



**Universidade Estadual de Campinas
Faculdade de Ciências Aplicadas da Unicamp**

Gabriela Secafin Inacio

Relatório de estágio estendido: Estágio no CAC (Centro de Atendimento ao Contribuinte) DRFB- LIM (Delegacia da Receita Federal de Limeira).

Orientadora: Profa. Dra. Luciana Cordeiro de Souza Fernandes

**Limeira - SP
2020**



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS
FACULDADE DE CIÊNCIAS APLICADAS DA UNICAMP**

Gabriela Secafin Inacio

Relatório de estágio estendido: Estágio no CAC (Centro de Atendimento ao Contribuinte) DRFB- LIM (Delegacia da Receita Federal de Limeira).

Trabalho de Conclusão de curso apresentado como Relatório de Estágio Estendido como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração Pública pela Faculdade de Ciências Aplicadas da Universidade Estadual de Campinas.

Orientadora: Profa. Dra. Luciana Cordeiro de Souza Fernandes

**Limeira - SP
2020**

Ficha catalográfica
Universidade Estadual de Campinas
Biblioteca da Faculdade de Ciências Aplicadas
Renata Eleuterio da Silva - CRB 8/9281

In18r Inacio, Gabriela Secafin, 1997-
Relatório de estágio estendido : estágio no CAC (Centro de Atendimento ao Contribuinte) DRFB- LIM (Delegacia da Receita Federal de Limeira) / Gabriela Secafin Inacio. – Limeira, SP : [s.n.], 2021.

Orientador: Luciana Cordeiro de Souza Fernandes.
Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Ciências Aplicadas.

1. Orçamento. 2. Acesso à internet. 3. Serviço ao cliente. I. Fernandes, Luciana Cordeiro de Souza, 1966-. II. Universidade Estadual de Campinas. Faculdade de Ciências Aplicadas. III. Título.

Informações adicionais, complementares

Palavras-chave em inglês:

Budget

Internet access

Customer service

Titulação: Bacharel em Administração Pública

Data de entrega do trabalho definitivo: 06-01-2021

AGRADECIMENTOS

Agradeço a minha família, que sempre me apoio e incentivou em todos os momentos da minha graduação; a minha orientadora, que esteve presente em todas as etapas e me orientou da melhor forma possível; e aos meus professores que compartilharam seus conhecimentos para com a minha formação, que levarei para minha atuação profissional e também para vida; e a Deus, que sempre está presente iluminando minha vida, além de toda energia positiva.

RESUMO

O Relatório analisa a experiência de estágio no Centro de Atendimento ao contribuinte (CAC) da Receita Federal de Limeira (RFB-Lim), mostrando as atividades desenvolvidas no setor e sua importância para com a população, e apresenta sugestões para melhorias/aprimoramento na rotina de trabalho, tendo em vista as grandes mudanças que a Receita Federal de Limeira enfrentou neste último ano, quando os serviços passaram a ser desenvolvidos, em sua maioria, pelo *sítio* da Receita Federal, além da ocorrência de expressivo número de funcionários da área que se aposentaram sem que houvesse reposição destes postos de trabalho, aliado a isto, também ocorreu o corte orçamentário de Janeiro de 2020, que dispensou estagiários de todos os âmbitos da Receita Federal, visto que, no Centro de Atendimento ao Contribuinte (CAC) de Limeira o corte foi de 75%. Diante deste cenário, optamos por trabalhar possíveis alternativas para o setor, considerando uma maneira de minimizar o impacto que os cortes e as mudanças na execução dos serviços causaram na população regional, pois sem o atendimento ao público presencial e com a diminuição drástica do número de estagiários, que eram responsáveis pelo “Autoatendimento Orientado”, inúmeros contribuintes podem não comparecer com suas obrigações tributárias, seja por não ter acesso à *internet* ou por não ter instrução necessária para executar os serviços.

Palavras chaves: Corte orçamentário, Acesso à internet e Autoatendimento Orientado.

ABSTRAT

The report analyses an internship's experience at Centro de Atendimento ao Contribuinte (CAC) Of Federal Revenue of Limeira city (RFB-Lim), presenting the activities developed on the área and its importance to the population, besides to submit improvement suggestions at work rotine, bearing in mind the major changes Federal Revenue passed for the past years, when services passed to be developed, mostly by Federal Revenue website, beside of the occurence of a significant number of employees in the área who retired without the replacement of workers at those work stations. In addition, there was also a budget cutback at january 2020 that caused the dismissal of interns from all áreas of the Federal Revenue, since, the budget cutback at Centro de Atendimento ao Contruibuinte (CAC) was 75%. In face of this scenario, we opted to work on possible alternatives for the área, considering a way to minimize the impact budget cutback caused and the changes in the execution of sevices impacted on the regional population, because without the in person public attendance services and drastic decrease number of interns who were the responsables for the "oriented auto attendant", countless taxpayers can not attend to their tax obligations, either by not having the internet access or for do not having the necessary instruction to perform the services as well.

