



Tema: Implantação de Boas Práticas de Gestão e na Melhoria dos Processos de Trabalho e dos Serviços Prestados ao Contribuinte.

2º Lugar

A Automatização da Concessão de Isenção de IPI e IOF na Aquisição de Veículos por Taxistas.

Integrantes:

Ricardo de Souza Moreira (responsável pela iniciativa)

- 1 - Antônio Carlos Cazo;
- 2 - Ariosto Rodrigues de Souza Júnior;
- 3 - Diego Silva de Carvalho;
- 4 - Francisco José Branco Pessoa;
- 5 - Gustavo Fernandes Costa;
- 6 - Paulo Rodolfo Ogliari; e
- 7 - Wolney de Oliveira Cruz.

Parceiros da Iniciativa:

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae).

ANEXO II

(PORTARIA RFB Nº 2653, 04/09/17)

16º PRÊMIO DE CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO DA RFB

RELATO DE INICIATIVA

Nº: Campo Esaf

1. TÍTULO DA INICIATIVA

A automatização da concessão de isenção de IPI e IOF na aquisição de veículos por taxistas.

2. RESUMO DO RELATO DA INICIATIVA

O presente relato trata da automatização das atividades de concessão de isenção de IPI e IOF na aquisição de veículos por taxistas. A iniciativa permitiu a liberação de 129 auditores-fiscais e 30 analistas tributários para a execução de ações de incremento da arrecadação e beneficiará 40 mil contribuintes, por ano, reduzindo o prazo para concessão do benefício para até 72 horas, contadas da data do envio dos requerimentos eletrônicos à RFB.

3. DESCRIÇÃO DO PROCESSO ANTERIOR À INICIATIVA

Antes da adoção da iniciativa, o contribuinte deveria comparecer às unidades de atendimento para pleitear o benefício, impactando tanto na fila de espera quanto no emprego servidores no atendimento.

De acordo com informações recebidas das regiões fiscais, os procedimentos manuais para a concessão do benefício eram executados pela seguinte quantidade de servidores em exercício nos setores de orientação e análise tributária: 129 auditores-fiscais, 30 analistas tributários e 18 servidores de carreiras administrativas. Esses dados não consideram o trabalho dos servidores dos Centros de Atendimento de Contribuintes (CAC) e das agências da RFB na recepção dos pedidos e no atendimento de contribuintes que, ansiosos por receber a outorga de isenção, retornavam às unidades de atendimento para saber notícias sobre o processamento dos pedidos.

Note-se que existem em exercício nos setores de orientação e análise tributária cerca de 400 auditores-fiscais, de tal maneira que empregar 129 nas atividades de outorga de isenção de IPI e IOF para taxistas, ainda que em regime de dedicação parcial de tempo, significava utilizar 32% dos auditores desses setores. Esses mesmos auditores-fiscais tinham

simultaneamente outras atribuições, algumas fundamentais para garantir a arrecadação necessária para o Estado.

O art. 241 do Regimento Interno Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) atribuiu a esses servidores as seguintes competências e responsabilidades:

Art. 241. Às Divisões de Orientação e Análise Tributária - Diort, aos Serviços de Orientação e Análise Tributária - Seort e às Seções de Orientação e Análise Tributária - Saort competem as atividades de orientação e análise tributária, e em especial:

I - realizar as atividades relativas a restituição, compensação, ressarcimento, reembolso, suspensão e redução de tributos, inclusive decorrentes de crédito judicial;

II - apreciar os pedidos de habilitação de crédito decorrente de decisão judicial transitada em julgado;

III - realizar a análise de incentivos, imunidades e isenções;

IV - efetuar a revisão de ofício dos créditos tributários lançados, inscritos ou não em Dívida Ativa da União, no âmbito de suas competências;

V - realizar diligências e proceder o lançamento do crédito tributário, no âmbito de suas competências;

VI - preparar, instruir, acompanhar e controlar os processos administrativos de contencioso fiscal, bem assim lavrar termo de revelia nos casos de falta de impugnação ou de sua apresentação fora do prazo, inclusive em relação às matérias objeto de manifestação de inconformidade, no âmbito da sua competência;

VII - executar atividades relacionadas a processos de inscrição de débitos em Dívida Ativa da União, na área de sua competência, em especial o encaminhamento de processos à PFN; e

VIII - proceder à inclusão e exclusão de contribuintes em regimes de tributação diferenciados.

