

**inovação
inovação
inovação** *Concurso Inovação na
Gestão Pública Federal*

Experiência:

Mudança de Paradigma na Prestação de Serviços pela Receita Federal do Brasil

**Receita Federal do Brasil - Coordenação-Geral de Tecnologia e Segurança da Informação – COTEC
Ministério da Fazenda**

Responsável: Ariosto Rodrigues de Souza Junior - Auditor Fiscal da Receita Federal do Brasil

Endereço: Ed. Anexo do Ministério da Fazenda, 3º andar, sala 339
Brasília-DF
Tel.: (61) 3412-3741
Fax.: (61) 3412-1547
ariosto.souza@receita.fazenda.gov.br

Data de início da implementação da experiência: Outubro de 2002

CARACTERIZAÇÃO DA SITUAÇÃO ANTERIOR

O desenvolvimento da cidadania impõe à administração tributária a busca de modelos de atendimento que sejam práticos e que proporcionem conforto aos contribuintes, facilitando o cumprimento espontâneo das obrigações tributárias.

A possibilidade de redução dos custos e do tempo de implantação de novos projetos, aliados à facilidade de uso e abrangência global, fez com que as organizações, em todo o mundo, passassem a considerar a Internet como um dos componentes fundamentais para a prestação de serviços.

A Receita Federal do Brasil – RFB vem ampliando, desde o ano de 1996, a quantidade de serviços disponibilizados na Internet com o objetivo de simplificar, ao máximo, a vida dos contribuintes, possibilitando a redução do fluxo de pessoas nas Unidades da RFB e o aumento do número de contribuintes declarantes. A disponibilização desses serviços é inteiramente aderente à política do Governo Federal para fornecimento de serviços via Internet (Governo Eletrônico - e-Gov), visando promover a universalização do acesso aos mesmos.

A qualidade e a confiabilidade dos serviços oferecidos têm contribuído significativamente para uma adesão cada vez maior por parte dos contribuintes, fazendo com que os serviços, hoje oferecidos pela RFB, dependam fortemente do uso da Internet. No ano de 2005, até o final do mês de setembro, foram entregues mais de 38 milhões de declarações via Internet e foram contabilizados cerca de 200 milhões de visitas à página principal de serviços Internet da RFB.

A contínua evolução dessa forma de atendimento impôs à Receita Federal do Brasil um novo desafio: a disponibilização na Internet de serviços que, em virtude do sigilo fiscal, necessitam de identificação inequívoca de seus usuários.

DESCRIÇÃO DA EXPERIÊNCIA

Objetivos propostos e resultados visados

A tecnologia de certificação digital foi identificada pela Receita Federal do Brasil como a solução que atendia aos requisitos de segurança, sigilo e confiabilidade exigidos por suas aplicações. Para tanto, foram instituídos os certificados digitais e-CPF e e-CNPJ, a serem utilizados na identificação dos contribuintes que se relacionam por meios eletrônicos com a RFB. Estes certificados são “identidades digitais” emitidas em conformidade com o disposto na Medida Provisória 2.200, de 28 de junho de 2001, que instituiu a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil, para garantir a autenticidade, a integridade e a validade jurídica de documentos em forma eletrônica, das aplicações de suporte e das aplicações habilitadas que utilizem certificados digitais, bem como a realização de transações eletrônicas seguras.

Finalmente, em 11/10/2002, por intermédio da Instrução Normativa SRF Nº 222, foi instituído o Serviço Interativo de Atendimento Virtual – Receita 222, com o objetivo de propiciar o atendimento aos contribuintes de forma interativa, por intermédio da Internet. Este serviço preconiza a disponibilização de opções de atendimento que, em virtude do sigilo fiscal, eram disponibilizados somente nas Unidades da Receita Federal do Brasil, obrigando o comparecimento dos contribuintes às mesmas.

A IN SRF Nº 222/2002 define que serão disponibilizadas, entre outras, as seguintes opções de atendimento: situação fiscal do contribuinte, cópia de declarações, entrega de declarações e demais documentos eletrônicos, com aposição de assinatura digital, leilão virtual, inscrição, alteração e baixa no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) e no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ), emissão de certidões, cadastramento eletrônico de procurações, parcelamento de débitos fiscais, compensação de créditos fiscais, prática de atos relacionados com o funcionamento de sistemas de comércio exterior, controle e acompanhamento de processos fiscais, malhas fiscais e cadastrais e retificação de Darf.