Keywords: Budget cutback, internet access and Oriented auto attendant.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Áreas de atuação da secretaria da RFB.....	11
Figura 2: Pessoas que utilizam a internet, segundo o nível de Instrução em %.....	13
Figura 3: Motivo porque as pessoas não utilizaram a internet em %.....	13
Figura 4: Pessoas que acessaram a internet em %.....	14

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Análise da Importância e da Urgência dos PON's.....	19
---	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CAC	Centro de Atendimento ao Contribuinte
RFB	Receita Federal do Brasil
RFB-Lim	Receita Federal de Limeira
DRFB- Lim	Delegacia da Receita Federal de Limeira
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
Pon's	Problemas, Oportunidades e Necessidades
NAF	Núcleo de apoio Contábil e Fiscal
E-CAC	Centro Virtual de Atendimento ao Contribuinte
CF	Constituição da República Federativa do Brasil

SÚMARIO

1. DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO.....	10
2. PROBLEMAS, OPORTUNIDADES E NECESSIDADES- PON'S.....	13
2.1.PROBLEMAS.....	13
2.1.1. Acesso á <i>internet</i> no Brasil.....	13
2.1.2. Perda de servidores públicos e estagiários no Centro de Atendimento ao Contribuinte da Delegacia da Receita Federal do Brasil -Limeira.....	15
2.2. OPORTUNIDADES.....	16
2.2.1. Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF).....	16
2.2.2. Auto atendimento orientado em ambiente fora da RFB.....	17
2.3.NECESSIDADE.....	18
2.3.1. Tutoriais escritos e em vídeo dos serviços realizados pela <i>internet</i>	18
3. ANÁLISE GERAL DOS PON'S E CLASSIFICAÇÃO DO NÍVEL DE IMPORTÂNCIA E URGÊNCIA.....	19
4. ANÁLISE DO CAMPO DE FORÇA.....	20
5. CONCLUSÕES.....	24
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	25

1. DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

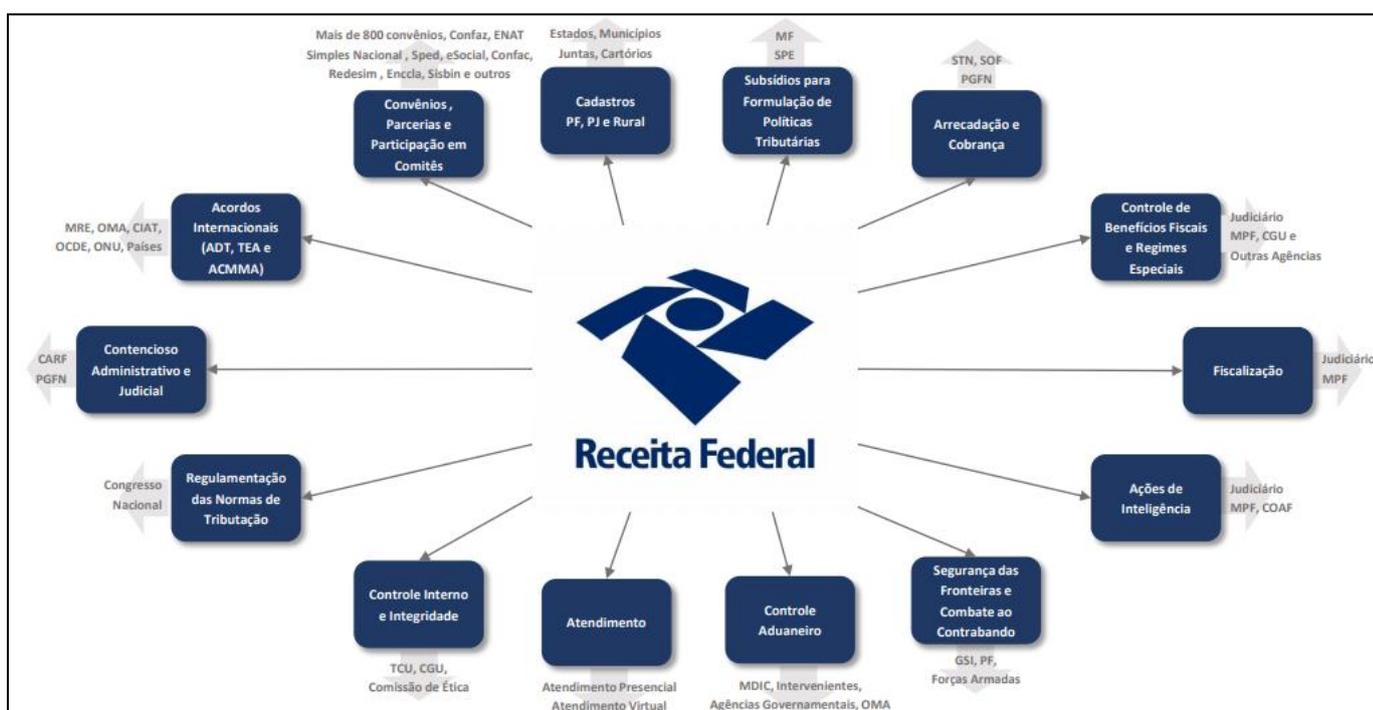
A Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) foi criada em 1968, por meio do Decreto nº 63.659, de 20 de novembro de 1968, com o intuito de facilitar o processo de efetivação das obrigações tributárias, nascendo da unificação de vários órgãos fiscais, passou a ter uma coordenação para cada área sendo arrecadação, tributação, fiscalização e informações econômico-fiscais. Porém, o modelo organizacional atual da Receita Federal, teve início com a Lei nº 11.457, de 16 de março de 2007, faz parte da esfera do Executivo Federal, responsável pela administração Aduaneira, Tributária (tributos previdenciários e Federais); e também auxilia na construção de políticas tributárias, em âmbito nacional e ainda é responsável pela prevenção e combate de sonegação fiscal, contrabando, tráfego de drogas e armas de fogo, entre outros (Institucional RFB, 2020).