A verificação dos requisitos e a outorga de isenção eram feitas manualmente e sem padronização, deste modo, o tempo decorrido entre o pedido pelo contribuinte e a concessão do benefício pela RFB variava entre poucas semanas até seis meses a depender da quantidade de pessoas alocadas na atividade e dos diferentes critérios de análise.

Em face desse cenário, a burocracia para formular os pedidos e a demora na concessão da isenção eram motivos de reclamações dos taxistas que pleiteavam o benefício.

Sendo assim, a automatização do trabalho representava o desafio de liberar servidores para a execução de atividades de risco mais elevado e de maior potencial de arrecadação, além representar uma oportunidade de desburocratização que reduziria o tempo de atendimento dos pedidos de isenção em benefício dos contribuintes.

4. DETALHAMENTO DA INICIATIVA

4.1. IDEALIZAÇÃO, CONCEPÇÃO E TRABALHO EM EQUIPE

A presente iniciativa trata da automatização das atividades isenção do Imposto sobre Produtos Industrializados (IPI), concedida pela Lei nº 8.989, de 24 de fevereiro de 1995, e a do Imposto sobre Operações de Crédito, Câmbio e Seguro, ou relativas a Títulos e Valores Mobiliários (IOF), instituída pelo art. 72 da Lei nº 8.383, de 30 de dezembro de 1991, na aquisição de veículos destinados ao serviço de transporte individual de passageiros (táxi).

A verificação do cumprimento de requisitos e a outorga de isenção são atividades do macroprocesso de trabalho Gestão do Crédito Tributário, processo Controlar Benefícios Fiscais e Regimes Especiais de Tributação e, consoante o Regimento Interno da Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB), aprovado pela Portaria MF nº 203, de 14 de maio de 2012, compete às Divisões de Orientação e Análise Tributária (Diort), aos Serviços de Orientação e Análise Tributária (Seort) e às Seções de Orientação e Análise Tributária (Saort) a execução dessas atividades.

O Demonstrativo de Gastos Tributários do ano de 2016, elaborado pelo Centro de Estudos Tributários e Aduaneiros (Cetad) da Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB), indica que a renúncia fiscal em relação a isenção do IPI e IOF na aquisição de veículos destinados ao transporte de passageiros, adquiridos por taxistas, alcançou aproximadamente R\$ 159 milhões, sendo 86% relativos ao IPI e 14% ao IOF.

A partir de uma extração feita no Sistema DW Dimensão Processos, apurou-se que, entre 2007 e 2016, houve um total de 394.355 requerimentos de isenção de IPI feitos por taxistas, correspondendo a uma média de aproximadamente 40 mil processos por ano.

Como comentado anteriormente, a automatização das atividades de concessão de isenção representava o desafio de liberar servidores para a execução de atividades de risco mais elevado e de maior potencial de arrecadação. Neste ponto, convém enfatizar a importância de liberar os 129 auditores-fiscais e 30 analistas tributários para proceder, por exemplo, à auditoria e operacionalização da compensação tributária.

O art. 74 da Lei nº 9.430, de 1996, faculta ao sujeito passivo que apurar crédito, inclusive os judiciais com trânsito em julgado, relativo a tributo ou contribuição administrado pela RFB, passível de restituição ou de ressarcimento, utilizá-lo na compensação de débitos próprios relativos a quaisquer tributos e contribuições administrados pela RFB. Essa compensação é efetuada mediante a entrega, pelo sujeito passivo, de declaração na qual constam informações relativas aos créditos utilizados e aos respectivos débitos compensados. A compensação declarada à RFB extingue o crédito tributário, sob condição resolutória de sua ulterior homologação, cujo prazo é de cinco anos, contado da data da entrega da declaração de compensação.

