

---

**Projeto de Cooperação Técnica Brasil-Canadá:  
Melhoramento da área fiscal  
em certos Estados do Brasil**

**SERVIÇOS À CLIENTELA**

Maio de 2005



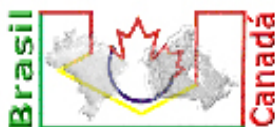
Canadian International  
Development Agency



Agence canadienne de  
développement international

**Canada**





---

**Projeto de Cooperação Técnica Brasil-Canadá:  
Melhoramento da área fiscal  
em certos Estados do Brasil**

**TRABALHOS DESENVOLVIDOS  
NO ÂMBITO DO SUBPROJETO  
SERVIÇOS À CLIENTELA**

**Atendimento ao Contribuinte:  
Em que melhoramos?**

Maio de 2005



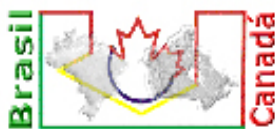
Canadian International  
Development Agency



Agence canadienne de  
développement international

**Canada**



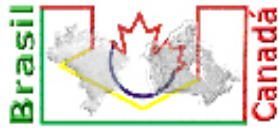


---

## Sumário

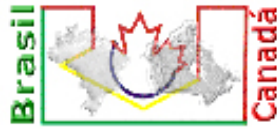
- I. INTRODUÇÃO
  - 1. Apresentação
  - 2. Estados Participantes
- II. CONTEXTUALIZAÇÃO
  - 1. O atendimento ao Contribuinte no Brasil- um processo em construção
  - 2. Atendimento ao Contribuinte no Canadá – Considerações
  - 3. Diagnóstico da situação relativa ao subprojeto - uma síntese
  - 4. Processo de Capacitação da Equipe Técnica - Cronologia
  - 5. Objetivo do Subprojeto
- III. AÇÕES E PRODUTOS
  - 1. Pesquisa de Opinião
    - 1.1. Objetivos específicos
    - 1.2. Justificativa
    - 1.3. Público Alvo
    - 1.4. Experiências Brasileiras
    - 1.5. Procedimentos para documentação do produto
    - 1.6. Informações complementares
    - 1.7. Anexos
  - 2. Instrumentos de comunicação e interação com o cliente
    - 2.1 Declaração de Serviços, Direitos e Deveres dos Contribuintes
      - 2.1.1 Objetivos específicos
      - 2.1.2 Justificativa





- 
- 2.1.3 Público Alvo
  - 2.1.4 Experiências Brasileiras
  - 2.1.5 Procedimentos para elaboração do produto
  - 2.1.6 Informações complementares
  - 2.2 Instrumentos de Orientação e Interpretação de Norma
    - 2.2.1 Objetivos específicos
    - 2.2.2 Justificativa
    - 2.2.3 Público Alvo
    - 2.2.4 Experiências Brasileiras
    - 2.2.5 Procedimentos para elaboração do produto
    - 2.2.6 Informações complementares
  - 2.3 Guias para Novas Empresas
    - 2.3.1 Objetivos específicos
    - 2.3.2 Justificativa
    - 2.3.3 Público Alvo
    - 2.3.4 Experiências Brasileiras
    - 2.3.5 Procedimentos para elaboração do produto
    - 2.3.6 Informações complementares
    - 2.3.7 Anexos
  - 2.4 Desenvolvimento, por alguns Estados, de outros instrumentos de comunicação e interação com a clientela não constantes do POP
    - 2.4.1 Pernambuco
    - 2.4.2 Rio Grande do Sul
    - 2.4.3 São Paulo
    - 2.4.4 Ceará





2.4.5 Minas Gerais

2.4.6 Santa Catarina

2.4.7 Alagoas

3. Estratégias de sustentabilidade

3.1 Objetivos específicos

3.2 Justificativa

3.3 Público Alvo

3.4 Instrumentos utilizados para a sustentabilidade

4. Estratégias de replicabilidade

4.1 Objetivos específicos

4.2 Justificativa

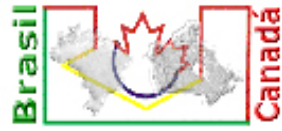
4.3 Público Alvo

4.4 Instrumentos utilizados para a replicabilidade

IV. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

V. AGRADECIMENTOS





Canadian International  
Development Agency

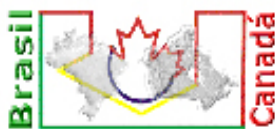
apf



Agence canadienne de  
développement international

Canada





# I INTRODUÇÃO

## 1. Apresentação

Este documento, colocado à disposição das Secretarias de Fazenda dos estados participantes do Projeto de Cooperação Técnica Brasil/Canadá e dos demais estados que manifestem interesse em conhecer e aplicar os produtos criados durante o desenvolvimento do projeto, tem como objetivo permitir a disseminação e a replicação do que destacamos como produtos essenciais do subprojeto Serviços à Clientela.

As técnicas e experiências repassadas pelos consultores canadenses permitiram aos estados identificar seus pontos fracos e buscar soluções para as atividades propostas no Plano de Operação do Projeto- POP, documento elaborado no início do projeto, onde também se encontra o diagnóstico efetuado pela Associação de Planejamento Fiscal e Financeiro do Canadá – APFF.

Atentos aos princípios que nortearam o projeto - *transparência, visibilidade, cidadania e governança* - os estados participantes assumiram compromissos com a mudança de comportamento, de abordagem em relação ao cliente e com a criação de novos mecanismos que proporcionassem melhoria no atendimento ao cliente.

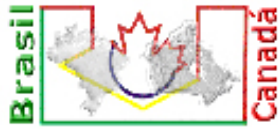
O documento relata, ainda, experiências vivenciadas pelos estados no desenvolvimento dos produtos e os resultados alcançados com sua utilização, notadamente no desenvolvimento de todos os produtos previstos no POP e ainda de outros produtos não previstos, de iniciativa de estados, que perceberam a importância do projeto de cooperação para sua Secretaria de Fazenda no tocante à melhoria na relação com o contribuinte – cidadão, principalmente no que diz respeito à melhoria do atendimento às demandas por serviços de qualidade.

A primeira parte deste trabalho apresenta a pesquisa de opinião, realizada simultaneamente em todos os estados participantes, seus resultados, análises críticas e ações planejadas para solução de não- conformidades e manutenção de casos de sucesso.

A segunda parte , trata dos instrumentos de comunicação e interação com o cliente e irá mostrar o esforço de cada estado- membro no desenvolvimento dos produtos trabalhados no POP, bem como dos produtos desenvolvidos por iniciativa própria, inspirada nos conhecimentos adquiridos durante o projeto, indicando, inclusive, roteiro explicativo para desenvolvimento desses produtos em outros estados.

A terceira e quarta parte tratará dos mecanismos e meios de disseminação e replicação dos produtos: Suas formas de divulgação por meio de seminários internos e externos (par-





ticipação da sociedade civil organizada), reuniões com chefias e gerentes das Secretarias de Fazenda, publicação de mensagens direcionadas para os servidores com a utilização de *banners e folders*, em campanhas de sensibilização.

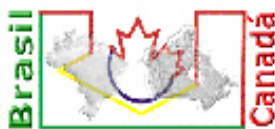
Anexaremos, ao final, todos os documentos produzidos durante o andamento do projeto, com o intuito de garantir o registro dos esforços desenvolvidos pelos estados, bem como de manter o arquivo para que outros estados possam usufruir desses conhecimentos e, se interessados, desenvolver os produtos em suas Secretarias de Fazenda. É a nossa contribuição para a manutenção do projeto e a prova do nosso respeito aos cidadãos brasileiros e canadenses, verdadeiros patrocinadores do Projeto de Cooperação Técnica Brasil/Canadá.

## 2. Estados Participantes:

Participaram do Subprojeto Atendimento ao Cliente os Estados de:

- Alagoas
- Amapá
- Bahia
- Ceará
- Mato Grosso
- Minas gerais
- Pernambuco
- Rio Grande do Sul
- Santa Catarina
- São Paulo





## II. CONTEXTUALIZAÇÃO

### 1. O atendimento ao Contribuinte no Brasil- um processo em construção

A sociedade brasileira, com a Constituição “Cidadã” de 1988, foi incluída em um contexto mundial onde a garantia dos direitos sociais foi expressa em lei.

O debate sobre a reforma do Estado e melhoria da gestão pública foram aos poucos se tornando temas de fundamental importância uma vez que a crise do Estado, evidenciada pela estabilização da moeda e pela globalização, implicou em uma profunda mudança na forma de atuação da máquina pública, notadamente, no que diz respeito à qualidade dos serviços.

Nos últimos anos, o atendimento ao cliente, no Brasil, vem tomando uma dimensão diferente. A Administração Pública iniciou um processo de desenvolvimento de políticas de melhoria na prestação de serviços. Alguns investimentos têm sido realizados para melhor atender às expectativas dos cidadãos.

Estimulados pelos Programas de modernização das Fazendas Públicas alguns estados desenvolveram projetos ligados à área de atendimento tais como a criação de call center e ferramentas de informática que permitem ao cliente obter serviços à distância; a melhoria na infra-estrutura nas unidades de atendimento presencial, com lay-out adequado; e a capacitação técnica e comportamental de seus servidores, entre outros.

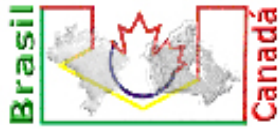
Devido à complexidade da legislação tributária brasileira e suas freqüentes alterações os clientes necessitam, constantemente, de esclarecimentos e orientações sobre as novas regras.

Uma das opções atualmente utilizadas pelas esferas públicas para melhoria na qualidade do atendimento, muitas vezes em função da falta de mão-de-obra ocasionada pela demora na realização de concursos públicos, é a terceirização. Trata-se de um instrumento que não se resume apenas na contratação de funcionários mas, também, na locação de espaços, equipamentos, frotas e outros.

Entretanto, pela fato da terceirização ter caráter eventual e transitório e não implicar em responsabilidade funcional a mesma não se mostra adequada para o atendimento na área fiscal.

Portanto, o atendimento ao cliente deve ser tratado como um processo consistente, permanente e integrado com as demais áreas da Administração Tributária, contando com servidores qualificados e motivados, instrumentados de tecnologia que facilitem suas ações, processos de trabalhos racionalizados e padronizados, visando maior celeridade na prestação de serviços aos cidadãos.





## 2. Atendimento ao Contribuinte no Canadá – Considerações

Os aspectos econômicos e sócio-culturais de uma nação impactam de forma significativa na qualidade do atendimento ao cliente, no setor público, e especificamente, na Administração Tributária.

O Canadá, com sua pujança econômica, ainda que com uma carga tributária elevada, apresenta um volume de recursos arrecadados suficientes para prestar um serviço de alta qualidade na medida em que, tem níveis de investimentos adequados em infra-estrutura direcionada ao atendimento ao público, assim como, em capacitação de seu corpo funcional.

O estágio sócio-cultural da sociedade canadense se reflete num modelo de gestão que leva os servidores a um comportamento positivo na busca de um atendimento de qualidade. Observou-se na Receita de Quebec a existência de uma estrutura funcional motivada, com perspectiva de evolução e com elevado grau de auto-estima.

Os produtos elaborados pela Receita Quebec, a exemplo da Declaração de Serviços aos Cidadãos e às empresas, refletem o compromisso do servidor com sua atividade e com sua clientela.

Os resultados alcançados pela Administração Fiscal do Canadá são identificados não só quando avaliada a satisfação do seu cliente mas, principalmente, na arrecadação e na redução dos custos do Ministério.

O desafio, proposto pelo projeto, tem sido buscar, na experiência canadense, os exemplos positivos no atendimento ao cliente e adaptá-los à realidade brasileira.

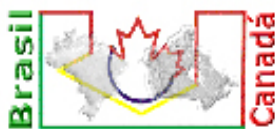
## 3. Diagnóstico da situação relativa ao subprojeto - uma síntese

Nas primeiras visitas feitas pela missão canadense a alguns estados foram observadas diferenças significativas na abordagem das administrações fazendárias dos dois países:

Na relação entre o Fisco e os agentes que pagam os tributos, no Brasil, aquele que recolhe e entrega o tributo ao Estado é chamado **contribuinte** (cidadão ou empresa); no Canadá a empresa é chamada **mandatário**.