Além disso, RFB é um órgão específico, singular, subordinado ao Ministério da Economia (mudança tida em 2020, antes era ao Ministério da Fazenda), possui unidades centrais e descentralizadas, localizadas por todo o país e, atualmente, possui 89 delegacias, divididas entre as de julgamento e as especializadas, 29 Alfândegas, 43 inspetorias, 266 Agências e 52 Pontos de Atendimento (Institucional RFB, 2020). O órgão tem como missão executar a administração tributária e aduaneira com justiça fiscal, para o benefício da sociedade; utilizando de valores como respeito ao cidadão, integridade, lealdade, legalidade, profissionalismo e transparência (Institucional RFB, 2020).

Assim, a RFB tem entre suas competências, além das já citadas, a gestão e execução das atividades de arrecadação, lançamento, cobrança administrativa, fiscalização, pesquisa, investigação fiscal e controle da arrecadação; interação com o cidadão por meio dos canais de atendimento, presencial ou à distância, educação fiscal para o exercício da cidadania, promoção da integração com órgãos públicos e privados, por meio de convênios para troca de informações, métodos e técnicas de ação fiscal e para racionalização de atividades e delegação de competência (Institucional RFB, 2020), ou seja, uma maneira do órgão conseguir atingir da melhor forma e o maior número de contribuintes sobre os serviços efetuados e disponibilizados.

Na figura 1, é possível observar todos os campos que a Receita Federal do Brasil esta presente e nota-se que é uma Secretaria com o escopo de atuação muito amplo, que inclui desde atendimento ao contribuinte, para resolução de dúvidas e entrega de documentos; alcançando até setores responsáveis por apreensão de materiais ilegais, mostrando que os sistemas tributários e aduaneiros, precisam de diferentes divisões e áreas de atuações para que o trabalho efetuado atinja de forma abrangente todas as competências e os serviços de responsabilidade do órgão.

Figura 1: Áreas de atuação da secretaria da RFB



Fonte: Institucional, áreas de atuação RFB, interface 5, 2020.

Por fim, a RFB tem grande foco na inovação e em acompanhar as tecnologias, podendo ser verificado por alguns acontecimentos, como o de 1995, onde foram disponibilizadas as primeiras informações na *internet*, referente ao órgão, utilizando o site do Ministério da Fazenda, sendo que em setembro de 1996, a Receita Federal obteve seu próprio domínio. E em dezembro de 2005 foi implantado o Centro Virtual de Atendimento ao Contribuinte (E-CAC), plataforma onde hoje a maioria dos processos e serviços são realizados, de maneira remota. Ressaltando que em 2006, foi desenvolvido o primeiro processo digital e a ferramenta chamada “e-processo” foi implantado em todas as unidades até 2011 (Institucional RFB, 2020).

Ademais, desde 2012 a Receita Federal disponibiliza aplicativos para dispositivos móveis também, assim, em junho de 2012, foi lançado um aplicativo para *smartphones* e *tablets*, com sistema Android e IOS, proporcionando a consulta a informações como liberação de restituições das declarações de Imposto de Renda de Pessoa Física (IRPF) e consulta de situações cadastrais no CPF. Ainda, em 2014, a RFB disponibilizou o aplicativo de rascunho da declaração do IRPF, proporcionando maior facilidade para o preenchimento da mesma (Institucional RFB, 2020).

Com isso, considerando a Delegacia da Receita Federal de Limeira (DRFB-Lim), setor a ser enfatizado durante este relatório, denominado como Centro de Atendimento ao Contribuinte (CAC), passou por grandes e contínuas mudanças, considerando as ferramentas tecnológicas dos serviços da RFB, pois a maioria dos serviços efetuados pelo órgão estão sendo adaptados a serem realizados somente pela *internet*. O CAC é responsável pelo atendimento ao público, com o intuito de auxiliar o contribuinte a efetuar os serviços, perante as dúvidas que surgirem; recepção de documentos; consulta, inscrição ou alteração no CPF; recolhimento de tributos específicos como de obra, pessoa física e jurídica; efetivação de parcelamentos previdenciário ou fazendário; restituições; entre outros serviços. E, como já citado, a maioria dos serviços podem ser efetuados exclusivamente pelo *site* da RFB, que possui as plataformas necessárias.

Desta forma, considerando as atividades desempenhadas pelo setor, os estagiários são responsáveis pela triagem das senhas, seguindo orientações dos superiores sobre quais senhas podem ser atendidas sem agendamento prévio, pois a maioria dos serviços são atendidos somente perante prévio agendamento pelo *site* e os demais são liberados. Para tanto, quando do atendimento presencial, era considerada, a capacidade de atendimento disponível, e os estagiários estavam incumbidos para atender os contribuintes que compareciam a DRFB, organizando e orientando-os, da melhor forma possível a como proceder para efetivação de suas necessidades; bem como os estagiários ficavam com o atendimento na recepção e conferência de alguns documentos, para posterior encaminhamento para o responsável; além de executar serviços internos, como a organização e digitalização de documentos para posterior-arquivamento. E ainda, auxiliavam os contribuintes no Autoatendimento, ferramenta que consiste em computadores disponibilizados para

que os contribuintes possam realizar os serviços necessários, os quais são efetuados pela *internet* e os estagiários se colocavam disponíveis para qualquer dúvida ou mesmo para ensinar os caminhos para execução do serviço, o que era de extrema importância, pois vários contribuintes não possuíam acesso à *internet* e, muitas vezes, não sabiam como proceder para realizar os serviços necessários.