A compensação tributária, realizada conforme o rito estabelecido pelo art. 74 da Lei nº 9.430, de 1996, transfere para a administração tributária 100% do risco ao estabelecer uma presunção legal de liquidez e certeza do crédito que somente será afastada em procedimento de auditoria, instaurado com vista a homologar ou não homologar a compensação. No limite, o sujeito passivo pode informar créditos fictícios conforme sua necessidade de caixa a fim de postergar o pagamento de tributos até que o fisco encerre a auditoria e proceda ao indeferimento do crédito apurado irregularmente. Ademais, caso haja impossibilidade material de o fisco fiscalizar a totalidade das compensações, parte do crédito fictício poderá ser homologado tacitamente por disposição legal, após o prazo de cinco anos.

O montante das compensações é da ordem de 60 bilhões de reais, por ano, equivalente a 8% da arrecadação. O percentual de indeferimento das compensações auditadas gira em torno de 38%, ou seja R\$ 22 bilhões. Em síntese, aproximadamente 2% da arrecadação anual são recuperados por meio da não homologação das compensações irregulares.

Essas estatísticas demonstram a importância de liberar auditores-fiscais e analistas tributários, em exercício nos setores de orientação e análise tributária, para executar as auditorias de compensações. Lembra-se que a renúncia anual com a isenção de IPI e IOF para taxistas é da ordem de R\$ 159 milhões, equivalente a 0,27% do valor das compensações.

Assim, tendo em vista a necessidade de liberação de servidores para o exercício de atividades de maior potencial de arrecadação e de modo a diminuir o prazo de concessão da isenção para os contribuintes – taxistas, foi constituído um grupo para estudar as rotinas e propor medidas de aperfeiçoamento.

A proposta do grupo, ao final dos estudos, foi a de constituir uma equipe nacional para exame dos processos de isenção de IPI e IOF. Essa equipe especializada dedicar-se-ia exclusivamente ao exame dos processos, trazendo ganhos de escala e aumentando a fluidez nas apreciações dos pedidos de isenção. A proposta foi inspirada na equipe regional constituída pela Superintendência Regional da Receita Federal na 8ª Região Fiscal, em São Paulo. A equipe regional em São Paulo, instituída pela Portaria SRRF8ªRF nº 122, de 2016, conseguiu reduzir significativamente o tempo para apreciação dos pedidos, além de reduzir a quantidade servidores empregados na atividade.

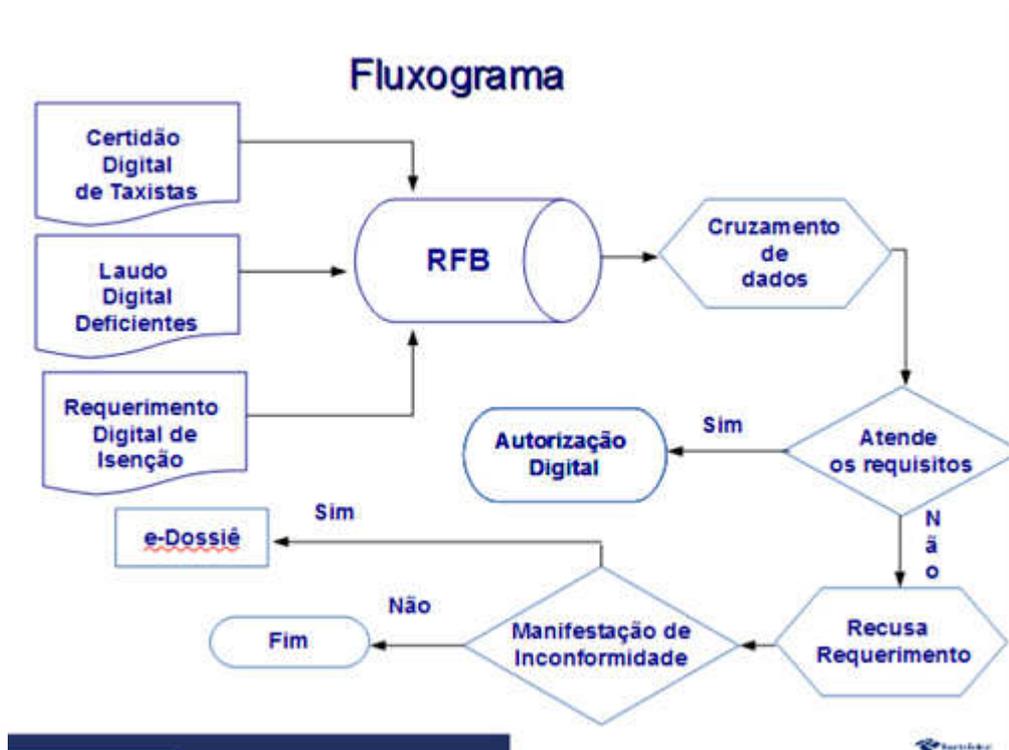
A proposta, sem dúvida, conduzia a uma racionalização do processo de trabalho, mas não representava exatamente um projeto de inovação.