No Canadá, o contribuinte é considerado um cliente; na qualidade de quem paga as taxas, o contribuinte tem, de fato, o direito de obter serviços de qualidade por parte do Estado, como todo consumidor que tem direito de obter um bom serviço por parte do comerciante.

Apesar de esforços consideráveis em todos os estados, no Brasil, as relações com os mandatários não são centradas sobre o serviço, mas sobre o controle, a oposição e o recolhimento dos tributos. As relações entre os cidadãos e as administrações das Fazen-



das parecem mais relações de poder que relações de serviço.

A prestação do serviço realizada pela receita canadense prima por utilizar recursos humanos permanentes, assegurando assim a estabilidade e continuidade da formação de seus quadros; um dos problemas comuns às administrações fiscais brasileiras é a necessidade de redimensionar seus quadros de pessoal (defasados para menor) que orientou esforços para a procura de sistemas de auto-serviços aos mandatários e contribuintes (contribuição do PNAFE).

No Brasil, as empresas parecem desempenhar um papel passivo e submeter-se à fiscalização em vez de responsabilizar-se e contribuir ativamente com o recolhimento dos tributos. Na fase inicial, as empresas não dispõem de toda a assistência necessária para recolher melhor e mais os impostos que elas deveriam recolher em nome do Estado, como seu mandatário.

No Brasil, a interpretação das leis não é apresentada de uma maneira uniforme por todos os funcionários de um mesmo estado, ocasionando informações incoerentes e/ou incorretas.

Por fim, no Brasil não existem muitos mecanismos formais internamente para garantir a equidade, assegurar a coerência, responder aos pedidos da natureza de uma decisão antecipada nem para dar a segurança de que os dados recolhidos são utilizados para os fins exclusivos da fiscalização e que eles são mantidos confidencialmente.

#### **4. Processo de capacitação da equipe técnica - Cronologia**

##### **Abril/ 2002**

I Encontro Operacional em Brasília

Objetivo: - Sensibilizar quanto a abordagem junto ao cliente;

##### **Junho/ 2002**

II Encontro Operacional em Brasília

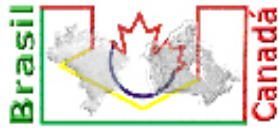
Objetivo: - Apoio na elaboração da *Declaração* de Serviços e Compromissos;

##### **Outubro/ 2002**

Participação da consultora técnica brasileira no Congresso Anual da APFF e visita ao Ministério da Receita de Québec.

Objetivo: -Apoio na elaboração da Declaração de Serviços e metodologia usada na implantação do produto.





---

## Novembro/ 2002

### III Encontro Operacional em Brasília

Objetivo: -Transmissão de metodologia para elaboração, desenvolvimento e implantação de produtos para a melhoria do serviço de atendimento (Guia da Nova Empresa);

- Transmissão de metodologia para elaboração de uma sondagem;

## Outubro/ 2003

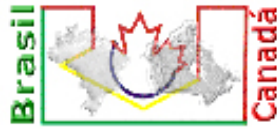
Visita dos técnicos brasileiros à unidades atendimento dos Ministérios da Receita do Canadá e Quebec;

Objetivo: Conhecer a metodologia de trabalho adotada pelas unidades de Atendimento e utilização dos produtos propostos no POP.

## Setembro/ 2004

### 1a. Oficina de Trabalho - Recife





Objetivos:

- Transmissão de experiências canadenses e brasileiras na elaboração da Declaração de Serviços e Guias para Novas Empresas;
- Capacitação quanto a uniformização de interpretação das leis fiscais;
- Capacitação em igualdade de gêneros.



Obs.: Participação dos 10 Estados.

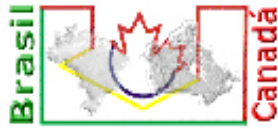


Canadian International  
Development Agency



Agence canadienne de  
développement international

Canada



---

## Outubro/ 2004

Visita de técnicos brasileiros aos Ministérios da Receita de Québec e Canadá;

Objetivo: - Capacitação quanto a metodologia usada nos instrumentos de interpretação das Leis Fiscais.

## Abril/ 2005

Missão Técnica ao Canadá

Objetivo: - Visita à Unidades de Atendimento dos Ministérios da Receita de Québec e Canadá, conclusão do relatório final do Subprojeto e propostas de planos de replicabilidade e sustentabilidade.

## 5. Objetivo do Subprojeto

Conscientizar os administradores fiscais da importância da qualidade dos serviços prestados aos contribuintes e contribuir para o desenvolvimento e a implementação de mecanismos de atendimento.

## III AÇÕES E PRODUTOS

### 1. Pesquisa de Opinião

#### 1.1-Objetivo específico:

Este produto visa à melhoria na qualidade do atendimento às demandas/serviços por meio da coleta de opinião dos profissionais que interagem com a Secretaria da Fazenda.

#### 1.2- Justificativa:

O aumento da conscientização do cidadão brasileiro acerca dos seus direitos e deveres fez aumentar a cobrança por serviços de qualidade e prestados de forma eficaz pelos agentes públicos. Dessa forma tornou-se cada vez mais presente a necessidade de identificar os pontos fortes e aqueles a serem melhorados, tanto no relaci-



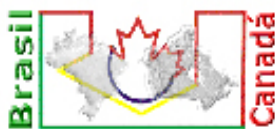
Canadian International  
Development Agency



Agence canadienne de  
développement international

Canada





onamento com os profissionais que interagem com a Secretaria da Fazenda quanto na prestação dos serviços à população de um modo geral. A pesquisa passou a ser um importante aliado dos governos para identificação desses pontos.

### 1.3- Público-Alvo:

Profissionais que interagem com a Secretaria da Fazenda, **intermediários** (contadores, advogados tributaristas, técnicos em contabilidade).

### 1.4- Experiências brasileiras:

Nos dez estados participantes do projeto:

A pesquisa aplicada no âmbito do projeto trouxe elementos novos tendo em vista ter tratado aspectos não só relativos ao atendimento na prestação dos serviços, mas também quanto à forma de interação do auditor no momento de sua auditoria na empresa, à qualidade do trabalho por ele executado e ao encaminhamento do processo administrativo tributário após sua lavratura.

Essa pesquisa também permitiu conhecer a opinião dos profissionais que interagem com as Secretarias de Fazenda quanto a seu interesse em participar de eventos, cursos, treinamentos, inclusive na sua elaboração e coordenação.

De posse dos resultados da pesquisa os estados elaboraram seus planos no sentido de corrigir as falhas detectadas, fortalecendo os aspectos positivos observados.

Acreditamos ter sido essa pesquisa mais um elemento importante no processo de melhoria da relação do Fisco com a sociedade.

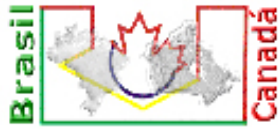
### 1.5 -Procedimentos para a documentação do produto:

Para elaboração do texto da pesquisa, assim como a montagem da estratégia de sua aplicação, seguimos alguns procedimentos que acreditamos tenham sido importantes para o seu bom resultado.

#### 1.5.1 Reuniões prévias com gestores das áreas alvo das pesquisas

Como já foi colocado , a pesquisa contemplou várias áreas e serviços disponíveis da Sefaz. Para que se obtenha um resultado desejado é importante a realização de





reunião com os gestores das áreas alvo da pesquisa para que não se perca o foco durante a elaboração das questões. O envolvimento dos gestores durante a elaboração do questionário também garantirá sua participação quando da avaliação dos resultados e possíveis e/ou necessárias mudanças de seus processos a partir do resultado da pesquisa.

### **1.5.2 Elaboração e envio de carta de sensibilização aos profissionais pesquisados**

O envio de uma carta de sensibilização ao público-alvo representa uma etapa importante no processo. A partir daí o cliente (contadores, contabilistas, advogados) passa a conhecer o objetivo da pesquisa. É uma forma de chamá-lo para participar do processo (modelo da carta em anexo).

### **1.5.3 Atualização do banco de dados de contadores e advogados**

Sendo o público-alvo formado de contadores, advogados ou outros profissionais, é importante que se tenha um cadastro de endereços e telefones atualizados para que não haja devolução das cartas, tampouco dificuldades em contatar o cliente.

### **1.5.4 Elaboração do questionário a ser aplicado**

O questionário poderá contemplar várias áreas trabalhadas pela Sefaz. Na situação em questão foram abordados aspectos ligados ao atendimento, relação com a sociedade, interesse do profissional em ser treinado pela Sefaz e em participar de discussões sobre assuntos ligados à sua atividade, além da qualidade dos procedimentos administrativos tributários lavrados pelos fiscais, sua abordagem durante a auditoria, etc. (modelo da pesquisa em anexo).

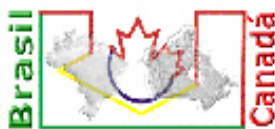
### **1.5.5 Preparação e orientação aos aplicadores da pesquisa**

É importante que os aplicadores da pesquisa, sejam de empresas especializadas ou não, conheçam o objetivo da pesquisa e a quem se destina. Por tratar-se de uma pesquisa de conteúdo técnico, o seu resultado poderá ficar comprometido caso a abordagem não seja feita diretamente ao profissional e sim a pessoas da empresa que, de fato, não interagem com a Sefaz e não utilizam seus serviços.

É importante, também, que a pessoa a ser questionada esteja segura quanto à seriedade da pesquisa, sua procedência e seus efeitos.

### **1.5.6 Realização da pesquisa com acompanhamento**

Deverá haver um acompanhamento da pesquisa para que não ultrapasse o tempo previsto, tampouco deixe de atender aos requisitos previstos.



### **1.5.7 Análise e consolidação dos dados coletados**

Os dados coletados deverão ser analisados e consolidados atendendo às necessidades antes previstas. Poderão ser analisados, separadamente, dados do pesquisado, como sua escolaridade, sexo, idade, etc. ou mesmo relativos à sua localização no estado.

O mais importante é que se possa determinar, dentro da amostra trabalhada, o percentual de sucesso ou insucesso obtido por cada assunto trabalhado.

Essa análise permitirá a elaboração de propostas de ações corretivas e de melhoria dos processos.

### **1.5.8 Elaboração e apresentação do relatório**

O relatório deverá ser claro e objetivo permitindo sua utilização por todos os envolvidos na pesquisa.

### **1.5.9 Propostas de ações corretivas e de melhoria dos processos**

De posse do relatório, as áreas envolvidas deverão elaborar planos de ação que possibilitem a correção dos desvios encontrados e a criação de instrumentos e mecanismos de melhoria dos processos mal avaliados.

## **1.6-Informações complementares:**

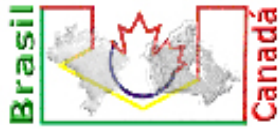
Alguns estados participantes do projeto já vinham adotando a pesquisa como forma de obter, de sua clientela, opiniões quanto a qualidade dos seus serviços

Os resultados coletados na pesquisa são, para todos os participantes do projeto, uma fonte muito rica de dados, que necessitam ser avaliados com objetividade, na busca de ajustes que se mostraram necessários. Contudo, o maior ganho da pesquisa realizada foi, sem a menor sombra de dúvidas, a abertura de espaço nas Secretarias de Fazenda participantes para que tornem o instrumento da pesquisa uma rotina (pesquisa periódica). É evidente que as diferentes realidades dos estados devem nortear a realização dessas pesquisas: se com outra abordagem, outro meio de aplicação ou até mesmo sem a contratação de empresas especializadas.

## **1.7- Anexos:**

Em anexo, material produzido para a elaboração da pesquisa.





## - Modelo do questionário aplicado pelo IBOP

Escola de Administração Fazendária - ESAF

### QUESTIONÁRIO PARA A PESQUISA JUNTO AOS INTERMEDIÁRIOS NO BRASIL

Pesquisador(a): Data:  
Hora início: Hora Término:

#### BLOCO 1: Instruções

Bom dia/Boa tarde, meu nome é ..... a nossa firma ..... está realizando um estudo sobre as necessidades e as expectativas dos especialistas da área fiscal do setor privado, em nome da Escola de Administração Fazendária (ESAF) e em cooperação com a Secretaria de Estado da Fazenda do Estado.....Os resultados desta pesquisa são confidenciais e em nenhum caso o seu nome será mencionado, caso aceite participar desta pesquisa. Os resultados desta pesquisa serão utilizados no aprimoramento dos serviços da Secretaria da Fazenda oferecidos aos especialistas da tributação do setor privado. Esta pesquisa telefônica está dividida em seis partes, constando de 20 questões. Contamos com a sua colaboração para responder sincera e objetivamente a todas as questões.