A implantação dessas opções de atendimento vem promovendo a melhoria da segurança e da qualidade dos serviços prestados aos contribuintes, aumentando a comodidade de acesso e a rapidez na resolução de problemas, reduzindo as filas existentes em diversas Unidades da Receita Federal do Brasil, reduzindo os custos na prestação de serviços e uso dos mesmos, além de possibilitar uma melhor alocação de mão-de-obra das centrais de atendimento para outras áreas da RFB.

Ações realizadas

a) Emissão de certificados e-CPF e e-CNPJ

A RFB solicitou seu credenciamento na ICP-Brasil como uma Autoridade Certificadora Intermediária, podendo, a partir daí, habilitar as Autoridades Certificadoras responsáveis pela emissão dos certificados e-CPF e e-CNPJ para os usuários finais. Esse credenciamento foi efetivado em 14/10/2002.

Já se encontram habilitadas para emissão desses certificados as Autoridades Certificadoras do SERPRO, da empresa CertiSign, e da empresa SERASA. Encontra-se em fase de habilitação e emissão de certificado da Imprensa Oficial do Estado S.A.

b) Desenvolvimento dos novos serviços (Serviço Interativo de Atendimento Virtual – Receita 222)

A primeira opção de atendimento, implementada em 22/10/2002 no Serviço Interativo de Atendimento Virtual, foi a aplicação ‘Situação Fiscal do Contribuinte’, que possibilita ao contribuinte titular de certificado digital verificar detalhadamente sua situação fiscal, através da exibição de seus dados cadastrais e de suas obrigações acessórias, bem como as orientações de como efetuar a auto-regularização para sanar suas pendências apuradas nos diversos sistemas de controle da SRF, caso existam.

Além dessa, estão também disponíveis as seguintes opções:

- Cópia de Declaração: possibilita ao contribuinte certificado recuperar cópia do arquivo de

declaração transmitida à SRF, via Receitanet, de cinco anos dos impostos IRPF, IRRF, ITR e IRPJ.

- IRPF - Declarações Entregues: possibilita ao contribuinte certificado verificar e consultar o resultado do processamento de suas Declarações de Ajuste Anual do Imposto de Renda Pessoa Física – IRPF.

- Comprovante de Arrecadação: possibilita ao contribuinte certificado solicitar a emissão de comprovantes de arrecadação de pagamentos.

- Retificação de Documento de Arrecadação - Redarf Net: possibilita ao contribuinte certificado retificar erros cometidos no preenchimento de Documento de Arrecadação de Receitas Federais (Darf).

- Entrega de Declarações com Aposição de Assinatura Digital: possibilita ao contribuinte certificado entregar suas declarações à SRF, via Receitanet, com aposição de assinatura digital.

- Procuração Eletrônica: possibilita ao contribuinte certificado delegar a terceiros a possibilidade de lhe representar perante a Secretaria da Receita Federal, em determinadas atividades ou aplicações já disponíveis com o uso de certificação digital, mediante o estabelecimento prévio de procuração eletrônica.

- Siscomex - Sistema Integrado de Comércio Exterior (Cadastro de Representantes Legais, Exportação, Mantra, Importação, Trânsito Aduaneiro e Internação Zona Franca de Manaus): possibilita ao contribuinte possuidor de certificado digital e-CPF realizar, via Internet, operações de exportação, importação, trânsito aduaneiro e internação Zona Franca de Manaus.

As demais aplicações previstas na IN SRF Nº 222/2002 encontram-se em fase de especificação ou desenvolvimento.

c) Disseminação do uso de certificados

Para que o projeto de certificação da Receita Federal do Brasil obtenha o sucesso desejado, fez-se necessário o desenvolvimento de ações no sentido de disseminar o uso de certificados digitais no país, de modo a aumentar o número de potenciais usuários das aplicações disponibilizadas.