As características fundamentais de um projeto são a delimitação de tempo, com previsão de data de início e de fim, e a formulação de algo novo que não existia anteriormente.

Na verdade, a proposta tratava de uma ação contínua que poderia ser adotada regionalmente mediante a disseminação de boas práticas. Ademais não enfrentava a questão da burocracia que fazia com que os contribuintes tivessem que comparecer às unidades de atendimento para formular os pedidos.

Deste modo, a coordenação responsável pela supervisão do processo de trabalho optou por seguir outro caminho, sem prejuízo da disseminação das boas práticas.

O coordenador da área, aproveitando a sua formação em programação de computadores e o diagnóstico do grupo de trabalho, desenhou um modelo conceitual para automatizar 100% das atividades de análise e outorga de isenção de IPI e IOF na aquisição de veículos destinados ao serviço de transporte individual de passageiros (táxi) e também de deficientes. A figura a seguir representa o fluxograma do modelo conceitual:



O modelo conceitual foi aprovado pelo Subsecretário de Arrecadação, Cadastros e Atendimento e, a partir daí, buscou-se constituir uma equipe para a especificação detalhada das soluções de Tecnologia da Informação (TI) e para acompanhar as demandas de implantação pelo Serviço Federal de Processamento (Serpro).

Inicialmente apenas dois auditores-fiscais acreditaram no sucesso da ideia e foram eles que começaram a materializar o projeto, mas ao longo do desenvolvimento mais cinco auditores-fiscais se agregaram à equipe.

O modelo foi recebendo incrementos na medida em que as discussões com o Serviço Nacional de Processamento de Dados (Serpro) avançavam até que finalmente foi consolidado em um projeto que foi submetido e aprovado pelo Gabinete da RFB.

No mês de dezembro de 2016, o projeto foi anunciado pelo Ministro da Fazenda como integrante da agenda microeconômica, voltada para a simplificação e a melhoria do ambiente de negócios do País.

No ano de 2017, passou a integrar o programa Empreender Mais Simples, sendo objeto de financiamento do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), mediante Acordo de Cooperação Técnica assinado com o Ministério da Fazenda e Casa Civil.

Finalmente, no dia 13 de julho de 2017, foi implantado o sistema automatizado para a concessão eletrônica de Isenção IPI/IOF, por intermédio do qual os taxistas podem requerer a isenção de IPI e IOF. O sistema está disponível no sítio da Receita Federal na internet, podendo ser acessado, inclusive, por dispositivos em plataformas *mobile*.

Estima-se que, anualmente, cerca de 40 mil pedidos de isenção deixarão de ser apresentados nas unidades de atendimento da Receita Federal, passando a ter tramitação 100% eletrônica, eliminando a necessidade de atendimento presencial e reduzindo o prazo de decisão para até 72 horas.

O sistema utiliza bases de dados de vários órgãos públicos, de modo a garantir a celeridade e a segurança do processo. Entre as bases de dados acessadas, pode-se citar o Registro Nacional de Carteira de Habilitação (Renach), o Registro Nacional de Veículos Automotores (Renavam), além das fontes internas da própria Receita Federal, tais como a Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND) e o Cadastro de Pessoa Física (CPF).

O acesso ao sistema pelos taxistas é feito no endereço eletrônico da Receita Federal, mediante a utilização de certificado digital ou código de acesso, caso o usuário não possua o referido certificado. Em caso de dúvidas, o taxista pode recorrer ao Manual disponível na página da Receita Federal na Internet. O Manual contém informações sobre o acesso, as telas e a descrição dos procedimentos do sistema.