#### BLOCO 2: Atividades como especialista na área fiscal

Agora vou falar de alguns assuntos que se referem à sua atividade como especialista na área fiscal.1. Que meio de contato utiliza quando se comunica com a sua Secretaria da Fazenda? (Responda sim ou não para cada opção)a) por telefoneb) por faxc) por e-mail/internetd) por correspondênciae) por encontro pessoal2. Qual o tipo de contato você preferiria utilizar quando se comunica com a sua Secretaria da Fazenda? (Responda sim ou não para cada opção)a) por telefoneb) por faxc) por e-mail/internetd) por correspondênciae) por encontro pessoal3. Presumindo que gostaria de melhorar os seus conhecimentos e sua competência na área fiscal, qual destas seguintes atividades preferiria?a) cursos presenciaisb) cursos à distânciac) videoconferências4. Participaria pessoalmente de atividades de formação sobre assuntos específicos na área fiscal que reuniriam ao mesmo tempo representantes do setor privado e da Secretaria da Fazenda? ( ) Sim

( ) Não5. Na sua opinião, quem deveria organizar estas atividades de formação?a) Profissionais da área fiscal do setor privado somenteb) Secretaria da Fazenda somentec) Ambos, setor privado e Secretaria da Fazenda) Cada uma dessas atividades deveria ser possível6. Estaria disposto em participar voluntariamente na organização deste tipo de atividades? ( ) Sim

( ) Não.

#### BLOCO 3: Serviços oferecidos pela sua Secretaria da Fazenda

Agora vou falar sobre alguns serviços que são oferecidos pela sua Secretaria da Fazenda.7. Com que frequência utiliza um serviço oferecido pela sua Secretaria da Fazenda?a) todos os diasb) 3 a 4 vezes por semanac) 1 a 2 vezes por semanad) menos de 1 vez por semana8. Na sua avaliação, o acesso aos serviços oferecidos pela sua Secretaria da Fazenda é, de um modo geral:a) muito bomb) bomc) regulard) ruim9. Com que frequência visita as unidades da Secretaria da Fazenda para obter informação que precisa?a) todos os diasb) 3 a 4 vezes por semanac) 1 a 2 vezes por semanad) menos de 1 vez por semanae) nunca10. Com que frequência utiliza os serviços da Internet no "site" da Secretaria da Fazenda?a) todos os diasb) 3 a 4 vezes por semanac) 1 a 2 vezes por semanad) menos de 1 vez por semanae) nunca

#### BLOCO 4: Qualidade das informações oferecidas pela sua Secretaria da Fazenda

Agora gostaria de saber a sua opinião sobre a qualidade das informações oferecidas pela sua Secretaria da Fazenda.11. Nos seus contatos com representantes da Secretaria da Fazenda, recebe respostas adequadas às suas perguntas?a) sempreb) na maioria das vezesc) raramente) nunca12. Em geral, a qualidade dos serviços oferecidos pela Secretaria da Fazenda, durante uma auditoria no estabelecimento, lhe parece:a) muito boab) boac) regulard) ruim13. Durante uma auditoria fiscal, o auditor da Secretaria da Fazenda se apresenta de maneira cordial indicando claramente os objetivos de sua visita.a) concordo totalmente b) concordo em partec) tenho dúvidasd)discordo totalmente14. O auto da infração resultante de uma auditoria fiscal no estabelecimento é elaborado de maneira clara, objetiva e com observância das exigências legais?a) concordo totalmenteb) concordo bastantec) tenho dúvidasd)discordo em partee) discordo totalmente15. Durante uma auditoria fiscal, os direitos de seus clientes são sempre respeitados.a) concordo totalmente b) concordo em partec) tenho dúvidasd)discordo em partee) discordo totalmente16. Os serviços disponibilizados pela Secretaria da Fazenda para orientá-lo sobre a tramitação do processo administrativo fiscal/tributário são:a) ótimosb) bonsc) regularesd) ruins

#### BLOCO 5: Situação de Trabalho

Finalmente, gostaria de conhecer alguns aspectos do seu trabalho17. É contador ( ) ou é advogado ( )?18. Trabalha num escritório de ( ) advocacia ou de ( ) contabilidade?19. No serviço de fiscalidade do escritório no qual trabalha, quantos fiscalistas são?Bloco 6 : Caracterização do RespondentePor favor, gostaria de saber de alguns dos seus dados, lembrando que seu nome não será citado :1. Sexo1. Masculino2. Feminino2. Idade (em anos) :3. Anos de experiência na área fiscal:1. 1-5 anos2. 6-10 anos3. 11-15 anos4. mais de 15 anos4. Grau de instrução1. Até II Grau incompleto2. II Grau completo3. Superior incompleto4. Superior completo5. Pós-Graduaçãoa) Trabalho sób) 2 a 5 profissionaisc) 6 a 15 profissionaisd) 16 a 25 profissionaise) mais de 25 profissionais20. Trabalha numa empresa: ( ) comercial ( ) industrial Com quantos profissionais ( ) ?

Muito obrigado por ter respondido a todas as minhas perguntas

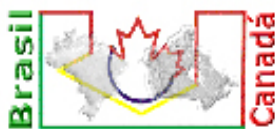


Canadian International  
Development Agency



Agence canadienne de  
développement international





## - Modelo da carta de sensibilização

**PROJETO BRASIL CANADÁ**  
**SONDAGEM**

**Carta de sensibilização a ser enviada para contadores e advogados**

Prezado (a) Senhor (a),

Informamos a Vossa Senhoria que será realizada uma pesquisa em 10 Estados brasileiros que participam do Projeto de Cooperação Técnica Brasil-Canadá: "Melhoramento da Administração Fiscal em certos Estados do Brasil". O ..... (identificar o Estado) é um dos Estados participantes deste projeto.

Esta pesquisa se dirige aos contadores e advogados do setor privado. E sendo assim, Vossa Senhoria é susceptível a ser chamado para participar desta pesquisa, que tratará das suas necessidades e das suas expectativas em relação aos serviços oferecidos pela Secretaria da Fazenda.

A pesquisa será realizada por telefone – aproximadamente 10 minutos – por intermédio de uma firma especializada sob a responsabilidade da Escola de Administração Fazendária (ESAF), do Ministério da Fazenda, como agência de execução do projeto. Os resultados desta pesquisa nos ajudarão a revisar e aprimorar os serviços assim como as relações entre Vossa Senhoria e a Secretaria da Fazenda.

Nenhum esforço foi negligenciado para assegurar a confidencialidade das informações fornecidas pelos participantes desta pesquisa.

Contamos com a colaboração e a espontaneidade de suas respostas, caso seu nome configure na amostra que será escolhida de forma aleatória para o nosso Estado.

Atenciosamente,

(NOME)  
Secretário da Fazenda do Estado de .....

### Na Bahia:

A Sefaz/BA destacou-se quanto ao uso desse instrumento e, durante o período em que o projeto se desenvolveu, realizou três pesquisas.

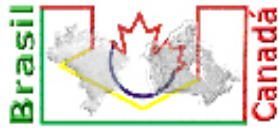
O objetivo não é outro que tomar conhecimento da opinião dos clientes da Secretaria da Fazenda em relação aos serviços prestados e ao relacionamento entre os prepostos fiscais e representantes dos contribuintes e intermediários, para subsidiar ações que busquem o incremento da transparência e da qualidade dos referidos serviços.

As ações tomadas a partir das respostas obtidas nas pesquisas permitiram que o nível de satisfação geral dos usuários passasse de 70,8% para 88,6% entre 2001 e 2003.

Para a elaboração desse produto foram realizadas reuniões entre os responsáveis pela área de atendimento da secretaria com os representantes do instituto de pesquisas a fim de estabelecer a melhor técnica a ser adotada, bem como a abrangência dos assuntos e do universo a ser trabalhado.

Esses encontros permitiram a elaboração de questionários bastante amplos, de maneira a embasar as ações a serem tomadas.





É importante observar que, a cada ano, os questionários foram novamente avaliados a fim de permitir adequações às novas realidades e às novas necessidades da organização.

### **No Mato Grosso:**

A Sefaz/MT vem realizando pesquisas presenciais nas sedes das 10(dez) Agências Fazendárias pólos, atingindo 89% de satisfação dos entrevistados.

São medidas do planejamento estratégico :

- Melhorar em 20% o nível de satisfação médio nas AGENFA POLO (Agência Fazendária), quanto a eficácia de atendimento dos órgãos fazendários vinculados a receita
- Melhorar em 20% o nível de satisfação médio nas AGENFA POLO, quanto a eficácia de atendimento das necessidades materiais requeridas aos órgãos fazendários vinculados a área meio

As pesquisas são realizadas sistematicamente nas agencias fazendárias pólo em períodos pré –definidos , de preferência nos horários onde há maior fluxo de contribuintes e enviadas a Superintendência de Atendimento ao Cliente, para tabulação através do software específico denominado MINITAB , .

Além da pesquisa periódica interna , considerada implantada na rotina das agencias fazendárias polo, está prevista para Julho de 2005, a realização de uma ampla pesquisa. Será realizada por uma empresa de consultoria de renome, visando medir o índice de satisfação do contribuinte em relação aos serviços prestados pela SEFAZ, além de medir o impacto da política tributária junto a sociedade .

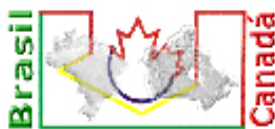
## **2. Instrumentos de comunicação e interação com o cliente**

### **2.1 Declaração de Serviços e Direitos e Deveres dos Contribuintes**

#### **2.1.1 Objetivos específicos**

Divulgar, de forma transparente, os serviços que hoje são oferecidos aos cidadãos, mandatários e representantes com os quais as Secretarias de Fazenda se relacionam, indicando os meios de acesso e o nível de qualidade com os quais são oferecidos, assumindo o compromisso de oferecer agilidade na tramitação das solicitações recebidas, com a definição rigorosa de prazos para a sua conclusão.





### **2.1.2 Justificativa**

No Brasil, a Administração Pública experimenta uma realidade que há poucos anos seria impossível prever : A necessidade de rever seus paradigmas para se adaptar às exigências dos seus usuários/ clientes. Atentos a este momento, os governos dos estados definiram, em sua maioria, as prioridades para a área fiscal: aumentar a arrecadação, controlar os gastos e melhorar a qualidade do atendimento ao cidadão-contribuinte. A crescente demanda dos cidadãos, representantes e mandatários por serviços de qualidade, maior transparência nos gastos públicos e efetividade dos órgãos dos governos criou um terreno fértil para a implantação das declarações de serviços nos estados participantes do projeto.

### **2.1.3 Público- Alvo**

Todos aqueles profissionais da área fiscal-tributária que cotidianamente interagem com nossas unidades de atendimento: mandatários e intermediários.

A sociedade em geral, por entendermos que ela tem o direito de conhecer os serviços que oferecemos e a forma como os colocamos disponíveis.

### **2.1.4 Experiências Brasileiras**

As Secretarias de Fazenda produziram os seguintes resultados em seus respectivos estados:

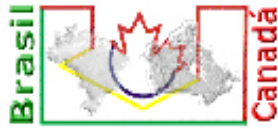
#### **Alagoas**

A Declaração dos Direitos e Obrigações do Cidadão foi lançada em abril de 2004. Além da cartilha foram elaborados materiais gráficos, como folders, cartazes, banners e panfletos explicativos dos direitos e obrigações dos contribuintes .

A compreensão do conceito e a concepção da experiência canadense para a sensibilização da alta gestão, no sentido da adoção de um comportamento com essa nova cultura, foi o ponto de partida.

Os gestores, gerentes, chefes e demais funcionários foram esclarecidos quanto as suas funções e atribuições para conhecimento dos processos e serviços prestados.





Além da cartilha, a Declaração está disponível no site da Sefaz, no endereço : [www.sefaz.al.gov.br](http://www.sefaz.al.gov.br)

### **Amapá**

A Sefaz/ AP desenvolveu atividades internas com o objetivo de concluir a elaboração da Declaração de Serviços até novembro/ 2004. Houve mudanças na estrutura da Sefaz que permitiram um maior acompanhamento da área de atendimento.

### **Bahia**

A Declaração de Serviços ao Cidadão está disponível na página da Secretaria da Fazenda do Estado da Bahia, [www.sefaz.ba.gov.br](http://www.sefaz.ba.gov.br), e traz a relação de todos os serviços oferecidos pelo órgão, bem como o meio de contato pelo qual cada um deles pode ser obtido.