Nesse sentido a RFB celebrou Protocolo, em 29/01/2005, com o Instituto Nacional de Tecnologia da Informação – ITI, órgão responsável pela operacionalização da ICP-Brasil, e com a Federação Brasileira de Bancos – Febraban, objetivando desenvolver ações que possibilitem a disseminação do uso de certificados digitais, que passarão a ser utilizados também para validar transações e contratos financeiros, garantindo um novo patamar de segurança às operações realizadas na Internet e nos terminais de auto-atendimento.

Desse modo, as instituições financeiras passarão a emitir certificados e-CPF e e-CNPJ para seus clientes, expandindo rapidamente por todo o país o processo de emissão desses certificados, em virtude da grande capilaridade dessas instituições e da redução do custo do certificado em função da emissão em larga escala.

Além da parceria com as instituições financeiras, a RFB vem trabalhando em conjunto com outros órgãos, especialmente as Secretarias de Fazenda dos Estados, no sentido de disponibilizar novos serviços que simplifiquem as obrigações a que estão submetidos os contribuintes e agilizem os processos de troca de informações entre essas instituições governamentais, reduzindo ou eliminando o fluxo em papel.

Paralelamente, a RFB vem procurando difundir a cultura do uso de certificados digitais por intermédio de sua página Internet, disponibilizando textos explicativos e animações, que utilizam linguagem acessível a usuários leigos no assunto.

d) Uso Interno

Internamente, a Receita Federal do Brasil definiu como requisito básico de segurança a utilização de certificados digitais, armazenados em cartões *smartcard*, buscando não só agregar maior segurança ao processo de autenticação e controle de acesso aos seus sistemas e

recursos de tecnologia da informação, como, e principalmente, proporcionar à totalidade de seus servidores a absorção cultural e operacional desse novo ferramental de modo que a organização estivesse absolutamente preparada a dar suporte, com o mais alto grau de qualidade e segurança, aos contribuintes. Para tanto, em março de 2004, foram adquiridos 27.500 leitores e cartões smartcard para uso pelos servidores da RFB, tendo sido realizada uma campanha de conscientização com a disponibilização de informações na intranet, palestras nas unidades da RFB e o uso de *folders* explicativos.

Além disso, os sistemas e procedimentos internos estão em processo reengenharia levando em consideração esse novo paradigma: uma maior interatividade com os contribuintes mediante o uso de certificados digitais e de documentação eletrônica assinada digitalmente.

Etapas de implementação

Credenciamento para a emissão de certificados e-CPF e e-CNPJ em 14/10/2002.

Implementação da primeira opção de atendimento, em 22/10/2002 no Serviço Interativo de Atendimento Virtual, com a aplicação 'Situação Fiscal do Contribuinte'.

Celebração de protocolo, em 29/01/2005, com o Instituto Nacional de Tecnologia da Informação – ITI.

Aquisição de 27.500 leitores e cartões smartcard para uso pelos servidores da RFB, em março de 2004.

RECURSOS UTILIZADOS

Foram utilizados para implementação dos serviços os recursos de tecnologia da informação (Sala-cofre, *mainframe*, servidores Internet, servidores da Autoridade Certificadora, máquinas *firewall*, sistema de detecção de intrusão, linhas de comunicação e recursos de rede, entre outros) e recursos humanos (analistas de negócio e desenvolvedores) disponíveis na Receita Federal do Brasil e em seu prestador de serviços, o Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO.

CARACTERIZAÇÃO DA SITUAÇÃO ATUAL

Resultados quantitativos e qualitativos concretamente mensurados

Ano	Quantidade de acessos às páginas informativas – Receita222	Quantidade de acessos às páginas Internet de serviços – Receita 222 (*)	Declarações entregues com aposição de assinatura digital
2003	1.215.711	10.850	-
2004	1.606.556	20.112	-
2005 (até 01/10)	2.175.115	458.558	91.667
TOTAL	4.997.382	489.520	91.667

(*) foram contabilizados na estatística de serviços para os anos 2003 e 2004 somente as opções de atendimento 'situação fiscal do contribuinte' e 'cópia de declarações'.