Os requerimentos apresentados que não cumprirem os requisitos legais, serão indeferidos por despacho decisório eletrônico que ficará disponível para consulta no próprio sistema.

A ciência da decisão dar-se-á no momento em que o requerente acessar o sistema para consultar o resultado do seu requerimento ou pelo decurso do prazo de quinze dias, contados da disponibilização do despacho eletrônico no sistema.

A entrada em produção do sistema possibilitou a liberação de servidores para a execução de outras atividades, uma vez que o trabalho passou a ser 100% automatizado.

O sistema já está sendo aperfeiçoado para fins de automatizar a concessão de isenção de IPI e IOF na aquisição de veículos por deficientes.

4.2. ENQUADRAMENTO NO TEMA CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO

O presente trabalho enquadra-se nos critérios necessários para concorrer ao Prêmio Criatividade e Inovação da RFB, conforme se demonstra a seguir:

I - criatividade e inovação: a iniciativa adotada apropriou-se dos mais recentes dos avanços tecnológicos em proveito da automatização do processo de trabalho.

II – melhoria da qualidade dos serviços prestados e dos resultados estratégicos: a facilidade de apresentar o pedido de isenção por meio da Internet, inclusive a partir de dispositivos em plataforma *mobile*, e o prazo de 72 horas para decisão sobre o pedido evidenciam a melhoria da qualidade dos serviços prestados. Nessa linha, a iniciativa foi incorporada à agenda microeconômica do Ministério da Fazenda, voltada para a simplificação e a melhoria do ambiente de negócios do País, passando a integrar o programa Empreender Mais Simples.

A iniciativa impactou os seguintes objetivos estratégicos:

Objetivos de resultado:

- Garantir a arrecadação necessária ao Estado, com eficiência e aprimoramento do sistema tributário – mediante a liberação de auditores-fiscais e analistas tributários para a execução de atividade de risco mais elevado e de maior potencial de arrecadação;
- Contribuir para a melhoria do ambiente de negócios e da competitividade do País – por meio da desburocratização e agilidade no tempo de resposta ao contribuinte.

Objetivos de processo

- Ampliar a aplicação da análise de riscos nos controles tributários e aduaneiros - a nova metodologia de controle da isenção possibilita a realização de auditorias baseadas em critérios de risco, visto que o sistema permite o cruzamento de informações com base de dados de outros órgãos;
- Ampliar o combate ao contrabando, ao descaminho e à sonegação fiscal – mediante a liberação de servidores para a execução de atividades de auditorias de créditos utilizados em compensação.

Objetivos de gestão e suporte

- Viabilizar recursos e otimizar sua aplicação para suprir as necessidades de infraestrutura e tecnologia – a vista da relevância, o projeto recebeu recursos do Sebrae em razão do Acordo de Cooperação Técnica firmado com o Ministério da Fazenda e Casa Civil;

- Promover a gestão com foco em resultado – mediante a automatização do processo de trabalho e liberação de servidores para atividades com maior potencial de arrecadação; e
- Assegurar um modelo organizacional que favoreça a integração e inovação nos processos – conforme amplamente demonstrado ao longo do presente relato.

III – viabilidade de implementação: o sistema automatizado foi implantado no mês de julho de 2017 e já está sendo aperfeiçoado para fins de automatizar a concessão de isenção de IPI e IOF na aquisição de veículos por deficientes e será, no futuro, uma plataforma unificada de controle de concessão de benefícios fiscais.

IV – relação custos versus benefícios: a automatização foi realizada a um baixo custo de investimento e liberou 32% dos auditores-fiscais dos setores de orientação e análise para a execução de atividades com potencial de recuperação de arrecadação.

V – aumento de produtividade: a decisão sobre os pedidos de isenção passou a ser proferida eletronicamente em até 72 horas, mediante o cruzamento de bases de dados de vários órgãos públicos.

4.3. OBJETIVOS DA INICIATIVA

A iniciativa teve como objetivos:

- a) liberar servidores para a execução de atividades de risco mais elevado e de maior potencial de arrecadação; e
- b) diminuir o prazo de outorga da isenção de IPI e IOF na aquisição, por taxistas, de veículos destinados ao transporte individual de passageiros.