2. PROBLEMAS, OPORTUNIDADES E NECESSIDADES – PON`S

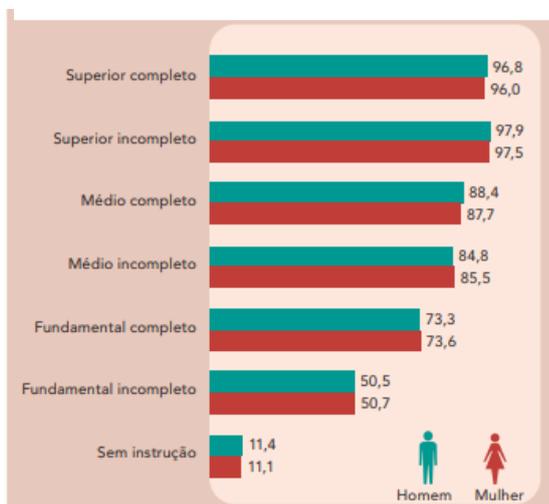
2.1. PROBLEMAS.

2.1.1. Acesso à *internet* no Brasil.

Silveira (2020) afirma que o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) por meio da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD), divulgou que 45,9 milhões de brasileiros ainda não tinham acesso à *internet* no ano de 2018, correspondente a 25,3% da população brasileira com 10 ou mais anos de idade; sendo que, em 2017 esse número era de 30,2% da população; mesmo com este aumento, ainda existia uma porcentagem considerável de pessoas sem acesso no país.

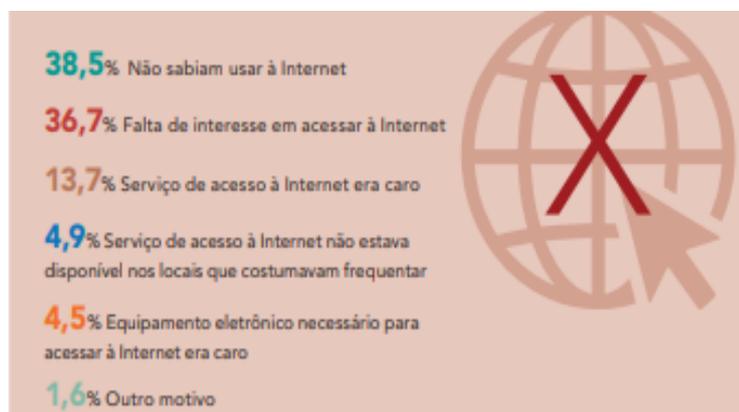
Corroborando com estes dados, analisando a figura 2, é possível notar claramente a diferença entre a porcentagem de pessoas com nível superior completo que tem acesso à *internet* e a porcentagem de pessoas sem instrução que possuem acesso a internet.

Figura 2: Pessoas que utilizam a internet, segundo o nível de Instrução em %.



Fonte: IBGE, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua, 2017, p. 8

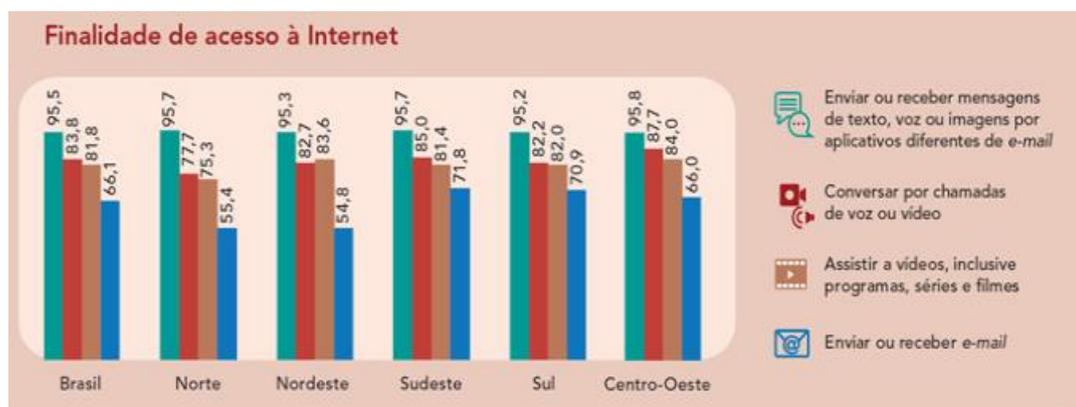
Figura 3: Motivo porque as pessoas não utilizaram a internet em %.



Fonte: IBGE, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua, 2017, p. 10.

Complementando estes dados, analisando a figura 3, é possível identificar os motivos pelos quais as pessoas não acessam a *internet*, bem como que a maior porcentagem se concentra no grupo dos que não sabem utilizar a *internet*, o que representa 38,5% dos entrevistados.

Figura 4: Pessoas que acessaram a internet em %



Fonte: IBGE, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua, 2017, p. 9.

E apesar do avanço do acesso à *internet*, existente no Brasil nos últimos anos, analisando a figura 3, vimos que ainda existem pessoas que não possuem conhecimento sobre como desenvolver determinados serviços pela *internet*, por não saberem como funciona; e como observado na figura 4, as pessoas utilizam a *internet* com finalidade de enviar e receber mensagens, ligações, assistir conteúdos e *e-mail*, representando que parte da população pode ter total acesso a *internet*, mas pode não saber fazer determinados serviços em *sites* de órgãos estatais, como da RFB, por exemplo.