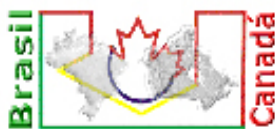
Canadian International  
Development Agency



Agence canadienne de  
développement international

Canada





DOCUMENTOS NECESSÁRIOS    PERGUNTAS E RESPOSTAS    ARQUIVOS PARA DOWNLOAD    PROGRAMAS PARA DOWNLOAD

ESTADO DA BAHIA    Sefaz 100% Internet. Fácil como um clique.    SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO DA BAHIA    sefaz.ba

ESCOLHA O CANAL ->    INSPECTORIA ELETRÔNICA    FINANÇAS PÚBLICAS    LEGISLAÇÃO E CONTENCIOSO    EDUCAÇÃO TRIBUTÁRIA    INSTITUCIONAL

### Declaração de Serviços ao Cidadão

**Nosso compromisso:**  
Garantir atendimento de qualidade aos cidadãos e contribuintes da Bahia através de uma rede de serviços orientada segundo princípios de respeito, transparência e agilidade.

**Rede de serviços:**  
Os serviços Sefaz estão disponíveis a todos os contribuintes nas formas de auto-atendimento, através de site na internet, central telefônica e atendimento presencial em todas as inspetorias e postos fiscais.

**Relação de serviços disponíveis:**

**SERVIÇOS VIA INTERNET**

<b>INFORMAÇÕES DO ICMS</b> Sobre cadastro CEP CNAE - Fiscal Editais INFAZ / Código dos Municípios Cálculo DV	<b>SEPD - Sist. Eletrônico de Processamento de Dados</b> Informações Comunicação de uso
<b>DIC ELETRÔNICO</b> Programa Transmissão Consultas	<b>CERTIDÕES</b> Díbitos de tributos - ICMS Negativa de IPVA Baixa de inscrição Autenticidade
<b>SERVIÇOS DE SENHA</b> Informações Solicitação e lembrança de Senha Cancelamento Alteração Autorização de acesso Consulta de serviços solicitados	<b>DOCUMENTÁRIO FISCAL</b> AIDF - Autorização para Impressão e Emissão de Documentos Fiscais Informações Solicitação e consulta Validade do documento fiscal AIDF's autorizadas
	<b>ECF - EMISSOR DE CUPOM FISCAL</b> Informações Para Contribuinte

Esse produto foi elaborado tendo como premissa básica esclarecer possíveis dúvidas dos clientes da Sefaz, em especial aqueles que possuem contatos menos freqüentes com a organização e que, portanto, detêm menor nível de conhecimento das rotinas e procedimentos da Sefaz.

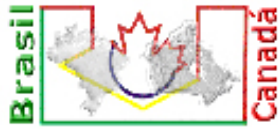
Em razão da grande dinâmica em relação aos serviços prestados, quer na liberação de novos, quer na atualização dos existentes, ficou decidido pela não utilização de meios físicos, como cartilhas e CD-ROM, para a divulgação desse produto.

## Mato Grosso

O Estado do Mato Grosso elaborou sua Declaração de Serviços, Direito e Compromissos com o cidadão em dezembro de 2002. Inicialmente, foram envolvidos neste projeto a equipe da agência Geral de Atenção ao contribuinte, com apoio da Assessoria de Planejamento da Receita, Superintendentes, Secretário Adjunto e o Secretário de Estado de Fazenda. O primeiro contato foi de sensibilização junto aos responsáveis pelos produtos (gerentes) para sensibilizá-los quanto a importância dos compromissos assumidos. Num total de 20 produtos, 16 são disponibilizados via Internet e 04 produtos nas agências Fazendárias de atendimento.

Em maio de 2004, ocorreu o lançamento oficial da cartilha **Declaração de Serviços ao Cidadão**, tendo sido distribuído até o momento na 3ª edição, cerca de 2.500 exemplares. A cartilha está em fase de revisão, tendo em vista a melhoria contínua da qualidade dos





produtos entregues ao clientes, bem como a inclusão de novos produtos .

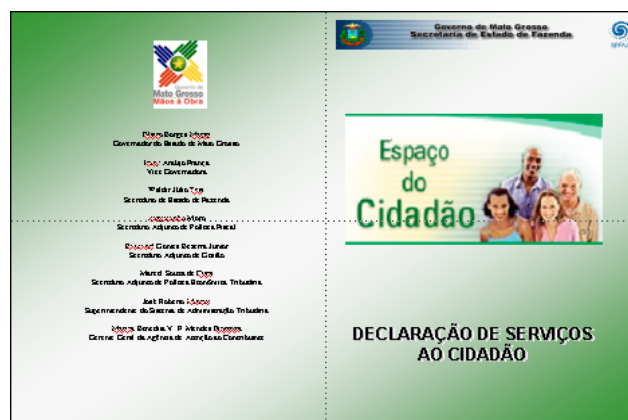
No entanto, não basta assumir um compromisso , este terá que ser avaliado e a sociedade tem acompanhado de perto o cumprimento dos prazos estabelecidos.

E, para garantir a avaliação continuada dos produtos da cartilha, foi inserido no planejamento estratégico da área de atendimento a meta e as seguintes medidas :

- . Acompanhar e avaliar os compromissos assumidos através da entrega dos produtos constantes na DECLARAÇÃO DE SERVIÇOS AO CIDADÃO, a partir de maio de 2004, tendo sido estabelecidas as seguintes medidas:
- Estruturar o monitoramento do padrão do produto junto ao gerente responsável (acompanhamento através do item de controle - 16 via internet e 3 na Agenfa e 1 no Cadastro - e implantação de pesquisa periódica). Medição até agosto 2004;
- Inserir nas agendas sistemáticas avaliações trimestrais com Sup. SIAT ao cumprimento dos padrões PQSP. 2 (duas) reuniões realizadas no universo de 3 (três anuais) jun-set-dez;
- Implementar software de controle de ocorrências e solicitação de atendimentos procedentes das AGENFAS e feitos a órgãos internos da SEFAZ

O monitoramento quanto ao cumprimento dos produtos da cartilha Declaração de serviços ao Cidadão, é demonstrado através de um “faro”, com a sinalização “verde” para produto entregue dentro do prazo, “vermelho” produto fora do padrão , e na cor “amarela” não medido ( Anexo).

Com isso foi cumprida a meta estabelecida pelo estado em relação a esse objetivo, resultando no monitoramento de todos os produtos constantes na Declaração de Serviços ao Cidadão, incorporando em sua rotina a sistematização e avaliação dos mesmos.



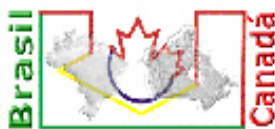
Canadian International  
Development Agency



Agence canadienne de  
développement international



Canada



O acesso a esta Declaração poderá ser, via Internet, através do endereço:

[www.sefaz.mt.gov.br](http://www.sefaz.mt.gov.br)

## Minas Gerais

A SEF/MG inclui em seu Planejamento Estratégico projeto a ser desenvolvido a partir de 2005 objetivando a padronização dos procedimentos relativos ao atendimento ao cliente e de melhoria de sua qualidade .

Faz parte do escopo desse projeto o desenvolvimento de manuais operacionais de procedimento e a elaboração do guia de serviços, até dez/2005 além da Declaração de Serviços até jun /2006.

## Pernambuco

A Declaração de Serviços foi o primeiro produto entregue à sociedade pernambucana no âmbito do projeto Brasil/Canadá. Para a execução desse projeto foram mobilizados servidores e gerentes das áreas de execução responsáveis pelo contato direto com a clientela da Secretaria da Fazenda.

Lançado para a sociedade em novembro de 2002, já foram oferecidos cerca de 2.000 exemplares a instituições de classe (sindicatos e associações), universidades, bibliotecas públicas, Ministério Público, Procuradoria- Geral do Estado, entre outros. Além das cartilhas, está disponível para a Sociedade um folder indicando os principais itens da Declaração .



A Declaração de Serviços é monitorada pela equipe responsável pelo projeto, que se encarrega de identificar a necessidade e a efetivação de atualizações periódicas, quer nos

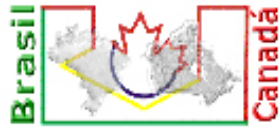


Canadian International  
Development Agency



Agence canadienne de  
développement international

Canada



serviços listados ou ainda no compromisso assumido pela alta administração da Secretaria da Fazenda. Importante ressaltar que os serviços listados na Declaração de Serviços são considerados de excelência e são identificados pela aposição do símbolo da campanha, a medalha de excelência (Ver logomarca, em anexo).



Essa Declaração de Serviços também pode ser acessada via internet pelo endereço [www.sefaz.pe.gov.br](http://www.sefaz.pe.gov.br)

Logotipo da campanha do projeto: A medalha da excelência.



Canadian International  
Development Agency

apff



Agence canadienne de  
développement international

Canada

*Folders e banners* utilizados na campanha para sensibilização interna;

48h, quando do não atendimento imediato

- Serviço telefônico gratuito através do sistema 0800 (0800 811244)
- Facilidade na comunicação
- Segurança e qualidade nas informações prestadas
- Tempo de espera inferior a 3 minutos

**EMISSÃO E VISTO DE NOTA FISCAL AVULSA (MODELO 1 E MODELO 2)**

É a emissão e a validação de documento fiscal que permite a circulação de bens e mercadorias em que o remetente não está cadastrado.

Garantimos:

- Emitir a NFA modelo 1 no prazo máximo de 24 horas
- Aposição do visto na NFA modelo 2, quando do atendimento do emitente em qualquer unidade de atendimento da SEFAZ.
- Cordialidade e presteza no atendimento

**FIRMAMOS O COMPROMISSO DE INFORMAR ANTECIPADAMENTE AO CIDADÃO O NOVO PRAZO PARA CONCLUSÃO DO SERVIÇO DEMANDADO SEMPRE QUE HOUVER IMPOSSIBILIDADE TÉCNICA DO CUMPRIMENTO DOS PRAZOS ESTABELECIDOS NESTA DECLARAÇÃO DE SERVIÇOS.**

**PALAVRAS FINAIS**

A busca da excelência é o principal compromisso que vimos apresentar à sociedade. Acreditamos que mais e mais serviços estarão no nível dos que relacionamos nesta declaração, e dessa forma estaremos correspondendo à justa expectativa da sociedade em relação aos serviços prestados pela SEFAZ.

Por fim, reafirmamos que sempre estaremos dispostos a

TELESEFAZ:  
**0800 811244**

Home-page:  
**www.sefaz.pe.gov.br**

Acesse a Declaração de Serviços no endereço eletrônico:  
**www.sefaz.pe.gov.br/declaracaodeservicos**

SECRETARIA DA FAZENDA

GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO

**Declaração de Serviços**

GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO SECRETARIA DA FAZENDA

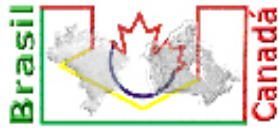
## São Paulo

Em 03/04/2003, entrou em vigor a Lei Complementar 939 que instituiu o Código de Direitos, Garantias e Obrigações do Contribuinte no Estado de São Paulo, que assegurou alguns direitos aos contribuintes dentre os quais a adequada e eficaz prestação de serviços gratuitos de orientação, bem como forma lícita de apuração, declaração e recolhimento dos tributos previstos em Lei. A SEFAZ/SP em seu planejamento estratégico, especificamente na operação Atendimento prevê a elaboração da declaração de serviços.

### 2.1.5 Procedimentos para elaboração do produto

Descrevemos a seguir o roteiro para elaboração da Declaração de Serviços. Este roteiro foi apresentado e validado na 1ª Oficina de Trabalho realizada em Pernambuco, entre os dias **5 e 9/9/2004**:

- conscientizar os Secretários de Fazenda e seu *staff*;
- conscientizar os gerentes das áreas envolvidas;
- conscientizar os chefes das áreas envolvidas e buscar participação efetiva na indicação dos serviços prestados com qualidade;



- conscientizar e sensibilizar os agentes executores dos serviços prestados por meio de campanhas institucionais, treinando-os e dando-lhes condições estruturais para a realização de suas atividades;
- apresentar e discutir com a sociedade (profissionais que interagem com o Fisco) os serviços que realmente são desejados e necessários;
- criar a Declaração;
- validar com todos os agentes envolvidos;
- lançar e distribuir a Declaração.