4.4. PÚBLICO-ALVO CONTEMPLADO NA INICIATIVA

Foram beneficiados pela iniciativa os servidores das áreas de atendimento e dos setores orientação e análise tributária da RFB e cerca de 40 mil contribuintes por ano.

4.5. ETAPAS DA IMPLANTAÇÃO

- Elaboração e aprovação do modelo conceitual;
- Constituição da equipe de projeto;
- Elaboração e aprovação do projeto;
- Previsão, obtenção e aplicação de recursos financeiros;
- Registro, especificação e homologação das demandas de TI;
- Articulação com órgãos intervenientes;
- Realização de ajustes normativos; e

- Implantação da solução tecnológica.

4.6. RECURSOS UTILIZADOS

- A equipe do projeto foi constituída por sete auditores-fiscais da RFB;
- As soluções de TI foram especificadas e homologadas pela equipe de projeto e desenvolvidas pelo Serpro;
- O projeto foi financiado pelo Sebrae em cumprimento ao Acordo de Cooperação Técnica celebrado com o Ministério da Fazenda e Casa Civil;
- O custo do sistema foi de aproximadamente R\$ 700 mil.

4.7. DESCRIÇÃO DO PROCESSO POSTERIOR À INICIATIVA E MELHORIAS ALCANÇADAS

Após a implantação da iniciativa, os pedidos de isenção deixarão de ser apresentados nas unidades de atendimento da Receita Federal, passando a ter tramitação 100% eletrônica, reduzindo o prazo de decisão para 72 horas e liberando servidores para o exercício de outras atividades.

4.7.1. RESULTADOS QUANTITATIVOS E/OU QUALITATIVOS

Já na primeira semana de implantação foram transmitidos por meio do sistema 1.065 requerimentos de IPI e IOF, sendo 30% transmitidos por meio de dispositivos móveis.

Apenas 5 requerimentos foram transmitidos com a utilização de certificado digital e os demais mediante código de acesso.

Constatou-se a existência de 195 requerimentos salvos como rascunho. Presume-se que o interessado tenha iniciado o preenchimento, mas tenha deixado de transmitir ao verificar que não estava de posse de algum documento ou informação exigida pelo sistema eletrônico;

A decisão eletrônica foi proferida no prazo médio de até 72 horas, sendo que, ainda nessa primeira semana, 275 contribuintes tomaram ciência eletrônica dos despachos decisórios e autorizações emitidos pelo sistema.

Foram indeferidos eletronicamente 19 requerimentos e não houve recursos contra esses indeferimentos.

4.8. LIÇÕES APRENDIDAS

4.8.1. IMPREVISTOS OBSERVADOS

Destacam-se entre os vários imprevistos, a suspensão temporária do envio de dados pelo Departamento Nacional de Trânsito (Denatran), o atraso do Serpro no desenvolvimento

da solução de TI e o adiamento da assinatura da proposta comercial pelo Sebrae. Esses imprevistos adiaram em alguns meses a entrada em produção do sistema.

No primeiro dia em produção, alguns problemas foram detectados pela equipe do projeto e as devidas correções foram demandadas ao Serpro que promoveu a correção das falhas detectadas. Essas falhas ficaram transparentes para os usuários – contribuintes e não comprometeram o sucesso da iniciativa.

4.8.2. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

O fator decisivo para o sucesso da iniciativa foi a qualidade técnica da equipe do projeto e seu comprometimento com os resultados a serem alcançados.

A modalidade de construção, em que a equipe trabalhou praticamente em conjunto com os desenvolvedores do Serpro, também contribuiu para que as dúvidas e problemas fossem sanados quase em tempo real.

A experiência da equipe no processo de trabalho a ser automatizado possibilitou um elevado grau de autonomia e independência nas decisões, sendo um diferencial, na condução do projeto.

4.8.3. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

O projeto atingiu plenamente os objetivos específicos, contribuindo sobremaneira para a materialização da Visão da RFB *“Ser uma instituição inovadora, protagonista na simplificação dos sistemas tributário e aduaneiro, reconhecida pela efetividade na gestão tributária e pela segurança e agilidade no comércio exterior, contribuindo para a qualidade do ambiente de negócios e competitividade do país”*.