- Os resultados foram obtidos da página de serviços estatísticos dos acessos Internet da RFB.
- Cada acesso à página de serviços do Receita 222, indica um contribuinte que foi atendido virtualmente em serviço que antes necessitava seu comparecimento a uma Unidade da RFB.
- somente estão contabilizados na estatística de serviços as opções de atendimento "situação fiscal do contribuinte" e "cópia de declarações".

Mecanismos de avaliação de resultados e indicadores utilizados

A Receita Federal realiza periodicamente avaliação dos serviços de atendimento a distância via internet, e elabora trimestralmente relatório gerencial englobando esse tipo de atendimento. São utilizados como fonte para análise e elaboração dos relatórios as estatísticas de utilização dos serviços disponibilizados, as mensagens eletrônicas recebidas por intermédio do serviço "Fale Conosco" e as sugestões recebidas pela Ouvidoria do Ministério da Fazenda (Pós-atendimento). A partir dos dados obtidos a Receita Federal procura adequar os serviços existentes e implementar novas opções de atendimento.

Para avaliação da utilização dos serviços é considerado o indicador 'crescimento no número de acessos aos serviços disponibilizados' (quadro abaixo):

Ano	Número de Acessos	Crescimento (*)
2003	10.850	-
2004	20.112	85,3 %
2005 (até 01/10/2005)	258.114	1283,3 %

(*) em 2003 e 2004 somente estavam disponíveis estatísticas dos serviços 'situação fiscal (pessoa física e pessoa jurídica) e 'cópia de declarações', motivo pelo qual somente dados desses serviços foram considerados.

Dois outros indicadores, constantes do planejamento estratégico e operacional da SRF, estão em fase de implementação: 'quantidade de certificados emitidos' e 'total de atendimento a distância sobre total de atendimentos efetuados'

Seguem abaixo estatísticas atualizadas sobre o acesso aos serviços oferecidos, com dados até 30/09/2005:

ANO	Entrega de Declarações com assinatura digital	Situação Fiscal PF	Situação Fiscal PJ	Cópia de Declarações	de Declarações Entregues	Comprovante Arrecadação	Retificação Documento Arrecadação	Procuração Eletrônica	TOTAL
jan	-	2.697	4.741	438	-	3.026	12.440		23.342
fev	413	4.828	9.332	839	-	5.695	3.416	1.756	26.279
mar	6.380	9.123	22.906	2.525	-	11.447	8.151	4.468	65.000
abr	11.624	8.357	19.699	1.975	-	10.085	7.368	3.447	62.555
mai	13.347	7.327	20.870	1.797	-	12.597	7.241	1.901	65.080
jun	14.956	7.341	18.455	2.304	2.502	14.026	7.079	1.968	68.631
jul	14.092	6.750	18.664	2.124	3.476	13.679	8.239	1.552	68.576
ago	14.887	9.609	27.352	2.661	4.614	16.747	10.429	2.133	88.432
set	15.968	11.514	38.855	2.907	3.555	18.371	11.935	2.567	105.672
TOTAL	91.667	64.849	176.133	17.132	14.147	102.647	63.858	19.792	550.225

LIÇÕES APRENDIDAS

Soluções adotadas para a superação dos principais obstáculos encontrados durante a implementação

Problema	Solução
Falta de cultura da organização no uso da tecnologia	Projeto de uso interno com palestras, folders, artigos na Intranet.
Baixo número de contribuintes com certificados	Aumento do número de serviços disponibilizados e parceria com as instituições financeiras
Custo do certificado	Parceria com as instituições financeiras para emissão em larga escala
Normas genéricas da ICP-Brasil	Criação de normas específicas para emissão e uso dos certificados e-CPF e e-CNPJ
Problemas com o uso da tecnologia de certificação digital	Contato direto com fornecedores e uso de consultoria

Por que a experiência pode ser considerada uma boa prática de gestão?

A experiência pode ser considerada uma boa prática de gestão, pois proporciona uma mudança radical na forma de relacionamento da Receita Federal do Brasil com os contribuintes, facilitando e agilizando o cumprimento de suas obrigações, melhorando os serviços públicos prestados pela instituição.

Como experiência pioneira, ela contribui para que outros órgãos do serviço público implementem serviços semelhantes, aumentando a qualidade dos serviços públicos prestados como um todo.