Portanto, da análise as figuras 2, 3 e 4, é possível notar que órgãos como a Receita Federal, que possuem o intuito de efetuar a maioria de seus serviços em plataformas *online*, conseguem proporcionar a facilitação que procuram, levando em conta o desenvolvimento dos serviços no conforto que o contribuinte deseja, mas acaba não abrangendo parcela considerável da população, pois as pessoas sem acesso à *internet* e as pessoas sem instrução, precisam comparecer com seus deveres e receber seus direitos de órgãos como a RFB, por isso a importância de manter o atendimento presencial ou modalidades de Autoatendimento Orientado,

para que essa população possa efetuar os serviços. Até mesmo, atentando para as pessoas que possuem acesso a *internet*, visando que a maioria não utiliza para serviços como os que a Receita Federal oferece.

2.1.2. Perda de servidores públicos e estagiários no Centro de Atendimento ao Contribuinte da Delegacia da Receita Federal do Brasil-Limeira

Um grande problema verificado no CAC-RFB de Limeira é que os funcionários do setor estão saindo por terem se aposentado, no final de 2019 e início de 2020, três funcionários aposentaram, e não houve reposição devido à falta de concursos públicos na esfera Federal. Além disso, em junho de 2019, foi noticiada a suspensão dos concursos no âmbito executivo federal pelo Ministro Paulo Guedes, com a justificativa de que nas gestões passadas se excederam nas contratações e tal fato prejudicaria as contas públicas e na Lei de Diretrizes Orçamentarias (LDO) de 2020. E este Relatório do Ministro foi entregue para o atual Presidente da República Jair Bolsonaro, não existindo, assim, previsão de execução de concursos públicos na esfera citada (LIMA, 2019). Com isso, é notado que não há previsão para a abertura de concurso para RFB a curto e longo prazo e considerando o Art. 37, inciso II da CF/1988, os cargos ou empregos públicos só podem ser ocupados por aprovação em concursos públicos ou por comissão, isso para cargos específicos, assim, diminui a capacidade de atendimento do setor.

Outro fator que prejudica a atuação do setor, é o corte dos estagiários, motivação do corte orçamentário, adotado em janeiro de 2020, ao qual quase todos os estagiários foram dispensados, considerando a Receita Federal de Limeira, no CAC, esse número equivale a 75%. Em vista disso, os serviços não conseguem ser realizados em sua totalidade e com o tempo e atenção de antes, o que acabou gerando grande impacto no oferecimento do autoatendimento, ao qual atendia muitas pessoas que necessitavam de auxílio para realização de serviços como parcelamentos, averbação de obra, pedido de restituição, agendamento, entre outros.

Eu argumento que as decisões de burocratas do nível da rua, as rotinas que eles estabelecem e os artifícios que eles inventam para tratar com as incertezas e as pressões do trabalho efetivamente tornam-se as políticas públicas que eles executam. Eu sustento que a política pública não é mais bem compreendida como feita nas legislaturas ou nas suítes dos

administradores do alto escalão no último piso. Estas arenas decisórias são relevantes, claro, mas elas não representam o quadro completo. À combinação dos lugares onde as políticas são constituídas, devem-se adicionar os escritórios lotados e os encontros diários dos trabalhadores do nível da rua (LIPSKY, 1980:xiii; ênfase no original).

É possível notar que os burocratas de alto escalão, que definem as políticas públicas e cuidam das ações e processos, são importantes e detêm conhecimento técnico e específico, mas não são os únicos envolvidos, o corte de orçamento tomado como alternativa na Receita Federal, tendo como uma das alternativas o corte de estagiários, quando observado pelos burocratas de rua, ou seja, aqueles que estão aplicando e vivenciando os serviços, pode evidenciar outro ponto de vista, pois com a falta de pessoal para desenvolver serviços como o Auto atendimento, mostra que parte da população, com a falta de orientação, não vão realizar os serviços e diminuirá a arrecadação da RFB. Portanto, um trabalho em conjunto entre burocratas de alto escalão e os burocratas de rua poderia ter maior alcance de visibilidade do problema e agregar tomadas de decisão que causem menor impacto.

2.2. OPORTUNIDADES.

2.2.1. Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF)

A RFB tem um projeto chamado Núcleo de apoio Contábil e Fiscal (NAF), um convênio da Receita Federal com instituições de ensino superior, ao qual tem como objetivo disponibilizar serviços contábeis e fiscais sem custos para pessoas físicas e jurídicas, que não possuem condições financeiras de recorrer um escritório de contabilidade, auxiliando parte da população menos favorecida (Institucional NAF, 2020). Em Limeira, é oferecido pelos alunos do curso de Contabilidade da Faculdade Einstein, por meio de agendamento e, geralmente, ocorre aos sábados.

Os estagiários do CAC eram responsáveis por divulgar para os contribuintes na triagem, caso o serviço necessitado não pudesse ser orientado no Autoatendimento Orientado ou pelos servidores da área. Mas o NAF, não consegue atender toda a demanda da população da cidade, funcionando como um apoio ao órgão e capacitação de seus alunos. Com isso, é uma parceria que possui grande importância, podendo ser estímulo para ampliar o projeto para outras instituições e

em maior carga horaria semanal de oferecimento dos serviços, juntamente com treinamentos para esses alunos.