### **2.1.6 Informações complementares**

As Secretarias de Fazenda, sintonizadas com os novos tempos, expressam à sociedade, de forma clara, a preocupação ao definir suas missões institucionais e os valores definidos nas suas identidades organizacionais: compromisso social, equidade, ética, qualidade e transparência.

A Declaração objetiva não apenas divulgar os serviços que oferecemos, mas, sobretudo, demonstrar nossa atenção com os meios e a transparência com que são oferecidos, buscando cada vez mais melhorar a sua qualidade.

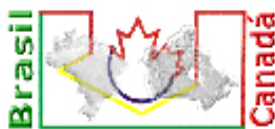
Outro ganho importantíssimo é a valorização do servidor público responsável pela prestação desses serviços, na justa medida em que são identificados como principais responsáveis pelo atingimento de índices, cada vez maiores, de satisfação da nossa clientela.

## **2.2 Instrumentos de orientação e interpretação de normas**

### **2.2.1- Objetivos específicos**

Uniformizar a interpretação da norma dentro da Secretaria da Fazenda a fim de orientar os contribuintes na execução das suas atividades profissionais, resultando em um melhor cumprimento das suas obrigações tributárias.





### **2.2.2- Justificativa**

A legislação complexa e de difícil entendimento por parte dos usuários ocasionava diversas interpretações, não só para os contribuintes como internamente, ao grupo de auditoria da Secretaria da Fazenda. Além do mais, a comunicação interna ineficiente dificultava a disseminação da informação de uma maneira sistêmica, ocasionando desorganização e dificuldade no acesso à norma. A falta de material que interpretasse a legislação nos pontos mais controversos era mais um entrave para a percepção real do significado da legislação tributária em Pernambuco.

### **2.2.3- Público- Alvo**

Grupo de Auditoria, mandatários e intermediários.

### **2.2.4- Experiências Brasileiras**

#### **Alagoas**

A princípio, houve necessidade de criar políticas de interpretação para uma nova sistemática de enquadramento das empresas sujeitas ao Caceal (Cadastro de Contribuintes do Estado de Alagoas), baseadas no conceito do Projeto.

Foram elaboradas cartilhas e promovidas palestras sobre a lei que instituiu a nova sistemática.

Foram editados boletins tributários, cadernos sobre Incentivos fiscais, programas de consulta à legislação na intranet e serviço de teleatendimento ao cliente, em três níveis (URA - Unidade de Resposta Audível, Teleatendentes e agendamentos – Auditores Fiscais) para esclarecimentos sobre a legislação.



**Call Center**

**Central de Informação à Distância.**

Através do número  
**0800 284 1060**

o contribuinte poderá fazer consultas fiscais, tirar dúvidas relativas aos Tributos Estaduais, acompanhar o andamento de processos, além de efetuar denúncias, reclamações, sugestões e elogios

**MENU DE NAVEGAÇÃO NA UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (U.R.A.)**

**DIGITE:**

- 2 Para informações sobre sua empresa
- 2 Para informações cadastrais e fiscais
- 3 Para laboratórios e cupons fiscais
- 4 Para andamento de processos
- 6 Para alterar senha
- 8 Para voltar ao menu inicial
- 9 Para falar com nossos atendentes

3 Para informações sobre outra empresa

Digite:

- 2 Para obter dados cadastrais
- 3 Para informações sobre gráficas credenciadas
- 4 Para saber sobre empresas fornecedoras de Equipamentos Emissores de Cupons Fiscais
- 8 Para voltar ao menu inicial
- 9 Para falar com nossos atendentes

4 Para denúncias, reclamações, sugestões e elogios

5 Para informações sobre educação fiscal

Digite:

- 2 Para informações via voz
- 4 Para informações via fax
- 6 Para informações sobre documentos fiscais em meio magnético

\* A qualquer momento digite 8 para voltar ao menu inicial.

\* A qualquer momento digite 9 para falar com nossos atendentes.

**Call Center**

Com vistas à melhoria da qualidade das informações e orientação prestada ao cliente, a Sefaz/AL vem desenvolvendo instrumentos que visam a evitar erros, distorções e diferentes interpretações das normas vigentes.

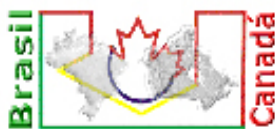
Para tanto foi estabelecida uma política de realização de reuniões, que ocorrem semanalmente, que visam a capacitar e atualizar os servidores que prestam informações, sejam essas por telefone ou presencialmente. O objetivo da Sefaz/AL é dotar todos os servidores fazendários de conhecimento e competência para atuar na área de orientação.

## Bahia

A Secretaria da Fazenda instituiu um Conselho Tributário, com a participação do Chefe de Gabinete, do Superintendente de Administração Tributária, do Diretor de Tributação, do Presidente do Conselho Estadual da Fazenda, do Procurador- Chefe da Procuradoria Fiscal, que se reúne periodicamente para discutir dúvidas em relação à interpretação da legislação tributária e emitir parecer da administração fazendária sobre as referidas questões.

Esse Conselho Tributário, com participação multidisciplinar, tem sido importante para pacificar o entendimento sobre questões controversas trazidas tanto por membros da administração fazendária quanto por contribuintes e advogados. Os pareceres oriundos desse grupo têm evitado ações fiscais não fundamentadas na interpretação da legislação, assim como têm estabelecido referências nos julgamentos administrativos.





A Secretaria da Fazenda está implementando, ainda, a divulgação, pela internet, das respostas a consultas formais realizadas por contribuintes e que versam sobre matérias de interesse geral, reduzindo a burocracia e permitindo que os clientes da Sefaz tomem conhecimento, de forma ágil e segura, do entendimento da administração sobre assuntos relevantes.

### **Mato Grosso**

A Sefaz/MT disponibilizou, em sua página da internet e na intranet, o Sistema de Perguntas e Respostas. Esse sistema permite que tanto os servidores da Sefaz quanto os contribuintes e intermediários tenham acesso às dúvidas mais frequentes tratadas pelo Plantão Fiscal facilitando o desenvolvimento de suas atividades e a garantia da padronização das respostas aos temas abordados.

O Plano de Trabalho Anual PTA foi contemplado com a inclusão de medidas demandadas pela sociedade resultantes do trabalho das comissões mistas com sociedade civil onde foram tratadas questões relativas : a obrigações tributárias, discussão da evasão fiscal e qualidade no atendimento e a prestação de informação à sociedade. Essa ação possibilitou, portanto, a participação efetiva da Sociedade nas discussões quanto a interpretação e aplicação das normas fiscais.

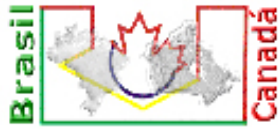
### **Pernambuco**

Inicialmente foi criado um projeto específico para a área de orientação tributária abrangendo o público interno (auditores fiscais) e o público externo (mandatários e intermediários). Foram organizados diversos cursos de formação em matéria tributária, que trataram desde a concepção de uma nova empresa até legislações de setores econômicos específicos, de bastante complexidade. Aproximadamente 7.000 usuários (considerando a participação em vários cursos) participaram desses cursos de formação.

A criação do telesefaz (*call center*), instrumento de telemarketing ativo e passivo, permitiu interagir de maneira mais eficiente com os usuários da norma, ocasionando melhor disseminação da legislação e de procedimentos fiscais adotados na Secretaria da Fazenda.

A colocação, na internet, da legislação em meio magnético, bem como de informativos fiscais que interpretam a norma, deixaram-na mais clara e de fácil entendimento para os usuários.





A distribuição de aproximadamente 20.000 CD- ROM's com a legislação tributária federal e estadual, informativos fiscais, julgamentos do Tribunal Administrativo Tributário de Pernambuco, com a facilidade do software de busca para o público interno, contribuiu para a uniformização e interpretação da norma.

A implantação, com data prevista para julho de 2005, dos projetos “Novidades” e “Pesquisa na Internet” possibilitarão, em sincronia com as ações anteriores, melhor acesso à legislação e a sua interpretação.

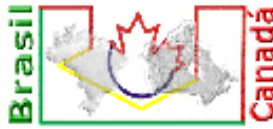
### **Rio Grande do Sul**

Newsletter - Tem como objetivo levar a o conhecimento dos clientes internos e externos as alterações referentes a legislação do ICMS, foi desenvolvida uma ferramenta que envia, por email um resumo dessa alterações no mesmo dia em que são publicadas no DOE. Inicialmente foram cadastrados de forma automática todos os servidores da SEFAZ, bem como os contribuintes e contabilistas que já possuíam cadastro do seu endereço eletrônico, ficando disponível no site da SEFAZ a opção de cadastramento para todos os interessados.

### **São Paulo**

A SEFAZ/SP disponibilizou no Posto Fiscal Eletrônico o Guia de Procedimentos, que tem por função padronizar e formalizar as informações e obrigações dos clientes que necessitam obter determinados serviços junto às unidades de atendimento presencial. Dessa forma, os clientes encontram respostas claras e precisas sobre os documentos e procedimentos necessários para um atendimento eficaz. A partir da identificação dos serviços oferecidos é feito um mapeamento da legislação vigente, dos documentos necessários e procedimentos a serem tomados pelos clientes , resultando na elaboração de um guia “passo a passo”, podem ser encontrados no endereço eletrônico: [www.pfe.fazenda.sp.gov.br](http://www.pfe.fazenda.sp.gov.br)

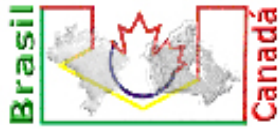




## 2.2.5 Procedimentos para elaboração do produto

Os procedimentos para implantação de uma política de interpretação e uniformização da norma seguem, basicamente, os seguintes passos:

- identificação do público- alvo e suas necessidades por meio de pesquisa de campo;
- identificação dos objetivos com o planejamento estratégico da Secretaria da Fazenda;
- busca do patrocínio interno;
- criação do projeto de disseminação da orientação tributária;
- estabelecimento de metas e plano de ação;
- identificação das resistências e riscos dos projetos;
- implantação das ferramentas com o envolvimento dos servidores fazendários;
- divulgação do produto para os usuários internos e externos.



## 2.2.6 Informações complementares

O Guia da Nova Empresa, a Declaração de Serviços, o Busca na Internet, as reuniões setoriais, os Conselhos Tributários são produtos concebidos dentro do “subprojeto Serviços à Clientela” que ajudaram sobremaneira na melhoria da prestação de serviços de orientação tributária, na medida em que viabilizam aos usuários de forma clara e objetiva informações sobre a legislação e os procedimentos adotados pelas Secretarias de Fazenda. Esses instrumentos são de grande importância na integração Fisco, mandatários e intermediários.

## 2.3 Guias para Novas Empresas

### 2.3.1 Objetivos específicos

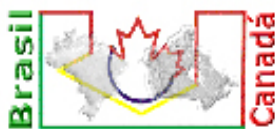
O Guia da Nova Empresa tem como principal objetivo estabelecer uma nova relação entre o Fisco e a sociedade civil organizada no sentido de extinguir as diferenças históricas, criadas em grande parte por procedimentos burocráticos pouco eficazes, orientações distorcidas da norma e pela manutenção de uma relação pouco profissional entre o Fisco, os intermediários e mandatários, estes, aqui considerados, os que têm a obrigação legal de recolher aos cofres público, o ICMS devido nas operações e prestações efetuadas, bem como de cumprir as obrigações acessórias.

### 2.3.2 Justificativa

Ao longo do tempo, as Secretarias de Fazenda de todos os estados vêm buscando uma forma de interagir com sua clientela que não seja a publicação de normas, muitas vezes indecifráveis para a grande maioria. Algumas tentativas de formulação de manuais e informativos já foram feitas em todas as áreas, sem obtenção do resultado esperado, em muitos casos pela simples falta de interesse dos usuários em manusear tais documentos, em razão da complexidade das informações e grande quantidade de dados que confundiam os mandatários e profissionais que atuam na área (intermediários).

