secretaria da Receita Federal
Coordenação de Atendimento ao Contribuinte

Responsável: Alexandre Guilherme Guimarães de Andrade

Equipe: Alexandra Weirich Gruginski; José Francisco Marques de Paula; José Ricardo Rodrigues dos Santos

Endereço: Esplanada dos Ministérios, Bl P, 7o andar

Brasília, DF — CEP: 70048-900

Fax: 061 224 7657

Telefone: 061 412 3313

e-mail: alexandrega@receita.fazenda.gov

Relato da experiência

Em meados de 1992, o atendimento ao público na Secretaria da Receita Federal padecia de sérios problemas. A estrutura da Organização, partindo de sistemas especializados por área técnica, impedia a visualização desse serviço como uma atividade em si mesma. Consequentemente não era reservado ao atendimento um lugar e uma estrutura própria e adequada.

Como meio de solucionar este problema criaram-se os Centros de Atendimento ao Contribuinte – CAC.

Entretanto, não é difícil vislumbrar que num horizonte de atendimento potencial de 9,5 milhões de contribuintes a estrutura voltada ao atendimento teria de ser incrementada. As novas demandas de atendimento causaram uma necessidade crescente de recursos humanos, principalmente de servidores com perfil de atendimento e com treinamento adequado para a tarefa, de recursos materiais e logísticos.

Ocorreram muitos investimentos nos Centros de Atendimento, resultando em melhoras no atendimento. Hoje, são 96 Centrais de Atendimento. Os contribuintes que se dirigem a uma unidade da Secretaria da Receita Federal encontram um ambiente especialmente voltado ao atendimento, gerando uma imagem melhor da Receita. Mas o número de pessoas que nos procuram é muito grande, impossibilitando qualquer tipo de atendimento mais detalhado em nível individual. Sem falar no desconforto de enfrentar longas filas à espera de uma informação que poderia ser mais acessível. A maior parte das informações prestadas nos Centros de Atendimento ao Contribuinte podem ser fornecidas com um bom sistema atendimento à distância evitaria a ida do contribuinte à repartição.

O Atendimento Via INTERNET (E-mail)

O atendimento a distância é a melhor solução para garantir que o contribuinte obtenha a informação de modo mais rápido e eficiente.

O problema básico está em como atender sem que o contribuinte vá a uma unidade da Receita. A forma óbvia de solucionar esse dilema é fazer com que a informação vá até ele.

A história do atendimento por E-mail se confunde com a história da própria página da Receita na INTERNET. Desde setembro de 1996 permitimos que por meio da página o contribuinte formule suas perguntas. Como funciona o correio eletrônico?

A transmissão de dados via INTERNET é realizada por meio de um serviço chamado provimento de acesso. No caso da Receita o provedor é o Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO. Entre os serviços que um provedor fornece está a manutenção e administração de uma caixa postal, que recebe mensagens em formato padronizado que é emitida por programas de Mail (postagem eletrônica). Dentre os programas mais conhecidos citamos o Eudora¹ o Internet Mail² e o Netscape Mail³, que codificam um texto de mensagem para que possa ser transitado pela World Wide Web e finalmente armazenado em caixas postais eletrônicas. As pessoas que desejem ter ao seu dispor uma caixa postal devem cadastrar um endereço em seu serviço de provimento. O endereço da Receita é srf@fazenda.gov.br.

As mensagens enviadas por E-mail recebem confirmação de chegada ao destino. Caso haja erro no endereço fornecido o remetente recebe uma mensagem comunicando o fato. Basicamente a administração é simples: cria-se um caixa de entrada de mensagens e uma caixa de mensagens enviadas que podem ser acessadas a qualquer momento. E quanto à confidencialidade ?

A confidencialidade é garantida por uma senha de acesso à caixa postal, e a menos que esta seja revelada a terceiros, garante-se a confidencialidade. Julgamos que com algumas adaptações o serviço de correio eletrônico se prestaria ao atendimento a distância.

O objetivo a ser atingido é: que o contribuinte seja informado, tenha tratamento cordial e preferencial sem que este precise ir a uma unidade da Receita, diminuindo os fluxos de atendimento pessoal e melhorando o relacionamento entre fisco e contribuinte e, por conseguinte, a imagem da instituição.

O E-mail da Receita como Inovação

Atendimento por E-mail pode ser considerado como inovação, pois numa entidade pública com a clientela que a Receita tem, e com a diversidade de assuntos que podem ser abordados num canal aberto como este, o trabalho desenvolvido neste âmbito se utiliza muito de criatividade e tecnologia.

Foi necessário adotar um sistema novo de triagem de mensagens por assunto, tendo em vista a variedade das consultas e a especialização técnica do corpo funcional da entidade. Hoje as mensagens recebidas são direcionadas para 87 pastas de assuntos relacionados com tributos e contribuições, reclamações, sugestões e até denúncias de sonegação. Estas últimas têm tratamento diferenciado, pois se resguarda o anonimato do denunciante.

Para administrar tal monta de correspondências procurou-se adotar o melhor produto no mercado, no caso o NOTES⁴, que permite o acesso múltiplo de usuários cadastrados para resposta das mensagens recebidas por um canal único: a caixa postal da SRF.