2.2.2. Auto Atendimento orientado em ambiente fora da RFB.

Um projeto desenvolvido para RFB, que ganhou o primeiro lugar do 13º prêmio RFB, chamado “O Autoatendimento Orientado em ambiente fora da RFB e a integração com o autoatendimento dos fiscos municipal e estadual: novos canais de atendimento público”, o mesmo visa utilizar o autoatendimento orientado para fora da RFB, como uma forma de abranger outros lugares e maior número de pessoas; e também unir o Autoatendimento por meio das orientações dos serviços disponibilizados pela internet, considerando esferas municipais e estaduais, proporcionando maior democratização do atendimento ao contribuinte (OLIVEIRA; PAULINO; MELO; BRANDÃO, 2014). Além disso, referidos autores comentam no projeto, sobre a implantação de um piloto, em unidades do NAF e prefeitura. E os chamados monitores, que são as pessoas que prestariam a orientação, receberiam treinamentos de servidores municipais e estaduais, durante o projeto citam os materiais e cursos necessários para qualificar os mesmos.

Com isso, é um projeto completo e que visa utilizar o Autoatendimento de maneira diferente do vivenciado e que confirma ainda mais a importância da ferramenta para a população, assim, a sua implantação poderia aumentar o alcance de parcerias como NAF, prefeituras. Ou mesmo ser implantado em lugares de movimentação como shoppings, como o atendimento realizado para biometria antes do período eleitoral, geraria grande alcance de pessoas, auxiliando as mesmas a cumprir com os serviços necessários e também poderia incluir estudantes de vários cursos, que receberiam o treinamento adequado, funcionando como uma grande experiência profissional.

2.3. NECESSIDADE.

2.3.1. Tutoriais escritos e em vídeos dos serviços realizados pela *internet*.

Os estagiários que entravam no CAC-DRF de Limeira eram orientados, considerado os serviços a serem realizados, pela supervisora e pelos estagiários que estavam a maior tempo na função, vivenciando as atividades e observando as orientações. Além disso, tendo em vista que a RFB tem passado por mudanças frequentes em seus sistemas para a realização de serviços online e diminuição da capacidade de atendimento, os estagiários desenvolviam tutoriais (passo a passo) para acessar e realizar os serviços disponíveis no sítio da Receita Federal e em sistemas como do Simples Nacional, pois os folhetos informativos disponibilizados pelo órgão, não abarcavam todos os serviços. E esses tutoriais impressos e digitalizados, eram usados para orientar os novos estagiários e entregues também aos contribuintes para auxiliá-los, como complemento da orientação verbal e demonstrativa, então, a cada mudança no sistema ou surgimento de novo serviço para ser efetuado, era desenvolvido um tutorial.

Essa ferramenta desenvolvida pelos estagiários é de extrema importância como ferramenta complementar ao Autoatendimento e ainda, considerando o atual cenário onde os serviços estão sendo efetuados, em sua maioria, na *internet*, a pandemia causada pelo vírus COVID-19, a qual limita o atendimento presencial; analisado em conjunto com a dificuldade de muitos contribuintes em efetuar os serviços sem orientação, seria uma ferramenta eficaz disponibilizar os tutoriais no sítio da RFB na página de cada serviço e também disponibilizar vídeos explicativos, assim, auxiliando a população que possui acesso à *internet* e consegue acessar os serviços, mas acaba contraindo dúvidas durante a execução dos mesmos ou possui dificuldades em realizá-lo.

3. ANÁLISE GERAL DOS PON'S E CLASSIFICAÇÃO DO NÍVEL DE IMPORTÂNCIA E URGÊNCIA

Tendo em vista, os problemas, oportunidades e necessidades apresentadas durante o relatório, os mesmos foram organizados na tabela 1, com o intuito de verificar a importância e urgência para analisar se existe a possibilidade de propor mudanças.

Tabela 1: Análise da Importância e da Urgência dos PON's.

PON IDENTIFICADOS	Importante	Urgente	O que fazer?
1. Acesso à internet no Brasil	NÃO	SIM	Delegar e esquecer
2. Perda de servidores públicos e estagiários no CAC – DRFB- Lim.	NÃO	SIM	Delegar e esquecer
3. NAF (Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal)	SIM	NÃO	Delegar e Acompanhar
4. Auto Atendimento orientado em ambiente fora da RFB.	SIM	SIM	Fazer
5. Tutoriais escritos e em vídeos, dos serviços realizados pela internet.	SIM	SIM	Fazer

Fonte: Elaborado com base no modelo para tcc relatório de estágio estendido.

Além disso, segue a baixo os PON'S presentes na tabela 1 por nível de prioridade.

1° Importante e Urgente: Tutoriais dos serviços realizados pela internet, Autoatendimento Orientado em ambiente fora da RFB;

2° Importante e Não Urgente: Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF);

3° Não Importante e Urgente: Acesso a internet no Brasil e perda de servidores públicos e estagiários no CAC- DRFB-Lim.

4. ANÁLISE DO CAMPO DE FORÇA

PON 5 – Tutoriais escritos e em vídeos, dos serviços realizados pela internet.

Situação Atual		Situação desejada
Os tutoriais (passo a passo), dos serviços da RFB efetuados pela internet, são desenvolvidos pelos estagiários; impressos e entregues aos contribuintes junto com uma orientação pessoal.	→	Os tutoriais (passo a passo) serem disponibilizados no site da RFB, na pagina do serviço em questão e vídeos explicativos, para auxiliar os contribuintes a efetuarem os serviços, de maneira orientada.