O Guia da Nova Empresa configura-se como um instrumento de Educação Fiscal ao trazer, em um formato simples e de fácil compreensão, os conceitos gerais pertinentes ao desempenho do cotidiano de uma empresa; fornece aos seus usuários uma lista dos principais serviços prestados pelas Secretarias de Fazenda, indicando a modalidade da prestação, os pré-requisitos para o atendimento da solicitação, bem como a localização exata onde o serviço deverá ser prestado, evitando a peregrinação na busca pelo atendimento da demanda por parte do usuário; traz o indicativo dos principais direitos e obrigações do contribuinte, previstos na legisla-





ção tributária vigente, como forma de estabelecer de vez a transparência na relação Secretaria de Fazenda e os usuários de seus serviços, notadamente o intermediário, o mandatário e o cidadão comum.

### 2.3.3 Público- Alvo

O guia tem por objetivo facilitar o acesso dos mandatários inscritos nos cadastros de empresas dos estados, e é tratado da seguinte forma:

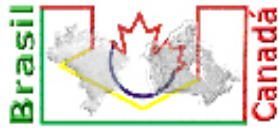
- para os mandatários cadastrados pela primeira vez ; aquele mandatário que não possui conhecimento algum da área fiscal – tributária;
- para os mandatários que já possuem algum conhecimento na área fisco - tributária;
- para os intermediários da área fisco - tributária (contadores, advogados, despachantes, etc.);
- para os profissionais do Fisco pernambucano, os representantes do estado (auditores fiscais no exercício de suas funções);
- para estudantes e futuros profissionais da área fisco-tributária;
- para universidades, para utilização como material didático e em bibliotecas públicas;
- para outros órgãos públicos (Ministério Público e Procuradorias de Estado)

### 2.3.4 Experiências Brasileiras

#### Pernambuco

O Guia da Nova Empresa foi o produto mais elaborado do projeto. Esse produto contou com a participação de vários setores da Secretaria da Fazenda e demorou aproximadamente um ano para ser concluído. Hoje esse produto é referência fora e dentro da Secretaria da Fazenda. Foram produzidos e distribuídos cerca de 10.000 exemplares e contamos com uma rede de distribuição da qual fazem parte as unidades de atendimento da Secretaria da Fazenda, universidades, escolas públicas, associações de classe, Ministério Público, Procuradoria- Geral do Estado, Tribunal de Justiça do Estado, entre outros. Esse guia é atualizado sempre que há modificação na legislação do estado e pode ser acessado via internet pelo endereço [www.sefaz.pe.gov.br](http://www.sefaz.pe.gov.br).





### 2.3.5 Procedimentos para elaboração do produto

Descrevemos a seguir o roteiro para elaboração do Guia da Nova Empresa. Esse roteiro foi apresentado e validado na 1ª Oficina de Trabalho, realizada em Pernambuco, entre os dias **5 e 7/9/2004**:

- constituir grupo de trabalho;
- elaborar seminário para disseminar a proposta na secretaria com os gerentes das áreas envolvidas;
- coletar dados nas áreas envolvidas, com os servidores da área operacional;
- elaborar o protótipo do guia;
- apresentar o protótipo aos diretores das áreas envolvidas;
- apresentar protótipo ao Secretário da Fazenda com as observações dos gerentes e diretores;
- apresentar protótipo à sociedade civil;
- elaborar guia definitivo;
- submeter à revisão ortográfica, a normas da ABNT e programação visual;
- apresentar e distribuir o guia para a secretaria;
- apresentar e distribuir o guia para a sociedade civil.

### 2.3.6 Informações complementares

Definir claramente, com o Secretário da Fazenda, a prioridade de elaboração do guia da nova empresa; patrocínio institucional;

definir diretor patrocinador do guia;

apresentar, após cada fase, o resultado do trabalho desenvolvido à equipe do projeto;

colocar disponível o “produto” possível e assumir o compromisso de atingir a excelência aos poucos. Melhoria constante.



## 2.3.7 Anexos

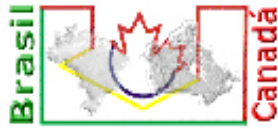


## 2.4 Desenvolvimento, por alguns estados, de outros instrumentos de comunicação e interação com a clientela não constantes do POP

### 2.4.1 PERNAMBUCO

O estado de Pernambuco desenvolveu, ao longo dos quatro anos de projeto, duas ferramentas de integração com a clientela da Sefaz-PE, baseado na experiência adquirida nos encontros com os técnicos canadenses no Brasil e nas visitas realizadas ao Canadá, notadamente às unidades de atendimento que interagem com a clientela naquele país (Montreal e Quebec). Essas ferramentas são o monitoramento das empresas recém- cadastradas – seis meses e o software NOVIDADES.

Além das ferramentas citadas muitos dos servidores que atuam na área de atendimento receberam capacitação no uso de técnicas de atendimento ao cliente.



Os cursos foram oferecidos pela ESAFAZ (Escola Fazendária) tendo sido ministrado por especialistas na área.

## **Monitoramento das Empresas Recém- Cadastradas –Seis Meses**

### **Objetivos específicos**

Este projeto foi desenhado com a intenção de viabilizar o controle das empresas recém- cadastradas em Pernambuco, permitindo acompanhamento personalizado, com orientação, visando ao melhor cumprimento das obrigações principais e acessórias por essas empresas, a partir da implantação do cadastramento eletrônico (primeira fase do Projeto 100% Internet); o monitoramento vem também cobrir a lacuna deixada pelo sistema de enquadramento de empresas nas faixas de risco, pela Gerência de Planejamento e Controle da Ação Fiscal e multiplicar a eficiência dos gerentes de segmento econômico e áreas de interesse no monitoramento das empresas nesse período.

### **Justificativa**

As empresas recém-inscritas no Cadastro de Contribuintes do Estado de Pernambuco, a partir da implantação deste projeto, passam a contar com uma rede de consultoria especializada em todo o território pernambucano. É muito importante registrar que a atuação desses auditores com os contribuintes recém- inscritos será sempre preventiva, priorizando a orientação e indicando-lhes a melhor maneira de atuar para o cumprimento de suas obrigações acessórias e principal.

### **Público- Alvo**

Auditores lotados na Gerência de Atendimento, na Gerência de Planejamento e Controle da Ação Fiscal, contribuintes com até seis meses de cadastrados, contadores, advogados e outros profissionais que interagem com o fisco cotidianamente.

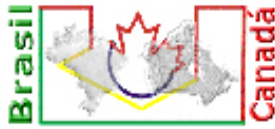
### **Procedimentos para elaboração do produto**

A partir de cronograma e plano de ação definidos e apresentados aos gerentes das áreas envolvidas (Atendimento e Planejamento), foram elaborados os seguintes produtos:

- Desenho do processo de monitoração das empresas recém- cadastradas;
- Desenho de proposta de procedimento operacional- padrão para o processo;
- Desenho de proposta do relatório de retorno da ação fiscal;







- Desenho de proposta de alteração da legislação, a partir da proposta de alteração da legislação de cadastramento do Projeto 100% Internet;
- Desenho de relatório de consolidação dos dados implantados pelos agentes executores da ação fiscal;
- Desenho de proposta de procedimento operacional padrão para os processos de monitoração remota.

Para dar suporte tecnológico a esse projeto foi desenvolvido o aplicativo RAF – Retorno da Ação Fiscal, que permite, em síntese:

- a distribuição e transferência das empresas recém- cadastradas, por auditores lotados nas agências equitativamente (carteira do auditor);
- o acompanhamento das empresas mês a mês, com registro de todas as intervenções realizadas pelos auditores;
- a geração de relatórios e consultas operacionais para os gerentes e diretores.

### Informações complementares:

A Sefaz/PE vem verificando um aumento significativo de novos contribuintes com cumprimento de suas obrigações durante esse período de acompanhamento.


### Anexos

RAF – Relatório de retorno da Ação fiscal

Menu		Recife, 14 de outubro de 2005		Usuário: JOAO.SIMÕES	
PRINCIPAL	130 18313003252206	BREJO DO CONGRUA PRODUÇÃO DE PLANTAS LTDA	20/05/2005	5249311	IAPONÁ JAPIASSU DA FONSECA R R R R
NOTÍCIAS SEFAZ	130 18313003252825	ELIEZER CECILIO MARCELINO	23/05/2005	5244204	IAPONÁ JAPIASSU DA FONSECA R R I R
BUSCA DOCUMENTOS	130 18113503254702	ARANY TORRES PAZ ME	27/05/2005	6023202	IAPONÁ JAPIASSU DA FONSECA R R I I
PROCEDIMENTOS SEFAZ	130 18313003255656	ANA ROSA M DE ALEBUQUERQUE REVENDE DE GAS E AGUA	31/05/2005	5247700	IAPONÁ JAPIASSU DA FONSECA R R R R
PERGUNTAS/RESPOSTAS	130 18313203256135	EDNEUZA DA SILVA VIERA - ME	31/05/2005	3611001	IAPONÁ JAPIASSU DA FONSECA R R I I
LEGISLAÇÃO	130 18313003256166	SALMIR FRANCISCO ALVES - ME	31/05/2005	5249399	IAPONÁ JAPIASSU DA FONSECA R R I R
DECISÕES DO TATE	130 18313003257600	M M MARTINS PEREIRA FARMACIA ME	3/06/2005	5241801	IAPONÁ JAPIASSU DA FONSECA X R R
GESTÃO DA SEFAZ	130 18113203257668	EDILEUSA LIMA DA SILVA	3/06/2005	5139099	IAPONÁ JAPIASSU DA FONSECA X I I
ESCOLA FAZENDÁRIA					
SISTEMAS SEFAZ					
CORREIO ELETRÔNICO					
SITE SEFAZ INTERNET					