O NOTES⁴ permite redirecionamento das mensagens, resposta padronizada para mensagens recebidas que versem sobre um mesmo tema, e classificação das mensagens por nível de prioridade, assim como estatísticas de recebimento e de resposta, ordenadas por assunto, por Unidade Federada, e por data.

¹ Marca Registrada da Eudora Corporation.

² Marca da Microsoft Corporation.

³ Marca da Netscape Corporation.

⁴ Marca da Lótus Corporation.

Concepção da Experiência

Quando implantada a página da Secretaria da Receita Federal na Web não tínhamos a expectativa do sucesso que esta alcançaria. Hoje, passados dois anos, temos cerca de 7,3 milhões de acessos à página, sendo 5,8 milhões só em 1998. De janeiro a julho de 1998 cerca de 3,8 milhões enviaram suas declarações à Receita por meio da INTERNET. Desta forma, porque não utilizar esse poder de comunicação para atender aos anseios do contribuinte e, por conseguinte, responder suas indagações.

O sistema de E-mail já era largamente utilizado como meio de integração entre grandes corporações e seu público alvo. É o serviço mais popular da Web.

A idéia surgiu naturalmente, do exame destas possibilidades, e da determinação da equipe da Coordenação de Atendimento ao Contribuinte que obteve o apoio pessoal do próprio Secretário da Receita Federal. Não houve um mentor único, a inspiração foi coletiva daqueles que dedicam seu melhor tempo para atender melhor à clientela de nossa instituição.

Clientela a Ser Atingida

Temos cerca de 105 milhões de cadastrados, sendo 100,5 milhões de pessoas físicas e 4,5 milhões de pessoas jurídicas. Além daqueles que tenham interesse em informações da Receita no Brasil e no exterior.

Grau de Participação dos Quadros Técnico-Administrativo e da Clientela

Garantir o direito do contribuinte à informação influencia diretamente o modo como a sociedade vê o fisco. Por isso uma tarefa de promover com que a informação chegue até onde o contribuinte está deve possuir um alto grau de compromisso.

Nesse sentido, cabe esclarecer que a Secretaria da Receita Federal está estruturada em unidades centrais (de caráter normativo) e unidades descentralizadas (de supervisão e execução). As Coordenações Técnicas (Tributação, Arrecadação, Fiscalização, Tecnologia e Aduana) assim como a Coordenação de Atendimento ao Contribuinte - CODAT estão localizadas fisicamente em Brasília. As unidades descentralizadas (Superintendências Regionais, Delegacias, Agências Inspetorias) são localizadas em cada uma das dez regiões fiscais. Estas são responsáveis *in fine* pelo atendimento ao contribuinte, supervisionado pela Coordenação de Atendimento. Muito já foi realizado: a implantação dos Centros de Atendimento (CAC), o atendimento telefônico (Receitafone) e a própria INTERNET.

Entretanto, faltava um dos elos fundamentais desta tarefa, que foi viabilizada com a implantação do endereço eletrônico da Receita Federal.

Através da caixa de correio eletrônico a CODAT identifica as principais demandas de informação, controla as necessidades de recursos humanos, materiais e logísticos, e promove a resposta ao contribuinte.

Cabe finalmente às Coordenações Técnicas proporcionar subsídios para consecução das respostas segundo a área de atuação de cada uma.

E finalmente, às unidades descentralizadas, principalmente em épocas de picos de atendimento (sazonais), fornecer força de trabalho, cedendo servidores para a tarefa de resposta aos E-MAILS que é totalmente realizada nas dependências da CODAT em Brasília.

A participação da clientela não foi levada em consideração à época da implantação do projeto pois desconheciam-se o grau de motivação com que o contribuinte reagiria ao novo serviço posto à sua disposição.

Grau de Transparência

A opção pela INTERNET como meio de contato entre o contribuinte e a Receita pressupõe imediata exposição da Organização, de seus produtos e de sua capacidade de solução dos conflitos. A principal diretriz desse trabalho, conforme relatado, é a garantia do

direito à informação, da qual a Receita tem ciência e procura, mediante relação de profundo respeito para com o contribuinte, executar.

Logo, evidencia-se que esse é um trabalho público por excelência, no qual uma Organização Pública oferece sua face ao contribuinte ou cidadão de um modo geral. Pois não só indagações podem ser formuladas, mas também reclamações, sugestões e elogios.

Grau de Responsabilização/ACCOUNTABILITY

O processo de melhoria do atendimento sempre teve como principal incentivador o Secretário da Receita Federal. As informações divulgadas sempre foram de cunho oficial, revesti das de seu respectivo amparo legal, que se traduz em solidez, segurança e confiabilidade que o contribuinte necessita.

Obstáculos Encontrados

Qualquer implantação de um serviço do alcance do E-mail da Receita enfrenta obstáculos, que podem ser classificados em três grandes grupos: os de ordem legal, os de ordem quantitativa e os de ordem gerencial.