Forças impulsionadoras		Forças contrárias
<p style="text-align: center;">→</p> <p>Necessidade de existir orientação para desenvolver os serviços, diminuindo dúvidas para o atendimento presencial e atingindo maior número de pessoas.</p>	←	<p style="text-align: center;">←</p> <p>A burocracia para disponibilizar o conteúdo dos tutoriais e dos vídeos explicativos.</p>
Diminuição da capacidade do atendimento presencial, devido à quantidade de funcionários que aposentaram e o corte de estagiários de Janeiro de 2020.	→	Disponibilidade de servidores para avaliar os tutoriais desenvolvidos e desenvolver novos, baseado nos serviços que forem sendo criados e modificados e desenvolver os vídeos explicativos.

<p>Diminuição da demanda de trabalho, considerando contribuintes que efetuam o serviço de maneira errada e precisam do atendimento presencial para corrigir o erro.</p>	<p>← →</p>	<p>Disponibilidade de recursos para compra de materiais para gravação e edição dos vídeos</p>
---	----------------	---

Plano de Ação

- Verificar a disponibilidade de recursos para aplicar no projeto.
- Avaliar os tutoriais existentes e manter profissionais para criações de novos, quando existir alterações no desenvolvimento do serviço e ou para criação para novos serviços, que passem ser efetuados pelo sítio da RFB.
- Compra ou utilização dos materiais para desenvolvimento dos vídeos explicativos.
- Alocação de servidores para execução dos vídeos.
- Treinamento dos profissionais designados.
- Criação de roteiro para os vídeos explicativos.
- Avaliação dos resultados obtidos com a implementação dos tutoriais escritos e em vídeos.

PON 4 - Autoatendimento Orientado em ambiente fora da RFB

Situação Atual		Situação desejada
O Autoatendimento Orientado é oferecido dentro do CAC na RFB de Limeira, onde os contribuintes podem realizar alguns dos serviços disponibilizados no site e os estagiários são responsáveis pela orientação aos mesmos, caso solicitada.	→	O Autoatendimento permaneça na RFB de Limeira e também chegue a lugares com maior acesso de pessoas como Shoppings ou prefeituras, com o intuito de atender maior número de pessoas e principalmente as que possuem dificuldade de acesso.

Forças impulsionadoras		Forças contrárias
Projeto já desenvolvido para RFB, o “O Autoatendimento Orientado em ambiente fora da RFB e a integração com o autoatendimento dos fiscos municipal e estadual: novos canais de atendimento público”.	←	Colocar o projeto em pratica, considerando a necessidade de recursos de mão de obra e material.
Aumentar o alcance de orientação para os serviços tidos no sítio da RFB, utilizando parcerias municipais, estaduais e intensificando a parceria do NAF.	→	Burocracia e possibilidades da disponibilidade de espaço e profissionais nas esferas do governo e no NAF, para execução do Autoatendimento Orientado, tendo em vista a diminuição do número de servidores e estagiários da RFB.

<p>Melhorar o acesso de pessoas que mais necessitam de orientação, ampliando o alcance do Autoatendimento, assim proporcionando melhora no recolhimento de tributos e impostos da RFB.</p>	<p>← →</p>	<p>Treinamento adequado aos profissionais, sendo estudantes ou servidores, que vão oferecer à população a orientação.</p>
<p>Existe uma plataforma interna chamada “Cuboz”, a qual possui conteúdos explicativos sobre a RFB e seus serviços, podendo ser adaptada para treinamento das pessoas que fariam as orientações.</p>		<p>Adaptação da plataforma “Cuboz”, para abarcar o treinamento dos orientadores.</p>

Plano de Ação

- Avaliar a necessidade e disponibilidade de recursos profissionais e materiais.
- Utilizar como referencial o projeto já desenvolvido, fazendo adaptações necessárias.
- Verificar com fiscos da esfera municipal, estadual, possibilidades da inclusão do Autoatendimento em tais localidades e a disponibilidade de estudantes vinculados ao NAF para realizar as atividades de orientação.
- Realizar treinamento das equipes responsáveis pelo projeto e verificar a adaptação da plataforma interna de conteúdo “cubo z”.
- Avaliar a possibilidade de elevar o projeto para campanhas como à realizada pelo Cartório Eleitoral, em Limeira, de cadastramento de digitais para votação, montando áreas de Autoatendimento em shoppings, em épocas de maior procura da RFB, como o período do Imposto de Renda.

5. CONCLUSÕES

O trabalho em questão teve o intuito de apresentar experiências vividas durante o estagio desempenhado no Centro de Atendimento ao Contribuinte (CAC) da Receita Federal (RFB) de Limeira, além de acontecimentos que geraram a necessidade de mudança, considerando o corte orçamentário que causou o fim do contrato de estagio e também teve como consequência prejuízos nos trabalhos desempenhados, exclusivamente, pelos estagiários, como o Autoatendimento Orientado, que tinha o objetivo de auxiliar pessoas que não conseguiam executar os serviços pela *internet* sem orientação. E, esse serviço era extremamente importante para execução da democracia, pois era uma alternativa onde todos teriam a oportunidade de comparecer com seus deveres perante o Estado.

Com isso, pensando no impacto, principalmente para as pessoas que mais necessitam de ajuda, utilizar metodologias desenvolvidas pelos estagiários como os tutoriais escritos, desempenhado de uma nova forma em conjunto com audiovisual; e também ferramentas já tidas como o NAF e o projeto já elaborado de Autoatendimento Orientado, poderiam diminuir os efeitos da falta de funcionários e atingir com o tempo cada vez maior número de contribuintes.