## POP- Procedimento Operacional Padrão

 Governo do Estado de Pernambuco Secretaria da Fazenda	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b> <b>CADASTRAMENTO INICIAL</b>	Nº	58
		Data Emissão:	30/04/02
Tarefa: - Inclusão Cadastral - Incluir informações do contribuinte no cadastro SEFAZ Executante: Auditor de GAC.		Revisão:	1.17
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b> 1. Eficácia e eficiência no cadastramento das empresas no Estado de Pernambuco; 2. Mostrar a presença do FISCO-PE junto aos novos contribuintes; 3. Atendimento da arrecadação.		Data Revisão:	04/10/05
<b>EXECUÇÃO:</b> 1. O atendente recebe a Declaração emitida pelo Sistema DAC-Eletrônico, com todos os documentos anexados no seu corpo e o recibo, comprovante da transmissão dos dados, emitido pelo programa disponibilizado na INTERNET, se a declaração for assinada por produtor, deverá exigir cópia autenticada da procuração; 2. Caso o contribuinte não utilize a transmissão pela INTERNET, o atendente recebe o arquivo magnético gerado pelo sistema do contribuinte e transmite este arquivo através do sistema DAC-Eletrônico disponível na ARE, emitindo o recibo comprovante da transmissão; 3. O atendente deverá realizar a conferência da documentação (inclusive autenticação) e o preenchimento do DAC pertinente à solicitação do contribuinte. Caso a documentação não esteja completa ou o DAC não esteja devidamente preenchido, devolve-se e orienta o contribuinte a providenciar a documentação ou o acerto, informando-lhe que o prazo máximo para cancelamento da transmissão dos dados enviado pela INTERNET é de 10 (dez) dias; 4. As empresas que necessitam de comprovação da origem do Capital, deverão apresentar um dos seguintes documentos: Depósito Bancário; Imposto de Renda P. Física; Imposto de Renda P. Jurídica; Carta de Fiança; Bens em Garantia; outros expressamente solicitados pela gerência de segmento econômico específico; 5. Com a documentação completa, o atendente deverá apurar as alíquotas (não colar), acessar o SIAT, através do módulo de cadastro (PEDIDOS PELA INTERNET) e verificar a compatibilização dos dados informados. O atendente deverá verificar o preenchimento das informações da declaração apresentada pelo solicitante ou responsável legal, comparando-as com as contidas no SIAT, acessando a tela de solicitação de cadastramento fiscal e indicando o número do protocolo gerado por ocasião da solicitação pela INTERNET, fazendo as devidas correções de acordo com a documentação apresentada e original; 6. Caso haja alguma exigência, o atendente deverá informar e desenvolver a documentação a informar ao solicitante o prazo máximo de 10 (dez) dias para regularizar-se ou ter cancelado os dados transmitidos pela INTERNET; 7. O atendente deverá conferir as informações de tipo de logradouro e logradouro, se necessário. Caso seja informado o código - 999- Outros, para bairro, município e/ou centro comercial, estes deverão ser modificados a partir de tabelas pré-formatadas no sistema de cadastro; 8. Para o caso das empresas atacadas de alimentos, peço, tecidos e confecções o atendente deverá informar ao solicitante, que a inscrição Estadual estará suspensa até que o auditor responsável pelo monitoramento a regularize; 9. Após confirmação do pedido, o atendente deverá protocolizar, formalizar o processo, informando ao contribuinte que o mesmo deverá acessar o endereço <a href="http://www.fazenda.pe.gov.br">www.fazenda.pe.gov.br</a> , ARE Virtual, para emissão do DIAC; 10. O atendente deverá encaminhar a documentação para o setor responsável pela monitoração dos contribuintes.			
<b>MONITORAÇÃO:</b> 1. O auditor deverá verificar se o contribuinte pertence ao seu domicílio fiscal, caso contrário encaminhar no prazo máximo de 48 horas à Agência a que o contribuinte pertença; 2. As empresas cadastradas nos CNAE's (Portaria SF 289, 30/12/02) - Atacadista de alimentos devem ser visitadas prioritariamente no período de até 48 horas. Após a visita fiscal, estando a empresa em condições de funcionamento, o auditor deverá REAT/WR a inscrição estadual; 3. Empresas cadastradas nos CNAE's (Portaria SF 140 de 30/07/04 - Tecidos e Confecções: 1811-201; 1812-001; 5141-102; 5231-001; Gesso: 1410-905; 2892-100; 2830-199) ficarão suspensas até que seja realizada a visita fiscal. Após a visita, estando a empresa em condições de funcionamento, o auditor deverá REAT/WR a inscrição estadual; 4. Proceder à análise do funcionamento, o auditor deverá REAT/WR a inscrição estadual; 5. Verificar se existem outros contribuintes inscritos no endereço informado, bem como a regularidade de suas inscrições no CACEPE e a possibilidade de coexistência normal, encaminhando prioritariamente, à equipe de diligência fiscal; 6. Na hipótese de cadastramento no regime B, providenciar o encaminhamento do pedido à diligência fiscal, se necessário; 7. Identificar se os sócios administradores ou representantes legais participam de outras empresas cadastradas e se estas estão em situação irregular no CACEPE, em caso positivo, o auditor deverá intimar os sócios para a regularização destas situações; 8. Identificar se existem outros estabelecimentos da empresa, a ser equivalentes do quadro societário, caso não haja compatibilidade, o auditor deverá intimar o contribuinte a realizar a atualização dos dados da empresa; 9. Lavar Auto de Infração e encaminhar o processo para Delegacia de Crimes contra Ordem Tributária, caso haja fraude ou dolo na comunicação do contribuinte; 10. O auditor deverá acompanhar a movimentação da aquisição das empresas recém cadastradas e no caso de valores elevados, encaminhar o processo prioritariamente à diligência fiscal e consultar ao Gerente de planejamento da DPC (GMOG) através do Relatório de Retorno (RAP), sugerindo o enquadramento na faixa de risco IV;			
<b>EMPRESAS DE ALIMENTOS CADASTRADAS NOS CNAES:</b> 5132-201, 5139-002, 5134-900, 5131-400, 5139-006, 5139-906, 5139-099; 1. O auditor deverá verificar se há comprovação da origem do capital integralizado para os CNAES: 5132-201, 5139-002 e 5134-900 e 5139-099 conforme Portaria 119 (2003) inciso VII, alínea b, item 1; 2. Nos casos de primeira inscrição estadual no estado e quando houver indícios de irregularidades, o auditor deverá entrevistar todos os sócios para dar ciência aos mesmos sobre as implicações legais e criminais para casos de sonegação fiscal e todas as orientações necessárias.			
<b>EMPRESAS DISTRIBUIDORA, TRR e POSTOS DE COMBUSTÍVEIS NOS CNAES:</b> 5151-901, 5151-902, 5151-903, 3050-400 1. Para estes contribuintes, a visita fiscal deverá ser realizada a partir da programação do monitoramento ou do primeiro Pedido de AIDF, o que ocorrer primeiro; 2. Após as verificações previstas neste POP - Procedimento Operacional Padrão e antes da liberação da AIDF e Pedido de Uso de ECF, todos os processos de cadastramento inicial e alterações cadastrais de Empresas Distribuidoras de Combustíveis (CNAE - 5151-901) e Transportador - Revendedor Retalista - TRR (CNAE - 5151-902), compreendendo, inclusive, as inscrições como contribuintes substituídos em Pernambuco, deverão ser enviados à GPC - Chella do Segmento Combustíveis para conhecimento e posicionamento.			

Quanto ao pedido:

- A inscrição Estadual deverá ser cancelada de ofício, caso o contribuinte não tenha o Registro da ANP - Agência Nacional de Petróleo, até 90 dias contados da data da contornação da inscrição Estadual;
- Para os contribuintes cadastrados na CNAE - FISCAL 5151-901, comércio atacadista de álcool carburante, gasolina e demais derivados de petróleo, verificar antes da liberação de AIDF e se o estabelecimento possui autorização de exercício da atividade de distribuição, concedida pela Agência Nacional de Petróleo - ANP, e se possui base própria ou arrendada de armazenamento e distribuição de combustíveis, aprovado pela ANP, com capacidade mínima de armazenamento de 750 m<sup>3</sup> (setecentos e cinquenta metros cúbicos), conforme exigências contidas na Portaria ANP n.º 202/99 e Resolução ANP n.º 26/04;
- Para os contribuintes cadastrados na CNAE - FISCAL 5151-902, comércio atacadista de gás liquefeito de petróleo (GLP), verificar antes da liberação de AIDF e se o estabelecimento possui autorização de exercício da atividade de distribuição, concedida pela Agência Nacional de Petróleo - ANP, possuir base própria de armazenamento, emvasilhamento e distribuição de GLP, aprovado pela ANP, e possuir botijões, devidamente identificados com sua marca comercial, em quantidade compatível com o mercado que pretende atender, conforme exigências contidas na Portaria ANP n.º 202/99;
- Para o contribuinte cadastrado na CNAE - FISCAL 5151-902, comércio atacadista de combustíveis realizado por transportador retalista (TRR), verificar antes da liberação de AIDF e se o estabelecimento possui autorização de exercício da atividade de TRR, concedida pela Agência Nacional de Petróleo - ANP, e se dispõe de no mínimo de 3 (três) caminhões-tanques, próprios, alçados ou arrendados mecanicamente, conforme exigências contidas na Portaria ANP n.º 201/99;
- Para o contribuinte cadastrado na CNAE - FISCAL 5090-400, comércio varejista de combustíveis e lubrificantes para veículos automotores (posto revendedor), verificar antes da liberação de AIDF e se o estabelecimento possui registro de revendedor expedido pela Agência Nacional de Petróleo - ANP, e se dispõe de tanques para armazenamento de combustíveis e equipamentos medidores para fornecimento de combustíveis (bombas de abastecimento), conforme exigências contidas na Portaria ANP n.º 116/00;

OBS: Para as empresas recém cadastradas, a AIDF, só poderá ser concedida com o cumprimento das exigências descritas nos itens acima.

**EMPRESAS CADASTRADAS NOS CNAES:** 5211600;5212400;5213201 e 5213202 (Supermercados e Mercadinhos)

O auditor deverá preencher no quadro específico existente no RAF, os seguintes dados: quantidade de empregados; quantidade de "ECF" e área útil de vendas. Estes dados deverão ser coletados pelo auditor na visita fiscal para constatação de porte, faturamento e recolhimento mínimo da empresa.

**DILIGÊNCIA FISCAL**

- Para as empresas cadastradas nos CNAES: 5211600;5212400;5213201 e 5213202. O auditor deverá verificar junto ao contribuinte os seguintes dados: quantidade de empregados; quantidade de "ECF" e área útil de vendas.
- Na hipótese do item 5 (MONITORAÇÃO), verificar se houve sucessão (omra do estabelecimento); em caso positivo e em caso de a empresa possuir débito, encaminhar refra a DPC, se solicitado a imediata execução, fazendo parte também do processo a empresa sucessora.
- Na hipótese do item 6, (MONITORAÇÃO) visitar a empresa e solicitar as informações para enquadramento da faixa de recolhimento; se diferente da anteriormente concedida, fazer rotina de acerto do processo, encaminhando a contribuinte.

**PREPARADO POR:**  
 EQUIPE REVISÃO DOS PROCESSOS DAS ARE'S - GPC/ GAC

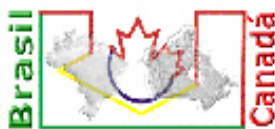
**APROVADO POR:**  
 Diretora GAC - Solange Esteves  
 Diretor GPC - Alexandre Rebêlo



Canadian International  
Development Agency

Agence canadienne de  
développement international





Desenvolvimento da ferramenta de integração com o contribuinte, NOVIDADES e BUSCA NA INTERNET

### **Objetivos específicos**

Promover o acesso à legislação, a interpretação da norma e a informações institucionais de forma rápida (automática) e segura, via Internet. Verificar a qualidade de produtos e serviços prestados aos usuários por meio de pesquisas pré-formatadas.

### **Justificativa**

A dificuldade de acesso às informações por parte dos usuários, bem como a necessidade da área de legislação de avaliar a qualidade de seus produtos e serviços.

### **Público- Alvo**

Auditores fiscais, mandatários e intermediários.

### **Procedimentos para elaboração do produto**

Os procedimentos para implantação dos projetos em Pernambuco foram:

- identificação do público-alvo e suas necessidades por meio de pesquisa de campo;
- identificação dos objetivos com o planejamento estratégico da Secretaria da Fazenda;
- busca do patrocínio interno;
- criação dos projetos;
- estabelecimento de metas e planos de ação;
- identificação de resistências e riscos dos projetos;
- implantação das ferramentas com o envolvimento dos servidores fazendários;
- divulgação do produto para os usuários internos e externos<sup>1</sup>.

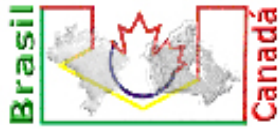
### **Informações complementares**

Projeto em fase de implantação, com previsão para início de julho de 2005.

### **Anexos**

Apresentação do conteúdo dos projetos.





## 2.4.2 RIO GRANDE DO SUL

### Emissão da guia de recolhimento de tributos via internet

#### Objetivo específico

Eliminar a emissão de Guias de Arrecadação manuais e implantar a arrecadação *on-line*. Esse produto permitiu a simplificação da emissão do documento além de ter reduzido os erros no preenchimento das GAS, aumentando, dessa forma, o recolhimento de tributos estaduais.

Até dezembro de 2004, cerca de 23% das operações de recolhimento foram automatizadas (76,4% da meta), totalizando mais de 1,5 milhão de operações.

Inicialmente foi desenvolvido e colocado disponível para download, no site da Sefaz, um programa para emissão das Guias de Arrecadação – GA.

Num segundo momento, a GA pode ser emitida *on-line*, sem necessidade de instalar o programa na máquina. Nesse caso, o contribuinte preenche a guia e, após sua verificação pelo sistema, tem a opção de imprimi-la ou solicitar diretamente a opção de pagar por meio do auto-atendimento bancário. Essa opção está disponível ao público em geral, não necessitando de senha para acesso, pois os dados do contribuinte, valores e número do débito são informados pelo contribuinte.

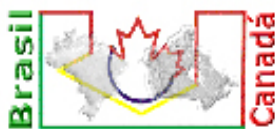
O próximo passo foi fornecer a emissão de GA relativa a débitos parcelados, de forma agrupada (diversos débitos do mesmo contribuinte, em uma única guia). Tecnicamente os analistas e programadores da Procergs desenvolveram uma camada ASP (WEB) que se comunica *on-line* com o mainframe (onde roda o sistema de gestão do crédito) por meio de um programa de comunicação entre os dois ambientes.

O objetivo foi colocar disponível a mesma transação que os funcionários da Sefaz possuem para emissão de GA, diminuindo a necessidade de os contribuintes virem para a repartição. Para isso foi utilizado o ambiente reservado com senha do site da Sefaz onde os contribuintes e contabilistas já possuem acesso. O contribuinte seleciona o que quer pagar em sua lista de débitos e emite uma GA única. A transação permite incluir a parcela dos débitos parcelados e o valor de quitação dos débitos não-parcelados.