Os obstáculos de ordem legal influenciam no poder de atendimento às demandas dos contribuintes. Algumas indagações dependem da interpretação da legislação tributária ou do exame de documentos. Dessa maneira, no tocante à interpretação da legislação tributária, o Decreto nº 70.235/72 criou o instituto da consulta tributária, que confere direitos ao consulente desde a data da apresentação da consulta na unidade de atendimento.

Já o exame documental pela INTERNET é impossível. Para essas indagações sugerimos ao contribuinte que formule a consulta na forma adequada, orientando-o como fazê-lo.

Os obstáculos quantitativos são aqueles que representam o número de E-mails recebidos pela Receita. A CODAT possui um número muito reduzido de servidores para atendimento destas correspondências, e quando ocorre um acréscimo considerável do movimento contamos com a cooperação de outras unidades na tarefa de responder em tempo hábil. Podemos dizer que o movimento de correspondências obedece a um padrão sazonal. Geralmente na época de execução do Programa do Imposto de Renda (janeiro a abril) quando há um acréscimo no número de correspondências recebidas. Outro fator condicionante é a oferta de um novo produto ou o prazo de entrega de algum tipo de declaração (ITR, DCTF, DIRF, DIPI). Para transpor este obstáculo formalizamos convocação de pessoal das unidades descentralizadas para trabalho temporário em Brasília.

Outro obstáculo quantitativo é a distribuição das correspondências por assunto. Contamos com um sistema de roteamento automático por assuntos, conforme lista de assuntos constantes do formulário de E-Mail da página da Receita (anexo 11). Temos hoje 87 assuntos (anexo 111) diferentes para classificação das consultas. Sempre avaliamos os assuntos mais demandados de forma a obter meios de resposta junto às Coordenações Técnicas e as Unidades descentralizadas.

O obstáculo gerencial reside no controle do fluxo de correspondências, sua gerência lógica, e na otimização dos recursos empregados. O fluxo de correspondências merece uma atenção especial para verificação de sazonalidades de atendimento ou contingências que demandem uma alteração dos assuntos informados na página da Receita. Quando existe uma demanda imotivada por um determinado assunto, ela revela indícios de que a informação não está sendo veiculada adequadamente. Quanto ao aspecto lógico, devemos estar atentos às ferramentas de sistema que permitem uma melhor avaliação do contingente de correspondências recebidas, sua distribuição e metodologia de atendimento. A solução é um controle mais rigoroso de todo o processo e uma transparência absoluta de gestão.

Recursos Utilizados

Os serviços da Receita federal na INTERNET envolvem três dimensões: comunicação, tecnologia e conteúdo técnico. Para consecução desses serviços contamos com duas equipes da CODAT e da Coordenação-Geral de Tecnologia e Sistemas de Informação - COTEC, assim como o apoio do prestador de serviços contratado, o SERPRO, que localizou sua equipe em Belo Horizonte - MG.

Não houve gasto adicional na implantação do projeto pois ele aproveitou-se a mesma estrutura já implantada para a rede interna e para a INTERNET.

Além disso, qualquer investimento que fosse dispensado seria fartamente recompensado como demonstram os dados constantes do anexo IV.

Situação Atual

Após a implantação do projeto pudemos notar que houve uma crescente procura pelo E-mail da Receita.

No ano de 1996 foram recebidas 3.241' correspondências, em 1997 foram 13.490 correspondências, revelando um crescimento de 316%, no ano de 1998 até 18 de agosto de 1998 foram recebidas 49.677 correspondências, em 1997, um crescimento de 268% em relação à 1997.

Neste período cerca de 44.781 respostas foram postadas pela equipe da CODAT, significando que pelo menos estas pessoas não procuraram pessoalmente nossas Centrais de Atendimento.

Consideramos significativos os números apresentados para um serviço com menos de dois anos de existência.

Os mecanismos de avaliação concentram-se na estatística de mensagens recebidas pela sua quantidade, e no assunto demandado.

Uma vez encaminhada, a mensagem leva em média sete dias úteis para ser respondida, resguardados o grau de complexidade e as demandas sazonais que dificultam o cumprimento desse prazo.

A melhoria na qualidade de serviços prestados é notável. A necessidade de atendimento leva a pesquisa do assunto demandado enriquecendo em conhecimento as equipes participantes das tarefas de resposta. Uma resposta por escrito também faz com que o contribuinte se sinta mais seguro e, portanto, mais satisfeito. O fato de recebê-la denota a importância que a receita dá individualmente aos seus contribuintes conferindo-lhe prestígio. Em resumo, o projeto implantado fortaleceu a imagem da Receita junto a sua clientela.

Outro ponto de vista importante é que o projeto utiliza meios ecologicamente corretos, pois a mensagem eletrônica não precisa necessariamente ser impressa em papel, podendo ficar registrada magneticamente no servidor de correio eletrônico ao qual o contribuinte está conectado.

Esperamos que as taxas de acréscimo permaneçam nos patamares atuais. Dessa forma teremos para 1998 cerca de 55.000 E-mails recebidos. No momento estamos procurando melhorar a capacidade de atendimento com um projeto de descentralização da resposta aos e-mails recebidos.