Portanto, o corte de estagiários, a diminuição do número de funcionários e a falta de previsão de concursos públicos federais podem prejudicar ainda mais o orçamento público, caso não sejam adaptadas alternativas para que as pessoas possam comparecer com os pagamentos de seus tributos. Além disso, investir em possibilidades como as analisadas no trabalho, podem proporcionar a realidade de melhora da arrecadação do órgão.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.**

Disponível

em:<https://www.senado.leg.br/atividade/const/con1988/con1988_26.06.2019/art_37_.asp>Acesso em: 11 de Mai de 2020.

CUBOZ. **Inov & Tech.** Disponível em <<https://www.cuboz.com/>>.Acesso em: 18 de Dez de 2020.

EDUCA. IBGE. **Uso de internet, televisão e celular no Brasil.** Disponível em<<https://educa.ibge.gov.br/jovens/materias-especiais/20787-uso-de-internet-televisao-e-celular-no-brasil.html>>.Acesso em: 30 de Mar de 2020.

IBGE. PNAD Contínua. **Acesso à internet, à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2017.** Disponível em <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101631_informativo.pdf>. Acesso em: 30 de Mar de 2020.

LIMA, Monique. TOZZI, Elisa. **Os concursos públicos estão (mesmo) com os dias contados no Brasil?** Exame. 2019. Disponível em<<https://exame.com/carreira/os-concursos-publicos-estao-mesmo-com-os-dias-contados-no-brasil/>>Acesso em: 11 de Mai de 2020.

MAGALHAES, Bruno. **Os grandes desafios da administração pública em uma democracia.** Estadão. 2008. Disponível em <<https://politica.estadao.com.br/blogs/blog-do-mlg/os-grandes-desafios-da-administracao-publica-em-uma-democracia/>>Acesso em: 11 de Mai de 2020.

NAF. **Núcleo de Apoio Contábil Fiscal**. Einstein Limeira. Disponível em <<http://www.einsteinlimeira.com.br/portal/27/112>>. Acesso em: 30 de Mar de 2020.

OLIVEIRA, Antonio. **Burocratas da linha de frente: executores e fazedores das políticas públicas**. Universidade Federal da Bahia. Rev. Administração Pública. Rio de Janeiro. 46(6):1551-73. 2012.

OLIVEIRA, Maria; PAULINO, Paulo; MELO, Regina; BRANDÃO, Ercília. **O Autoatendimento Orientado em ambiente fora da RFB e a integração com o autoatendimento dos fiscos municipal e estadual: novos canais de atendimento público**. 1º Lugar prêmio RFB. 2013.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. MINISTÉRIO DA ECONOMIA. **Institucional**. Disponível em <<http://receita.economia.gov.br/sobre/institucional>>. Acesso em 22 de Set de 2020.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. MINISTÉRIO DA ECONOMIA. **Criação da Receita Federal**. Disponível em <<https://receita.economia.gov.br/sobre/institucional/memoria/criacao-da-receita-federal>> Acesso em 22 de Set de 2020.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. MINISTÉRIO DA ECONOMIA. **Memória**. Disponível em <<https://receita.economia.gov.br/sobre/institucional/memoria>> Acesso em 22 de Set de 2020.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. MINISTÉRIO DA ECONOMIA. **Nossa História**. Disponível em <<https://receita.economia.gov.br/sobre/institucional/memoria/nossa-historia-1>> Acesso em 22 de Set de 2020.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. MINISTÉRIO DA ECONOMIA. **Estrutura Organizacional**. Disponível em: <<https://receita.economia.gov.br/sobre/institucional/estrutura-organizacional>> Acesso em: 22 de Set de 2020.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. MINISTÉRIO DA ECONOMIA. **Competências**. Disponível em: <<https://receita.economia.gov.br/sobre/institucional/competencias-1>> Acesso em: 22 de Set de 2020.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. MINISTÉRIO DA ECONOMIA. **Áreas de atuação da RFB**. Disponível em: <<https://receita.economia.gov.br/sobre/institucional/arquivos-e-imagens/areas-de-atuacao-rfb-com-interface-5.pdf>> Acesso em: 22 de Set de 2020.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. MINISTÉRIO DA ECONOMIA. **Planejamento Estratégico**. Disponível em: <https://receita.economia.gov.br/sobre/institucional/planejamento-estrategico/rfb-mapa-estrategico-2016-2019_com-descritivos-tam-a3.pdf> Acesso em: 22 de Set de 2020.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. MINISTÉRIO DA ECONOMIA. **Núcleo de Apoio Contábil Fiscal (NAF)**. Disponível em <<https://receita.economia.gov.br/aceso-rapido/direitos-e-deveres/educacao-fiscal/naf>>. Acesso em: 22 de Set de 2020.

SILVEIRA. Daniel. **Em 2018, quase 46 milhões de brasileiros ainda não tinham acesso à internet, aponta IBGE**. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/2020/04/29/em-2018-quase-46-milhoes-de-brasileiros-ainda-nao-tinham-aceso-a-internet-aponta-ibge.ghtml>> Acesso em 22 de Set de 2020.

SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL. SUBSECRETARIA DA ARRECADAÇÃO E ATENDIMENTO. COORDENAÇÃO GERAL DE ATENDIMENTO E EDUCAÇÃO FISCAL (COAEF). **Guia Operacional: Autoatendimento Orientado Implantação em órgãos externos**. Brasília. Junho/2016.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL. **Biometria obrigatória**. Disponível em <<https://www.tre-sp.jus.br/eleitor/identificacao-biometrica-1/identificacao-biometrica>> Acesso em 18 de Dez de 2020.