### Serviços no auto- atendimento- incentivo à sua utilização exclusiva

#### Objetivo específico

A busca de melhoria na qualidade dos serviços prestados pela Secretaria da Fazenda demonstrou a necessidade de oferta de informações e serviços através da internet, visando a modernizar o atendimento aos clientes, agilizar fornecimento de



informações aos cidadãos, reduzir o deslocamento às repartições fazendárias, bem como o tempo de espera para o atendimento, além de reduzir custos tanto para o contribuinte como para a Secretaria da Fazenda.

Com a oferta dos diversos serviços e informações pela internet, a Receita Estadual busca incentivar o uso do auto-atendimento eletrônico, tendo como meta atingir, pela internet, o maior número possível dos atendimentos

Para atingir essa meta, foram acompanhados as prestações de serviços solicitadas no balcão para analisar as razões apresentadas para visita presencial à repartição

Com essas informações foi possível efetuar os ajustes necessários e introduzir a prestação desses serviços de forma exclusiva pela internet..

### **2.4.3 SÃO PAULO**

A Sefaz/SP promoveu mudanças significativas na forma como se estabelece o seu relacionamento com os clientes através da criação do Posto Fiscal Eletrônico e da oferta de vários serviços que permitem o atendimento à distância. Além disso, disponibilizou na internet informações sobre agendas tributárias, procedimentos operacionais e dados sobre as unidades de atendimento e seus responsáveis. Permite, também, o contato do contribuinte com o fisco por meio do correio eletrônico e call center, Diretoria.

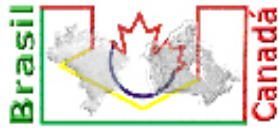
### **2.4.4 CEARÁ**

A Sefaz/CE identificou, através do projeto, a necessidade da criação de uma área específica para tratar dos assuntos relativos ao atendimento ao cliente/contribuinte.

Para tanto, a Sefaz realizou modificação na sua estrutura organizacional, criando o Setor de Atendimento, através da ADINS (Assessoria de Desenvolvimento Institucional), em consonância com resultados de redesenho de processos pelo qual passa a organização, envolvendo grupos de trabalho de diversos segmentos internos, como Ouvidoria, Órgãos de Execução e demais servidores.

Foi dado, então, a esse setor de atendimento, a atribuição de formular estratégias para atendimento e gerenciamento de ações específicas para o Call-Center, Núcleo de Atendimento Virtual e Padronização das Atividades nas unidades fazendárias.





### 2.4.5 MINAS GERAIS

A Sefaz/MG, preocupada em aumentar a satisfação do seu cliente, decidiu pela criação de uma unidade específica na sua estrutura destinada a cuidar da gestão dos processos de atendimento aos contribuintes em todo o Estado (Gerenciamento do Atendimento).

Essa Unidade terá como objetivo

- a padronizar os procedimentos de atendimento aos usuários de serviços da Sefaz/MG, em todas as Unidades do Estado e em todas as mídias disponíveis de atendimento.
- b Estabelecer canais que facilitem o acesso dos usuários para esclarecimento de dúvidas, proposição de sugestões e críticas quanto aos serviços prestados pela Sefaz/MG.
- c Realizar pesquisa semestral de satisfação dos clientes e qualidade dos serviços prestados pela Sefaz/MG, identificando os principais problemas e ações de melhoria.

Foi implementado, também, a primeira fase do PROMAT Projeto de Modernização dos Processos Administrativos-. Sistema que permite ao cliente se relacionar com a SEF via web. Tal ferramenta permite ao cliente requerer sua inscrição estadual, efetuar alterações cadastrais, requerer certidões negativas de débitos, autorização de impressão de documentos fiscais, entre outros serviços sem sair de sua casa.

### 2.4.6 SANTA CATARINA

#### **Pesquisa à Legislação via internet**

A SEFAZ/SC identificou, Inicialmente a necessidade de disponibilizar aos Clientes um acesso com maior qualidade à Legislação Tributária atualizada e as Normas de Interpretação da Legislação Tributária .

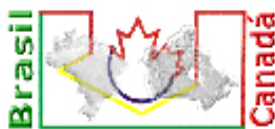
No desenvolvimento deste produto, o SAT (Sistema de Administração Tributária) contou com a colaboração de representantes da sociedade civil na definição das suas regras. O Conselho Regional de Contabilidade - CRC, teve participação decisiva neste processo.

Na pesquisa à Legislação via internet disponibilizamos a legislação tributária atualizada, as Instruções Normativas da Interpretação da Legislação Tributária e Notícias da Administração Tributária.

#### **Pesquisa de Satisfação via Internet**

Inicialmente foi identificada a necessidade da maior participação da sociedade civil na elaboração dos processos de trabalho.





Os produtos do projeto SAT (Sistema de Administração Tributária) foram elaborados com a participação de representantes de entidades como Conselho Regional de Contabilidade - CRC, Associação Brasileira das Indústrias Gráficas - ABIGRAF e Junta Comercial do Estado de Santa Catarina - JUCESC, que influenciaram decisivamente na elaboração dos produtos.

O objetivo dessa pesquisa é medir o grau de satisfação dos clientes da SEF com relação aos serviços da Administração Tributária e diagnóstico das possíveis deficiências, para aperfeiçoamento dos sistemas.

Esse serviço está disponível no site da SEF-SC [www.sef.sc.gov.br](http://www.sef.sc.gov.br) a cada momento em que identificamos uma necessidade ou possível deficiência em relação a algum dos nossos serviços.

### **Acesso ao Conta Corrente:**

Preocupada com a transparência nas suas ações a SEF-SC, partir de junho/2005, estará dando acesso, aos contribuintes, das informações quanto a sua conta corrente, contemplando as declarações enviadas, recolhimentos efetuados, transferências de crédito, pedidos de parcelamentos, consultas realizadas permitindo também emissão de certidão negativa de débitos

Além das consultas o contribuinte poderá realizar operações de parcelamento, emissão de documentos de arrecadação englobando vários débitos de mesma natureza.

### **Central Eletrônica de Atendimento**

Objetivando dar mais qualidade no atendimento aos clientes da SEF foi elaborado, recentemente, um projeto para uma Central de Atendimento que prevê suporte aos serviços telefônicos e atendimento pela internet.

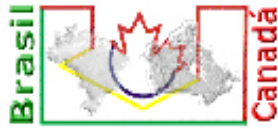
O projeto está em fase de licitação disponível ainda em 2005.

## **2.4.7 ALAGOAS**

### **Projeto Otimização do Atendimento ao Público**

O projeto é composto de uma formação técnica para a área assim como de um processo de seleção e de um programa de capacitação continuada. Além do foco no cliente, visa a incentivar o servidor, que trabalha nesta área, através de horário especial, gratificação de atendimento e capacitação, já que o mesmo tem grande





responsabilidade na prestação de serviço e de informações exigindo especialização, assim como intensa dedicação.

Para o desenvolvimento desse projeto foram tomados alguns parâmetros considerados indispensáveis quais sejam: perfil do servidor, formação básica e específica em atendimento e a criação de vários instrumentos de comunicação.

### **3. Estratégias de sustentabilidade do projeto**

#### **3.1 Objetivos específicos:**

Garantir a sustentabilidade dos produtos desenvolvidos no âmbito do subprojeto independentemente de mudanças na alta administração das Secretarias de Fazenda.

#### **3.2 Justificativa**

Assegurar a manutenção do processo de melhoria na qualidade do atendimento ao público nas Secretarias de Fazenda participantes do Projeto de Cooperação Técnica Brasil/Canadá.

#### **3.3 Público Alvo**

Servidores das Secretarias de Fazenda dos estados participantes do projeto.

#### **3.4 Instrumentos utilizados para a sustentabilidade**

Criação de um Grupo Nacional de Sustentabilidade do Projeto Brasil/Canadá;

Inclusão, no Planejamento Estratégico das Secretarias de Fazenda, de diretrizes que permitam ações de melhoria contínua no atendimento ao seu cliente;

Seminários de conscientização dos servidores;

Criação de Projetos de Otimização do Atendimento (a exemplo do desenvolvido pela Diretoria de Atendimento da SEFAZ/AL);

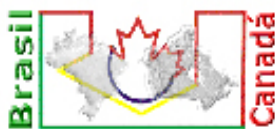
Palestras e Cursos de capacitação técnica e comportamental;

Oficinas de trabalho;

Realização periódicas de pesquisas de opinião.







#### 4. Estratégias de replicabilidade do projeto

##### 4.1 Objetivos específicos

Possibilitar aos estados, que não participaram do projeto piloto, o conhecimento e a aplicação dos produtos desenvolvidos colocando-os à sua disposição

##### 4.2 Justificativa

Cumprir compromisso assumido pelos estados participantes do projeto piloto em disseminar os conhecimentos adquiridos observando os mesmos padrões de qualidade alcançados pelo projeto.

##### 4.3 Público-Alvo

Servidores das Administrações Fiscais brasileiras

##### 4.4 Instrumentos utilizados para a replicabilidade

Possibilitar a participação dos estados não participantes do projeto piloto no Grupo Nacional de Sustentabilidade do Projeto Brasil/Canadá

Suporte Técnico pelos estados participantes do projeto piloto na realização das seguintes atividades:

- ✓ Seminários de conscientização dos servidores
- ✓ Palestras e Cursos de capacitação técnica e comportamental
- ✓ Oficinas de trabalho
- ✓ Realização de pesquisas de opinião
- ✓ Apoio na elaboração dos produtos desenvolvidos no projeto

## IV. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

O SubProjeto Serviços à Clientela dentro do Projeto de Cooperação Técnica Brasil/Canadá desenvolveu-se amparado na seguinte estrutura :

##### Comitê Diretor:

Amaury Patrick Gremaud - ESAF

Daniel Bourgeois - APFF

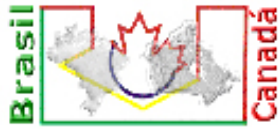


Canadian International  
Development Agency



Agence canadienne de  
développement international

Canada



---

João Dias Neto – UCP/MF

**Comitê de Monitoramento:**

Germana Menezes - ESAF

Representantes dos Estados participantes

**Coordenação Técnica:**

Maria Eugenia Costa – ESAF

Gilles Bernier – APFF

**Consultoria Técnica Canadense:**

Norbert Boudreau – Revenu Quebec

**Consultoria Técnica Brasileira**

Solange Maria Camello Esteves - SEFAZ/PE

**Interlocutor do Sub-projeto**

Newton Vidal - ESAF

**Representantes do subprojeto nos 10 Estados participantes**

Alagoas

Eveline Nogueira  
Ângela dos Anjos Andrade

Amapá

Maria Nilma Melo  
Lana de Nazaré Teles

Bahia

Rodrigo Pires Soares

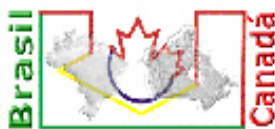


Canadian International  
Development Agency



Agence canadienne de  
développement international

Canada



---

Ceará

Audenor Angelin

Lêda Maria Cruz

Minas Gerais

Jorge Henrique Schmidt

Mato Grosso

Marly Pauletti

Ana Maria Brandão

Pernambuco

Antônio André Rodrigues

Luzimar Maria Lins Martins

Solange Maria Camello Esteves

Rio Grande do Sul

Mônica Scherer Figueiredo

Santa Catarina

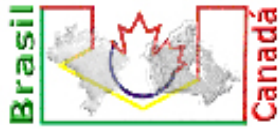
Pedro Mendes

Inácio Erdtmann

São Paulo

Edna Alexandre





---

## V AGRADECIMENTOS

Agradecimentos aos membros da APFF, representantes dos Ministérios da Receita de Quebec e Canadá, ESAF, UCP, ABC., representantes da CIDA.

Todos que participaram do desenvolvimento desse subprojeto em suas diversas fases principalmente os Secretários de Fazenda dos estados participantes que, sensíveis ao projeto, deram seu apoio incondicional.

Agradecimentos especiais:

- ao nosso consultor técnico canadense, Norbert Boudreau, que, durante todo o projeto, não só limitou-se a passar seus conhecimentos técnicos, mas nos deu apoio e estímulo no desenvolvimento de novos produtos;
- ao senhor Gilles Bernier que, além da responsabilidade pela organização das atividades do projeto e auxílio na sua condução, ofereceu a todos os participantes, dedicação e atenção imensuráveis, proporcionando momentos de alegria e grande satisfação em trabalhar no projeto dessa natureza e dimensão;
- a Áurea Castro / ESAF, que nos apoiou na elaboração deste relatório;
- e Vera Lumatti (SEFAZ/PE) pela valiosa contribuição na programação visual.

